

Fiche n°1 :
Bilan global du recours au télétravail durant l'état d'urgence sanitaire

1. Définitions

Dans la **fonction publique**, le télétravail est défini et encadré par l'article 2 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 : « le télétravail désigne toute forme d'organisation 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 est organisé au domicile de l'agent ou, éventuellement, dans des locaux professionnels distincts de ceux de son employeur public et de son lieu d'affectation » (article 2 du décret du 11 février 2016 précité).

Il convient de distinguer le télétravail du travail à distance, ou le « travail hors les murs », qui inclut également le nomadisme. Le travail à distance ne fait l'objet d'aucune définition législative et réglementaire. Le terme désigne plus largement :

- le télétravail effectué dans les conditions définies par la législation et la réglementation,
- et le travail réalisé en dehors des locaux de l'employeur, à titre occasionnel ou nomade.

Enfin, le télétravail régulier est différent du télétravail occasionnel, non encore autorisé dans la fonction publique jusqu'à l'application de l'article 49 de la loi du 6 août 2019. Pour le secteur privé, l'ordonnance n° 2017-1387 du 22 septembre 2017 relative à la prévisibilité et la sécurisation des relations de travail a supprimé la référence au caractère « régulier » du télétravail dans le Code du travail. Il en résulte que :

- pour les salariés du secteur privé, le télétravail peut recouvrir des activités régulières ou occasionnelles,
- pour la fonction publique, le télétravail ne concerne que les activités régulières jusqu'à la publication (en cours) du décret dédié au télétravail ponctuel.

Le télétravail au sein des **ministères économiques et financiers** fait l'objet de l'**arrêté ministériel du 22 juillet 2016**, avec une déclinaison par circulaires directionnelles, comme par exemple la circulaire du 27 décembre 2016 pour l'administration centrale ou du 10 décembre 2018 pour la DGFIP. Au sein des MEF, le nombre maximal possible de jours de télétravail est de 3 par semaine, sauf exceptions prévues réglementairement (cf. agents en situation de handicap pour lesquels les médecins peuvent prescrire le télétravail cinq jours sur cinq).

Le GT du 7 mai porte sur le télétravail durant l'état d'urgence sanitaire, et *a minima* pendant la période de confinement, soit du 17 mars jusqu'au terme du déconfinement. Durant cette période, le recours massif au télétravail au sein des MEF a été mis en œuvre *de facto*, pour faire face à la nécessité de protéger les agents des MEF, tout en maintenant une continuité de service, au-delà de ce qui était strictement nécessaire dans le cadre des PCA des directions des MEF.

Groupe de travail du Comité Technique Ministériel sur le recours au télétravail durant l'état d'urgence sanitaire

7 mai 2020

Ainsi, le recours au télétravail pendant la période de confinement recouvre quatre types de situations :

- Le télétravail « traditionnel » tel qu'il est défini réglementairement. Les télétravailleurs sont tous équipés de matériel leur permettant de travailler comme au bureau (PC professionnel portable). Ils ont signé une convention avec l'administration prévoyant la quotité de jours télétravaillés par semaine ;
- certains agents, notamment des cadres, qui ne sont, sauf exceptions, pas des télétravailleurs au sens réglementaire du terme, mais sont généralement équipés de PC professionnels portables, ce qui leur permet de travailler n'importe où en nomadisme et donc aussi confinés chez eux ;
- le télétravail qui a été mis en place pendant le confinement, avec l'équipement en urgence de certains agents en PC professionnel portable, leur permettant ainsi de travailler chez eux comme au bureau ;
- pendant le confinement, une autre forme de télétravail s'est mise en place : elle a concerné les agents disposant d'un terminal personnel (PC ou smartphone) sur lequel ils peuvent accéder à leur messagerie professionnelle. Toutefois, c'est une forme dégradée de travail distant puisque ces agents n'accèdent pas à leur environnement de travail numérique habituel (non accès aux applications métiers, aux intranets, aux fichiers et dossiers numériques,...).

2. Bilan statistique du recours au télétravail durant l'état d'urgence sanitaire

Le bilan statistique du recours au télétravail au sein des MEF pendant la période de confinement fait état, fin avril 2020, de plus de **plus de 34 000 agents des MEF**, soit **25%** sur un total de 138 000 agents, qui sont à domicile, **en télétravail ou assimilé**, dont 5 900 agents en administration centrale, soit plus de 75% des effectifs.

Ce chiffre peut être comparé au taux moyen de nomadisme interministériel, évalué à 42 %, dans le cadre de l'enquête du baromètre numérique de l'agent de janvier 2020.

Ces données d'avril 2020 révèlent un recours rapide et massif au « télétravail » du fait de la crise sanitaire, au vu du niveau de développement du télétravail au sens du décret de 2016 au sein des MEF :

- en 2019, 4 141 agents des MEF (hors DGCCRF, INSEE et DGDDI) télétravaillaient, soit 3% de l'effectif total des directions concernées ;
- en 2018, les MEF comptaient 1 540 télétravailleurs, hors DGCCRF, soit 1% des effectifs totaux, hors DGCCRF.

3. Actions mises en œuvre durant l'état d'urgence sanitaire

Le déploiement rapide et massif du télétravail, même dans des conditions dégradées, a été accompagné au sein des MEF par de nombreuses actions visant à aider les agents et les managers à prendre en main cette nouvelle forme d'organisation du travail, dans un contexte inédit puisque majoritairement non choisi et pendant plusieurs semaines consécutives.

Groupe de travail du Comité Technique Ministériel sur le recours au télétravail durant l'état d'urgence sanitaire

7 mai 2020

Les actions mises en œuvre sont de 4 natures différentes :

- Un accompagnement technique tout d'abord avec la commande en urgence de 8 230 PC portables équipés pour fonctionner à distance¹, la distribution accélérée du stock de PC professionnels portables (AC, DGFIP, DGDDI,...), l'augmentation des capacités des réseaux (INSEE, DGDDI,...), la mise en place de supports (hot-line) dédiés par téléphone ou messagerie, le déploiement d'outils collaboratifs d'Etat (visio et audio conférences, messageries instantanées, outils de partage de documents ou de gestion de projet) ou proposés gratuitement, etc. ;
- La diffusion de guides, modes d'emploi, notes ou tutoriels publiés sur les intranets directionnels et envoyés par mél à tous ou via la ligne managériale ;
- La mise en place de cellules d'écoute, de soutien, de parole,... sous différentes formes et généralement animées par des psychologues ou les réseaux de prévention et d'action sociale. Selon les directions, ces dispositifs sont destinés indifféremment à tous les personnels confinés, ou spécifiquement dédiés aux agents et aux managers.
- L'augmentation de l'accès aux formations en ligne (IGPDE ou directions, offre interministérielle, offre de la FP territoriale, voire du secteur privé) sur le télétravail destinées aux agents et/ou managers ;
- L'animation des communautés de télétravailleurs afin de faire remonter et diffuser les bonnes pratiques, de répondre aux questions ou difficultés rencontrées, ou d'anticiper les éventuels besoins, via des newsletters, FAQ ou des webinaires. L'INSEE a diffusé un questionnaire sur l'organisation et le vécu du confinement à tous ses agents le 24 avril dernier.

4. Etat des lieux (difficultés techniques, managériales, SSCT)

Le recours massif, rapide et inédit au télétravail a rencontré un certain nombre de difficultés, dont certaines ont pu être réglées au fil de l'eau, d'autres se heurtant à des contraintes techniques (matériels disponibles, réseaux, accès aux applications informatiques, outils collaboratifs) qu'il conviendra de pallier à terme.

En dépit des nombreuses actions d'accompagnement mises en œuvre (cf. supra), force est de constater que la grande majorité des managers des MEF se sont retrouvés face à une situation inédite avec la double nécessité et nouveauté de télétravailler et d'animer des équipes à distance.

Le télétravail de la période de confinement se caractérise ainsi par 2 traits inhabituels s'agissant du télétravail « traditionnel » :

- d'une part, c'est l'ensemble du collectif de travail qui s'est retrouvé en télétravail alors qu'en temps normal, le télétravail ou le travail distant s'articule avec des activités en présentiel. Au cas d'espèce, cette articulation n'a pas été possible ;

¹ Donnée au 30 avril 2020. Sur ces 8 230 PC portables commandés, environ 3 000 ont déjà été livrés et le reste le sera d'ici fin mai. D'autres commandes sont en cours. Le délai de livraison est tributaire des contraintes qui pèsent sur les chaînes de production, principalement hors Europe, et de livraison qui subissent une forte pression mondiale

Groupe de travail du Comité Technique Ministériel sur le recours au télétravail durant l'état d'urgence sanitaire

7 mai 2020

- d'autre part, le télétravail représentait 100 % du temps de travail alors que réglementairement, il est limité à 3 jours par semaine afin de limiter le potentiel isolement de l'agent.

En outre, cette transition vers ce « télétravail de crise » (caractérisé par le télétravail à temps plein de la quasi-totalité des agents concernés) s'est faite du jour au lendemain, la survenance brutale et soudaine du Covid 19 n'ayant pas permis d'anticiper cette transition.

Cet état des lieux et le retour d'expérience que l'on en tire permet d'ouvrir des perspectives quant au déploiement du télétravail au sein des ministères économiques et financiers à l'issue de la crise sanitaire actuelle (cf. fiche N°2).