DIRECTION GÉNÉRALE DES DOUANES
ET DROITS INDIRECTS

Accord sur le télétravail en douane

Entre

La Directrice Générale des douanes et droits indirects

Et

CFDT DOUANES

Le SNAD-CGT

SOLIDAIRES

L'USD-FO

L'UNSA DOUANES

La CFTC

La CGC DOUANES

ACCORD RELATIF A LA MISE EN ŒUVRE DU TÉLÉTRAVAIL EN DOUANE

***

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

TITRE I – Principes généraux
TITRE II – Périmètre des activités télétravaillables et non télétravaillables
TITRE III – Équipements et outils collaboratifs
TITRE IV – Modalités d'organisation et lieux d'exercice du télétravail
TITRE V – Accompagnement du télétravail
TITRE VI – Droit à la déconnexion
TITRE VII – Modalités de suivi de l'accord sur le télétravail

ANNEXES

1 - Modalités de demande d'autorisation de télétravail
2 - Outils proposés par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) sur le télétravail
3 - Cadre juridique de référence du télétravail
4 - Offre de formation
5 - Activités ou tâches télétravaillables et non télétravaillables
6 - Voies de recours en matière d'autorisation de télétravail
7 - Kit du télétravailleur (équipements)
8 - Présentation des outils collaboratifs
9 - Foire aux questions (FAQ)
10 - Quotité de télétravail ponctuel
11 - Liste des indicateurs de suivi

PRÉAMBULE

Conformément à l'ordonnance du 17 février 2021 relative à la négociation et aux accords collectifs dans la fonction publique, le présent accord est le fruit d'un cycle de négociations prévues à l'accord de méthode, signé par l'ensemble des organisations syndicales et la directrice générale, le 22 juin 2023.

La loi n° 2019-828 de la transformation de la fonction publique et le décret n° 2020-524 du 5 mai 2020 modifiant le décret n° 2016-151 du 11 février 2016 ont défini les conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique. S'inscrivant dans ce cadre législatif et réglementaire, un accord relatif à la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique a été adopté le 13 juillet 2021, décliné au sein des ministères économiques et financiers par un accord le 11 juillet 2022.

Le présent accord remplace les dispositions de l'instruction de la DGDDI du 19 juillet 2021 et explicite les dispositions visant à préciser, compléter ou décliner au sein de la direction générale des douanes et des droits indirects, l'accord ministériel du 11 juillet 2022 prenant en compte le cadre juridique renouvelé et l'évolution du télétravail.

Ce mode d'organisation du travail traduit la relation de confiance entre l'encadrement et chaque agent en télétravail et repose, d'une part, sur la capacité du télétravailleur à exercer son activité en dehors du bureau et, d'autre part, sur celle de son encadrant à organiser son travail par rapport aux objectifs fixés dans le cadre normal de son activité.

Le télétravail repose sur les principes du volontariat de l'agent, de l'éligibilité des activités et de la réversibilité de ce mode d'organisation de travail.

Ainsi, l'exercice du télétravail est une faculté d'organisation du travail ; il ne s'agit ni d'un droit, ni d'une obligation. Sauf circonstances exceptionnelles[1], il ne peut être imposé à l'agent. Il résulte d'une demande formulée par l'agent et d'une autorisation délivrée par l'administration. De même, la compatibilité de la demande de télétravail s'apprécie au regard de la nature des activités exercées et de l'intérêt du service.

Dans le respect des termes du présent accord, les modalités de mise en œuvre du télétravail peuvent donc varier selon les missions, les tâches exercées et la diversité des collectifs de travail.

L'organisation du télétravail doit permettre de préserver le collectif de travail et son bon fonctionnement et de faire face aux nécessités de service.

1 Les circonstances exceptionnelles peuvent notamment inclure, à titre d'exemple, les situations de pandémie, de catastrophes naturelles ou industrielles, les intempéries ou les situations ne permettant pas de rejoindre le lieu de travail, qui peuvent conduire les employeurs à imposer le télétravail pour permettre, notamment, de concilier la protection des agents et la continuité du service public.

La DGDDI s'engage, dans le cadre de la mise en œuvre du télétravail, à veiller à la santé et à la qualité de vie au travail des agents.

Cette forme d'organisation du travail doit garantir le droit à la déconnexion à tous les travailleurs, afin d'assurer le respect des temps de repos et de congés, de garantir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle et de protéger la santé des agents.

Au regard du possible impact du télétravail sur la santé physique et mentale des agents, les risques liés au télétravail font l'objet d'une évaluation et de mesures de prévention spécifiques, dans le cadre de la politique directionnelle en matière de santé et sécurité au travail, en lien avec les acteurs de prévention.

Afin d'éviter les risques d'isolement, les agents disposant de quotités de télétravail substantielles, notamment au-delà de trois jours par semaine, bénéficient d'un suivi et d'une vigilance collective.

Une attention spécifique est portée aux agents en situation de handicap, aux agents en situation particulière et globalement, à l'ensemble des agents disposant d'un aménagement de poste et qui souhaitent télétravailler, afin qu'ils bénéficient d'un équipement adapté à leur handicap ou à leur situation particulière, en fonction de leurs besoins.

TITRE I – PRINCIPES GÉNÉRAUX

Article 1 – Définition du télétravail

Le télétravail désigne « 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 »[1].

Le télétravail est un mode d'organisation du travail. Les autres modalités d'organisation du travail à distance, tels que, par exemple, le nomadisme (pour la partie des activités s'exerçant en dehors des locaux de l'employeur) et l'astreinte qui ne répondent pas aux conditions mentionnées ci-dessus, ne sont pas considérées comme du télétravail.

Le télétravail implique, à l'exception des situations de télétravail à temps complet prévues par la réglementation, une alternance entre un temps de travail sur le lieu d'affectation de l'agent en présentiel et un temps de travail sur un ou plusieurs lieux de télétravail, en distanciel. Cette alternance implique le maintien d'un poste de travail sur site de l'agent.

Le télétravail est exclusif de toute autre occupation pendant les plages horaires habituelles de travail prévues par l'autorisation de télétravail (*cf. annexe 1 - Modalités de demande d'autorisation et fiches SIRHIUS*).

S'agissant d'un mode d'organisation du travail, le déploiement du télétravail repose sur une nécessaire réflexion préalable relative au fonctionnement du collectif de travail, la répartition de la charge de travail et l'impact sur les méthodes de travail. Sa mise en œuvre nécessite un échange régulier entre les agents et leurs encadrants pour rechercher un équilibre collectif entre le respect du cadre juridique du télétravail, les exigences des impératifs du service et les situations individuelles.

Tout événement influant sur l'organisation du service, en particulier l'intégration de nouveaux agents, implique d'interroger les modalités d'organisation du télétravail préalablement établies.

En tant qu'animateur du collectif de travail, l'encadrant organise ainsi des échanges réguliers sur l'impact du télétravail sur le fonctionnement du service ; il s'appuie pour ce faire sur les outils de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (*cf. annexe 2 - Outils proposés par l'ANACT sur le télétravail* [2]).

1 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.

2 ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail).

L'encadrant est l'un des garants du maintien du lien social entre l'agent en télétravail et son service de rattachement. Il lui appartient de favoriser le dialogue avec son équipe sur les pratiques de télétravail et de faciliter l'articulation entre le télétravail et le travail sur site pour chacun des agents au sein du collectif de travail.

Chaque agent a également un rôle essentiel à jouer, en tant que membre de l'équipe et acteur de ses propres pratiques de travail, dans le cadre des missions qui lui sont confiées.

Pour conforter le collectif de travail de l'équipe et favoriser les échanges entre l'encadrant, les agents du service et les agents entre eux, une journée de travail collectif, en présentiel, doit être préservée de façon régulière, selon les modalités prévues à l'article 14.

Article 2 – Droits et obligations des télétravailleurs

Hormis l'obligation de présence physique sur le site de travail, les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et sont soumis aux mêmes obligations professionnelles que les agents n'exerçant pas leur activité en télétravail.

Conformément aux dispositions du décret du 11 février 2016, le télétravail régulier peut se cumuler avec le télétravail ponctuel (cf. Titre V) dans la limite de 3 jours par semaine, hors situations particulières et circonstances exceptionnelles (cf. article 4).

Les télétravailleurs disposent des mêmes droits que les agents qui exécutent leur travail dans les locaux de l'employeur, notamment en termes de déroulement de leur carrière. À ce titre, ils bénéficient, dans les mêmes conditions, des entretiens professionnels avec leur hiérarchie, des mesures d'évaluation et de reconnaissance de leur parcours professionnel.

Article 2.1 – Droit à une indemnité

L'exercice du télétravail ouvre droit, pour l'agent, au paiement par l'administration d'une indemnité forfaitaire, dont le montant est fixé par arrêté[1] (*cf. annexe 3 – Cadre juridique de référence du télétravail)*.

Afin d'éviter les demandes de régularisation via l'applicatif SIRHIUS qui impactent le traitement régulier des indemnités forfaitaires de télétravail, le dépôt des demandes de télétravail par l'agent et leur validation par la hiérarchie doivent être effectués au fil de l'eau. Le chef de service est invité à déléguer ses droits de validation dans SIRHIUS (*cf. annexe 1 – Modalités de demande d'autorisation de télétravail et fiches SIRHIUS*), afin de fluidifier le traitement des demandes en son absence.

1 L'allocation forfaitaire est versée sur la base de 2,88 € par jour de télétravail et dans la limite de 253,44 € par an, conformément à l'arrêté du 23 novembre 2022 modifiant l'arrêté du 26 août 2021 pris pour l'application du décret n° 2021-11-23 du 26 août 2021 relatif au versement de l'allocation forfaitaire de télétravail au bénéfice des agents public et des magistrats.

Article 2.2 – Droit à la formation

Le télétravailleur dispose aussi comme tout agent, du droit à la formation.

Il reçoit, dans ce cadre, une formation sur l'organisation hybride du travail (présentiel/distanciel), sur les outils et équipements techniques mis à sa disposition en télétravail, ainsi que sur les risques liés au télétravail et les moyens de prévention associés. Le titre IV du présent accord précise les formations à disposition des agents et des encadrants. (*cf. annexe 4 – Offre de formation en matière de télétravail*).

Article 2.3 – Droit syndical et impact du télétravail sur l'exercice du dialogue social

Les agents bénéficient des mêmes droits en matière syndicale, qu'ils exercent leurs fonctions en télétravail ou au sein des locaux de leur service d'affectation.
Les représentants des personnels peuvent communiquer avec les personnels en télétravail et, lorsqu'ils sont eux-mêmes en télétravail, ils disposent d'un équipement leur permettant d'établir cette communication (*cf. Titre III*).

Les réunions mensuelles d'information syndicale (RMIS) peuvent être organisées à distance par les représentants des personnels. De même, les agents ont la possibilité d'y participer depuis leur lieu de travail habituel et/ou lorsqu'ils se trouvent en télétravail.

Article 2.4 – Droit à la déconnexion

Le télétravailleur bénéficie d'un droit à la déconnexion, prévu à l'article L2242-17 du code du travail et à l'article 5 de l'accord interministériel du 13 juillet 2021.

Le droit à la déconnexion correspond au droit, pour tout agent, de ne pas être connecté à un outil numérique professionnel ou contacté en dehors de son temps de travail habituel, y compris au moyen de ses outils de communication personnels, pour un motif professionnel. Il a pour objectif de respecter les temps de repos et de congés ainsi que la vie personnelle de l'agent.

Le titre VI du présent accord précise les modalités de mise en œuvre opérationnelle du droit à la déconnexion et les règles d'usage des outils numériques de communication professionnelle.

Article 2.5 – Respect de l'égalité professionnelle

La DGDDI veille à prévenir toutes discriminations dans le choix des personnes éligibles au télétravail et à ce que les modalités de télétravail participent à la lutte contre les inégalités, en assurant un suivi régulier d'indicateurs genrés figurant notamment au rapport social unique (RSU) et visant également les situations des agents télétravaillant au-delà de trois jours par semaine.

Les demandes de télétravail sont étudiées dans le respect du principe de non-discrimination et font l'objet d'un examen individualisé de la situation de l'agent demandeur.

Article 2.6 - Obligations du télétravailleur

L'agent souhaitant télétravailler doit effectuer une demande initiale de télétravail via la procédure dématérialisée afin de recueillir l'accord de sa hiérarchie (*cf. Annexe 1 – Modalités de demande d'autorisation de télétravail et fiches SIRHIUS*).

Le temps de travail de l'agent correspond aux horaires de travail durant lesquels il exerce ses missions et demeure à la disposition de l'administration. L'agent est réputé répondre aux sollicitations dans le respect des plages horaires définies dans son autorisation de télétravail.

Afin d'être joignable durant ces plages horaires, l'agent en télétravail s'assure de la continuité des moyens de communication. Pour ce faire, il recourt à la softphonie et/ou doit transférer sa ligne fixe professionnelle.

Article 3 – Volontariat et réversibilité

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[1].

Le télétravail est réversible. Il peut à ce titre être mis fin à ce mode d'organisation du travail à tout moment, par écrit, dans un délai de prévenance de deux mois, à l'initiative de l'agent ou de son encadrant.

L'agent peut être autorisé à mettre fin à son télétravail dans un délai plus court que le délai de prévenance réglementaire de deux mois[2], sans que ce délai ne puisse être inférieur à une durée de 48 heures suivant le dépôt de la demande.

1 Les circonstances exceptionnelles peuvent notamment inclure, à titre d'exemple, les situations de pandémie, de catastrophes naturelles ou industrielles, les intempéries et les situations ne permettant pas de rejoindre le lieu de travail, qui peuvent conduire les employeurs à imposer le télétravail pour permettre, notamment, de concilier la protection des agents et la continuité du service public.

2 Article 5 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.

L'agent qui souhaite mettre fin à son autorisation de télétravail doit, en lien avec sa hiérarchie, effectuer la démarche via SIRHIUS (*cf. annexe 1 - Modalités de demande d'autorisation et fiches SIRHIUS*). Il n'a pas à justifier sa décision de renoncer au bénéfice d'une autorisation de télétravail. L'agent retrouve son poste de travail à son retour sur site (*cf. article 17*).

L'interruption de l'autorisation de télétravail à l'initiative de l'administration doit obligatoirement être précédée d'un entretien permettant à l'encadrant d'exposer à l'agent les raisons de cette interruption et lui être communiquée par écrit. Cette décision peut faire l'objet d'un recours (*cf. article 6*).

La fin d'une autorisation de télétravail ne fait pas obstacle au dépôt d'une nouvelle demande par la suite.

L'entretien annuel d'évaluation individuel doit permettre d'échanger spécifiquement sur la pratique du télétravail et d'envisager, pour l'agent comme pour l'encadrant, les éventuelles évolutions à apporter dans la pratique du télétravail ou dans les termes de l'autorisation de télétravail.

Article 4 – Prise en compte des agents en situation particulière

Les agents en situation particulière peuvent être autorisés à télétravailler sur une base supérieure à trois jours par semaine, notamment sur préconisation de la médecine du travail.

Si les agents en situation particulière peuvent être autorisés à télétravailler jusqu'à cinq jours par semaine, il convient toutefois d'être collectivement vigilant, notamment les encadrants, sur le risque d'isolement inhérent à une telle situation. Leur inclusion dans le collectif de travail doit rester prioritaire.

Le télétravail ne constitue pas la réponse exclusive et systématique devant être apportée aux agents en situation particulière. Ils bénéficient, dans leur service d'affectation, des aménagements de postes ou d'horaires adaptés à leur situation.

L'encadrant est particulièrement attentif, lorsque des quotités de télétravail substantielles sont accordées à un agent, aux préconisations de la médecine du travail et mobilise l'ensemble des acteurs de prévention, des services des ressources humaines et des encadrants pour assurer un suivi spécifique et régulier.

Le temps de présence hebdomadaire obligatoire ne s'impose pas aux agents concernés par les situations dérogatoires suivantes (cf. article 15).

Article 4.1 – Femmes enceintes

Sur demande des intéressées, une autorisation de quotité de télétravail supérieure à trois jours par semaine est accordée aux femmes enceintes, sans limite de durée et sans consultation préalable de la médecine du travail.

Il est précisé que cette disposition s'applique quelle que soit la branche d'activité et la position statutaire de l'intéressée.

Plus largement, il est rappelé que les femmes enceintes bénéficient d'aménagements de postes ou d'horaires adaptés dans leur service d'affectation.

Article 4.2 – Proches aidants

Si le télétravail ne doit pas se substituer aux dispositifs de congés pour proche aidant, il peut constituer une réponse supplémentaire pour soulager les agents dans cette situation particulière.

Ainsi la reconnaissance de la qualité de proche aidant permet à l'agent de bénéficier d'une autorisation de télétravail dérogatoire, sous réserve des nécessités de services.

La consultation de la médecine du travail n'est pas requise pour solliciter une quotité de travail supérieure à trois jours par semaine, en tant que proche aidant.

La dérogation au plafond hebdomadaire de trois jours de télétravail est accordée pour la période demandée par tranche de trois mois maximum, après vérification par les services des ressources humaines des justificatifs produits[1].

À la demande de l'agent et dans la limite de la réglementation applicable, cette dérogation peut être renouvelée à l'issue de la période accordée, modifiée ou interrompue au cours de cette même période.

Article 4.3 – Travailleurs en situation de handicap et agents en situation particulière nécessitant des aménagements spécifiques

Une attention particulière est portée aux demandes des agents en situation de handicap et à toute personne nécessitant des aménagements spécifiques.

Les agents dont l'état de santé ou le handicap le justifient peuvent bénéficier d'une dérogation au plafond de trois jours hebdomadaires de télétravail, pour une durée de six mois maximum.

Cette dérogation est renouvelable, après avis du médecin du travail.

1 Justificatifs repris au décret n° 2020-1557 du 8 décembre 2020 modifié relatif au congé de proche aidant dans la fonction publique.

Les travailleurs en situation de handicap ou bénéficiant d'un aménagement de poste, éligibles au télétravail et désireux de télétravailler, disposent de l'équipement adapté à leur handicap ou à leur situation spécifique.

À la demande de l'agent, l'administration s'engage à fournir le matériel adapté pour le lieu de télétravail, conformément à l'article 9.

Article 5 – Éligibilité

Le télétravail peut, sous réserve que les activités envisagées soient télétravaillables (*cf. article 7*) et selon les nécessités du service (cf. article 14), concerner tout agent, quel que soit son statut (titulaire, agent contractuel, stagiaire externe et apprenti si la convention de stage ou d'apprentissage le permet) et sa quotité de travail.

Toutefois, pour les agents titulaires nouvellement recrutés ou mutés, un délai d'adaptation au poste, assorti d'une présence effective dans le service d'une durée de trois mois maximum, est requis avant de pouvoir solliciter la possibilité de télétravailler.

Sauf circonstances exceptionnelles, les périodes de stage pratique incluses dans les formations initiales n'ouvrent pas droit au télétravail pour les stagiaires.

Afin d'apprécier l'éligibilité des activités exercées par un agent, à l'exercice du télétravail, plusieurs critères - ni exhaustifs, ni cumulatifs - doivent être appréciés :

- l'autonomie et la formation satisfaisante de l'agent ;
- le bon fonctionnement du collectif de travail ;
- les nécessités de service ;
- la connexion internet nécessaire au télétravail ;
- la nature des missions et des activités.

Quand bien même un agent serait éligible à la pratique du télétravail au regard des critères mentionnés ci-dessus, la confidentialité de certaines données ou de documents liés à ses fonctions peut avoir un impact sur la quotité de télétravail autorisée.

Les fiches de postes correspondantes précisent ces contingences éventuelles ainsi que les modalités d'organisation du service en matière de télétravail.

De même, les encadrants sensibilisent les agents concernés, en particulier dans le cadre des échanges relatifs à la mise en place et à l'exercice du télétravail.

Article 6 – Voies de recours

La mise en œuvre du télétravail doit faire l'objet d'une discussion collective, permettant de partager les contraintes organisationnelles du service et les aspirations personnelles des agents.
Cet échange vise à favoriser l'expression de demandes de télétravail s'inscrivant dans le cadre d'un projet de service (cf. article 14).

Tout désaccord lié à une demande de télétravail (refus, motivé par écrit par le supérieur hiérarchique direct, opposé à une demande initiale ou à une demande de modification de l'autorisation initiale, modification ou interruption du télétravail à l'initiative de l'administration, désaccord sur les modalités de mise en œuvre du télétravail) peut faire l'objet d'un recours gracieux, d'un recours hiérarchique, d'un recours devant la Commission administrative paritaire (CAP)/la Commission consultative paritaire (CCP) compétente et d'un recours devant le tribunal administratif.

Ces différents recours ne sont pas liés entre eux et ne sont pas exclusifs les uns des autres.

L'agent a également la possibilité de former un recours contre le refus implicite de sa demande, résultant du silence gardé par l'administration pendant deux mois après sa demande.

L'agent peut se faire accompagner par un représentant de son choix dans ses démarches.

Dès lors qu'elle est saisie, la CAP/CPP compétente est destinataire des éléments à l'appui du recours. L'organisation du service d'appartenance de l'agent en matière de télétravail sera documentée (projet de service, effectifs de la structure, sujétions particulières, statistiques genrées sur le nombre de télétravailleurs, etc.) afin d'éclairer les débats en séance.

Dans l'examen des recours formulés, les CAP veilleront à une mise en œuvre harmonisée des modalités de déclinaison du présent accord dans les services.

L'annexe 6 détaille l'articulation des différentes voies de recours mobilisables.

TITRE II – PÉRIMÈTRE DES ACTIVITÉS TÉLÉTRAVAILLABLES ET NON TÉLÉTRAVAILLABLES

Article 7 – Activités télétravaillables

En principe, toute activité pouvant être exécutée à distance, sans présence physique obligatoire dans le service pour l'accomplissement des missions, est éligible au télétravail.

Une grille des activités ou tâches télétravaillables et non télétravaillables est présentée en annexe 5 du présent accord.

TITRE III – LES ÉQUIPEMENTS ET OUTILS COLLABORATIFS

Article 8 – Dotation matérielle des agents télétravailleurs

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

À ce titre, la DGDDI s'engage à fournir au télétravailleur les moyens de pouvoir exercer sa mission dans les conditions les plus approchantes de celles mises à disposition sur le site professionnel.

Sur recommandation du médecin du travail, l'ensemble des matériels destinés à prévenir les troubles musculo-squelettiques sont mis en place (cf. article 4.3).

Article 9 – Les différents niveaux d'équipement

La composition de l'équipement fourni au télétravailleur revêt plusieurs formes (*cf. annexe 7 – Kit du télétravailleur*) :

- **L'équipement du « socle de base »**, notamment composé des éléments suivants, est fourni de manière systématique : ordinateur portable, tapis de souris et souris, casques audio et softphonie, sac pour le transport de l'ordinateur portable notamment, fauteuil de travail, port multiswitch USB, outils collaboratifs ;

- **L'équipement complémentaire** (en fonction des missions exercées, des besoins individuels) avec par exemple la dotation d'un écran supplémentaire, d'un clavier ou d'un haut-parleur ;

- **L'équipement de matériel adapté** pour les personnels en situation de handicap ou bénéficiant d'un aménagement de poste spécifique.

L'agent qui dispose dans son service d'un équipement ergonomique, délivré sur prescription médicale se voit proposer un équipement identique dans le cadre d'une autorisation de télétravail régulier et/ou ponctuel.

L'annexe 7 du présent accord détaille, à travers un kit du télétravailleur rénové, les équipements pouvant être mis à disposition de l'agent en télétravail.

L'agent peut demander un ou plusieurs éléments ou l'ensemble des équipements formant les socles de base et complémentaire du kit du télétravailleur, à l'occasion notamment de l'entretien préalable à sa demande de télétravail.

TITRE IV – ACCOMPAGNEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

Article 10 – Accompagnement financier

Le déploiement du télétravail nécessite un accompagnement financier, notamment pour l'acquisition des matériels de travail améliorant les conditions de travail des agents en télétravail.

L'administration s'engage notamment à doter les agents de matériel visant à améliorer les moyens de communication et à prendre en compte les troubles musculo-squelettiques et la fatigue oculaire (cf. article 9).

À cette fin, le ministère a créé un fonds dédié : le Fonds d'Accompagnement du Télétravail (FDAT). Les organisations syndicales signataires de l'accord sont régulièrement associées aux discussions en lien avec la doctrine d'emploi du fonds, en fonction des échéances fixées par le Secrétariat Général du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté économique.

L'administration propose aux agents en situation de handicap et en situation particulière l'adaptation de leur matériel de télétravail (*cf. annexe n° 7 - kit du télétravailleur*).

Le bénéfice du télétravail ouvre également droit à une indemnité forfaitaire fixée par arrêté[1] (cf. article 2.1).

Article 11 – Formations

L'impact du télétravail sur les modes d'organisation du travail et sur les modalités de communication impose un accompagnement des agents et des encadrants.

1 Arrêté du 23 novembre 2022 modifiant l'arrêté du 26 août 2021 pris pour l'application du décret n° 2021-1123 du 26 août 2021 relatif au versement de l'allocation forfaitaire de télétravail au bénéfice des agents publics et des magistrats - montant de 2,88 € par jour de télétravail, sans seuil de déclenchement, dans la limite d'un montant de 253,44 € annuels.

À cette fin, des formations sont organisées, par ordre de priorité à destination des primo-encadrants et des primo télétravailleurs, puis pour l'ensemble des agents (*cf. annexe 4 – Offre de formation en matière de télétravail*).

Les formations proposées s'articulent autour des plusieurs axes :
- la formation des encadrants, notamment au management des équipes en mode hybride ;
- la formation des agents télétravailleurs (outils bureautiques, collaboratifs, les droits et obligations) ;
- la formation du collectif de travail.

Les actions de formation sont organisées prioritairement en présentiel. Les formations réalisées font l'objet d'un bilan annuel présenté au plan national, en comité de suivi du présent accord, et localement, dans le cadre d'une information annuelle en CSA.

Lors de l'entretien annuel d'évaluation, l'encadrant aborde spécifiquement la pratique du télétravail et les besoins éventuels de formation de l'agent en lien avec cette modalité de travail.

Article 12 – La prévention des risques

Article 12.1 – Accidents du travail

L'agent en télétravail bénéficie de la même couverture des risques que lors de son travail sur site en ce qui concerne les accidents du travail.

Les accidents survenus pendant le télétravail relèvent des accidents de service dès lors qu'ils surviennent pendant les heures de télétravail (déclarées lors de la signature de l'autorisation individuelle) et dans le cadre des fonctions exercées par l'agent (cf. articles L822 à L825 du Code général de la fonction publique et l'article L1222-9 du Code du travail).

Les accidents de trajets peuvent être reconnus dans les situations suivantes (articles L. 822-19 du code général de la fonction publique) :

- trajet entre le domicile et le lieu de télétravail, lorsque celui-ci est différent du domicile, y compris lors des détours pour les nécessités de la vie courante (école et crèches notamment).
- trajet entre le lieu de télétravail et le service, en cas de retour exceptionnel temporaire de l'agent dans son service d'affectation.

Dans ce cas, le point de départ (ou d'arrivée) correspond au domicile de l'agent, à sa résidence secondaire ou à son lieu de travail habituel.

L'itinéraire est pris en compte à compter du moment où l'agent a quitté son domicile.

- trajet entre le lieu de télétravail et le lieu de restauration habituel, au cours de la journée de travail.

Dans ce cas, le point de départ (ou d'arrivée) est le lieu de travail de l'agent le jour de l'accident ; le point de départ (ou d'arrivée) correspond au lieu habituel de restauration de l'agent, au restaurant administratif le plus proche ou au lieu où l'agent achète son déjeuner.

Article 12.2 – Prévention des risques d'isolement

Afin de préserver le lien entre les membres d'une équipe et d'éviter l'isolement et la distanciation sociale, il est recommandé que l'agent en télétravail prenne l'attache de son service régulièrement. De même, il incombe à l'encadrant et aux agents du service d'entretenir entre eux des échanges réguliers, qu'ils exercent leur activité sur site ou à distance, pour maintenir le collectif.

Les encadrants veillent à adopter un mode de communication efficace (notamment à l'aide des outils collaboratifs mis à disposition *cf. annexe 8 – Présentation des outils collaboratifs*), en favorisant une bonne circulation de l'information, en incluant tous les agents, qu'ils soient en télétravail ou non.

Une attention particulière est également apportée aux nouveaux arrivants, notamment lors des temps d'échanges collectifs mixtes (en présentiel et en distanciel).

Article 13 - Outils de mesure de la satisfaction des agents

L'évaluation et le suivi de la satisfaction des télétravailleurs sont effectués par l'administration et présentés aux organisations syndicales, au niveau national et local, notamment via les campagnes annuelles de l'observatoire interne et les enquêtes spécifiques en matière de matériel informatique.

L'évaluation de la satisfaction des agents en télétravail, porte tant sur leur dotation matérielle que sur des éléments tels que l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

L'analyse des résultats peut servir de base d'orientation pour faire évoluer les modalités du télétravail, au niveau national et local.

TITRE V – MODALITÉS D'ORGANISATION ET LIEUX D'EXERCICE DU TÉLÉTRAVAIL

Article 14 - Modalités d'organisation

La possibilité de télétravailler s'apprécie en tenant compte des nécessités du service mais aussi des situations opérationnelles et des équipes de travail.

Par ailleurs, la quotité de télétravail accordée est évaluée au regard de la situation individuelle des agents et des contraintes d'organisation du service.

La pratique du télétravail par tout ou partie des agents d'un service implique des discussions régulières entre tous (avec l'encadrant, entre les collègues télétravailleurs et non télétravailleurs) pour préserver le collectif de travail ainsi que le bon fonctionnement du service (cf. article 19).

Afin de renforcer le collectif de travail et de favoriser la transmission d'informations ou de consignes, le chef de service doit organiser la pratique du télétravail en préservant des périodes régulières d'activités présentielles.

L'unité ou le pôle de travail peut ainsi se réunir a minima une fois tous les quinze jours durant un jour prédéfini. De façon complémentaire, des réunions de service regroupant l'ensemble des agents du service se tiennent une fois par mois.

Conformément à l'article 4, il est impératif d'associer à ces temps d'échanges collectifs, les agents bénéficiant d'une quotité de télétravail supérieure à trois jours, y compris par audio ou visio conférence.

De manière générale, les agents et les encadrants s'appuient sur les outils collaboratifs (*cf. annexe 8 – Présentation des outils collaboratifs)* pour échanger entre eux et favoriser l'inclusion des agents bénéficiant du télétravail.

Les agents nouvellement affectés sont informés de l'organisation du service et en particulier des jours de présence collective définis.

Les modalités pratiques d'organisation du télétravail sont complétées par l'annexe 9 (foire aux questions) du présent accord afin de guider les services dans la gestion des cotes de service.

Article 15 – Types de télétravail

Le télétravail peut revêtir plusieurs formes telles que définies dans l'annexe 1 : télétravail régulier (jours fixes), ponctuel (jours flottants) ou temporaire (exceptionnel).

Article 15.1 – Télétravail régulier (« jours fixes »)

Le télétravail régulier correspond à un ou des jours fixes préalablement définis avec l'encadrant. L'attribution de jours de télétravail réguliers est établie sur une base hebdomadaire ou mensuelle. Le télétravail peut être autorisé par journée ou demi-journée.

Les jours de télétravail régulier ne sont pas reportés, sauf circonstances exceptionnelles ayant conduit l'administration à exiger une présence de l'agent sur site.

Article 15.2 – Télétravail ponctuel (« jours flottants »)

L'attribution de jours de télétravail ponctuels s'effectue sur la base d'une enveloppe de jours[1] figurant dans l'autorisation de télétravail de l'agent et calculée sur une base annuelle, mensuelle ou hebdomadaire.

Après échange avec l'agent dans le cadre d'un entretien, il appartient au chef de service de valider l'enveloppe de jours flottants, en fonction de la demande de l'agent et au regard des nécessités de service.

L'agent qui souhaite utiliser un jour de télétravail flottant doit en informer son supérieur hiérarchique dans un délai raisonnable et respectueux de la date d'établissement de la cote de service ou de toute forme de planification de l'activité du service.

Le report, d'une période sur l'autre, des jours flottants non utilisés, n'est pas autorisé, sauf circonstances exceptionnelles, ayant conduit l'administration à exiger une présence de l'agent sur site.

Article 15.3 – Télétravail mixte

Les jours de télétravail réguliers peuvent se cumuler avec des jours de télétravail ponctuels, dans la limite de **trois jours de télétravail par semaine** (hors cas de télétravail temporaire lié à des circonstances exceptionnelles ou accordé au titre de l'article 4, dans les conditions fixées par chaque chef de service).

1 Dans l'hypothèse où l'agent souhaite télétravailler et qu'il opte pour du télétravail ponctuel, le nombre minimum de jours flottants alloués est de 12 jours par an au sein du MEFR.

Article 15.4 – Télétravail temporaire (dit « exceptionnel »)

Le télétravail temporaire peut être autorisé par la hiérarchie, à titre individuel ou collectif, lors de circonstances exceptionnelles[1] qui seraient de nature à empêcher ou à contraindre fortement le déplacement de l'agent sur le site de travail ordinaire : intempéries, mouvements sociaux, pandémie, etc.

La demande s'effectue dans SIRHIUS, que l'agent bénéficie ou non d'autorisation de télétravail.

Article 16 – Télétravail et temps-partiel ou autres motifs d'absences

Le télétravail peut être cumulé avec une activité à temps partiel dans le respect d'une présence minimum de deux jours au sein du service. Dès lors, en dehors des situations de temps partiel thérapeutique, la quotité de télétravail possible est calculée au prorata du temps de travail de l'agent demandeur (*cf. Annexe 10 – Quotité de télétravail ponctuel*).

L'exercice du télétravail peut également être cumulé avec les différents congés ou motifs d'absence dont bénéficie l'agent, dans le respect des nécessités de service (*cf. annexe 9 – Foire aux questions*).

Article 17 - Conditions de retour sur site

Un jour de télétravail régulier ou ponctuel peut être suspendu, en cas d'urgence impliquant nécessairement la présence de l'agent.
Le délai de prévenance est de 48 heures, sauf situations imprévisibles, non anticipées et exceptionnelles (cf. articles 15.1 et 15.2 sur le traitement de jours de télétravail).

Lorsqu'un retour sur site apparaît impératif pour plusieurs jours consécutifs, il peut être procédé à une suspension provisoire de l'autorisation de télétravail.
La décision de retour sur site ou de suspension de l'autorisation de télétravail doit être formalisée par écrit.

L'encadrant garantit les conditions du retour de l'agent en télétravail sur son poste de travail, avec les mêmes droits et devoirs que l'agent exerçant son activité exclusivement en présentiel.

1 Les circonstances exceptionnelles peuvent notamment inclure, à titre d'exemple, les situations de pandémie, de catastrophes naturelles ou industrielles, les intempéries et les situations ne permettant pas de rejoindre le lieu de travail, qui peuvent conduire les employeurs à imposer le télétravail pour permettre, notamment, de concilier la protection des agents et la continuité du service public

Article 18 – Lieux d'exercice

Le télétravail peut être organisé au domicile de l'agent, 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.

L'administration n'est pas tenue de prendre en charge le coût de la location d'un espace destiné au télétravailleur.

Dans sa demande de télétravail, un agent peut demander à travailler depuis différents lieux. Il en précise explicitement les adresses qui figureront dans l'autorisation de télétravail visée par son chef de service. Les différents lieux publics (services douaniers, services du ministère, autres) accessibles aux télétravailleurs doivent être abordés dans le cadre du dialogue social de proximité.

Le lieu de télétravail défini par l'agent pour exercer en télétravail doit lui permettre de répondre aux exigences de son poste, au respect des règles prévues à l'article 17 et remplir les conditions de connexion satisfaisante, notamment au regard des exigences de la charte du numérique.

L'absence de garantie en la matière peut constituer un motif de refus de la demande de télétravail (*cf. article 6 et annexe 6 – voies de recours en matière d'autorisation de télétravail*).

Lorsqu'un lieu de télétravail est éloigné du lieu d'affectation, les coûts de transports, liés à une demande de retour sur site en cas de nécessité de service, sont à la charge de l'agent.

Article 19 – Réflexion collective sur le télétravail

Le télétravail est une modalité d'organisation du travail qui doit être le fruit d'une concertation collective.

Tout service doit mener une discussion collective sur l'organisation globale du travail en mode hybride, ceci au moins une fois par an ou lors de tout renouvellement important des équipes.
Tout changement au sein des collectifs de travail doit également conduire à une réévaluation de la pratique collective du télétravail.

L'objectif de cette concertation régulière est d'organiser au mieux l'articulation entre les activités exercées en présentiel et celles exercées en télétravail.

Cette organisation doit veiller à ne pas induire de report de charge sur les agents présents sur site ni de perte d'information au sein des collectifs et à intégrer au mieux tout nouvel arrivant.

Afin de mesurer l'impact de la mise en œuvre du télétravail sur les collectifs de travail, les services peuvent utiliser les outils créés par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) (*Cf. Annexe 2 - Outils ANACT sur le télétravail*), ou tout autre outil d'animation de réunion.

TITRE VI – DROIT A LA DÉCONNEXION

Article 20 – Définition du droit à la déconnexion

Les agents sont soumis aux mêmes droits et obligations qu'ils exercent leur activité sur le site régulier de travail, en télétravail ou en combinant ces modalités.

L'administration s'engage à respecter le droit à la déconnexion tel que prévu à l'article L2242-17 du code du travail et défini dans l'article 4 de l'accord ministériel du 11 juillet 2022. Le droit à la déconnexion préserve les temps de repos et de congés, la séparation entre la vie professionnelle et la vie personnelle et participe de la préservation de la santé des agents.

Le droit à la déconnexion correspond au droit, pour tout agent, de ne pas être connecté à un outil numérique professionnel en dehors de son temps de travail, pour un motif professionnel.

Il fait l'objet d'une discussion entre l'agent et l'encadrant, lors de l'entretien préalable à la demande d'autorisation de télétravail et d'échanges réguliers par la suite.

Les outils de connexion visés ci-dessus sont :

- les outils de communication numériques : ordinateurs, tablettes, téléphones fixes ou portables ;
- les outils numériques permettant d'être joint à distance : messagerie électronique, logiciels ou applications, réseaux sociaux.

Le temps de travail de l'agent correspond aux horaires habituels de travail durant lesquels il exerce ses missions et demeure à la disposition de l'administration. L'agent est tenu de répondre aux diverses sollicitations professionnelles, dans le seul cadre des plages horaires définies dans son autorisation de télétravail.

Article 21 – Mise en pratique du droit à la déconnexion

Le respect du droit à la déconnexion est une responsabilité collective qui doit se matérialiser dans la pratique professionnelle quotidienne, que celle-ci s'exerce sur site ou à distance.

L'effectivité de ce droit induit pour chaque agent, quel que soit son niveau hiérarchique, de se déconnecter du réseau en dehors des horaires habituels de travail. Le recours à la softphonie peut, à ce titre, contribuer au respect du droit à la déconnexion.

D'une manière générale, un agent ne doit pas répondre à un courriel, message ou appel téléphonique à caractère professionnel en dehors de ses heures habituelles de travail.

Par conséquent, les encadrants et les agents doivent s'abstenir d'adresser des courriels ou de chercher à joindre un agent par téléphone en dehors des plages horaires habituelles de travail. La programmation d'envoi différé des courriels doit, par exemple, être privilégiée pour limiter tout risque de sollicitation en dehors des heures de travail prédéfinies.

À cet effet, la mention suivante peut être insérée dans la signature de chaque message « Quelle que soit son heure d'envoi, ce courriel n'appelle pas de réponse en dehors des heures de travail ».

Une discussion sur l'ensemble de ces principes doit avoir lieu dès la demande d'autorisation de télétravail.

TITRE VII – MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACCORD SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Article 22 – Comité de suivi de l'accord

Un comité de suivi (COSUI) est mis en place après la signature du présent accord.

Ce comité est composé des organisations syndicales signataires de l'accord et des représentants de l'administration.

La première réunion du COSUI est programmée six mois après la signature de l'accord.

Le comité de suivi se réunit ensuite au moins une fois par an.

Article 23 – Suivi annuel et bilan du télétravail

Le présent accord fait l'objet d'un suivi régulier, notamment dans le cadre du comité de suivi.

Un bilan statistique et une analyse des modalités de déclinaison du télétravail en douane sont communiqués aux organisations syndicales dans les instances de dialogue social nationales et locales (cf.annexe 11 – Liste des indicateurs de suivi).

Article 24 – Entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et fixe le cadre applicable à l'ensemble des autorisations de télétravail actuelles et futures.

Il entre en vigueur au lendemain de sa signature.

Article 25 – Révision de l'accord

L'accord peut faire l'objet d'un réexamen dans le cadre du dialogue social, si les parties l'estiment nécessaire ou si le contexte l'exige.

L'accord peut être modifié par un autre accord conclu selon les mêmes conditions.

L'accord peut-être dénoncé ou suspendu selon les conditions prévues par le décret du 7 juillet 2021 relatif aux modalités de négociation et la conclusion des accords collectifs dans la fonction publique, et ce partiellement ou dans son intégralité.

Fait à Montreuil, le 16 novembre 2023

Pour la Direction générale de la DGDDI :

Madame Isabelle BRAUN-LEMAIRE, Directrice générale

Pour les organisations syndicales représentatives :

Pour la CFDT Douanes, Monsieur David-Olivier CARON

Pour SNAD-CGT, Madame Manuela DONA

Pour Solidaires, Monsieur Fabien MILIN, Monsieur Yannick DEVERGNAS

Pour l'USD-FO, Monsieur Edgar ESCAVI, Monsieur Salvatore LUNESU

Pour l'UNSA DOUANES, Monsieur Romain SIMEON

Pour la CFTC Douanes, Madame Isabelle REYJAL

Pour la CGC DOUANES, Monsieur Stéphane MAGRÉAULT

ANNEXES

ANNEXE 1 - Modalités de demande d'autorisation de télétravail

Les demandes de télétravail font l'objet d'une procédure de demande écrite, précédée d'un entretien entre l'agent et son encadrant.

La formalisation de la demande s'effectue via l'application SIRHIUS.

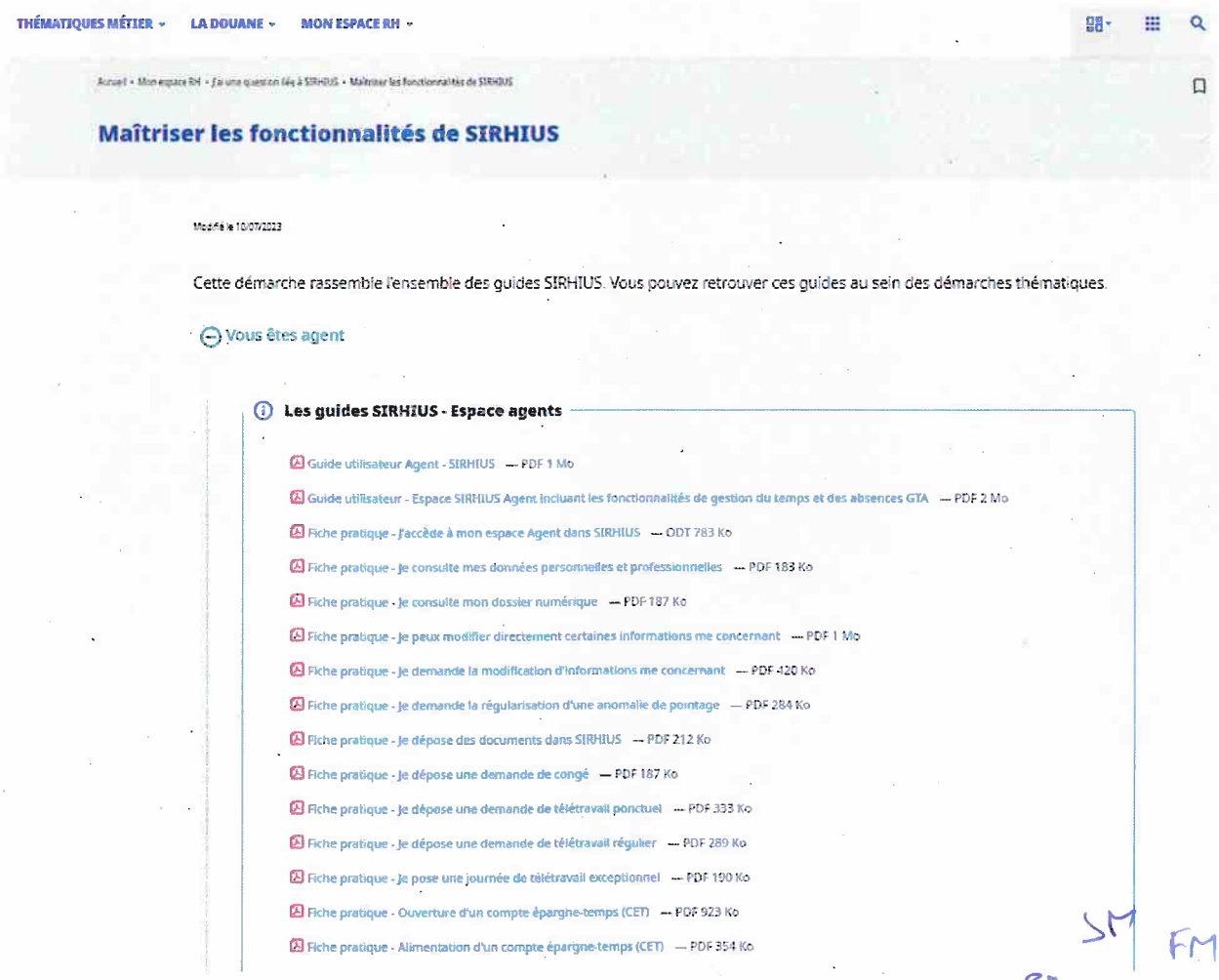
L'agent qui souhaite télétravailler intègre sa demande qui sera examinée et validée le cas échéant par son encadrant.

****

L'espace métier, sur l'intranet, regroupe un certain nombre d'informations relatives aux modalités de mise en œuvre et d'exercice du télétravail :

➔ https://intranet.douane/fiche/teletravail

Des guides et pas-à-pas sont également disponibles sur l'intranet, dans l'espace agent, afin de faciliter la formulation, sur l'application SIRHIUS, des demandes d'autorisation de télétravail :



Comment initier une demande de télétravail ?
https://intranet.douane/espace-rh/je-teletravaille-ou-souhaite-teletravailler/faire-une-demande-de-teletravail-perenne#paragraph-77

Déposer une demande de télétravail régulier sur SIRHIUS
https://intranet.douane/sites/default/files/2022-12/Fiche%20pratique%20-%20Je%20d%C3%A9pose%20une%20demande%20de%20t%C3%A9l%C3%A9travail%20r%C3%A9gulier.pdf

Déposer une demande de télétravail ponctuel sur SIRHIUS
https://intranet.douane/sites/default/files/2022-12/Fiche%20pratique%20-%20Je%20d%C3%A9pose%20une%20demande%20de%20t%C3%A9l%C3%A9travail%20ponctuel.pdf

Déposer une demande de télétravail exceptionnelle sur SIRHIUS
https://intranet.douane/sites/default/files/2022-07/Fiche%20pratique%20-%20Je%20pose%20une%20journ%C3%A9e%20de%20t%C3%A9l%C3%A9travail%20exceptionnel.pdf

L'outil SIRHIUS s'est adapté aux évolutions réglementaires qui régissent le télétravail, afin de pouvoir préciser dans la demande d'autorisation de télétravail les situations suivantes :

- « Femme enceinte » (sans nécessité d'une préconisation médicale) ;
- « Santé/handicap » (avec préconisation du médecin du travail) ;
- « Éligible au congé de proche aidant ».

Pour en savoir plus :

➔ Note n° 230009 MOMRH/RH4 du 16 octobre 2023 et ses annexes (fiches de procédure

➔ https://intranet.douane/espace-rh/jai-une-question-liee-sirhius/maitriser-les-fonctionnalites-de-sirhius

SM I.R SL FM YD

DOC SR 16

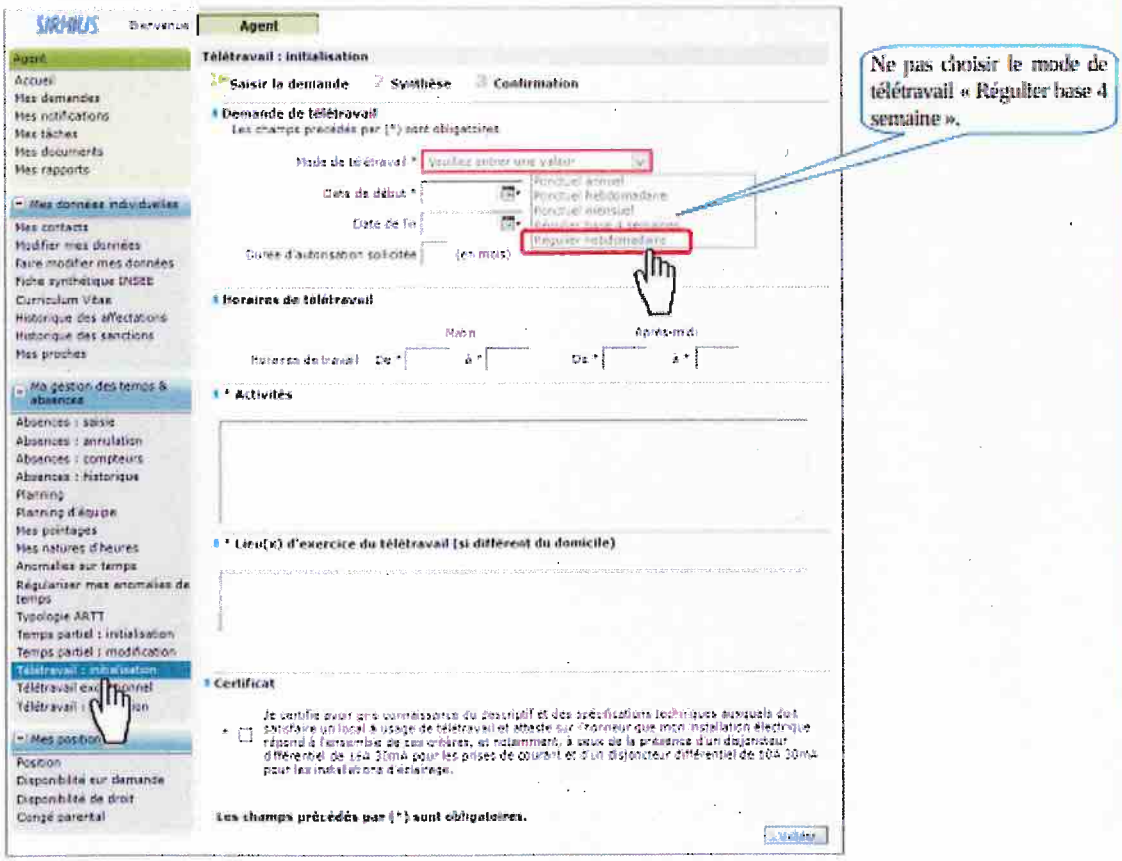
Je dépose une demande de télétravail régulier

⚠ *Avant d'initier une demande de télétravail régulier dans SIRHIUS, un entretien préalable avec le responsable est nécessaire.*

ℹ *Les agents dont la gestion du temps et des absences n'est pas gérée dans SIRHIUS doivent également effectuer leur demande de télétravail via l'application : il est à noter que, dans l'espace SIRHIUS de ces agents, la disposition des rubriques et menus peut être légèrement différente de celle présentée dans ce document.*

Étape 1 : j'accède à mon espace « Agent »

Étape 2 : j'affiche la rubrique « Ma gestion des temps et absences > Télétravail : initialisation » et je sélectionne le mode de télétravail régulier souhaité



Sélectionner le mode de télétravail « régulier hebdomadaire »: la page s'actualise alors pour faire apparaître une nouvelle zone permettant de préciser le ou les jours télétravaillés de la semaine.

ANNEXE 2 - Outils de l'Agence nationale sur l'amélioration des conditions de travail (ANACT) sur le télétravail

Au titre de la déclinaison de la politique ministérielle dans le domaine de la santé, sécurité et conditions de travail, le Secrétariat général du MEF a conclu, en fin d'année 2020, une convention de partenariat avec l'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail sous tutelle du ministère en charge du travail).

Dans ce cadre, divers documents et outils ont été élaborés notamment en matière de télétravail.

Les outils méthodologiques de l'ANACT ont vocation à être utilisés comme support à l'animation de temps d'échanges, au sein des services, sur l'organisation du travail. Ces outils sont à destination des encadrants et de leurs équipes ainsi que des acteurs de prévention.

Le déploiement de cette méthode vise en particulier à promouvoir une réflexion, conduite localement, au sein du service, sur l'organisation collective du travail et du télétravail, sur les marges d'amélioration et les points de vigilance relatifs à la mise en œuvre de cette modalité de travail

Plus spécifiquement, l'outil de diagnostic a pour objectif de :

- réaliser un état des lieux de l'organisation présentielle / distancielle du service ;
- donner des pistes pour progresser et des exemples d'actions ;
- impulser des démarches concertées et participatives.

> ➢ Note RH4 n° 23000015 du 16 janvier 2023
> ➢ Documentation en ligne :
> https://intranet.douane/fiche/télétravail

ANNEXE 3 – Cadre juridique de référence

- **Loi du 6 août 2019** de transformation de la fonction publique
- **Code général de la fonction publique**
- **Code des relations entre le public et l'administration**
- **Code du travail**
- **Décret 2016-151 du 11 février 2016**, relatif aux conditions 2 et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature
- **Décret n° 2020-524 du 5 mai 2020** modifiant le décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique
- **Ordonnance du 17 février 2021** relative à la négociation et aux accords collectifs dans la fonction publique
- **Arrêté du 15 janvier 2021** modifiant l'arrêté du 22 juillet 2016 portant application dans les ministères économiques et financiers de l'article 7 du décret n°2016-151 du 11 février relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature
- **Accord collectif** relatif à la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique signé le 13 juillet 2021
- Accord relatif à la mise en œuvre du télétravail au sein des ministères économiques et financiers signé le 11 juillet 2022
- Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la fonction publique du 30 novembre 2018
- Recommandations de la CNIL concernant les outils utilisables, réponses aux questions les plus fréquentes concernant le télétravail et rappels de certains principes essentiels communs au droit du travail et au RGPD : https://www.cnil.fr/fr/les-questions-reponses-de-la-cnil-sur-le-teletravail

ANNEXE 4 - Offre de formation

Afin d'accompagner les agents et les encadrants dans la mise en œuvre du télétravail, des formations en ligne et en présentiel sont proposées à l'attention de l'ensemble des agents, télétravailleurs ou non.
Des formations complémentaires pourront aussi être mises à disposition, notamment dans le cadre du plan national de formation et des plans interrégionaux de formation, sur la base des besoins exprimés.

Les formations visent les différents objectifs suivants :

1/ Principes généraux, organisation du télétravail et management des équipes

Le catalogue de l'IGPDE propose notamment les formations suivantes :

Pour les encadrants :

- "Encadrer les télétravailleurs" (formation en ligne de 2h)

Cette formation permet d'appréhender le télétravail dans sa globalité, tant du point de vue réglementaire et des enjeux du télétravail que du point de vue organisationnel et de gestion.

- "Manager une équipe en télétravail" (formation en présentiel ou classe virtuelle de 2 jours)

Dans le but d'outiller les managers dans la préparation, l'organisation et le pilotage du travail à distance, cette formation vise à permettre l'animation d'une équipe de travail mixte, en utilisant notamment les outils de communication appropriés.

Pour les télétravailleurs :

- "Devenir télétravailleur" (formation en ligne de 1h)

Destinée aux agents souhaitant exercer en télétravail ou se trouvant déjà en situation de télétravail, cette formation permet d'obtenir une vision globale de ce qu'est et implique le télétravail, traitant du cadre réglementaire et des enjeux qu'il soulève et des procédures à suivre pour en faire la demande.

- "Télétravailler efficacement et de manière collaborative" (formation classe virtuelle de 2 jours)

Cette formation permet au télétravailleur de comprendre les enjeux, bénéfices et contraintes du travail pour soi et pour le collectif, et vise ainsi à doter l'agent d'outils pour mieux organiser ses conditions de travail et gérer sa relation avec le manager et le collectif de travail.

• "Améliorer sa communication en télétravail via les outils numériques" (formation en présentiel ou classe virtuelle de 2 jours)

Orientée vers les outils numériques existants et utiles en télétravail, cette formation permet d'intégrer les principes de communication spécifiques au télétravail et d'adapter sa communication pour maintenir le lien au sein de l'équipe de travail.

2/ Outils pratiques du quotidien du télétravailleur

Informer que je suis en télétravail
- https://monalize.alize.finances.rie.gouv.fr/files/live/sites/Alize/files/contributed/Accueil/RH%20mode%20d'emploi/T%c3%a9l%c3%a9travail/Fiche-7%20Com%20informer%20que%20je%20suis%20en%20t%c3%a9l%c3%a9travail.pdf

Organiser mon télétravail
- https://monalize.alize.finances.rie.gouv.fr/files/live/sites/Alize/files/contributed/Accueil/RH%20mode%20d'emploi/T%c3%a9l%c3%a9travail/fiche-teletravail-salarie.pdf

Réflexes quand je suis en télétravail
- http://declic.douane/declic/%5BPOSTE_DE_TRAVAIL%5D/Bons-gestes/08.html

3/ Prévention des risques, gestes et postures

Différents supports proposés par les ergonomes du ministère sont à disposition :

Des vidéos sur l'organisation et l'environnement de travail / les nouveaux usages / les enjeux du travail sur écran aujourd'hui / le matériel
Le télétravail : se protéger soi-même et protéger les autres
https://monalize.alize.finances.rie.gouv.fr/sites/Alize/accueil/ressources/ressources-sante-et-securite-au/videos-sst.html

- "Comprendre et Agir" sur le travail sur écran :
https://monalize.alize.finances.rie.gouv.fr/sites/Alize/accueil/ressources/ressources-sante-et-securite-au.html (rubrique Guides/Fiches/Notes - Le travail sur écran, points de repères)

Sous réserve de l'actualisation des plans de formation

ANNEXE 5 - Activités ou tâches télétravaillables / non télétravaillables

Activités télétravaillables	Activités non télétravaillables
OPÉRATIONS COMMERCIALES	
	Activités d'accueil physique du public
Certaines activités d'encadrement : prise de connaissance des évolutions réglementaires et des instructions internes, planification des activités, rédaction de courriers ou notes internes, finalisation des rapports de contrôle interne comptable, préparation des réunions de service et préparation des évaluations.	Activités nécessitant l'usage de téléservices techniquement inaccessibles hors sites douaniers ou le maniement de données dont la sensibilité impose un traitement sur site professionnel (sous réserve de définition de solutions sécurisées par la SDSI).
Certaines activités en lien avec les opérations de pré-dédouanement et de dédouanement : contrôle documentaire, veille écran, suivi des mouvements, apurements des titres de transit, instruction des demandes de remboursement, gestion des procédures, veille réglementaire, traitement des demandes de régularisation, activités de supervision (ciblage, analyse de risques).	Activités de contrôle physique de la branche opérations commerciales
Certaines activités des agents de bureau de douane en lien avec la fiscalité pétrolière et les TIC (traitement des demandes de remboursement, suivi ISOPE).	
Certaines activités des agents de bureau de douane en lien avec la fiscalité CI et VITI (SOPRANO DT, complétion PARCEL, CIEL, recherches de données ouvertes, relations avec les partenaires institutionnels, BANACO, relations avec la RI).	
Certaines activités des agents de bureau de douane en lien avec la fiscalité des tabacs (relations avec les débitants de tabac, gestion documentaire et rédaction documentaire).	
Certaines activités au sein des SRE : analyse des documents dématérialisés, rédaction des courriers et procès-verbaux.	
Certaines activités au sein des SRA : préparation des audits, analyse documentaire, conception des rapports.	
Certaines activités au sein des cellules de renseignement et de pilotage des contrôles (CRPC) : analyse de trafic, préparation des documents d'orientation des contrôles,	

rédaction des notes internes, des rapports et analyses statistiques.	
Activités télétravaillables	**Activités non télétravaillables**
ADMINISTRATION GÉNÉRALE	
Certaines activités d'encadrement : rédaction de rapports, de notes ou d'instructions internes, de courriers, planification des activités, préparation des évaluations, préparation des réunions internes et des instances de dialogue social.	
Certaines activités de secrétariat : mise en forme des courriers, gestion des boites mail, soutien à l'encadrant dans la diffusion d'informations, conception de documents d'organisation d'équipe, actes RH.	
Certaines activités de rédaction des services du contentieux et de poursuite.	
Certaines activités de rédaction des services de gestion des concours et de formation professionnelle.	L'organisation matérielle et l'encadrement des concours.
Certaines activités au sein du secrétariat général DI ou DR (coordination de l'activité, préparation des instances de dialogue social, rédaction des procès-verbaux de séance, rédaction de courriers).	
Certaines activités au sein des pôles logistique et informatique (avec les fournisseurs, assistance utilisateurs, CHORUS).	
Certaines activités au sein de cellules TSI : prise en main à distance, réponse aux appels et mails, coordination.	
Certaines activités au sein des pôles d'action économique (prise de contact avec les opérateurs, préparation des supports de réunion avec les entreprises, rédaction des notes internes et de courriers).	
Certaines activités de conception ou de production informatiques.	
Certaines activités au sein des recettes interrégionales : clôture des écritures, recouvrement forcé, activités de fin d'année comptable.	
Certaines activités au sein des pôles d'orientation des contrôles : rédaction de notes internes, rédaction des courriers aux infracteurs	

ou à leurs représentants.	
Certaines activités des pôles RH.	
Certaines activités des pôles de gestion budgétaire et immobilière.	
Certaines activités des correspondants sociaux : contacts téléphoniques avec les agents, diffusion de l'information sur les prestations sociales, traitement des demandes des agents (rédaction de courriers).	
Certaines activités des assistants et conseillers de prévention : préparation et diffusion des instructions sanitaires, coordination avec les autres acteurs de prévention.	
Certaines activités des psychologues du travail : entretiens téléphoniques, rédaction de supports, préparation des interventions dans les services, rédaction des rapports en suite d'interventions.	
Activités télétravaillables	**Activités non télétravaillables**
SURVEILLANCE	
Certaines activités d'encadrement des CSDS/CDSA : établissement de la cote de service, rédaction de courriers ou notes internes, préparation de réunions de brigade, rédaction des rapports de contrôle interne comptable et préparation des évaluations.	Activités de contrôle.
Certaines activités de secrétariat des unités : enregistrement des courriers, gestion de la messagerie, actes RH et accueil téléphonique.	Activités des CODT / CODM.
Certaines activités des enquêteurs et missions judiciaires du SEJF.	Activités des services techniques automobiles (STA), des brigades hors-rang (BHR) et activités assimilées
Certaines activités de formation au tir-TPCI : établissement des programmes de formation.	Activités opérationnelles de formations (formations techniques, tir, TPCI, etc.).
Certaines activités des agents en CRPC : préparation et rédaction des analyses.	

ANNEXE 6 - Voies de recours

La mise en place du télétravail repose sur l'accord de l'agent et de l'administration. L'encadrant est donc en droit de refuser la demande de télétravail qui lui est présentée, dès lors qu'il estime que les critères d'éligibilité au télétravail ne sont pas remplis.

I. Motivation des refus de télétravail

Selon l'article 5 du décret n°2016-151 du 11 février 2016 modifié, un refus opposé à une demande d'autorisation ou de renouvellement de télétravail émise par l'agent, tout comme l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration, doivent être motivés par écrit et précédés d'un entretien obligatoire, quelles que soient les circonstances.

La motivation doit être claire, précise et adaptée au contexte. Elle ne doit pas se limiter à une simple mention de la réglementation.

Les motifs de refus pouvant être opposés à une demande de télétravail, qui peuvent être fondés sur la quotité demandée, sont les suivants :

➢ Activités non éligibles

Ce motif peut être invoqué si l'agent n'exerce aucune activité pouvant être exercée à distance, ou que celle-ci est trop résiduelle pour permettre de télétravailler une journée voire une demi-journée.

Sont notamment exclues du télétravail les activités qui exigent une présence effective dans les locaux de l'administration en raison d'équipements matériels ou d'applications, de manipulation d'actes, de valeurs ou de données confidentielles dont la sécurité ne peut pas être assurée en dehors des locaux de l'administration, d'un contact avec le public ou des correspondants internes et externes ; ou les tâches exercées hors les locaux de l'administration, notamment pour les activités nécessitant une présence sur les lieux de contrôle.

➢ Applications métier non accessibles à distance

Ce motif peut être invoqué si l'agent a besoin d'utiliser ces applications au quotidien dans son travail.

En l'absence d'accès aux applications métier utiles, il est préconisé d'examiner les activités de l'agent qui peuvent être télétravaillées et d'en déduire le volume de jours de télétravail fixes ou flottants pouvant être autorisé.

➢ Absence d'espace de télétravail et d'équipements conformes

L'agent en télétravail doit prévoir un espace de travail doté d'équipements permettant des échanges téléphoniques et la transmission et réception de données numériques compatibles avec l'activité professionnelle. Cet espace doit également répondre aux règles de sécurité électrique.

En l'absence de connexion internet (zone blanche par exemple) du lieu de télétravail souhaité, l'agent ne peut pas télétravailler.

➢ Le manque d'autonomie de l'agent

Le télétravail suppose que l'agent dispose des compétences nécessaires pour travailler de manière autonome à son domicile. 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. Un agent nouvellement recruté peut ne voir sa demande de télétravail étudiée qu'à l'issue d'un délai d'adaptation de trois mois à son poste.

➢ Éloignement du lieu d'exercice du télétravail

L'autorisation de télétravail d'un agent qui souhaiterait exercer ses missions dans un lieu dont la distance avec son lieu de travail est trop importante peut être révisée (cf. articles 17 et 18).

L'agent doit en effet pouvoir revenir sur son lieu de travail dans des délais raisonnables, si des nécessités de service l'exigent. Ces circonstances doivent faire l'objet d'un échange entre l'encadrant et l'ensemble du service, qui préciseront les situations professionnelles susceptibles de justifier un retour sur site et les délais associés.

➢ Incompatibilité avec le fonctionnement du service

La compatibilité d'une demande de télétravail avec le bon fonctionnement du service s'apprécie au regard de plusieurs critères :

- la taille de l'équipe : en deçà d'un certain seuil d'effectif, l'intégration de télétravailleurs peut être délicate s'il est nécessaire de maintenir un effectif minimum permanent dans le service (accueil des usagers par exemple, intégration de nouveaux agents, etc.) ;

- la composition de l'équipe : le télétravail impactant le collectif de travail, il convient d'analyser la composition de l'équipe afin de s'assurer que celle-ci pourra fonctionner avec un ou plusieurs agents en télétravail (personnels expérimentés ou primo-recrutés, à temps plein ou temps partiel…).

Il convient en tout état de cause de s'assurer que les modalités de mise en place du télétravail au sein d'un service n'entraînent pas de report de charge sur les agents exerçant leur activité en présentiel.

II. Gestion et suivi des refus de télétravail

• Notification dématérialisée des refus par les encadrants

En cas de refus de télétravail, le chef de service convie l'agent à un entretien par courriel avec accusé de réception. Cet échange doit permettre à l'agent d'exposer ses arguments en faveur de sa demande et au chef de service de les écouter et d'y répondre le cas échéant.

À l'issue de cet échange, s'il décide de ne pas revenir sur sa position, le chef de service saisit sa décision de refus dans SIRHIUS en faisant figurer ses motivations dans la zone « commentaires » du formulaire.

La décision de refus reste visible dans l'espace Agent (« Mes demandes ») pendant trois mois, afin de permettre à l'agent qui le souhaite d'engager un recours à l'aide d'une capture d'écran de la décision de refus opposée à sa demande.

En parallèle, le chef de service adresse un courriel avec accusé de réception à son collaborateur rappelant les motifs de refus servis dans Sirhius, avec mention des voies et délais de recours. Le responsable du pôle RH de la direction est destinataire, en copie, de ce courriel.

• Suivi des décisions de refus

Les refus de télétravail et les motifs invoqués à l'appui font l'objet d'un point dans le bilan annuel du télétravail présenté dans les instances nationales et locales de dialogue social.

III. Possibilités de recours en cas de refus ou d'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration

L'administration dispose d'un délai d'un mois maximum pour donner une réponse à la demande de télétravail, à compter de la date de sa réception (article 5 décret 2016-151 modifié). Le silence gardé pendant deux mois vaut décision implicite de rejet.

Il peut également être mis fin au télétravail, à tout moment et par écrit, à l'initiative de l'administration, moyennant un délai de prévenance de deux mois. Ce délai de prévenance peut être réduit en cas de nécessité du service dûment motivée. Pendant la période d'adaptation à un nouveau poste, ce délai est ramené à un mois.

Le refus opposé à une demande émise par un agent, ou une interruption de télétravail à l'initiative de l'administration, peut être contesté par l'agent de plusieurs façons. Pour toute démarche de recours, l'agent peut être accompagné par un représentant du personnel.

• **Le recours gracieux**

Le recours gracieux s'adresse à l'auteur de la décision contestée et doit être effectué par écrit en expliquant les raisons de droit et de faits qui conduisent l'agent à contester la décision.

Le recours gracieux doit être introduit dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision en vertu de l'article L. 411-2 du Code des relations entre le public et l'administration.

• **Le recours hiérarchique**

L'agent, dont la demande initiale ou de renouvellement de télétravail a été refusée, ou dont le télétravail a été interrompu à l'initiative de l'administration, a la possibilité de demander à l'autorité hiérarchique de niveau supérieur (N+2) à celle dont émane la décision, de revoir la mesure prise à son encontre.

La procédure de demande de recours est engagée au moyen d'une requête écrite et motivée (avec copie de la décision contestée ainsi que de tous documents jugés utiles pour faire réviser la décision), adressée par la voie hiérarchique.

L'agent dispose d'un délai de deux mois pour exercer ce recours, à compter de la notification de la décision.

L'autorité hiérarchique de niveau supérieur accuse réception par écrit de cette requête. La décision prise par l'autorité hiérarchique de niveau supérieur est formalisée par écrit et notifiée à l'agent, soit par courrier recommandé avec accusé de réception, soit par remise à l'agent en main propre avec obligation pour celui-ci d'en accuser réception.

En cas de rejet, la décision, qui doit être motivée, comportera la mention des voies et délais de recours ouverts à l'agent.

L'agent peut également solliciter un entretien avec l'autorité hiérarchique de niveau supérieur à celle dont émane la décision.

L'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration dispose que le recours administratif (recours gracieux et recours hiérarchique) n'a un effet interruptif que s'il a été formé dans les deux mois suivant la décision initiale de l'administration.

Le délai de deux mois pour saisir le tribunal administratif recommence à courir lorsque ce recours a été rejeté par l'administration, explicitement ou implicitement (silence au bout de deux mois).

- **Saisine de la CAP/CCP**

Pour les personnels DGDDI, la commission administrative paritaire (CAP) ou la commission consultative paritaire (CCP) compétente peuvent être saisies, par l'agent intéressé, du refus opposé à une demande initiale ou de renouvellement de télétravail qu'il a formulée, ainsi que de l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration.

La saisine de la CAP/CCP est effectuée au moyen d'une lettre écrite adressée au Président de la CAP/CCP.

Dès lors qu'elle est saisie, la CAP/CPP compétente est destinataire des éléments à l'appui du recours. L'organisation du service d'appartenance de l'agent en matière de télétravail sera documentée (projet de service, effectifs de la structure, sujétions particulières, statistiques genrées sur le nombre de télétravailleurs, etc.) afin d'éclairer les débats en séance.

Le refus ou l'interruption du télétravail opposé à un agent détaché entrant est examiné dans le cadre de la CAP/CCP de son corps d'accueil. En revanche, le refus ou l'interruption du télétravail opposé à un agent mis à disposition entrant ou position normale d'activité entrant relève de la CAP/CCP de son corps d'origine.

L'agent dispose d'un délai de deux mois pour exercer un recours auprès de la CAP/CCP compétente, à compter de la notification de la décision explicite de refus ou à l'expiration du délai de réponse implicite suite au silence gardé par l'administration.

Selon l'agenda social, des CAP/CCP pourront examiner ces dossiers à échéance régulière, au regard du volume de recours.

- **Recours contentieux**

Les décisions de refus ou d'interruption de télétravail sont susceptibles de recours devant le juge administratif.

Un délai de deux mois est ouvert à l'agent souhaitant contester la décision de l'administration devant le juge administratif, à compter de la notification de la décision. La notification doit préciser les délais et voies de recours.

Si la décision administrative contestée résulte du silence gardé par l'administration sur la demande (décision implicite), le délai est de deux mois à partir de la date de rejet.

• **Articulation entre les différentes voies de recours**

Un agent peut exercer en parallèle un recours gracieux, un recours hiérarchique et un recours devant la CAP/CCP.

La saisine de la CAP/CCP n'empêche pas l'agent d'introduire en parallèle un recours contentieux (CE, n° 325414, 26 novembre 2010).

Enfin, un agent a la possibilité de saisir directement le tribunal administratif sans recours gracieux ou hiérarchique préalables et sans saisine préalable de la CAP/CCP.

ANNEXE 7 - Kit du télétravailleur (équipements)

La composition de l'équipement fourni au télétravailleur revêt plusieurs formes. L'agent qui dispose dans son service d'un équipement ergonomique, délivré sur prescription médicale se voit proposer un équipement identique dans le cadre d'une autorisation de télétravail régulier et/ou ponctuel.

L'agent peut demander un, plusieurs ou l'ensemble des équipements composant le socle de base et le socle complémentaire du kit du télétravailleur, à l'occasion notamment de l'entretien préalable à sa demande de télétravail.

ÉQUIPEMENT DU SOCLE DE BASE

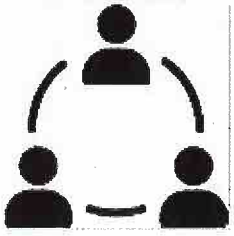
ORDINATEUR PORTABLE

TAPIS DE SOURIS

SOURIS D'ORDINATEUR

SAC A DOS/TROLLEY

OUTILS COLLABORATIFS ET FORMATION



FAUTEUIL DE TRAVAIL

SOFTPHONIE

CASQUE

1.12

SM FM YD

SL

DOC IB GR MD

ÉQUIPEMENT COMPLÉMENTAIRE

HAUT-PARLEUR JABRA

CLAVIER

MATÉRIEL POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP OU NÉCESSITANT DES AMÉNAGEMENTS DE POSTES

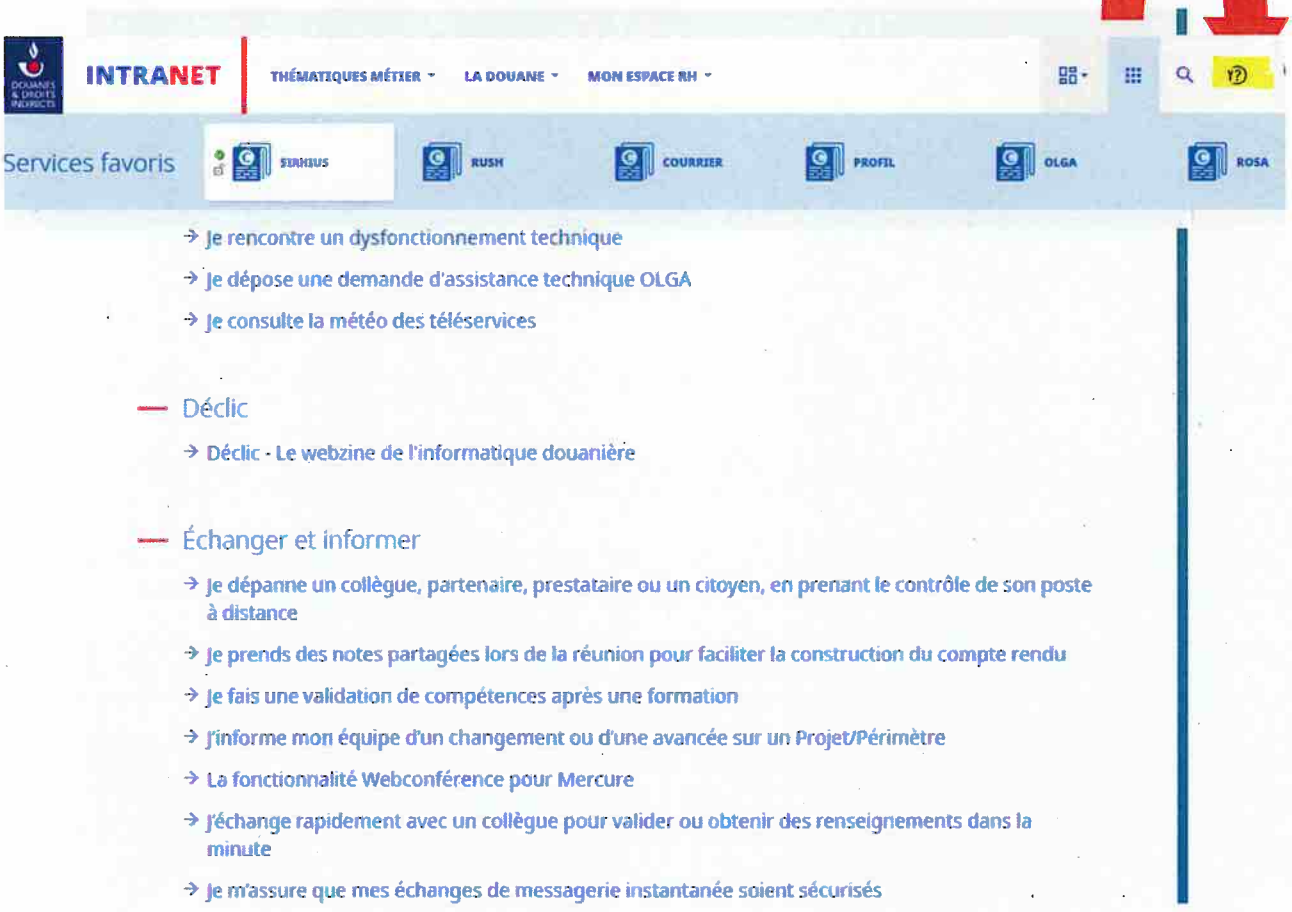
ANNEXE 8 - Présentation des outils collaboratifs

Outre les équipements matériels individuels, les outils collaboratifs ou de communication font partie intégrante des modalités de travail en mode hybride notamment.

Les outils de communication à distance sont déjà à disposition des télétravailleurs (Webconférence de l'État, Audioconférence de l'État).

Sur l'intranet figurent les modalités d'utilisation des outils collaboratifs, présentant les outils sous forme de réponses aux problématiques les plus fréquentes :

➔ https://intranet.douane/assistance-vie-pratique



INTRANET

THÉMATIQUES MÉTIER · LA DOUANE · MON ESPACE RH

Accueil • Assistance & vie pratique • Informatique et assistance • Échanger et informer

Échanger et informer

Et plus précisément

- → Je dépanne un collègue, partenaire, prestataire ou un citoyen, en prenant le contrôle de son poste à distance
- → Je prends des notes partagées lors de la réunion pour faciliter la construction du compte rendu
- → Je fais une validation de compétences après une formation
- → J'informe mon équipe d'un changement ou d'une avancée sur un Projet/Périmètre
- → La fonctionnalité Webconférence pour Mercure
- → J'échange rapidement avec un collègue pour valider ou obtenir des renseignements dans la minute
- → Je m'assure que mes échanges de messagerie instantanée soient sécurisés
- → J'enregistre une réunion ou un webinaire
- → J'organise une réunion à distance

INTRANET

THÉMATIQUES MÉTIER · LA DOUANE · MON ESPACE RH

Accueil • Assistance & vie pratique • Informatique et assistance • Améliorer la collaboration

Améliorer la collaboration

Et plus précisément

- → Je collabore avec des collègues ou des partenaires autour d'un projet commun
- → Je pose des questions à mes collègues dont les réponses sont conservées et accessibles à l'ensemble des membres de mon équipe
- → Je récupère des informations auprès d'un groupe de travail/équipe
- → Je gère les tâches de mon projet et les attribue
- → Je laisse à mon équipe la possibilité de préparer notre point hebdomadaire entre deux occurrences
- → J'échange avec mon équipe autour d'une problématique pour trouver rapidement une solution
- → Je travaille simultanément sur un document

SM I.R

SL FM YD

SA ~~BB~~ MD

DOC 18

En complément, une liste non exhaustive de supports d'information et de conseils présente, sous forme de fiches pratiques, les potentialités de différents outils, dont certains visent la prévention des risques en télétravail.

Mobilité, télétravail : gérez vos dossiers et documents à distance
http://declic.douane/declic/%5BPOSTE_DE_TRAVAIL%5D/Bons-gestes/08.html

La bonne posture devant l'ordinateur
http://declic.douane/declic/[POSTE_DE_TRAVAIL]/Bons-gestes/03.html

Travailler confortablement sur écran
http://declic.douane/declic/[POSTE_DE_TRAVAIL]/Bons-gestes/07.html

Les autres outils du poste de travail
http://declic.douane/declic/[POSTE_DE_TRAVAIL]/Outils/outils_accueil.html

Les outils collaboratifs interministériels
http://declic.douane/declic/[CULTURE%20INFORMATIQUE]/articles/
Les_outils_collaboratifs_ministeriels.html

OSMOSE
http://declic.douane/declic/[POSTE_DE_TRAVAIL]/Outils/outils_osmose.html

WEBCONFERENCE
http://declic.douane/declic/[POSTE_DE_TRAVAIL]/Outils/
outils_webconference.html

Tchap, la messagerie instantanée de l'État
http://declic.douane/declic/[POSTE_DE_TRAVAIL]/Outils/outils_tchap.html

Outils de la DINUM
https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/socle-interministeriel-de-logiciels-libres/

Charte d'utilisation des outils numériques
https://intranet.douane/sites/default/files/2023-11/Charte%20d%27utilisation%20des%20outils%20num%C3%A9riques.pdf

ANNEXE 9 – FOIRE AUX QUESTIONS

QUESTIONS	RÉPONSES
1- Quelle doit être la durée de travail en télétravail ?	La durée journalière de travail est identique à celle d'une journée de travail sur site. Les plages horaires de télétravail sont similaires aux plages habituelles de l'agent, avec les mêmes règles que sur le lieu d'affectation. En concertation avec son encadrant, l'agent doit inscrire les horaires de télétravail qu'il souhaite effectuer dans le formulaire de demande initiale de télétravail, et les respecter.
2- Un agent peut-il cumuler des heures supplémentaires durant une journée de télétravail ?	Non, les agents en télétravail n'ont pas vocation à effectuer des heures supplémentaires.
3- Un agent à temps partiel peut-il solliciter un télétravail ?	Oui, mais le nombre maximum de jours de télétravail sera réduit par le nombre de jours de temps partiel, hors temps partiel thérapeutique. Quelle que soit la quotité de travail, la durée minimale de présence dans le service ne peut être inférieure à 2 jours par semaine. Cette contrainte de présence ne s'applique pas lorsqu'un agent est en congé ou en formation. Un agent dont la quotité de travail est de 80% ne peut par exemple bénéficier d'un nombre de jours de télétravail supérieur à 2 jours (Cf. Annexe 10).
4- Un agent exerce 3 jours par semaine en télétravail. A-t-il le droit de déposer 2 jours de congés le reste de la semaine?	Oui, sur le principe. Les congés annuels, RTT, jours de fractionnement ou de CET, sont en effet des positions d'activité. En accord avec sa hiérarchie, l'agent peut, exceptionnellement, cumuler les jours de télétravail et les jours de congés sur une semaine complète. Pour mémoire, le télétravail flottant, comme les congés, doivent être validés par la hiérarchie et respectueux de la continuité de service et du collectif de travail.
5- Pour le télétravail régulier, un agent peut-il reporter un jour fixe si ce jour coïncide avec un jour férié ?	Non, les jours de télétravail réguliers ne sont pas reportables dans cette situation.
6- Un agent peut-il télétravailler une demi-journée par semaine ?	Oui, il peut télétravailler une demi-journée par semaine, quel que soit le type de télétravail.

7- Pour le télétravail ponctuel, existe-t-il un nombre maximal de jours flottants par an ?	Selon la règle commune, un agent à temps plein sera autorisé à télétravailler au maximum 3 jours par semaine ou 12 jours par mois ou 129 jours par an.
8- Pour le télétravail ponctuel, un agent peut-il reporter les jours flottants non utilisés sur la période (semaine, mois ou année) suivante?	Non, le télétravail ponctuel, hebdomadaire, mensuel ou annuel ne peut pas être reporté, sauf circonstances exceptionnelles. S'agissant du télétravail ponctuel accordé sur une base de référence annuelle, il convient de préciser que la date d'anniversaire est celle de l'autorisation (par exemple le 4 octobre, date de début des autorisations de télétravail en 2021) et non pas l'année calendaire.
9- Un agent peut-il télétravailler hors de sa résidence principale ?	Oui, si le lieu est mentionné dans l'autorisation initiale de télétravail.Letélétravailpeut être organisé dans la résidence principale ou dans tout autre lieu privé, sous cette condition. Les lieux de télétravail doivent être précisés exhaustivement dans l'autorisation de télétravail ; ils peuvent avoir une incidence dans une déclaration d'accident. Dans SIRHIUS, un changement de lieu de télétravail (déménagement, ajout de résidence secondaire...) doit donner lieu à la fin anticipée de l'autorisation de télétravail, suivie du dépôt d'une nouvelle demande.
10- Quelles démarches un agent doit-il accomplir auprès de son assurance?	La présentation d'une attestation d'assurance habitation n'est plus exigée. Il est toutefois conseillé de vérifier qu'une assurance personnelle prend en compte l'activité de télétravail sur le ou les lieux d'exercice privés. L'administration est son propre assureur pour le matériel mis à disposition.
11- Comment et quand un agent doit-il formuler sa demande de télétravail?	Chaque agent a accès au formulaire de demande de télétravail, depuis son espace agent dans SIRHIUS. Un entretien préalable entre l'agent et son supérieur hiérarchique (N+1) est requis afin de s'accorder sur l'autorisation de télétravail et ses modalités d'exercice. L'agent pourra ensuite renseigner sa demande directement dans l'outil. Après «envoi», sa demande est transmise automatiquement à son supérieur hiérarchique(N+1). Lorsque le N+1 valide la demande, l'autorisation de télétravail est enregistrée dans SIRHIUS. Pour palier une absence, le N+1 peut déléguer ses tâches dans SIRHIUS à un tiers (N+2 ou autre) pour qu'il valide la demande. Dans cette hypothèse, le N+1 ne pourra ensuite

	que consulter la demande. En cas de télétravail régulier, les jours fixes apparaissent automatiquement dans le planning de l'agent. En cas de télétravail ponctuel, un compteur de jours flottants apparaît dans l'espace agent à compter de la date d'effet de l'autorisation. L'agent pourra alors poser les jours flottants souhaités, au fil de l'eau, avec un préavis minimal de 2 jours ouvrés, dans la limite du solde du compteur.
12- Comment un agent peut-il imprimer son autorisation de télétravail?	L'autorisation sera disponible et imprimable dans l'espace agent de SIRHIUS dès que le supérieur hiérarchique l'aura validée dans l'application.
13- Un agent peut-il annuler une demande initiale, envoyée à son N+1 et sur laquelle celui-ci n'a pas encore statué.	Oui, l'outil SIRHIUS permet d'annuler une demande initiale de télétravail, transmise au N+1, avant que celui-ci n'ait statué (validé ou refusé). Un pas-à-pas décrit cette opération.
14- Un agent exerce 3 jours par semaine en télétravail. Ce nombre de jours de télétravail peut-il être maintenu si l'agent doit s'absenter du service, durant la même semaine, pour garde d'enfant malade, ASA, formation présentielle, congé de maladie ordinaire de courte durée ?	Oui, sur le principe, dans les mêmes conditions énoncées dans la réponse à la question n°4.

ANNEXE - 10 QUOTITÉS DE TÉLÉTRAVAIL PONCTUEL

Le tableau, ci-dessous, est présenté, à titre indicatif, pour évaluer le nombre de jours de télétravail ponctuel hebdomadaires (jours flottants) susceptibles d'être sollicité / accordé sur une base annuelle.

Par convention, le calcul se base sur le nombre de semaines communément travaillées, soit 43 semaines par an.

Cette estimation est ajustable, au regard des différents régimes de travail et du nombre de semaines effectivement travaillées (selon le nombre de congés). Les données du tableau constituent une aide à la décision, sans valeur contraignante, ni pour l'agent ni pour l'encadrant. Il est ainsi possible de trouver un accord sur un nombre entier de jours de télétravail .

Les valeurs indiquées se rapportent à la situation d'un agent sollicitant une autorisation de télétravail ponctuel. Dès lors qu'il souhaiterait combiner télétravail ponctuel et télétravail régulier, le nombre de jours flottants sollicités devrait intégrer le nombre de jours fixes également souhaités.

À titre d'exemple, un agent disposant d'un jour de télétravail fixe hebdomadaire ne peut pas demander plus de 2 jours de télétravail flottants.

Quotité de télétravail ponctuel, en jour par semaine	Nombre de jours possibles par année pour un agent à temps plein (100%)	Nombre des jours possibles par année pour un agent à temps partiel (90 %)	Nombre des jours possibles par année pour un agent à temps partiel 80 %	Nombre des jours possibles par année pour un agent à temps partiel 70 %	Nombre des jours possibles par année pour un agent à temps partiel 60 %	Nombre des jours possibles par année pour un agent à temps partiel 50 %
	Sur une base de 44 jours de congés (30 CA + 14 RTT)	Sur une base de 39,5 jours de congés (27 CA+12,5(RTT)	Sur une base de 35 jours de congés (24 CA+11 CA)	Sur une base de 30,5 jours de congés (21 CA+9,5 RTT)	Sur une base de 26 jours de congés (18 CA+8 RTT)	Sur une base de 21,5 jours de congés (15 CA+6,5 RTT)
0,5	21,5	22	22,5	23	23,5	24
1	43	44	45	46	47	-
1,5	64,5	66	67,5	69	-	-
2	86	88	90	-	-	-
2,5	107,5	110	-	-	-	-
3	129	-	-	-	-	-

ANNEXE 11 - LISTE DES INDICATEURS DE SUIVI

Tel que prévu à l'article 23 du présent accord, un bilan statistique tant qualitatif que quantitatif et une analyse des modalités de déclinaison du télétravail en douane sont réalisés chaque année.

Ce bilan comporte notamment :

Par catégorie, branche d'activité et genre :

- le nombre de demandes d'autorisation de télétravail déposées ;
- le nombre moyen de jours télétravaillés ;
- le nombre de recours ;
- le nombre et la durée des accidents du travail survenus dans le cadre du télétravail ;
- le nombre de télétravailleurs en situation particulière ;
- le bilan des formations suivies (nombre d'agents et de chefs de services formés selon le type de formation).

***

Ce bilan est présenté en comité de suivi aux organisations syndicales signataires de l'accord.