

PROTOCOLE TÉLÉTRAVAIL DE LA DGFIP

MISE EN ŒUVRE DU TÉLÉTRAVAIL RÉGULIER, PONCTUEL OU TEMPORAIRE

Les amendements apportés à l'issue des échanges du groupe de travail du 5 mars sont portés en italique dans le texte.

Le présent protocole vise à préciser les modalités de développement du télétravail au sein de la DGFIP présentées en Comité Technique de Réseau le 9 avril 2021.

Il s'inscrit dans 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.

1. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DU TÉLÉTRAVAIL A LA DGFIP

Article 1 – Droits et obligations du télétravailleur

Le télétravail revêt un caractère volontaire. Il ne peut être imposé à l'agent par l'administration et réciproquement ne peut pas être obtenu par l'agent sans l'accord de son chef de service, hormis circonstances exceptionnelles.

Le télétravail respecte le droit à la déconnexion afin d'assurer le respect des temps de repos, de congés et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Une charte précise les droits et obligations du télétravailleur à la DGFIP. Celui-ci bénéficie des mêmes droits et est soumis aux mêmes obligations professionnelles que les agents non télétravailleurs.

Le télétravail repose sur la confiance mutuelle et la capacité du télétravailleur à exercer son activité en dehors du bureau, ainsi que sur la capacité de son encadrant à organiser à distance le travail à réaliser.

Le télétravailleur est membre à part entière de l'équipe du service. Il organise son travail et gère ses relations professionnelles dans le cadre de ce collectif de travail.

Article 2 – Activités et périodicité du télétravail

Le télétravail peut être accordé aux agents pour des activités éligibles au télétravail.

Les autorisations de télétravail ne comportent plus de durée. Toutefois, l'encadrant s'entretient chaque année avec le télétravailleur pour examiner les conditions de mise en œuvre du télétravail.

La liste des applications actualisée régulièrement est accessible dans la rubrique télétravail de l'intranet Ulysse .

Le recours au télétravail peut être régulier (jours fixes), ponctuel (jours flottants) ou temporaire (dispositif exceptionnel).

L'attribution de jours de télétravail régulier est établie sur une base hebdomadaire ou mensuelle.

Le télétravail peut être autorisé par journée ou par demi-journée.

L'agent peut cumuler le bénéfice de jours de télétravail fixes et flottants, tout en respectant la règle de présence minimale sur site de 2 jours par semaine (sauf situation exceptionnelle ou cas médical) dans les conditions définies par chaque chef de service. *Ce seuil peut s'apprécier sur une base mensuelle.*

Le nombre minimal de jours de télétravail flottant est de 12 jours par an.

Un jour de télétravail régulier ou flottant peut être suspendu en cas d'urgence nécessitant impérativement la présence physique de l'agent. Le délai de prévenance est de 48h, sauf événements exceptionnels et imprévisibles.

Les journées de télétravail régulier n'ont pas vocation à être reportées. Toutefois, à titre exceptionnel, l'employeur peut autoriser le report. Le report d'une année sur l'autre des jours flottants non utilisés n'est pas autorisé.

Article 3 – Lieu de télétravail

Le télétravail peut être organisé au domicile de l'agent. Il peut être également organisé dans un autre lieu privé ou dans tout lieu à usage professionnel, dès lors que l'agent dispose des moyens adéquats pour exécuter ses missions de façon satisfaisante et sécurisée. *Dans ce cas, le télétravailleur indique sa localisation dans sa demande de télétravail.*

La DGFiP recensera des lieux tiers et à les communiquera aux agents candidats au télétravail.

Le chef de service peut refuser une demande de télétravail lorsqu'il a été identifié que des nécessités de service peuvent exiger un retour sur site et que l'agent propose un lieu de télétravail dont la distance avec le lieu d'affectation le met dans l'impossibilité de rejoindre son site dans des délais raisonnables. Lorsqu'un employeur accepte un lieu de télétravail éloigné du lieu d'affectation, les coûts de transports liés à une demande de retour sur site en cas de nécessité de service restent à la charge de l'agent.

En l'absence de faute personnelle ou de toute autre circonstance particulière détachant l'accident du service, les accidents survenus en situation de télétravail sont instruits et réparés selon les mêmes règles applicables aux accidents de service sur site.

Article 4 – Bénéficiaires du télétravail

Le télétravail est envisageable pour tout agent en fonction, quel que soit son statut (titulaire, agent contractuel, stagiaire et apprenti si la convention de stage ou d'apprentissage le permet), sa catégorie statutaire ou son grade.

Un responsable d'équipe ou chef de service peut télétravailler et *encadrer* ses équipes à distance.

2. ÉQUIPEMENTS DES TÉLÉTRAVAILLEURS ET DE LEURS ENCADRANTS

Article 5 – Matériel, connexion, maintenance et sécurité

Le télétravailleur doit disposer *sur son lieu de télétravail d'un équipement permettant des échanges téléphoniques et la transmission et la réception de données numériques compatibles avec l'activité professionnelle et répondant aux normes de sécurité électrique.*

L'administration prend en charge les coûts découlant directement de l'exercice des fonctions en télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels et abonnements professionnels, ainsi que de la maintenance de ceux-ci, à l'exclusion des frais de connexion personnels.

La DGFIP fournit au télétravailleur le matériel nécessaire pour exercer ses missions :

- un poste informatique de travail de type portable qui remplace son poste fixe et constitue son poste unique de travail ;*
- une connexion au réseau DGFIP via un VPN (Virtual Private Network) donnant accès à la messagerie, aux serveurs partagés (bureautique), à l'internet filtré par la DGFIP, à l'intranet DGFIP et aux applications métiers autorisées par la DGFIP.*

L'administration ne fournit pas d'équipement d'impression ou de reprographie, ces travaux restant réalisés dans les locaux administratifs.

En vertu du décret n°82-453 du 28 mai 1982, le médecin de prévention peut proposer le télétravail comme une solution d'aménagement du poste de travail d'un agent et préconiser un équipement de matériel complémentaire sur le lieu distant (écran supplémentaire, fauteuil...).

Les membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) bénéficient d'un droit d'accès aux locaux relevant de leur aire de compétence géographique dans le cadre des missions qui leur sont confiées par ledit comité et peuvent accéder au lieu autorisé de télétravail, sous réserve de l'accord de l'agent.

En cas de panne ou d'incident de connexion, le télétravailleur informe en priorité son supérieur hiérarchique et contacte l'assistance.

En cas de difficultés nécessitant une intervention sur le poste, le télétravailleur rapporte son équipement dans sa structure administrative.

Article 6 – Emport de documents non autorisé

Par mesure de sécurité, aucun document professionnel sensible ne doit être déplacé hors des locaux de l'administration hors dispositif ou situation exceptionnels.

Article 7 – Développer l'utilisation des outils collaboratifs et de la téléphonie

La DGFIP s'engage à mettre à disposition des outils de communication et de collaboration, permettant de faciliter le travail à distance et de préserver le collectif de travail.

Il peut être mis 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 aux usagers.

Pour assurer la permanence de l'accueil téléphonique, le chef de service en informe ses collaborateurs 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 professionnels est mis à la disposition de l'ensemble des agents du service.

3. ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

Article 8 – Formation du télétravailleur, des encadrants et du collectif de travail

Le télétravailleur dispose, comme tout agent, du droit à la formation. Il reçoit, dans ce cadre, une formation sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail et sur les outils et équipements techniques mis à sa disposition, ainsi que sur les risques du télétravail et les moyens de prévention associés.

Deux e-formations destinés d'une part aux agents, et d'autre part aux chefs de service, permettent de s'informer sur les conditions de mise en œuvre au sein du MEFR et plus particulièrement à la DGFIP.

Afin d'accompagner les chefs de service dans l'évolution de l'organisation du travail à distance et en présentiel, une formation au management à distance leur est également proposée.

Article 9 – Accompagnement et communication

Comme pour tout agent placé sous sa responsabilité, l'encadrant effectue un suivi de l'activité exercée en télétravail et du temps de travail correspondant. Il réalise régulièrement un point programmé avec le télétravailleur sur l'avancement de ses travaux, et plus particulièrement sur les travaux réalisés à distance. Il l'associe aux réunions de service, afin de maintenir un lien avec l'unité de travail.

La charge de travail du télétravailleur doit être équivalente à celle d'un agent en situation comparable travaillant dans le service. Le télétravailleur, soumis aux horaires variables, est crédité pour chaque jour de télétravail à domicile du temps correspondant à la formule d'horaire variable choisie.

L'information des agents et des cadres est assurée via les rubriques télétravail présentes sur les intranets Ulysse et Ulysse Cadres, régulièrement actualisées.

Ces espaces mettent notamment à disposition des guides de conseils ou de prévention, des notices pour l'usage des outils collaboratifs, une foire aux questions, la Charte relative aux droits et obligations du télétravailleur à la DGFIP ainsi qu'une fiche sur le droit à la déconnexion.

Dans chaque direction, un référent télétravail désigné au sein du pôle transverse est chargé d'accompagner les chefs de service dans la mise en œuvre du dispositif. Il est l'interlocuteur privilégié de l'administration centrale et assure le suivi du dispositif.

Article 10 – Évaluation et prévention des risques liés au télétravail

Les risques liés au télétravail font l'objet d'une évaluation et des mesures de prévention spécifiques, associant les acteurs de prévention. Ils sont intégrés dans les DUERP-PAP et communiqués en CHSCT.

4. INSTRUCTION DES DEMANDES DE TÉLÉTRAVAIL À LA DGFIP

Article 11 – Demande de télétravail, autorisation ou refus motivé

La demande de télétravail de l'agent est entièrement dématérialisée dans SIRHIUS.

L'agent atteste sur l'honneur de la conformité électrique du lieu d'exercice de télétravail lors de sa demande .

En termes de couverture d'assurance habitation, il appartient à l'agent de faire les vérifications nécessaires auprès de son assureur.

Le chef de service dispose d'un délai d'un mois pour instruire la demande à compter de sa date de réception. Le démarrage effectif du télétravail peut être postérieur par rapport à l'accord, dans un délai raisonnable, en fonction du délai de mise à disposition du matériel.

Les directions ou services peuvent prévoir de ne pas autoriser le recours au télétravail régulier sur un jour de la semaine, afin de privilégier les réunions de services ou, plus généralement, de préserver le collectif de travail.

La réponse *motivée* du chef de service (autorisation ou refus) est notifiée dans SIRHIUS.

En cas de refus, ce dernier informe l'agent des délais et voies de recours possibles.

L'agent peut être accompagné, s'il le souhaite, par un représentant du personnel dans toute démarche de recours, et notamment quant à la saisine de la commission administrative paritaire ou de la commission consultative paritaire compétente et/ou la production d'un recours administratif.

En cas de changement de mutation, le télétravailleur doit présenter une nouvelle demande.

Article 12 – Eligibilité

Les critères d'éligibilité au télétravail sont :

- la nature des activités. Ne sont pas éligibles au télétravail les tâches qui exigent une présence physique effective dans les locaux de l'administration en raison d'équipements matériels ou d'applications, de manipulation d'actes ou de valeurs ou de données confidentielles dont la sécurité ne peut être assurée en dehors des locaux de la DGFIP, d'un contact avec le public ou des correspondants internes ou externes ; ou les tâches exercées hors des locaux de l'administration, notamment pour les activités nécessitant une présence sur les lieux de contrôle.
- le bon fonctionnement du service et des activités collectives. La décision doit tenir compte du maintien de la cohésion d'équipe et de la nécessité de ne pas transférer la charge sur les agents travaillant sur site.
- d'éventuelles spécificités saisonnières de l'activité (clôture comptable,...) doivent être prises en compte.

- des critères, liés aux capacités d'autonomie de l'agent. Le télétravail suppose en effet que l'agent dispose des compétences nécessaires pour travailler de manière autonome. Il doit ainsi savoir planifier ses tâches, gérer son temps et respecter les délais, savoir prendre des initiatives, rendre compte de façon régulière et complète.

Article 13 – Situations médicales ou de handicap

Une attention particulière est portée aux demandes présentées en raison de l'état de santé, du handicap ou de la situation de grossesse du ou de la candidate au télétravail.

Les travailleurs en situation de handicap éligibles au télétravail, et souhaitant télétravailler, disposent de l'équipement adapté à leur handicap. S'ils peuvent bénéficier de 5 jours de télétravail sur avis du médecin du travail, il convient toutefois d'être vigilant sur le risque d'isolement inhérent à une telle situation. Leur inclusion dans le collectif de travail doit rester prioritaire. Leur situation fait l'objet d'un suivi par le CHSCT.

Article 14 – Délai d'adaptation de trois mois

Tout agent peut faire une demande de télétravail, sans qu'il soit nécessaire de justifier d'une durée d'ancienneté minimale dans le poste. Le responsable de service peut néanmoins décider de l'ouverture d'une période de trois mois pendant laquelle l'autorisation de télétravailler est réversible par lui-même ou par l'agent.

Pour un agent primo-recruté comme pour un nouveau télétravailleur, un délai d'adaptation de trois mois *maximum peut être institué*.

Article 15 – Réversibilité de l'autorisation de télétravail

L'autorisation de télétravail étant réversible, il peut être mis fin à cette forme d'organisation du travail, à tout moment et par écrit, à l'initiative de l'administration ou de l'agent, en respectant un délai de prévenance de deux mois. Ce délai est d'un mois pendant la période d'adaptation.

L'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration doit être précédée d'un entretien. La décision motivée du chef de service d'interrompre le télétravail sera notifiée en dehors de SIRHIUS, par courriel avec accusé de réception.

Article 16 – Recours

L'agent peut saisir la commission administrative paritaire ou la commission consultative paritaire compétente en cas de refus de télétravail. Il a également la possibilité d'effectuer un recours hiérarchique ou d'engager un recours contentieux selon les voies habituelles.

5. TÉLÉTRAVAIL TEMPORAIRE LIÉ À UNE SITUATION EXCEPTIONNELLE

Article 17 – Recours au télétravail temporaire

Le télétravail temporaire pour circonstances exceptionnelles, définies par le décret n° 2020-524 du 5 mai 2020 comme une *situation exceptionnelle perturbant l'accès au service ou le travail sur site*, ne constitue pas le mode normal de recours au télétravail.

Cette situation autorise à déroger au plafond réglementaire des 3 jours de télétravail par semaine. Cette situation est temporaire et peut viser des situations diverses (crise sanitaire, intempéries, grève des transports,...).

Hormis circonstances exceptionnelles d'importance majeure, le télétravail temporaire repose sur une demande de l'agent et suppose pour sa mise en œuvre l'accord de sa hiérarchie.

Des mesures spécifiques d'accompagnement sont mises en place durant ces périodes exceptionnelles. Un suivi régulier est assuré dans le cadre des instances du dialogue social.

Article 18 – Autorisation du télétravail temporaire

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.

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.

Article 19 – Modalités pratiques du télétravail temporaire

Seule l'utilisation d'un PC portable professionnel ou d'un PC fixe professionnel nomade 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.

Article 20 – 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).

Article 21 – Dépôt dans SIRHIUS des jours de télétravail exceptionnel

En cas d'activation du dispositif de télétravail exceptionnel, les télétravailleurs doivent systématiquement déposer leurs journées de télétravail temporaires dans SIRHIUS. Les validations doivent être également réalisées très régulièrement par les responsables de service.

Cette codification obligatoire concerne également les cadres télétravailleurs au forfait.

6. CONCERTATION ET SUIVI DU DÉVELOPPEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

Article 22 – Dialogue social

Le présent protocole et toute modification pouvant intervenir dans l'avenir sur celui-ci, est présenté aux instances de dialogue social compétentes.

Article 23 – Bilan annuel du télétravail

Le télétravail fait l'objet d'un bilan annuel présenté aux comités techniques et aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail compétents. Il comportera notamment le nombre de refus de télétravail et leur motivation.