

Mise en œuvre du télétravail dans les services des MTES-MCTRCT et des établissements publics

Bilan 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
ET DES RELATIONS
AVEC LES
COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

Préambule

1. Rappel du cadre réglementaire

L'article 2 du décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature dispose que « Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle les fonctions qui auraient pu être exercées par un agent dans les locaux de son employeur sont réalisées hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication ». Le télétravail revêt un caractère régulier et ses caractéristiques sont fixées à l'avance. Les jours télétravaillés sont définis conjointement entre l'agent et son supérieur hiérarchique, et précisés au sein de l'acte individuel d'autorisation d'exercer en télétravail.

Le télétravail ne constitue toutefois qu'une forme d'organisation du travail parmi d'autres modalités existantes auxquelles il n'a pas vocation à se substituer (nomadisme, travail à distance dans le cadre du plan de continuité des activités, astreintes, etc.).

Le télétravail aux MTES-MCTRCT est prévu par l'arrêté du 21 juillet 2016 portant application du télétravail dans les services des MEEM/MLHD et sa note de gestion publiée le 28 novembre 2016. Après une période d'expérimentation dont le bilan a été réalisé en 2016, sa généralisation est effective depuis le 1^{er} janvier 2017.

Les dispositions de cet arrêté sont également applicables aux établissements publics sous tutelle. Toutefois, compte tenu de l'autonomie de gestion qui les caractérise, ces établissements publics peuvent en adapter les dispositions par décision du directeur général (le dernier alinéa de l'article 1^{er} de l'arrêté dispose que « les EP peuvent revoir pour adapter, en tant que de besoin, les dispositions du présent arrêté [...] »).

Les Directions Départementales Interministérielles, qui relèvent de la compétence du ministère de l'Intérieur, ne sont pas concernées par les dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2016. Elles relèvent des dispositions de l'arrêté du 26 janvier 2017 et de sa note de gestion du 3 février 2017.

Les procédures de dépôt et d'instruction des demandes de télétravail sont précisés dans la note de gestion du 28 novembre 2016 relative aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail.

Après deux années de mise en œuvre du télétravail au sein des services des MTES/MCTRCT, le présent rapport dresse un bilan comprenant des données chiffrées, les enseignements tirés et des préconisations.

Ce bilan couvre les services suivants :

- les services d'administration centrale et les services à compétence nationale ainsi que les services techniques centraux (CMVRH, STRMTG, CNPS, CETU, ENTE) ;
- les services déconcentrés (DRIEA, DRIEE, DRIHL, les DREAL et DEAL, DIR, DIRM et DM) ;
- les établissements publics administratifs sous tutelle

Il ne concerne pas les DDI.

Afin de réaliser ce second bilan portant sur l'année 2018, une enquête en ligne a été adressée en avril 2019 aux services indiqués ci-dessus. Ce questionnaire portait sur des questions quantitatives (nombre de télétravailleurs, par catégorie, par sexe, nombre de jours de télétravail, formations reçues, nombre de refus de demande, lieu d'exercice du télétravail) et qualitatives (motifs de refus, avantages et freins rencontrés par les services dans le cadre du développement du télétravail, etc.). Il intègre également des questions issues des préconisations du tronc commun DGAFP (préconisé par « Le télétravail dans les trois versants de la fonction publique-Bilan du déploiement-édition 2018 »), notamment sur la prise en considération de la distinction des catégories A+/A. Le taux de réponse des services est de 100 %.

Point de vigilance :

Dans le prolongement du bilan 2017, le bilan 2018 permet de confirmer les avantages perçus par les services sur ce mode de travail et montre que les freins sont essentiellement liés à l'organisation et à l'intérêt du service.

Il apporte également un éclairage pour les travaux engagés dans le cadre du chantier inscrit à l'agenda social ministériel 2017-2019 sur les conditions de travail et temps de travail ».

2. Les principales données chiffrées de l'année 2018

2-1- Pour les agents des MTES / MCTRCT (hors établissements publics et DDI)

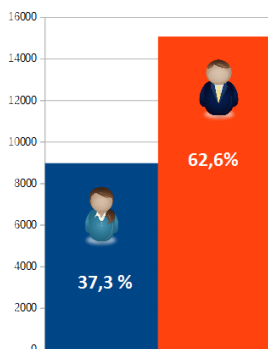
1678 agents sont en télétravail, soit un taux de **6,97 %** (4,83 % en 2017).

- AC/SCN/STC : **408** (314 en 2017)
- DREAL/DEAL : **1103** (790 en 2017)
- DIR : **141** (54 en 2017)
- DIRM/DM : **26** (3 en 2017)

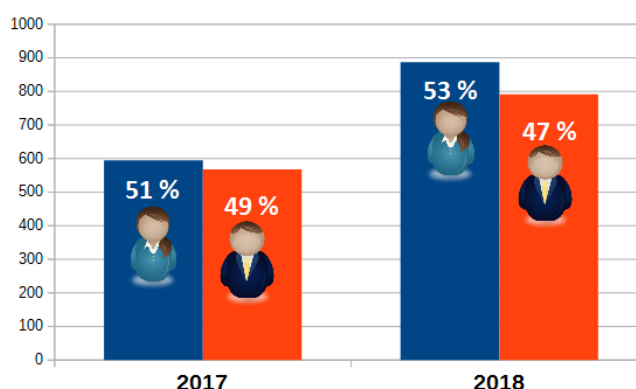
2-1-1 Effectifs

Les services de nos ministères sont composés de 37 % de femmes et 63 % d'hommes. La part femmes/hommes des agents en télétravail est néanmoins quasi équilibrée.

Répartition des effectifs par sexe

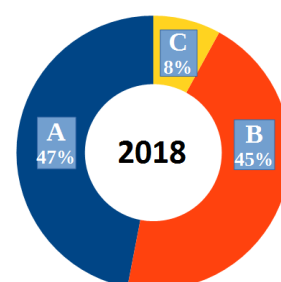
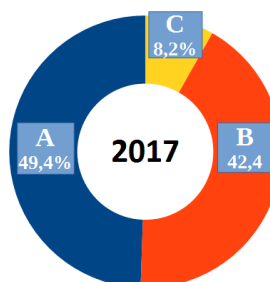
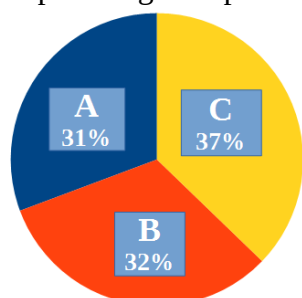


Répartition des agents en télétravail par sexe

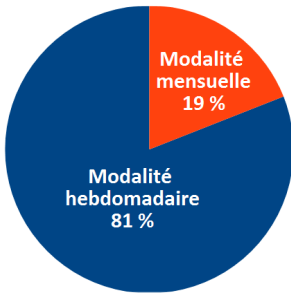


Le nombre d'agents en télétravail par catégorie au sein des services est assez proche. On constate une sur-représentation des agents de catégories A et B et une sous-représentation des agents de catégorie C qui s'explique partiellement par la part importante dans les effectifs de nos ministères, des agents d'exploitation qui n'exercent pas des activités télétravaillables.

Répartition des effectifs par catégories pour 2018

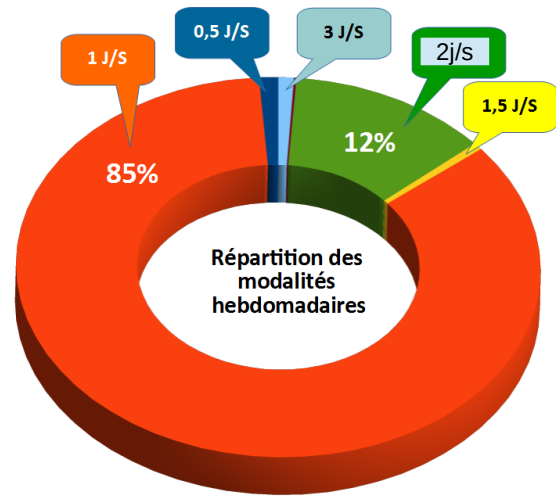
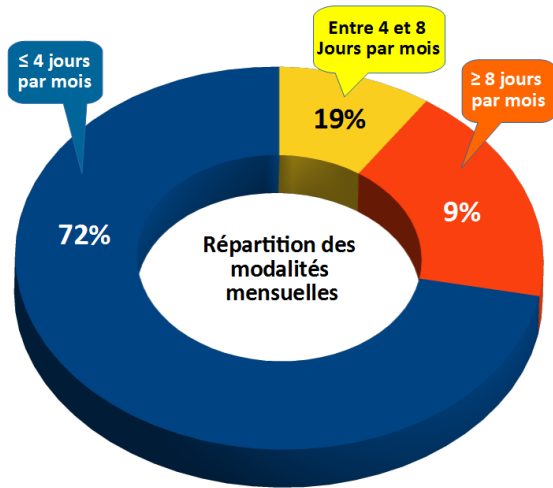


2-1-2 Modalités choisies



La modalité de télétravail majoritairement choisie est le mode hebdomadaire. Le mode mensuel est néanmoins beaucoup utilis e en administration centrale pour la souplesse qu'il autorise.

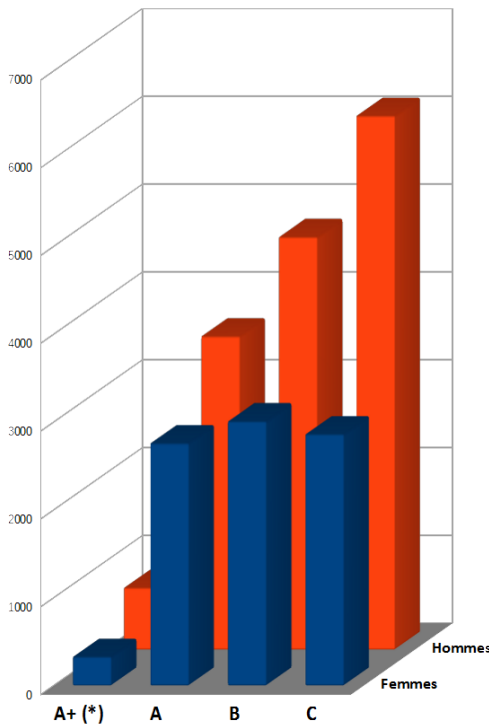
Pour plus des 3/4 des agents en télétravail, la fréquence retenue est celle d'un jour par semaine ou de 4 jours par mois.



Remarque : le nombre de jours en modalité mensuelle n'avait pas été demandé en 2017

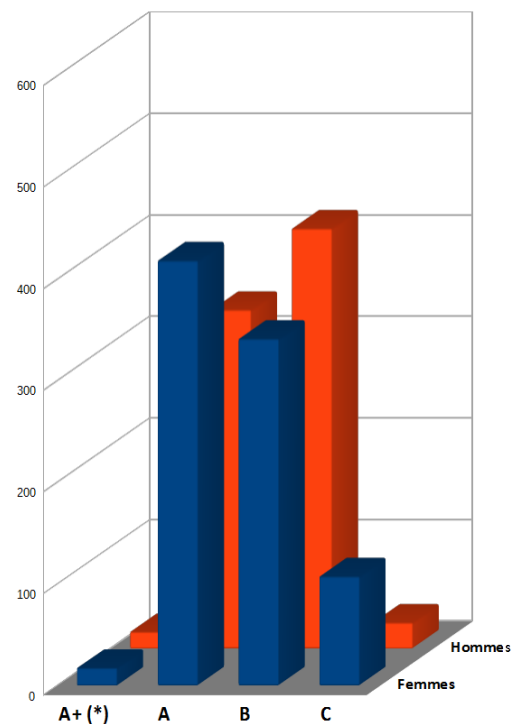
Répartition des effectifs par catégories et sexe

	A+	A	B	C
Femmes	334	2767	3017	2870
Hommes	711	3577	4708	6088



Répartition des agents en télétravail Par catégories et sexe

	A+	A	B	C
Femmes	18	419	342	108
Hommes	17	334	414	26



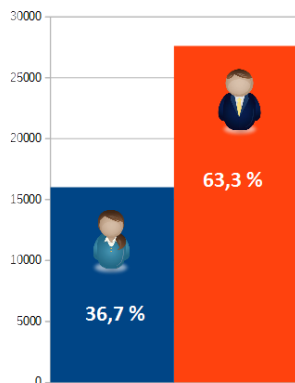
2.2. Pour les agents des MTES / MCTRCT et des établissements publics (hors DDI)

3518 agents sont en télétravail (2465 en 2017), soit un taux de **8,06 %** (5,78 % en 2017).¹

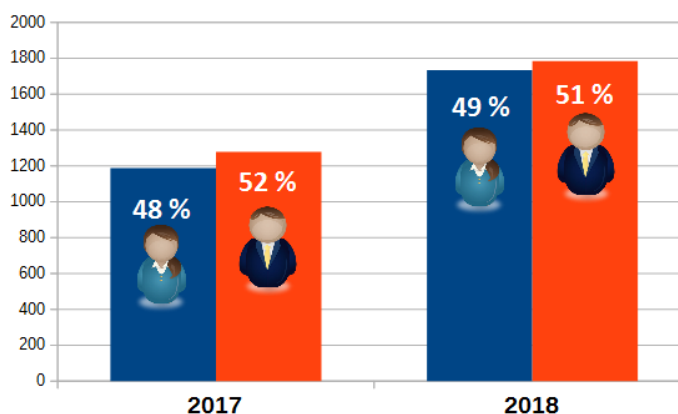
2.2.1 Effectifs

Les services de nos ministères sont composés de 37 % de femmes et 63 % d'hommes. Néanmoins, la répartition femmes/hommes des agents en télétravail est équilibrée.

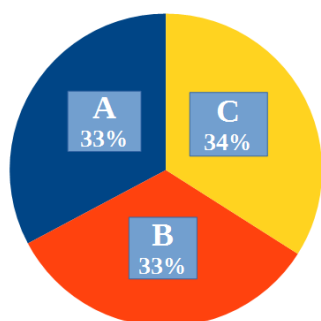
Répartition des effectifs par sexe



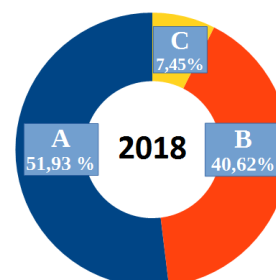
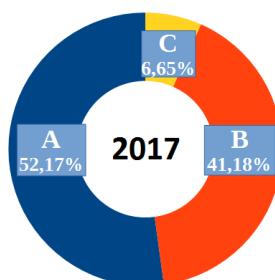
Répartition des agents en télétravail par sexe



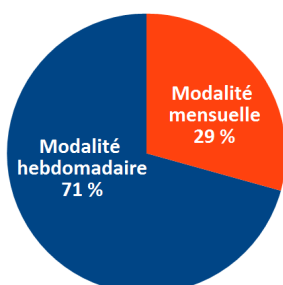
Répartition des effectifs par catégories pour 2018



Répartition des agents en télétravail par catégories



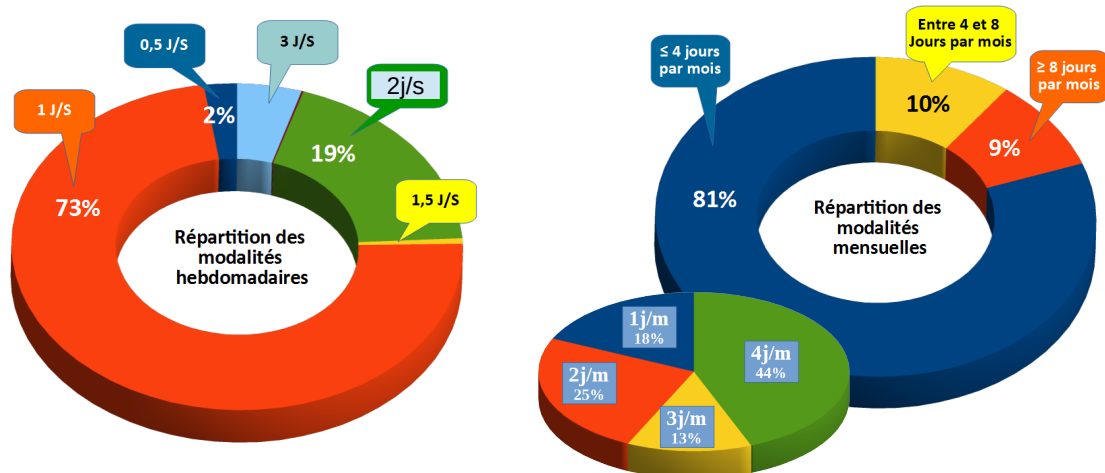
2.2.2 Modalités choisies



La modalité de télétravail majoritairement choisie est le mode hebdomadaire. Cependant, les établissements publics sont plus ouverts à la modalité mensuelle (61 %).

Pour plus des 3/4 des agents en télétravail, la fréquence retenue est celle d'un jour par semaine ou de 4 jours par mois.

¹ Sur un effectif total de 43639 agents au 31/12/2018 (27622 hommes + 16017 femmes) des services des MTES/MCTRCT et des EP (hors DDI).



Services	Agents en Télétravail	Modalité Hebdomadaire	Modalité Mensuelle
DREAL+DEAL+DR IDF	1103	973	130
AC+SCN+STC	408	224	184
DIR	141	136	5
DIRM+DM+DTAM	26	26	0
Total	1678	1359	319

Etablissements	Agents en Télétravail	Modalité Hebdomadaire	Modalité Mensuelle
Cerema	557	331	226
AFB	329	0	329
Météo-France	233	233	0
IGN	181	165	16
Agences de l'eau	165	162	3
VNF	138	44	94
IFSTTAR	126	126	0
ANCOLS	45	6	39
ANAH	24	24	0
ONCFS	15	15	0
Parcs nationaux	12	7	5
ENIM	6	6	0
ENTPE	5	5	0
ENPC	2	2	0
EPMP	1	1	0
ANGDM	1	1	0
Total	1840	1128	712

Les données transversales

Lieu d'exercice du télétravail

Définitions :

Le télétravail est réalisé au domicile pour **97 %** des agents.

Les sites distants, dans le cadre du télétravail, sont des sites distincts de ceux de l'employeur. Ce sont des sites d'autres services (DREAL, DEAL, DIR et DIRM) ou des établissements publics, des DDT ou DDTM, des locaux communaux ou associatifs : mairies, préfectures, bibliothèques, locaux de communautés de communes.

Refus de télétravail

En 2018, 128 demandes de télétravail (108 demandes initiales et 20 demandes de renouvellement ou de modification²) ont été refusées contre 80 en 2017. Sur les 50 refus dans les services MTES/MCTRCT, 7 ont donné lieu à une saisine de la commission administrative paritaire compétente. Les raisons ayant conduit aux décisions de refus y sont exposées et les agents se sont vus notifier des décisions prises après avis des CAP/CCP.

Au total, ces 128 refus concernent 28 services ou établissements sur les 75 interrogés. Il s'agit pour moitié, de refus liés à l'organisation du service et à un nombre trop important de télétravailleurs, et pour l'autre moitié, des refus liés à l'insuffisance d'ancienneté sur le poste ou d'autonomie, ainsi que des situations d'activités non-éligibles, inadaptées ou insuffisantes en quotité.

Les motifs de refus des demandes initiales de télétravail peuvent être classés en 4 catégories.

- Les refus liés aux métiers : ce sont des activités ou missions qualifiées d'incompatibles (métiers de la route, fonctions d'accueil, ou nécessitant une présence physique dans les locaux (gestion des salles de réunion, dépannage technique, assistance informatique sur poste, etc.), des fonctions dont le volume d'activités pouvant être réalisé en télétravail est jugé insuffisant, ou celles nécessitant une présence sur site pour le traitement de données « sensibles ».
- Les refus liés à l'agent ou à son statut : manque d'autonomie ou d'ancienneté dans le poste, et problème réglementaire (militaires).
- Les refus liés à l'organisation du service : le télétravail n'est pas encore mis en place ou débute seulement (DIRM Méditerranée, DEAL Mayotte, DM Guadeloupe, DM Martinique, quelques parcs nationaux) et nécessité de respecter un nombre minimal d'agents dans le service.
- Les refus liés aux matériels ou aux logiciels : l'utilisation de logiciels métiers incompatibles est également une des causes des refus.

En cette deuxième année de mise en œuvre du télétravail, les premiers motifs de refus liés à un nombre de demandes jugé supérieur aux possibilités du service sont apparus. Les refus de demandes initiales fondés sur le motif d'un « nombre trop important de télétravailleurs au sein du collectif de travail » représentent une quinzaine de cas.

Accidents de service

Le télétravail n'exonère pas l'employeur de sa responsabilité en matière de prévention des risques professionnels. Les règles en matière de santé et de sécurité au travail s'appliquent aux agents en télétravail dans les mêmes conditions que pour les agents qui exercent leur activité dans les locaux du service.

En 2018, 2 accidents de service ont été reconnus imputables durant un télétravail. Il s'agit de la chute d'un ordinateur portable sur le pied d'un agent (2 jours d'arrêt de travail) et une chute dans l'escalier du domicile de l'agent (pas d'arrêt de travail).

2 Exemple : demande de passage de 1 à 2 jours de télétravail

Télétravail pour raisons médicales

Sur l'ensemble du périmètre, 279 agents sont concernés par un télétravail pour raisons médicales (174 dans les services + 105 dans les établissements publics), soit 7,93 % des agents en télétravail.

Formations

En 2018, dans les CVRH, 711 télétravailleurs ont suivi une formation relative au télétravail et 482 encadrants, contre respectivement 406 télétravailleurs et 318 encadrants en 2017. Ne sont pas inclus les formations Télétravail dispensées dans certains établissements publics.

La perception des employeurs sur le télétravail

Freins rencontrés par les services dans le cadre du développement du télétravail :

Les freins perçus par les services et établissements publics sont essentiellement liés à l'organisation et à l'intérêt du service. Ils considèrent que l'absence physique d'une partie des agents peut poser des difficultés pour fixer des réunions ou des travaux en équipe, et en cas d'urgence. La conséquence, pour eux, est le risque de report de charge vers les agents présents sur site.

Un trop grand nombre de télétravailleurs dans les unités de travail à faible effectif peut conduire à l'atteinte d'un seuil critique rendant le management plus difficile. Les arbitrages, sur les acceptations de demandes initiales ou de renouvellement, sont difficiles et certains employeurs jugent nécessaire d'instituer des roulements entre bénéficiaires du télétravail et/ou de fixer des plafonds par structure.

Cette situation peut également conduire à des refus de modification du nombre de jours télétravaillés (ex : passage de 1 à 2 jours par semaine) afin de préserver la possibilité pour les collègues des agents de bénéficier du télétravail. Cette situation est déjà relevée dans certains établissements publics, et de manière plus faible dans les services.

Les risques liés au télétravail, tels que le sentiment d'isolement, l'éloignement du collectif de travail et la diminution des relations interpersonnelles informelles ou encore l'empiétement des activités professionnelles sur les activités familiales sont signalés mais de façon très marginale. Les services sont toutefois attentifs aux éventuels signaux faibles qui pourraient apparaître.

Les employeurs notent également que le télétravail est peu adapté dans certains métiers à fort caractère présentiel, comme l'enseignement, la formation et le conseil. L'impossibilité d'utiliser certaines applications métier (CHORUS, REHUCIT) ou de réaliser certaines fonctions de secrétariat (filtrage téléphonique, accueil, etc.) est aussi évoquée comme une difficulté pour le développement du télétravail notamment pour les agents de catégorie C en particulier.

Les coûts du matériel informatique ainsi que les moyens limités en personnel informaticien pour la préparation et la configuration des ordinateurs portables peuvent parfois retarder le déploiement du télétravail dans certaines structures.

Avantages perçus par les services dans le cadre du développement du télétravail

La plupart des services ou établissements notent que la réduction des temps de trajet diminue d'une part, la fatigue accumulée liée aux temps de transports en commun et minore d'autre part, le risque routier pour les agents se déplaçant avec leur véhicule.

Le télétravail diminue le stress et facilite la réflexion sur des dossiers de fond. Il permet ainsi une plus grande concentration et moins de sollicitations directes. Il permet un travail plus rapide (accroissement de la productivité) et une meilleure qualité des productions. Il est également constaté une joignabilité accrue des agents. Le télétravail est également perçu comme favorisant l'autonomie des agents.

Le télétravail améliore l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle/familiale et favorise le bien-être de l'agent, ce qui participe globalement à la qualité de vie au travail.

Il permet également aux agents de continuer leur activité dans les situations de circonstances exceptionnelles, comme les intempéries majeures ou les grèves de transports.

Plusieurs services mettent en avant l'aspect positif consistant à réinterroger les modes d'organisation du travail pour intégrer le télétravail.

3. Premiers enseignements tirés et points de vigilance

Les réponses à l'enquête confirment la satisfaction des employeurs dans la majorité des cas. Les agents comme les encadrants marquent leur satisfaction pour ce mode de travail. La réussite réside pour l'essentiel dans la relation de confiance et le télétravail constitue également un levier vers de nouvelles organisations du travail.

Néanmoins, certains services font part de leur difficulté face au nombre croissant de demandes avec ses conséquences sur l'organisation du travail ou les coûts induits. Le télétravail nécessite une organisation modernisée du collectif (ex : planification des réunions, diffusion de l'information, convivialité, cohésion, etc.) ce qui les incite à sanctuariser une à deux journées sans télétravail afin de faciliter le travail collectif et conserver la cohésion du service.

Concernant les applications informatiques qui n'étaient pas utilisables à distance, des avancées sont désormais réalisées. L'utilisation en télétravail de Chorus Cœur et de Chorus Formulaire est désormais autorisée, sous réserve du respect de conditions strictes contractualisées avec l'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'État) et d'une validation par le responsable informatique.

L'étude sur l'utilisation distante de certains modules RenoIRH est également lancée. Cet accès nécessite notamment une homologation du système de réseau sécurisé (VPN) permettant le travail à distance. Cette démarche devrait être engagée fin d'année 2019 pour une mise en œuvre effective en 2020.

4. Plan d'action

Un projet de plan d'action, discuté avec les organisations syndicales lors des réunions du groupe de travail sur les conditions de travail et le temps de travail, vise à identifier des actions à mener pour développer le télétravail dans nos services. Il s'agit d'introduire une plus grande souplesse dans le dispositif, notamment en expérimentant le recours au télétravail dit « ponctuel » d'une part, et en facilitant l'accès au télétravail pour les agents de catégorie C d'autre part.

Ce plan d'action s'articule autour des trois grands axes et une série de propositions d'actions concrètes à mettre en œuvre.

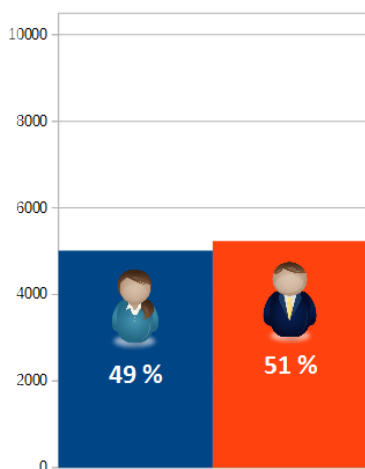
- Sensibiliser, former et accompagner le développement du télétravail (communiquer avec des messages positifs pour développer et valoriser le télétravail, développer des actions de professionnalisation autour du télétravail et élargir la cible et faire évoluer les contenus des formations) ;
- Développer de nouvelles modalités d'organisation du télétravail (encourager le recours au télétravail sur un mode mensuel, faciliter l'accès au télétravail pour certaines catégories d'agents, expérimenter le recours au télétravail dit « ponctuel » et développer le télétravail dans les tiers lieux) ;
- Améliorer les conditions matérielles d'exercice du télétravail.

Afin de faciliter l'accès au télétravail pour certaines catégories d'agents, une expérimentation sur le télétravail des assistant(e)s est également menée en parallèle. Le retour d'expérience sur cette expérimentation doit déboucher sur l'élaboration d'un guide très opérationnel à destination des services. Ce guide, destiné aux assistant(e)s concerné(e)s par le télétravail et leurs encadrants, devrait comporter des préconisations et des points de vigilance.

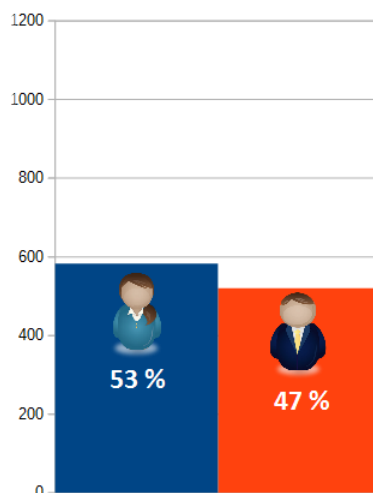
Annexe 1 - Périmètre des DREAL

1103 agents sont en télétravail, soit un taux de **10,76%** (7,01% en 2017)

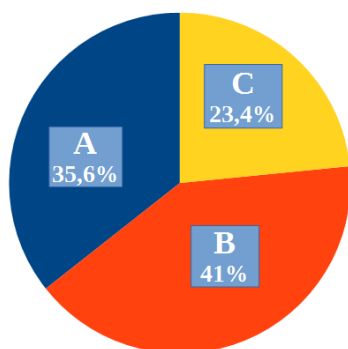
Répartition des effectifs par sexe



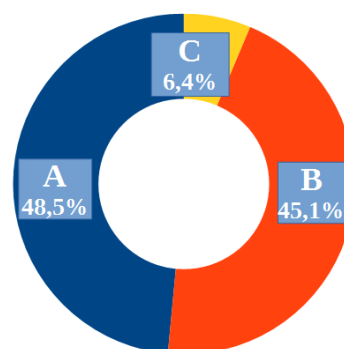
Répartition des agents en télétravail par sexe



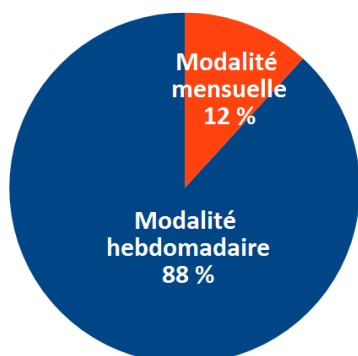
Répartition des effectifs par catégories



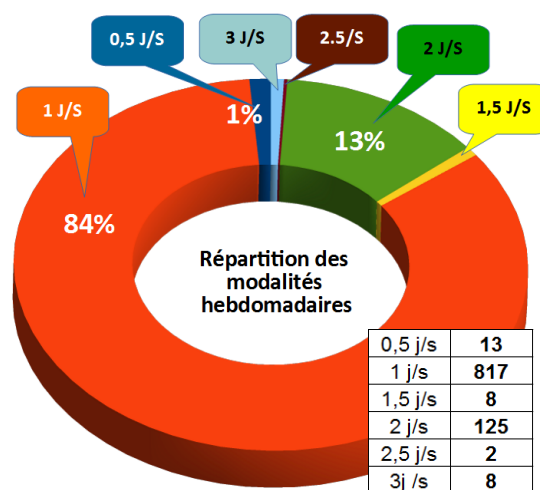
Répartition des agents en télétravail par catégories

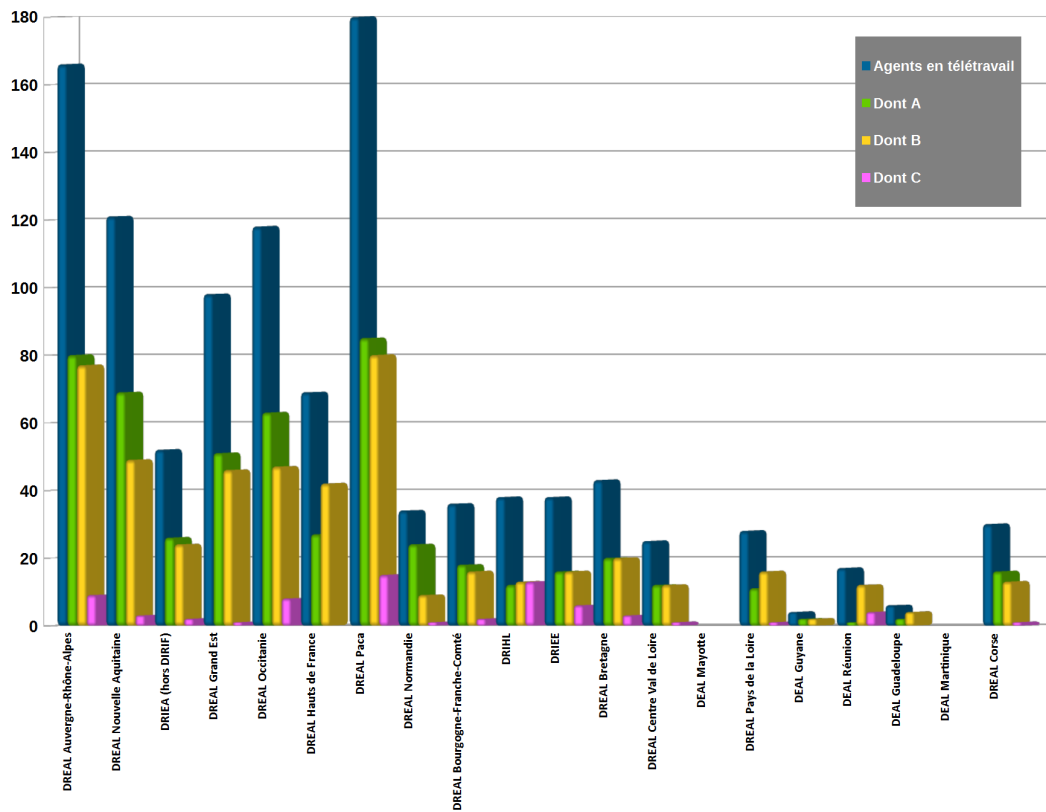
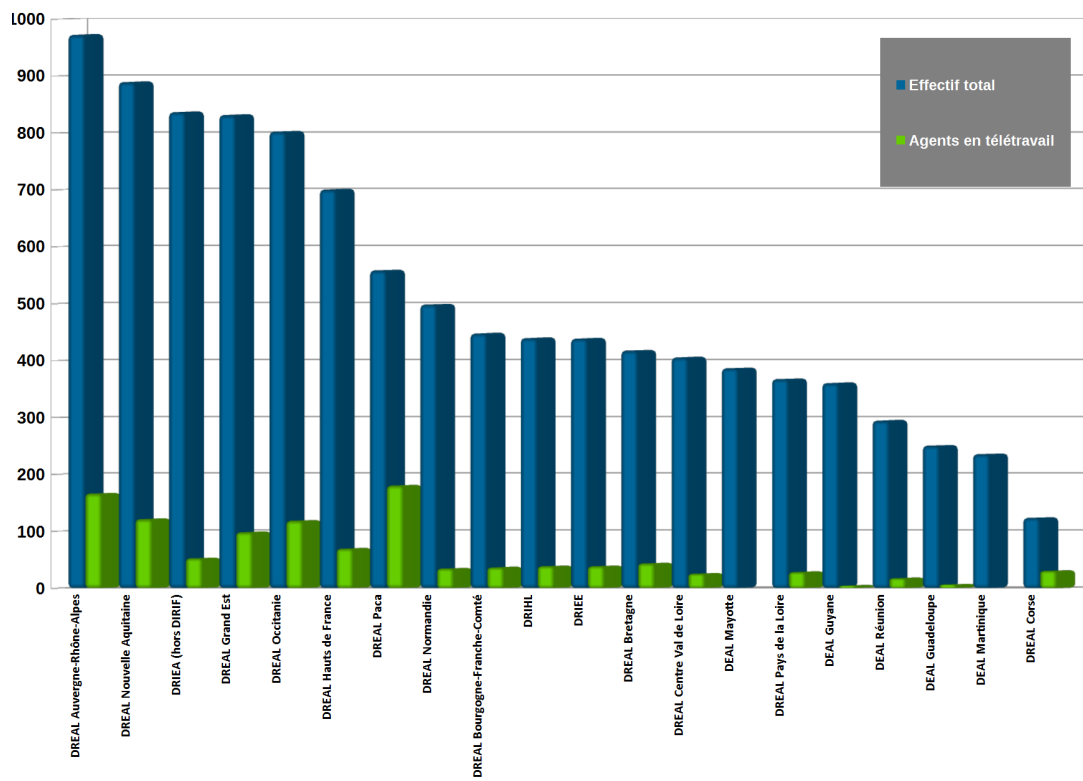


Répartition des effectifs par modalités



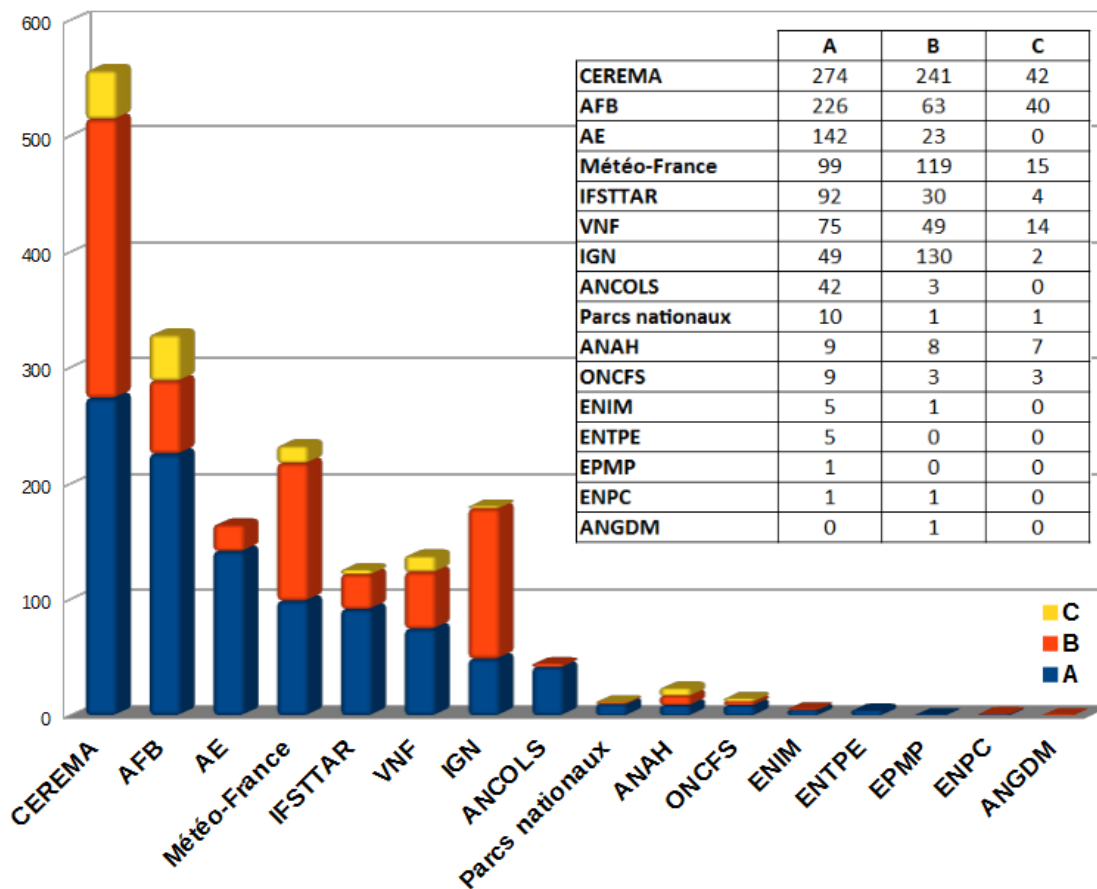
Répartition des agents par modalités hebdomadaires



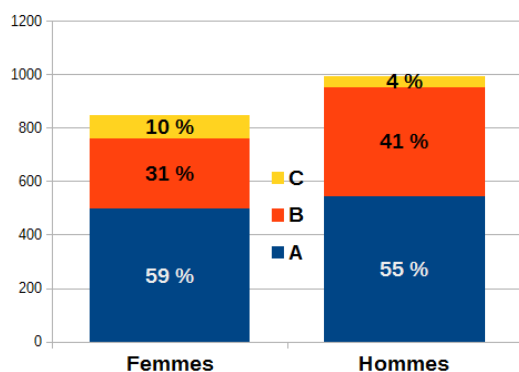


Annexe 2 - Périmètre des établissements publics

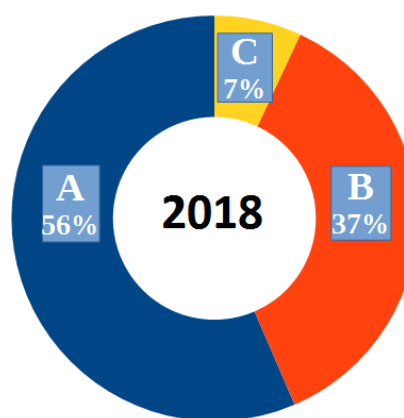
1840 agents sont en télétravail, soit un taux de **9,40 %** (7% en 2017)

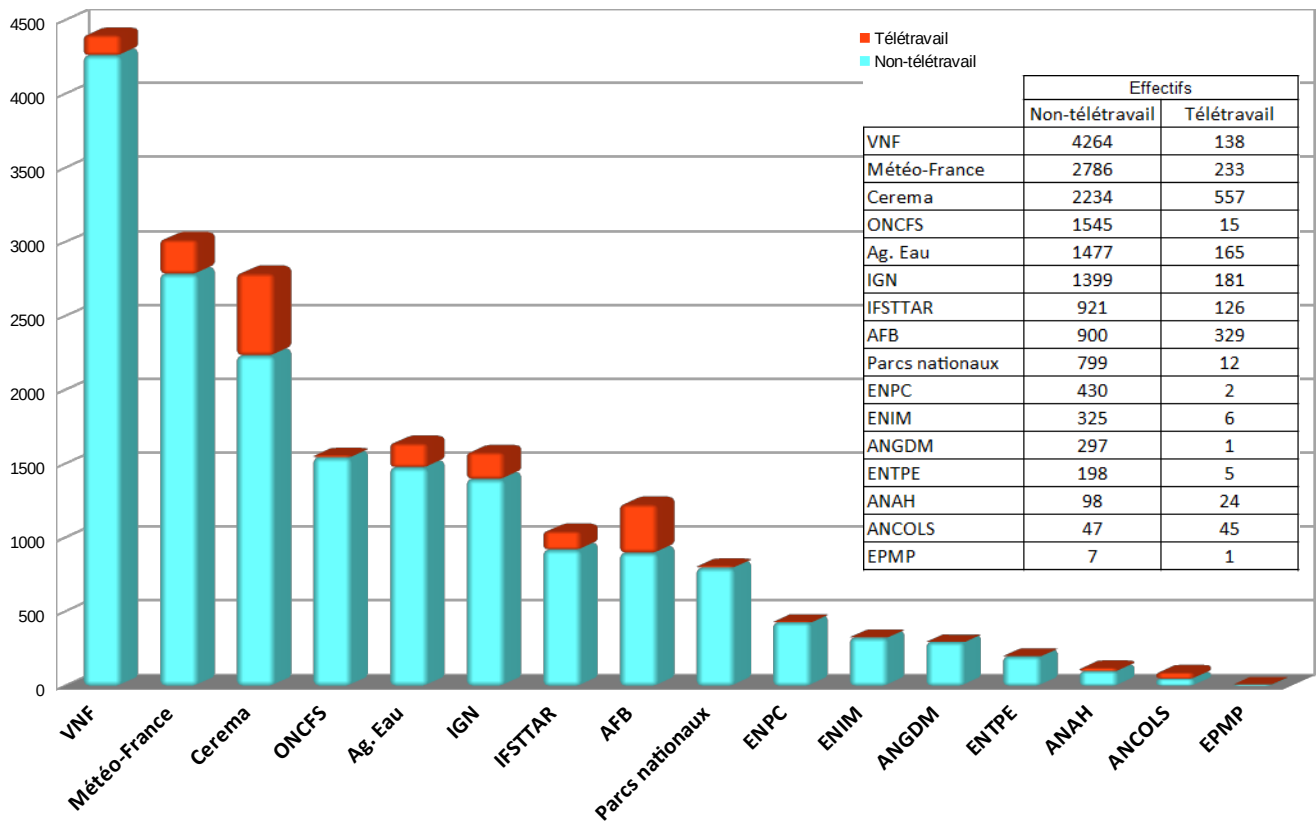


Répartition des agents en télétravail par sexe et catégories



Répartition des agents en télétravail par catégories





Annexe 3 – Progression 2017-2018

Ministère (Services + EP)	Total Général Services + EP		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
	Femmes	A+	581	527	54		
		A	5253	4374	879		
		Total A	5834	4901	933	641	+46%
		B	5535	4930	605	441	+37%
		C	4648	4452	196	105	+87%
	Total Femmes		16017	14283	1734	1187	+46%
	Total Général Services + EP		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
	Hommes	A+	1274	1198	76		
		A	7193	6375	818		
		Total A	8467	7573	894	645	+39%
		B	8966	8142	824	574	+44%
		C	10189	10123	66	59	+12%
	Total Hommes		27622	25838	1784	1278	+40%
	Total Général Services + EP		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
Total F+H	A+	1855	1725	130			
	A	12446	10749	1697			
	Total A	14301	12474	1827	1286	+42%	
	B	14501	13072	1429	1015	+41%	
	C	14837	14575	262	164	+60%	
Total F + H		43639	40121	3518	2465	+43%	

Services État	Total Général Services Etat		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
	Femmes	A+	334	316	18		
		A	2767	2348	419		
		Total A	3101	2664	437	308	+42%
		B	3017	2675	342	214	+60%
		C	2870	2762	108	73	+48%
	Total Femmes		8988	8101	887	595	+49%
	Total Général Services Etat		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
	Hommes	A+	711	694	17		
		A	3577	3243	334		
		Total A	4288	3937	351	266	+32%
		B	4708	4294	414	278	+49%
		C	6088	6062	26	22	+18%
	Total Hommes		15084	14293	791	566	+40%
	Total Général Services Etat		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
Total F+H	A+	1045	1010	35			
	A	6344	5591	753			
	Total A	7389	6601	788	574	+37%	
	B	7725	6969	756	492	+54%	
	C	8958	8824	134	95	+41%	
Total F+H		24072	22394	1678	1161	+45%	

Établissements publics	Total Général EP		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
	Femmes	A+	247	211	36		
		A	2486	2026	460		
		Total A	2733	2237	496	333	+49%
		B	2518	2255	263	227	+16%
		C	1778	1690	88	32	+175%
	Total Femmes		7029	6182	847	592	+43%
	Total Général EP		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
	Hommes	A+	563	504	59		
		A	3616	3132	484		
		Total A	4179	3636	543	379	+43%
		B	4258	3848	410	296	+39%
		C	4101	4061	40	37	+8%
	Total Hommes		12538	11545	993	712	+39%
	Total Général EP		Effectifs	Non-Télétravail	Télétravailleurs	Rappel 2017	Evolution 2017-2018
Total F+H	A+	810	715	95			
	A	6102	5158	944			
	Total A	6912	5873	1039	712	+46%	
	B	6776	6103	673	523	+29%	
	C	5879	5751	128	69	+86%	
Total F+H		19567	17727	1840	1304	+41%	