

- 01-** La présente résolution porte sur le télétravail exercé en régime « normal de travail » (hors période particulière comme la crise sanitaire actuelle durant laquelle le télétravail se déroule selon des modalités exceptionnelles).
- 02-** Le guide DGAFP énonce les enjeux du télétravail en axant sur le fait que le télétravail, en tant que demande portée par l'agent·e, vise avant tout à améliorer sa qualité de vie au travail en trouvant un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.
- 03-** Cependant, des risques existent qui doivent être pris en compte tant, par les agent·es que par l'encadrement afin de se préparer au mieux à cette nouvelle forme d'organisation du travail.
- 04-** Solidaraires CCRF & SCL constate l'émergence de cette nouvelle forme d'organisation du travail et demeurera vigilant sur les conditions d'exercice du télétravail et accompagnera les collègues lors de leur demande d'accès à cette modalité particulière de travail.

Avantages supposés

- 05-** ⇒ Concilier vie personnelle et vie professionnelle : permet d'adapter plus facilement sur toute la journée ses horaires de travail à ses éventuelles contraintes personnelles (trajets, vie familiale,...).
- 06-** ⇒ Gain en temps de trajet : moins de fatigue et de stress à la suite des déplacements domicile-travail (longueur des trajets, conditions de transport dégradées, gestion des retards,...).
- 07-** ⇒ Meilleure efficacité en télétravail : sollicitation en direct moins importante, capacités de concentration plus importantes, gain de temps dans le cadre des rédactions de suites.
- 08-** ⇒ Autonomie et souplesse dans l'organisation de son temps de travail et de son travail : flexibilité des horaires, plus grande autonomie dans la gestion des tâches.
- 09-** ⇒ Possibilité d'adapter son activité professionnelle en cas de retour après une longue absence pour maladie, de handicap, ou d'une pathologie handicapante non reconnues,...
- 10-** De manière plus large le télétravail à un impact positif sur :
- 10A-** ➤ Le travail : confiance, autonomie, souplesse d'organisation.
 - 10B-** ➤ L'environnement : en limitant les déplacements.

Risques

- 11-** ⇒ Isolement social et professionnel : perte du lien avec l'autorité hiérarchique et les collègues, perte d'un soutien technique, perte d'informations et donc de la dynamique de l'équipe de travail.
- 12-** ⇒ Difficultés à trouver une juste limite entre vie professionnelle et vie privée et à organiser son temps. Chevauchement entre vie privée et activité professionnelle, difficulté à respecter des horaires, à couper en fin de journée ou lors de la pause déjeuner et de reporter son travail en fin de soirée ou plus tard. Oubli du droit à la déconnexion, tentation de se laisser distraire,...

13- ⇒ Espace de travail inadapté : difficultés d'ergonomie, matériel n'assurant pas un confort de travail optimal sans risque pour la santé, d'emplacement (absence d'une pièce dédiée permettant à la fois de s'isoler pour se concentrer sur l'activité de travail, et de faire une « coupure symbolique » entre l'espace domestique et l'espace de travail.

14- ⇒ Possibilité de tensions dans le collectif de travail entre celles et ceux qui télétravaillent et les autres sur site : sentiment d'injustice entre les collègues exerçant des tâches télétravaillables et les autres, débats sur le niveau d'activité des un-es et des autres (par exemple, , le fait de ne pas « voir » ses collègues sur le lieu de travail peut être perçu comme une absence de travail et laisser la porte ouverte aux critiques), risque que les effectifs en présentiel soient, de par leur présence physique dans le service, davantage sollicités pour les urgences et imprévus et en conséquence subissent plus de pression de la hiérarchie que leurs collègues en télétravail.

15- ⇒ Possibilité de conflits avec la hiérarchie : difficulté pour l'encadrement de fixer des objectifs adaptés (les résultats attendus doivent être équivalents à ce qu'ils auraient été si les travaux avaient été exécutés en présentiel mais l'éloignement physique peut conduire l'encadrement à une connaissance plus incertaine des difficultés concrètes rencontrées au jour le jour pour réaliser son travail), crainte des télétravailleurs-euses de ne pas être reconnus et tentation de travailler toujours plus pour être visibles (mécanisme de surproductivité), surveillance voire « flicage » de certaines hiérarchies.

Demandes

16- Au vu des risques inhérents à ce mode de travail, décrits précédemment, Solidaires CCRF & SCL demande que des garanties soient apportées.

⇒ **Concernant la mise en place dans les structures**

17- Le décret n°2016-151 du 11 février 2016 prévoit que chaque employeur définit les modalités de mise en œuvre du télétravail au sein de sa structure.

18- Il doit être instauré une concertation préalable à l'acte de déclinaison avec la consultation des instances représentatives et l'organisation de groupes de travail afin d'assurer une bonne information du personnel et de prendre en compte au mieux les attentes des agent-es dans le dispositif retenu.

19- Solidaires CCRF & SCL souligne l'importance de la rédaction de l'acte de déclinaison au niveau local. Il convient de faire preuve de vigilance pour que le document soit élaboré dans une démarche partagée entre l'administration, les cadres et les représentant-es du personnel. Il faut que chacune des parties puisse faire entendre sa voix et que les droits individuels et collectifs soient respectés.

⇒ **Concernant les coûts induits par le télétravail**

20- La mise en place du télétravail ne doit pas conduire les collègues à engager des dépenses supplémentaires liées à l'aménagement du poste de travail et aux consommations d'énergie, de consommables ou de connexion à Internet.

21- Solidaires & SCL rappelle la nécessaire mise en application de l'article 6 du décret n°2016-151 : « *L'employeur prend en charge les coûts découlant directement de l'exercice des fonctions en télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci.* » et réclame, à cet effet, l'allocation d'une indemnité à l'ensemble des télétravailleurs-euses.

22- Par ailleurs, il convient de rappeler à chaque employeur, chargé de définir dans son acte de déclinaison les modalités de prise en charge des coûts, les principes fixés dans le guide télétravail de la DGAFP :

23- • Le télétravail ne constitue pas, pour l'employeur, un moyen de faire des économies ;

en effet, le poste de travail habituel est conservé.

24- • Le principe de l'égalité de traitement entre personnels en télétravail ou sur site ne saurait conduire à ce que ces modalités de prise en charge créent une distorsion de traitement.

⇒ **Concernant le matériel**

• **Équipement informatique**

25- L'employeur doit veiller à ce que les personnels qui télétravaillent disposent des outils informatiques leur permettant d'assurer leurs missions (ordinateur, clavier, téléphone portable, clé USB, accès à la messagerie, aux serveurs partagés, à l'intranet). L'installation des postes et leur maintenance sont assurées par les directions.

26- Cependant, les matériels fournis ne sont pas toujours adaptés aux tâches opérées ou sont en nombre insuffisant dans les directions.

27- La fourniture d'un ordinateur portable constituant le poste unique de travail pose ainsi des problèmes d'ergonomie et ce choix de matériel a minima n'est pas sans conséquence sur la santé des télétravailleurs-euses comme l'ont déjà démontré les médecins de prévention et les ergonomes de notre ministère dans le guide « comprendre et agir le travail sur écran ». Ce dernier recommande une utilisation de l'ordinateur portable uniquement dans le cadre des phases de travail « extérieures ». En dehors de ces phases et pour des durées d'utilisation longue, il s'avère important de recréer un environnement fixe.

28- Solidaires CCRF & SCL réclame donc la mise à disposition de périphériques fixes (écran, clavier, souris) sur les postes de travail principaux afin d'éviter le travail permanent sur ordinateur portable.

29- Solidaires & SCL alerte sur les dispositions ajoutées par le décret du 5 mai 2020 à l'article 6 du décret 2016-151 concernant la possibilité pour l'employeur de faire télétravailler les fonctionnaires sur leur matériel personnel : « *Lorsqu'un agent demande l'utilisation des jours flottants de télétravail ou l'autorisation temporaire de télétravail mentionnée au 2° de l'article 4, l'administration peut autoriser l'utilisation de l'équipement informatique personnel de l'agent.* »

30- Cette possibilité ne doit pas être généralisée à d'autres situations et devenir un moyen pour l'administration de faire des économies sur le dos des personnels.

31- La crise sanitaire du Covid-19 a d'ailleurs permis de mettre en avant le manque de moyens informatiques mis à la disposition pour le télétravail.

• **Aménagement du poste de travail**

32- De manière générale, un travail intensif sur un poste mal adapté peut engendrer des effets sur la santé (fatigues visuelles, Troubles Musculo-Squelettiques, stress).

33- Solidaires CCRF & SCL demande la prise en charge par l'administration des frais d'adaptations nécessaires à un espace de travail optimal (fauteuil ergonomique, écran, table de travail à minima,...).

⇒ **Concernant l'environnement de travail**

34- Du fait de l'éloignement, la survenance de certains risques psychosociaux sont plus probables en cas de télétravail. Tel est le cas de l'isolement social et professionnel. Cela peut avoir pour conséquence des difficultés de concentration, de la fatigue psychologique, une accentuation du stress, le sentiment d'être à l'écart du reste de la communauté de travail.

35- Les collègues qui exerçant leurs fonctions en télétravail peuvent avoir un sentiment de perte d'appartenance au collectif de travail. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'il est

recommandé de limiter le nombre de jours en télétravail.

36- Il est également essentiel que les collègues en télétravail continuent à disposer du même niveau d'informations que celles et ceux sur site, restent associé·es aux décisions, et soient destinataires des messages professionnels pouvant les concerner.

37- Enfin, il est nécessaire de conserver une vie sociale, avec des contacts autres que téléphoniques ou informatiques.

⇒ **Concernant la santé et sécurité au travail**

38- Pour Solidaires CCRF & SCL, l'accompagnement des télétravailleurs-euses en matière de santé et de sécurité au travail est un élément indispensable du dispositif, une garantie pour l'analyse de leurs conditions de travail et pour la prise en charge de situations que le télétravail ne manquera pas de susciter (accidents de service, conditions de travail, charge de travail,...).

39- Les règles en matière de santé et de sécurité au travail s'appliquent dans le cadre du télétravail dans les mêmes conditions que pour celles et ceux qui exercent leur activité dans les locaux du service.

40- Solidaires CCRF & SCL demande que les risques spécifiques au télétravail soient inscrits dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

41- Solidaires CCRF & SCL réclame la consultation des représentant·es du personnel en CHSCT à l'occasion d'une démarche d'évaluation des risques, ainsi que la prise en compte par les instances des situations individuelles où le travail à distance est difficilement compatible avec la préservation de la santé des agent·es.

42- Dans ce cadre, Solidaires CCRF & SCL défend la proposition systématique de mise à disposition pour le domicile d'équipements de travail adaptés et ergonomiques (table de travail, fauteuil, écran, clavier, souris,...).

⇒ **Concernant l'organisation du travail**

43- • L'employeur doit respecter la réglementation sur le temps de travail et sur la durée du repos quotidien et hebdomadaire.

44- • Le télétravail induit une interpénétration entre vie professionnelle et vie personnelle. Solidaires CCRF & SCL rappelle le droit à la déconnexion pour les collègues et est attaché au principe du respect de leur vie privée.

45- Comme pour le travail sur site, le fait d'être joignable pendant les heures de travail habituelles ne signifie pas pour autant l'obligation d'apporter une réponse immédiate à toute sollicitation pendant le télétravail. Il convient notamment de fournir à cette occasion l'ensemble des outils et moyens de communication nécessaires à la bonne exécution des missions, y compris un téléphone mobile permettant le renvoi depuis les postes fixes.

46- • L'un des facteurs de stress au travail vient à la répétition d'injonctions au fur et à mesure de la journée. Aussi il est préférable de grouper les mails à des moments prédéfinis dans la journée et de ne pas soumettre les télétravailleurs et télétravailleuses à de constantes vérifications d'activité.

47- • Solidaires CCRF & SCL rappelle que si le télétravail peut être une forme d'aménagement des conditions de travail, il ne peut constituer la modalité d'organisation du travail pour les collègues en situation de handicap dont la vocation est de travailler en milieu ordinaire.

⇒ **Concernant le collectif de travail**

48- Solidaires CCRF & SCL insiste sur la nécessité de préserver les collectifs de travail. L'éloignement physique peut avoir pour conséquence une perte de lien entre les membres

de l'équipe, c'est pourquoi pour aider au maintien du collectif, il faut définir des moyens de rencontres virtuelles collectives et s'attacher à assurer des rencontres physiques.

⇒ **Concernant la relation avec l'encadrement**

- Une confiance réciproque

49- Le guide de la DGAFP insiste sur le fait que la réussite du télétravail réside dans la confiance réciproque entre les cadres et les agent-es.

50- Exercer une partie de son activité en télétravail suppose de la part de la hiérarchie directe d'adopter des méthodes d'encadrement adaptées, dont les caractéristiques principales sont la confiance et la transparence. Il s'agit bien de suivre et de soutenir l'activité des collègues en télétravail et non de les « surveiller ».

51- Aussi, Solidaires dénonce les protocoles de télétravail élaborés dans certaines directions qui sont très contraignants et, de fait, dissuasifs. Il faut manifester son opposition à l'instauration de systèmes de « flicage » comme seul mode d'organisation du télétravail.

52- L'encadrement doit impérativement être formé au télétravail. Cela supposerait un changement de paradigme lors de la formation des cadres reposant sur une confiance a priori envers les agent-es pour leur permettre d'exercer les missions dans les meilleures conditions possibles.

- Des modalités renforcées de communication

53- avec l'éloignement géographique, la communication peut être plus difficile à établir qu'en présentiel.

54- Il convient donc, pour une meilleure information et, acceptation du personnel, de définir des objectifs élaborés en concertation avec les agent-es, de programmer des échanges réguliers entre la hiérarchie directe et les collègues qui télétravaillent, durant lesquels seront abordés le suivi de l'activité, la charge de travail et toute difficulté rencontrée.

- Faire coexister les collègues qui télétravaillent ou pas

55- Solidaires CCRF & SCL défend l'égalité de traitement entre l'ensemble de ces collègues, quel que soit leur mode de travail.

56- De nouvelles modalités du suivi d'activité doivent voir le jour afin que la hiérarchie directe et l'ensemble de l'équipe en télétravail et en présentiel aient les mêmes informations.

57- Ces deux modalités de travail doivent fonctionner ensemble, mais la mise en place du télétravail peut conduire à une différence de traitement et un sentiment d'iniquité réelle ou ressentie. Il ne faut pas demander de rendre plus compte du travail effectué en télétravail qu'en présentiel.

58- Afin de ne pas créer de tensions entre collègues télétravaillant et les autres et de laisser à la place à des préjugés sur le télétravail (par exemple le fait de ne pas « voir » leur collègue sur le lieu de travail peut être perçu comme une absence de travail), il convient de former l'ensemble du collectif de travail à l'exercice du télétravail. En ce sens, Solidaires CCRF & SCL demande la mise en place de formations spécifiques pour les cadres comme pour les télétravailleurs·euses.

59- Il convient également de prévoir des réunions régulières en présentiel avec l'ensemble de l'effectif afin que la discussion puisse lever les incompréhensions entre les différentes parties.

- Charge de travail

60- Les cadres doivent faire preuve de vigilance quant à l'équilibre des charges de travail entre les collègues en télétravail ou en présentiel, et doivent faire évoluer les méthodes de travail de manière homogène pour toutes et tous.

⇒ **Concernant les évolutions possibles de ces nouveaux modes de travail**

61- Si les personnels trouvent dans le télétravail une réponse à leurs aspirations de souplesse, d'autonomie dans leur travail et à une meilleure articulation entre vie professionnelle et personnelle, ils peuvent également y voir un moyen d'échapper à des contextes de travail dégradés.

62- Le télétravail nous interroge donc sur les conditions de travail actuelles et sur les possibilités de les améliorer.

63- Ce n'est pas tant les modalités de mise en œuvre du télétravail qui sont critiquables, mais les évolutions des organisations du travail décidées par l'administration et les conditions de travail en découlant.

64- Les évolutions du travail recèlent à la fois des possibilités positives mais aussi des contraintes et des risques.

65- Solidaires CCRF & SCL s'oppose donc à un développement massif du télétravail sans règles protectrices des personnels.

66- La possibilité de télétravailler dans d'autres lieux que son domicile pose également question sur les motivations sous-jacentes à la prise d'une telle décision. Solidaires CCRF & SCL alerte sur les dangers d'un possible développement des espaces de travail dépersonnalisés (type espaces co-working) constituant pour l'administration un levier dans ses réformes de destructions des implantations locales.