

CONCOURS INTERNE D'INGÉNIEUR TERRITORIAL

SESSION 2021

ÉPREUVE DE PROJET OU ÉTUDE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

L'établissement d'un projet ou étude portant sur l'une des options, choisie par le candidat lors de son inscription, au sein de la spécialité dans laquelle il concourt.

Durée : 8 heures

Coefficient : 7

SPÉCIALITÉ : PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES

OPTION : SÉCURITÉ DU TRAVAIL

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 102 pages dont 1 annexe.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

- Vous répondrez aux questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en indiquant impérativement leur numéro.
- Vous répondrez aux questions à l'aide des documents et de vos connaissances.
- Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...

Ingénieur territorial, vous avez été nommé chef de projet « prévention et sécurité au travail » dans la région Ingéreg, au sein de la Direction des Ressources Humaines (DRH).

La région Ingéreg couvre un vaste territoire de 7 départements, à la fois métropolitain et rural, littoral et montagnard. Les agents de la région se répartissent entre 2 000 agents régionaux des services (ARS), 3 000 agents des lycées (ARL), et 100 agents des Centres de Ressources, d'Expertise et de Performance Sportive (CREPS). Les « ARS » sont implantés très majoritairement (75%) au sein d'une « cité administrative Hôtel de Région » dans la capitale régionale et dans 6 « Maisons de la Région » au sein des autres départements. Les « ARL » sont implantés dans 160 lycées sur l'ensemble du territoire régional et les agents des CREPS dans deux sites.

Ingéreg a fait face comme toutes les collectivités à la crise sanitaire du COVID 19 à partir de mars 2020. Cela a nécessité l'adoption en urgence de dispositions pour l'ensemble des activités de la région, pour les agents des services et les agents des lycées. Un plan de continuité d'activité (PCA) a été élaboré à ce titre pour l'ensemble des services.

La crise du COVID 19 a en outre conduit à la mise en place du travail à distance pour la majeure partie des « ARS » ainsi qu'une partie des équipes des « ARL » et « CREPS ». Si le développement du télétravail était en projet au sein de la collectivité, les deux confinements en ont accéléré la mise en œuvre.

La 2^{ème} période de confinement a mis du reste en exergue la nécessité d'une approche globale couvrant simultanément la continuité d'activité, la prévention des risques professionnels, la qualité de vie au travail et la prise en compte des risques psycho-sociaux. Si l'activité a été maintenue pendant les périodes de confinement, il a en effet été observé des situations très disparates :

- Un décrochage de certains agents et un surinvestissement pour d'autres qui posent de nouvelles questions en termes de durée de travail, de définitions de « droits à la déconnexion » et de prévention des risques psycho-sociaux,
- La médecine du travail a constaté une dégradation de la « qualité de vie au travail » et des accidents professionnels à l'issue de la 1^{ère} période de confinement.

La collectivité a inscrit à son agenda la mise en conformité de son règlement du temps de travail, l'adoption d'un règlement de télétravail et la réalisation de différentes démarches pour améliorer les conditions de travail. Dans ce contexte, votre directeur souhaite mener une étude spécifique aux « ARS ». Il vous en confie la conduite et vous demande de répondre aux questions suivantes :

Question 1 (4 points)

Dans un premier temps, vous rédigerez une note à l'attention du DRH sur les obligations, le contenu et le périmètre d'intervention d'un PCA. Vous y préciserez la manière dont un plan de reprise d'activité (PRA) doit s'articuler avec le PCA.

Vous proposerez en outre une méthode et des outils afin de mener un retour d'expérience avec l'ensemble des services « ARS » sur l'effectivité du PCA lors de la crise sanitaire du COVID 19.

Question 2 (7 points)

Le premier confinement a ouvert de nouvelles perspectives en matière de télétravail avec un décret et diverses recommandations nationales. Ingéreg a conduit une enquête auprès de ses agents sur leur expérience de travail à distance pendant le confinement. Les résultats de cette enquête (Annexe1) font apparaître une forte attente quant à la mise en place pérenne du télétravail. Elle a aussi mis en évidence un besoin de clarification de sa définition et de son encadrement.

- a) Afin de préparer le déploiement de ces nouvelles dispositions, il vous est demandé de préciser : d'une part le cadre juridique du télétravail et ses dernières évolutions ; d'autre part ses impacts sur les risques professionnels et les conditions de travail. (3 points)
- b) Vous proposerez une méthode de conduite de projet pour le déploiement du télétravail. Celui-ci s'effectuera sous l'égide du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et dans un étroit partenariat avec les parties prenantes. (4 points)

Question 3 (5 points)

La médecine du travail et les échanges en CHSCT ont souligné une certaine recrudescence des accidents professionnels lors du déconfinement et par ailleurs un sentiment de dégradation des conditions de travail et de perte de sens pour les agents.

Il vous est demandé d'établir un plan global d'action pour anticiper les effets d'une nouvelle crise épidémique sur la qualité de vie au travail. Celui-ci prendra notamment en compte la fatigue et l'usure professionnelle ainsi que le management des équipes.

Question 4 (4 points)

Au regard de la crise sanitaire et du déploiement du télétravail, la collectivité souhaite revisiter son Document Unique (DU). Vous établirez des propositions d'amendement en ce sens.

Vous proposerez également une méthode pour conduire cette révision du DU. Vous devrez dans ce cadre définir des dispositifs de veille et d'anticipation.

Liste des documents :

- Document 1 :** « Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire » - *Ministère de la Cohésion des Territoires et de la Relation avec les Collectivités Territoriales* - 21 mars 2020 - 10 pages
- Document 2 :** « Décret n°2020-293 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire » - *Journal officiel de la République française* - 23 mars 2020 - 6 pages
- Document 3 :** « Circulaire du 29 octobre 2020 relative à la continuité du service public dans les administrations et les établissements publics de l'Etat dans le contexte de dégradation de la situation sanitaire » - *Ministère de la Transformation et de la Fonction Publique* - 2 pages

- Document 4 :** « CHSCT. Séance extraordinaire du 4 mai 2020 - Point 2 : modalités de reprise de l'activité à compter du 11 mai, date de sortie progressive du confinement en France » - *Région Grand Est* - 14 pages
- Document 5 :** « Télétravail à domicile. Guide d'aide à l'évaluation des risques et à la recherche de mesures de prévention associées. A destination des entreprises et des salariés » - *CARSAT Nord Picardie* - juillet 2012 - 25 pages
- Document 6 :** « 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 et la magistrature » - *Journal officiel de la République française* - 3 pages
- Document 7 :** « Charte du télétravail au sein de la Région Nouvelle-Aquitaine » - *Région Nouvelle-Aquitaine* - mai 2017 - 11 pages
- Document 8 :** « Port du masque, télétravail ... : les directives dans la fonction publique » - *lagazette.fr* - 2 septembre 2020 - 2 pages
- Document 9 :** « Alertes sur le télétravail » - *Le Journal du Dimanche* - 3 mai 2020 - 1 page
- Document 10 :** « Recommandations de la commission centrale hygiène, sécurité et conditions de travail (CCHSCT) du conseil supérieur de la fonction publique de l'Etat, relatives à la réalisation, dans tous les services, d'un Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) de qualité et opérationnel » - *fonction-publique.gouv.fr* - 5 mars 2015 - 10 pages
- Liste des annexes :**
- Annexe 1 :** « Résultat de l'enquête : « Télétravail et coronavirus : comment le vivez-vous ? » » - *Région Ingéreg* - avril 2020 - 14 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.
Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire

**Recommandations à l'attention des maires, des présidents de conseils
départementaux, des présidents de conseils régionaux et des présidents
d'établissements publics et de coopération intercommunale**

de Madame Jacqueline GOURAULT, ministre de la Cohésion des territoires
et des Relations avec les Collectivités territoriales

et de Monsieur Sébastien LECORNU, ministre en charge des Collectivités territoriales

Document en date 21 mars 2020

Introduction

Comme l'a rappelé le Président de la République, la France est confrontée à « la plus grave crise sanitaire depuis un siècle ». Dans ce contexte inédit, les exécutifs des collectivités locales ont un rôle essentiel à jouer pour assurer la continuité des services publics essentiels à la Nation française, tout en protégeant leurs agents publics.

Des mesures nationales ont d'ores-et-déjà été prises (arrêté du ministre des Solidarités et de la Santé du 14 mars 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19 complété par les arrêtés des 15, 16 et 19 mars, décret du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19 etc.).

En complément, un projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 est en cours d'examen au Parlement. Il vise à donner une traduction législative aux mesures annoncées par le Président de la République et le Gouvernement pour faire face à la crise majeure que traverse notre pays au plan sanitaire, et comprend notamment une habilitation du Gouvernement à prendre différentes mesures pour assurer la continuité du fonctionnement des institutions locales et de l'exercice de leurs compétences, ainsi que la continuité budgétaire et financière des collectivités territoriales et des établissements publics locaux.

Les services publics doivent voir leur organisation adaptée en conséquence, tout en maintenant ceux qui sont essentiels à la vie de nos concitoyens. Il revient aux autorités locales, chargées de l'application des lois et règlements, de veiller à la bonne mise en œuvre de ces consignes, en les déclinant par arrêté au plan local, en fonction des équipements et services de leur commune, établissement public de coopération intercommunale (EPCI), département ou région.

Il revient également aux autorités locales, en lien avec les préfetures, de prendre les mesures qu'elles estiment indispensables pour assurer la continuité des services essentiels listés ci-dessous, protéger leurs agents et les usagers.

Aussi, vous trouverez ci-après un document d'aide à la prise de décision, qui précise les recommandations en vigueur en date du 21 mars 2020. Il est également mis à votre disposition sur le site internet du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les Collectivités territoriales (www.cohesion-territoires.gouv.fr), où il sera régulièrement actualisé (notamment pour intégrer les mesures définitives du projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19). Le document est organisé comme suit :

- 1. Recommandations générales pour endiguer la propagation de l'épidémie de covid-19,**
- 2. Recommandations pour assurer la continuité démocratique dans des conditions adaptées,**
- 3. Recommandations pour adapter la gestion des ressources humaines,**
- 4. Recommandations générales pour adapter les services publics demeurant ouverts,**
- 5. Recommandations formulées service par service.**

Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire

Recommandations en date du 21 mars 2020

1. Recommandations générales pour endiguer la propagation du Covid-19

a. Activer le plan communal de sauvegarde (PCS)

Les communes qui disposent d'un PCS peuvent l'activer pour faire face à cette crise sanitaire inédite. Cela permet notamment de réorganiser les services administratifs et mettre en œuvre des mesures d'information du public, de continuité des services et de protection des personnes vulnérables prévues dans ce cadre.

b. Informer la population et diffuser les bonnes pratiques

Les collectivités territoriales sont incitées à mobiliser les différents vecteurs à leur disposition pour diffuser le plus largement possible les bonnes pratiques : campagnes d'affichage, messages sur le site internet, envois de SMS aux administrés, mobilisation du secteur associatif comme relais de transmission etc. L'objectif est de favoriser une appropriation systématisée par les citoyens des gestes barrières susceptibles de ralentir la propagation de l'épidémie.

c. Veiller au respect des mesures de « confinement »

Conformément au décret du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19, le déplacement de toute personne hors de son domicile est interdit, jusqu'au 31 mars 2020, sauf si cela est justifié par un motif prévu à l'article 1 dudit décret. Les personnes concernées doivent se munir d'un document justificatif et le présenter en cas de contrôle. Le projet de loi d'urgence permettra aux policiers municipaux, aux côtés des forces nationales, d'en assurer le respect.

Les déplacements, dans l'exercice de leurs fonctions, des exécutifs locaux (maires et leurs adjoints, présidents et vice-présidents d'EPCI, présidents et vice-présidents de conseils départementaux et régionaux) sont assimilés à des « déplacements professionnels insusceptibles d'être différés » au sens du 1° de l'article 1- du décret n° 2020-260 du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19, et à ce titre, sont autorisés. Les déplacements des élus locaux n'exerçant pas de fonction exécutive dans l'exercice de leur fonction sont également autorisés à ce titre, mais doivent toutefois être limités aux déplacements strictement nécessaires.

2. Recommandations pour assurer la continuité démocratique dans des conditions adaptées

a. La réunion des assemblées délibérantes

Les assemblées délibérantes ne pourront se réunir que si cela est justifié par un motif exceptionnel, en privilégiant une organisation spécifique qui doit assurer la sécurité sanitaire des membres. Des dispositions législatives seront prises dans le cadre du projet de loi d'urgence pour faciliter leur réunion.

b. Le cas particulier des conseils municipaux d'installation

Le projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 prévoit que les assemblées délibérantes élues en 2014 et leurs exécutifs verront leurs mandats et fonctions prorogés jusqu'à l'installation des nouveaux conseils municipaux.

Le projet de loi d'urgence prévoit que :

- **Pour les communes dont l'élection est « acquise » au 1er tour** : le conseil municipal et son exécutif seront installés au plus tard en juin. La date sera déterminée sur le fondement d'un rapport remis au plus tard le 10 mai 2020 par le Parlement au Gouvernement sur avis du conseil scientifique.
- **Pour les communes qui doivent organiser un 2nd tour de scrutin** : le conseil municipal et son exécutif seront installés à l'issue du 2nd tour des élections municipales qui aura lieu, conformément au projet de loi voté par le Sénat, en juin. La date dépendra du rapport du 10 mai 2020.

Il n'y a donc pas lieu de réunir de conseil municipal d'installation avant la publication du décret afférent en mai.

Par ailleurs, les mandats des conseillers communautaires seront également prorogés ainsi que leurs exécutifs.

3. Recommandations pour adapter la gestion des ressources humaines

La fermeture de services administratifs ou la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) implique des mesures spécifiques à l'égard des agents publics territoriaux.

Les dispositions issues des notes d'information de la Direction générale de l'administration de la fonction publique (DGAFP), et notamment sa note intitulée « Situation des agents publics, Comparatif public-privé », sont applicables aux agents publics territoriaux (fonctionnaires et contractuels) moyennant les adaptations ci-dessous décrites.

A noter : les collectivités territoriales devront délivrer des justificatifs professionnels à leurs agents afin de leur permettre de se déplacer conformément au décret du 16 mars 2020.

a. Le recours au télétravail

Lorsque le télétravail est compatible avec le poste, l'autorité territoriale doit privilégier cette solution et en faciliter l'accès.

b. Placement en autorisation spéciale d'absence (ASA)

Le tableau figurant en page 2 de la note DGAFP précitée émet des recommandations relatives au placement en autorisation spéciale d'absence (ASA) des agents territoriaux selon les situations. Ainsi, dans les conditions précisées dans cette note, l'agent territorial demeure dans une position régulière. L'agent placé en ASA a droit au maintien de son plein traitement.

Compte tenu du caractère exceptionnel de la situation sanitaire et de son impact sur la situation individuelle des agents publics, les employeurs territoriaux sont invités à maintenir le régime indemnitaire des agents placés en ASA, y compris dans l'hypothèse où une délibération permettrait la suppression des primes en l'absence de service effectif.

L'agent n'étant pas placé en congé de maladie, aucune retenue au titre de la journée de carence ne peut lui être appliquée.

c. Tout agent présentant un certificat médical peut être absent dans les conditions de droit commun

L'agent territorial est placé en congé de maladie ordinaire dans les conditions de droit commun.

Suivant la situation de l'agent au regard de ses droits à congé de maladie ordinaire, il percevra son plein traitement ou son demi-traitement.

Concernant la retenue au titre de la journée de carence, une mesure du projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 devrait supprimer son application pendant la période d'état d'urgence sanitaire (cf. encadré).

Dans le cadre de l'examen du projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 le 21 mars 2019 à l'Assemblée Nationale, le Premier Ministre a indiqué :

« Je crois nécessaire, pour la seule période de l'urgence sanitaire, de suspendre les dispositifs de jour de carence dans le secteur privé comme dans la fonction publique ».

Ces éléments seront précisés dès lors que les dispositions de la loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 seront définitives.

Par principe, le maintien du régime indemnitaire, en cas de congé de maladie ordinaire, doit être expressément prévu par une délibération de la collectivité ou de l'établissement public.

Compte tenu du caractère exceptionnel de la situation sanitaire et de son impact sur la situation individuelle des agents publics, les collectivités sont invitées, le cas échéant, à délibérer afin de permettre le maintien du régime indemnitaire des agents territoriaux placés en congé de maladie ordinaire atteints du coronavirus. Ainsi une délibération ultérieure en ce sens pourra, à titre exceptionnel, revêtir un caractère rétroactif à compter du 1^{er} février 2020.

- d. En cas de défaillance d'un bien ou service, susceptible de remettre en cause un service public essentiel, le représentant de l'Etat dans le département pourra procéder à des réquisitions.**

En cas d'urgence, lorsque l'atteinte constatée ou prévisible au bon ordre, à la salubrité, à la tranquillité et à la sécurité publiques l'exige, les maires ou présidents de collectivités peuvent se rapprocher du préfet afin que celui-ci fasse usage, si la situation le justifie, de son pouvoir de réquisition de tout bien ou service nécessaire au fonctionnement du service prévu à l'article L2215-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

4. Recommandations générales pour adapter les services publics demeurant ouverts

- a. Mettre à jour et activer, en fonction des absences du service, un plan de continuité d'activité (PCA)**

L'objectif de ces PCA est d'organiser la réaction opérationnelle et d'assurer le maintien des activités indispensables.

A ce titre, le PCA détermine les agents devant être impérativement, soit présents physiquement, soit en télétravail actif avec un matériel adapté, que celui-ci soit attribué par le service ou personnel.

Il revient ainsi à chaque administration locale d'identifier un noyau dur de personnes qui continuera à assurer les fonctions vitales de la collectivité. Relevé régulièrement et constitué de plusieurs équipes en fonction des besoins de la collectivité, il travaillera en étant protégé au mieux pour limiter les risques de contamination. La mise en place de ce PCA doit concerner en priorité les missions mentionnées au point suivant (5.) comme devant être maintenues.

- b. Restreindre les modalités d'accueil du public**

- 1. dans les services pour lesquels un accueil physique est jugé indispensable :**
restriction des plages horaires d'accueil et réception sur rendez-vous, mise en place de gestion des flux pour assurer le respect des gestes barrières et notamment la distance physique d'un mètre entre chaque personne ;
- 2. accueil téléphonique renforcé à la place de l'accueil physique ;**

3. **organisation d'un suivi à distance pour les rendez-vous individuels, par téléphone, courriel ;**
4. **maintien des visites à domicile strictement indispensables pour l'évaluation des prestations pour les dossiers en cours d'instruction ou les demandes urgentes ;**
5. **ciblage des missions prioritaires de celles qui le sont moins (missions de suivi, missions de contrôle etc.). Exemple : mise en place d'un circuit court de traitement des demandes de prestation de compensation du handicap (PCH) à domicile pour retour au domicile d'une personne accueillie en établissement ;**

- c. **Maintenir les services de paie des agents, l'engagement des dépenses et le règlement des factures**
- d. **Maintenir le fonctionnement des services de soutien économique aux entreprises**
- e. **Maintenir les services supports indispensables afin d'assurer le bon fonctionnement des services publics prioritaires (notamment : le service informatique, le service de logistique et de ravitaillement, le standard téléphonique, etc.).**

5. Recommandations formulées service par service

a. La fermeture de services

Doivent être fermés, conformément à l'arrêté ministériel du 15 mars 2020 et au décret du 16 mars 2020, les établissements recevant du public suivants, susceptibles de dépendre des collectivités locales :

- les salles polyvalentes, d'auditions, de conférences, de spectacles ;
- les bibliothèques et les musées, les salles d'exposition ;
- les établissements sportifs couverts et non couverts, y compris les piscines ;
- les chapiteaux, tentes et structures ;
- les spectacles de rues et fêtes foraines ;
- les établissements en plein air ;
- les établissements d'éveil, d'enseignement, de formation, centres de vacances, centres de loisirs sans hébergement.

Afin d'éviter tout regroupement de population, il est recommandé que soient également fermés :

- les parcs et jardins ;
- les aires de jeux ;
- les offices de tourisme.

Des services publics locaux facultatifs, jugés non essentiels, peuvent être fermés sur décision de l'autorité locale compétente, notamment :

- les accueils généraux d'information en mairie, hôtel de département ou de région ;
- les maisons de service au public et espaces « France services » ;
- les services chargés de recueillir les demandes d'autorisation d'urbanisme.

En outre, les services d'urbanisme pourront voir leur activité réduite dès lors que le projet de loi d'urgence prévoit une suspension du délai légal de traitement des autorisations d'urbanisme. Ainsi, l'inactivité d'un service ne générera pas, au cours de cette période, une décision implicite de la commune.

Concernant les services qui proposaient des relais territoriaux des MDPH ou autres services d'action sociale, l'information sur les nouvelles modalités d'accueil et de traitement des demandes doit être assurée auprès du public par tout moyen possible.

b. La continuité de services communaux ou intercommunaux selon certaines modalités

Une priorité doit être donnée aux services suivants qui doivent continuer à fonctionner, selon des modalités adaptées :

- Le service public de l'eau potable, de l'assainissement, de gestion des eaux pluviales (bloc communal), soumis à un Plan de Continuité d'Activité (PCA),
- Le service public de la collecte et du traitement des déchets, ainsi que toutes les activités nécessaires au maintien de la salubrité (bloc communal), soumis à un PCA,
- Le service public des énergies : chauffage urbain, distribution d'électricité et de gaz (bloc communal), soumis à un PCA,
- Le service des bains douches municipaux (bloc communal), dont la continuité est essentielle pour l'hygiène des personnes sans domicile fixe,
- Le service d'état civil, selon les instructions du ministère de la Justice du 19 mars 2020, reprises ci-après :

❖ *La tenue d'une permanence pour l'enregistrement des actes*

Doivent pouvoir être établis dans les conditions et selon les modalités prévues par la loi les actes de naissance, de reconnaissance, d'enfant sans vie et de décès. En effet, l'enregistrement de ces actes de l'état civil est soumis à des délais (déclarations de naissance) ou doit intervenir sans délai au regard des impératifs de sécurité juridique, de salubrité ou au regard des démarches susceptibles d'être réalisées après leur établissement.

Le cas échéant, tout ou partie des pièces annexes de ces actes de l'état civil pourraient être transmises par voie dématérialisée (notamment par télécopie ou via la télétransmission telle que le pratiquent nombre d'opérateurs funéraires pour les déclarations de décès). Néanmoins, pour s'assurer de leur caractère authentique, les actes de l'état civil devraient être revêtus de la signature manuscrite des personnes requises (déclarant et officier de l'état civil) puis délivrés sous format papier. Afin de prévenir toutes difficultés ultérieures, il conviendrait de recueillir les coordonnées téléphoniques et les adresses mails des déclarants.

Au contraire, les officiers de l'état civil pourraient ne pas assurer de permanence physique pour les autres types d'actes ou de demandes liés à l'état civil. Ceux-ci pourraient être :

- reportés, lorsque les textes imposent la présence physique des intéressés : demandes de changement de prénom, déclarations conjointes de changement de nom ; démarches qui ne présentent pas un caractère d'urgence ;
- traités uniquement par voie dématérialisée ou par courrier, dans le respect des textes en vigueur (en particulier les dispositions du décret n° 2017-890 du 6 mai 2017 relatif à l'état civil) : demandes de copies intégrales ou d'extraits d'actes de l'état civil, mises à jour des actes de l'état civil et des livrets de famille, demandes de rectification des erreurs matérielles ou omissions d'actes de l'état civil, demandes de mise en concordance d'un nom de famille obtenu à l'état civil étranger (article 61-3-1 du code civil), etc.

Il est par ailleurs rappelé que la délivrance des copies intégrales et des extraits d'actes de l'état civil ne peut s'effectuer que par voie papier (en l'espèce par courrier), pour que les actes délivrés puissent valoir actes authentiques.

❖ *La célébration des mariages et l'enregistrement des pactes civils de solidarité (PACS)*

Au regard des mesures limitant les déplacements et le regroupement des personnes afin de lutter contre la crise sanitaire, la célébration des mariages et l'enregistrement des PACS doivent en principe être reportés.

Il peut toutefois être fait exception à cette règle pour des motifs justifiant qu'il y a urgence à l'établissement du lien matrimonial ou du partenariat (par exemple : mariage in extremis ou mariage d'un militaire avant son départ sur un théâtre d'opérations). Les officiers de l'état civil doivent préalablement solliciter les instructions du procureur de la République.

• Le service des pompes funèbres (bloc communal)

❖ *L'inhumation et la crémation*

Des recommandations spécifiques seront publiées prochainement.

❖ *Les décès liés au covid-19*

Pour les personnes décédées à la suite d'une contamination par le coronavirus, le Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP) a émis des recommandations le 18 février 2020 que les opérateurs funéraires doivent respecter.

Le mode de sépulture, inhumation ou crémation, retenu en fonction de la volonté du défunt ou de la « personne ayant qualité pour pourvoir à ses funérailles » doit être respecté. La mise en bière en cercueil simple autorise la crémation.

La prise en charge matérielle et financière des obsèques, en l'absence de famille, incombe à la commune. Dans ce cas, le défunt est juridiquement assimilé à une « personne dépourvue de ressources suffisantes » et le maire, ou à défaut le préfet de département, pourvoit d'urgence à son inhumation (article L. 2223-7 du CGCT).

L'autorisation de transport du corps d'une personne atteinte du coronavirus se fait selon les règles de droit commun, indépendamment des causes du décès. La contagiosité du corps d'une victime du covid-19, une fois mis en bière, n'est pas un sujet, qui plus est lorsque le cercueil est hermétique comme cela est obligatoire pour un transport international de corps (sauf pour l'Espagne). L'absence du certificat de non-épidémie délivré par les ARS n'est pas un frein juridique au transport international de corps, sauf si le pays de destination du défunt l'exige. Dans ce cas, le corps devra rester en France.

• Les crèches et les assistants maternels (communes, départements)

L'accueil en crèche est suspendu à compter du lundi 16 mars 2020, sauf pour accueillir les enfants du personnel soignant indispensable à la gestion de la crise sanitaire, conformément à la fiche « lignes directrices pour la garde des enfants des personnels indispensables à la gestion de la crise sanitaire ». Par exception, restent ouvertes les micro-crèches et les maisons d'assistants maternels lorsqu'elles accueillent au maximum 10 enfants.

Les assistants maternels employés par un particulier ou un établissement ou un service d'accueil familial (crèche familiale ou établissement multi-accueil familial) continuent à accueillir des enfants à leur domicile.

Les assistantes maternelles exerçant à domicile (salariées de particuliers employeurs ou de crèches) sont autorisées à accueillir jusqu'à 6 enfants de moins de trois ans à partir du 16 mars et jusqu'à nouvel ordre.

Pour celles qui sont employées par un établissement ou service, les regroupements sont suspendus à partir du 16 mars et jusqu'à nouvel ordre.

- Les écoles, collèges, lycées, universités (communes, départements, régions)

Ces établissements sont fermés à compter du lundi 16 mars 2020. Un service minimum doit être mis en place par l'éducation nationale en lien avec le maire (école maternelle et élémentaire), le président du conseil départemental (collège) et le président du conseil régional (lycée). Des directives spécifiques sont communiquées *via* les préfetures et le rectorat.

Par ailleurs, les communes et EPCI sont incités à établir un service minimum à destination du public prioritaire au titre de la compétence « activités périscolaires et extrascolaires », selon les besoins identifiés et les moyens disponibles localement. Les services de restauration scolaire ne sont pas considérés comme essentiels et peuvent donc être fermés. Si tel est le cas, il est demandé aux parents concernés de prévoir un panier-repas pour leurs enfants accueillis.

- Le service public de la voirie (bloc communal, départements) doit être maintenu, en priorisant l'entretien nécessaire notamment pour les ponts et ouvrages d'art et dans le respect des gestes barrières et des consignes de sécurité s'appliquant aux chantiers,
- Le service public de l'action sociale (bloc communal, départements) doit être maintenu, en tant qu'il permet de maintenir le lien avec les personnes vulnérables et de subvenir à leurs besoins (portage de repas à domicile, accompagnement médico-social ou psychologique adapté etc.),
- Les centres de protection maternelle et infantile (PMI) et les établissements, services et lieux de vie mettant en œuvre des mesures de protection de l'enfance (départements) doivent continuer à fonctionner et à exercer leurs missions de soutien, de protection et de prise en charge des mineurs, selon le PCA mis en place par la collectivité et conformément aux recommandations du ministère des Solidarités et de la Santé, en date du 20 mars.
- Les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) doivent assurer leurs missions conformément aux modalités définies conjointement par l'Etat et l'Assemblée des Départements de France (ADF), et avec l'appui de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).
- Le versement des aides sociales des usagers telles que l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), le revenu de solidarité active (RSA), l'aide au logement etc. doit se poursuivre (départements).
- Les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) (départements)

Une attention particulière, en lien avec les Préfets, doit être portée à leur bon fonctionnement, qui est soumis à un plan de continuité d'activité (départements).

- Le service public des mobilités, dans un esprit de limitation des déplacements au maximum hors déplacement domicile travail (bloc communal, régions)

En particulier :

- ✓ Les transports en commun en agglomération doivent être maintenus avec une offre adaptée conformément à l'arrêté du 14 mars 2020, pour permettre aux Français d'accomplir les déplacements strictement nécessaires, et aux personnels soignants d'accéder aux centres de soins.
- ✓ Les transports adaptés aux personnes à mobilité réduite doivent être maintenus ou mis en place pour permettre aux Français les plus fragiles d'accomplir les déplacements strictement nécessaires.
- ✓ Les déplacements interurbains de plus longue distance sont réduits de manière progressive, conformément aux orientations nationales (trafic TGV, Intercités et TER).

Par ailleurs, l'arrêté du 19 mars, complétant l'arrêté du 14 mars 2020 modifié portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19, précise dans son 7° différentes mesures s'appliquant aux opérateurs de transport public collectif routier, guidé ou ferroviaire de voyageurs (ci-après désignés par « l'entreprise ») :

- L'entreprise procède au nettoyage désinfectant de chaque véhicule ou matériel roulant de transport public au moins une fois par jour. Sauf impossibilité technique avérée, l'entreprise prend toutes dispositions adaptées pour séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre et en informer les voyageurs.
- Dans les véhicules routiers comportant plusieurs portes, l'entreprise interdit aux voyageurs d'utiliser la porte avant et leur permet de monter et descendre par toute autre porte. Toutefois l'utilisation de la porte avant est autorisée lorsque sont prises les dispositions permettant de séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre.
- L'entreprise communique aux voyageurs, notamment par un affichage à bord de chaque véhicule ou matériel roulant, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national, comportant notamment l'obligation pour les voyageurs de se tenir à au moins un mètre des autres voyageurs.
- La vente à bord de titres de transport par un agent de l'entreprise est suspendue. L'entreprise informe les voyageurs des moyens par lesquels ils peuvent se procurer un titre de transport.

DOCUMENT 2

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

Décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire

NOR : SSAZ2008253D

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre des solidarités et de la santé,

Vu la directive (UE) 2015/1535 du Parlement européen et du Conseil du 9 septembre 2015 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information, et notamment la notification n° N°2020/151F ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 214-1, L. 227-4, L. 312-1 et L. 424-1 ;

Vu le code civil, notamment son article 1^{er} ;

Vu le code de l'éducation, notamment ses livres IV et VII ;

Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 3131-15 ;

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment son article R* 123-12 ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment ses articles L. 162-5, L. 162-9, L. 162-12-2, L. 162-14-1 et L. 162-32-1 et L. 221-1 ;

Vu le code du sport, notamment ses articles L. 322-1 et L. 322-2 ;

Vu le code des transports, notamment son article L. 1111-5 ;

Vu la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, notamment son article 4 ;

Vu l'information du Conseil national de la consommation,

Vu l'urgence,

Décrète :

CHAPITRE 1^{er}

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Art. 1^{er}. – Eu égard à la situation sanitaire résultant de l'épidémie de covid-19, le présent décret fixe les mesures propres à garantir la santé publique mentionnées à l'article L.3131-15 du code de la santé publique.

Art. 2. – Afin de ralentir la propagation du virus, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national, doivent être observées en tout lieu et en toute circonstance. Les rassemblements, réunions, activités, accueils et déplacements ainsi que l'usage des moyens de transports qui ne sont pas interdits en vertu du présent décret sont organisés en veillant au strict respect de ces mesures.

CHAPITRE 2

DISPOSITIONS CONCERNANT LES DÉPLACEMENTS ET LES TRANSPORTS

Art. 3. – I. – Jusqu'au 31 mars 2020, tout déplacement de personne hors de son domicile est interdit à l'exception des déplacements pour les motifs suivants en évitant tout regroupement de personnes :

1^o Trajets entre le domicile et le ou les lieux d'exercice de l'activité professionnelle et déplacements professionnels insusceptibles d'être différés ;

2^o Déplacements pour effectuer des achats de fournitures nécessaires à l'activité professionnelle et des achats de première nécessité dans des établissements dont les activités demeurent autorisées par l'article 8 du présent décret ;

3^o Déplacements pour motifs de santé à l'exception des consultations et soins pouvant être assurés à distance et, sauf pour les patients atteints d'une affection de longue durée, de ceux qui peuvent être différés ;

4^o Déplacements pour motif familial impérieux, pour l'assistance des personnes vulnérables et pour la garde d'enfants ;

5^o Déplacements brefs, dans la limite d'une heure quotidienne et dans un rayon maximal d'un kilomètre autour du domicile, liés soit à l'activité physique individuelle des personnes, à l'exclusion de toute pratique sportive

collective et de toute proximité avec d'autres personnes, soit à la promenade avec les seules personnes regroupées dans un même domicile, soit aux besoins des animaux de compagnie ;

6° Déplacements résultant d'une obligation de présentation aux services de police ou de gendarmerie nationales ou à tout autre service ou professionnel, imposée par l'autorité de police administrative ou l'autorité judiciaire ;

7° Déplacements résultant d'une convocation émanant d'une juridiction administrative ou de l'autorité judiciaire ;

8° Déplacements aux seules fins de participer à des missions d'intérêt général sur demande de l'autorité administrative et dans les conditions qu'elle précise.

II. – Les personnes souhaitant bénéficier de l'une de ces exceptions doivent se munir, lors de leurs déplacements hors de leur domicile, d'un document leur permettant de justifier que le déplacement considéré entre dans le champ de l'une de ces exceptions.

III. – Le représentant de l'Etat dans le département est habilité à adopter des mesures plus restrictives en matière de trajets et déplacements des personnes lorsque les circonstances locales l'exigent.

IV. – Le présent article s'applique à Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Art. 4. – Jusqu'au 15 avril 2020, il est interdit aux navires de croisière et aux navires à passagers transportant plus de 100 passagers de faire escale en Corse, et de faire escale ou de mouiller dans les eaux intérieures et les eaux territoriales des départements et régions d'outre-mer, ainsi que de Saint-Barthélemy et Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, et Wallis-et-Futuna, sauf dérogation accordée par le représentant de l'Etat territorialement compétent pour ces mêmes collectivités. Il est interdit aux navires de croisière et aux navires à passagers non réguliers transportant plus de 100 passagers de faire escale, jusqu'à la même date, dans les ports français continentaux de Méditerranée, Atlantique, Manche et mer du Nord, sauf dérogation accordée par le représentant de l'Etat territorialement compétent.

Art. 5. – I. – Sont interdits, jusqu'au 15 avril 2020, sauf s'ils relèvent de l'une des exceptions mentionnées au II, les déplacements de personnes par transport commercial aérien :

- au départ du territoire hexagonal et à destination de La Réunion, Mayotte, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- au départ de l'une de ces collectivités et à destination du territoire hexagonal ;
- entre ces collectivités.

II. – Par dérogation au I, restent autorisés les déplacements justifiés par l'un des motifs suivants :

- motif impérieux d'ordre personnel ou familial ;
- motif de santé relevant de l'urgence ;
- motif professionnel ne pouvant être différé.

III. – Les personnes souhaitant bénéficier de l'une des exceptions mentionnées au II présentent au transporteur aérien lors de leur embarquement un ou plusieurs documents permettant de justifier du motif de leur déplacement accompagnés d'une déclaration sur l'honneur de ce motif.

Art. 6. – I. – Tout opérateur de transport public collectif routier, guidé ou ferroviaire de voyageurs, ci-après désigné par « l'entreprise », est tenu de mettre en œuvre les dispositions du présent I.

L'entreprise procède au nettoyage désinfectant de chaque véhicule ou matériel roulant de transport public au moins une fois par jour. Sauf impossibilité technique avérée, l'entreprise prend toutes dispositions adaptées pour séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre et en informer les voyageurs.

Dans les véhicules routiers comportant plusieurs portes, l'entreprise interdit aux voyageurs d'utiliser la porte avant et leur permet de monter et descendre par toute autre porte. Toutefois l'utilisation de la porte avant est autorisée lorsque sont prises les dispositions permettant de séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre.

L'entreprise communique aux voyageurs, notamment par un affichage à bord de chaque véhicule ou matériel roulant, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national, comportant notamment l'obligation pour les voyageurs de se tenir à au moins un mètre des autres voyageurs.

La vente à bord de titres de transport par un agent de l'entreprise est suspendue. L'entreprise informe les voyageurs des moyens par lesquels ils peuvent se procurer un titre de transport.

En cas d'inobservation des dispositions du présent I, une interdiction de service de transport sur toutes les lignes concernées peut être prononcée. Lorsque le service est conventionné avec une région ou Ile-de-France Mobilités ou avec une autorité organisatrice de la mobilité, l'interdiction est décidée par le préfet de région dans laquelle le service est organisé. Dans les autres cas, l'interdiction est prononcée par un arrêté conjoint du ministre chargé de la santé et des transports. La décision précise le service concerné, les motifs justifiant l'interdiction, sa durée et les conditions et mesures nécessaires pour le rétablissement du service.

II. – Pour la réalisation des opérations de transport de marchandises, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national, doivent être observées par les conducteurs de véhicules de transport ainsi que par les personnels des lieux de chargement ou de déchargement. Lorsque les lieux de chargement ou de déchargement ne sont pas pourvus d'un point d'eau, ils sont pourvus de gel hydro-alcoolique.

Le véhicule est équipé d'une réserve d'eau et de savon ainsi que de serviettes à usage unique, ou de gel hydro-alcoolique.

Lorsque les mesures mentionnées au premier alinéa du présent II sont respectées, il ne peut être refusé à un conducteur de véhicules de transport l'accès à un lieu de chargement ou de déchargement, y compris à un point d'eau lorsque ce lieu en est pourvu, pour des raisons sanitaires liées à l'épidémie de covid-19.

La remise et la signature des documents de transport sont réalisées sans contact entre les personnes. La livraison est effectuée au lieu désigné par le donneur d'ordre et figurant sur le document de transport.

Dans le cas de livraisons à domicile, les chauffeurs, après communication avec le destinataire ou son représentant, laissent les colis devant la porte en mettant en œuvre des méthodes alternatives qui confirment la bonne livraison et ne récupèrent pas la signature du destinataire.

Il ne peut être exigé de signature d'un document sur quelque support que ce soit par le destinataire ou son représentant.

Sauf réclamation formée par tout moyen y compris par voie électronique, au plus tard à l'expiration du délai prévu contractuellement ou à défaut de stipulation contractuelle à midi du premier jour ouvrable suivant la remise de la marchandise, la livraison est réputée conforme au contrat.

Ces dispositions sont d'ordre public.

III. – Sans préjudice de dispositions particulières relatives au transport de malades assis, pour le transport de personnes en taxis ou voitures de transport avec chauffeur, aucun passager ne peut s'asseoir à côté du conducteur. La présence de plusieurs passagers est admise aux places arrières. Le véhicule est en permanence aéré. Les passagers doivent emporter tous leurs déchets. Le conducteur procède au nettoyage désinfectant du véhicule au moins une fois par jour.

Le conducteur est autorisé à refuser l'accès du véhicule à une personne présentant des symptômes d'infection au covid-19.

Les dispositions du présent III sont également applicables au transport adapté aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite mentionné à l'article L. 1111-5 du code des transports.

CHAPITRE 3

DISPOSITIONS CONCERNANT LES RASSEMBLEMENTS, RÉUNIONS OU ACTIVITÉS

Art. 7. – Tout rassemblement, réunion ou activité mettant en présence de manière simultanée plus de 100 personnes en milieu clos ou ouvert, est interdit sur le territoire de la République jusqu'au 15 avril 2020.

Les rassemblements, réunions ou activités indispensables à la continuité de la vie de la Nation peuvent être maintenus à titre dérogatoire par le représentant de l'Etat dans le département, par des mesures réglementaires ou individuelles, sauf lorsque les circonstances locales s'y opposent.

Le représentant de l'Etat dans le département est habilité aux mêmes fins à interdire ou à restreindre, par des mesures réglementaires ou individuelles, les rassemblements, réunions ou activités ne relevant pas du premier alinéa lorsque les circonstances locales l'exigent.

CHAPITRE 4

DISPOSITIONS CONCERNANT LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC, LES ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL DES ENFANTS, LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE ET SUPÉRIEUR AINSI QUE LA TENUE DES CONCOURS ET EXAMENS

Art. 8. – I. – Les établissements relevant des catégories mentionnées par le règlement pris en application de l'article R. 123-12 du code de la construction et de l'habitation figurant ci-après ne peuvent plus accueillir du public jusqu'au 15 avril 2020 :

- au titre de la catégorie L : Salles d'auditions, de conférences, de réunions, de spectacles ou à usage multiple sauf pour les salles d'audience des juridictions ;
- au titre de la catégorie M : Magasins de vente et Centres commerciaux, sauf pour leurs activités de livraison et de retraits de commandes ;
- au titre de la catégorie N : Restaurants et débits de boissons, sauf pour leurs activités de livraison et de vente à emporter, le « room service » des restaurants et bars d'hôtels et la restauration collective sous contrat ;
- au titre de la catégorie P : Salles de danse et salles de jeux ;
- au titre de la catégorie S : Bibliothèques, centres de documentation ;
- au titre de la catégorie T : Salles d'expositions ;
- au titre de la catégorie X : Etablissements sportifs couverts ;
- au titre de la catégorie Y : Musées ;
- au titre de la catégorie CTS : Chapiteaux, tentes et structures ;
- au titre de la catégorie PA : Etablissements de plein air ;
- au titre de la catégorie R : Etablissements d'éveil, d'enseignement, de formation, centres de vacances, centres de loisirs sans hébergement, sauf ceux relevant des articles 9 et 10.

II. – Les établissements relevant du I peuvent toutefois continuer à recevoir du public pour les activités figurant en annexe.

III. – La tenue des marchés, couverts ou non et quel qu'en soit l'objet, est interdite. Toutefois, le représentant de l'Etat dans le département peut, après avis du maire, accorder une autorisation d'ouverture des marchés

alimentaires qui répondent à un besoin d'approvisionnement de la population si les conditions de leur organisation ainsi que les contrôles mis en place sont propres à garantir le respect des dispositions de l'article 1^{er} et de l'article 7.

IV. – Les établissements de culte, relevant de la catégorie V, sont autorisés à rester ouverts. Tout rassemblement ou réunion en leur sein est interdit à l'exception des cérémonies funéraires dans la limite de 20 personnes.

V. – Les établissements mentionnés aux articles L. 322-1 et L. 322-2 du code du sport sont fermés.

VI. – Le représentant de l'Etat dans le département est habilité à interdire ou à restreindre, par des mesures réglementaires ou individuelles, les activités qui ne sont pas interdites en vertu du présent article.

VII. – Les dispositions du présent article sont applicables sur le territoire de la République.

Art. 9. – I. – Sont suspendus, jusqu'au 29 mars 2020 :

1° L'accueil des usagers des structures mentionnées aux articles L. 214-1, L. 227-4 et, lorsque des agréments ont été délivrés pour l'accueil de plus de 10 enfants, L. 424-1 du code de l'action sociale et des familles, à l'exception des structures attachées à des établissements de santé et de celles mentionnées au 4° de l'article R. 2324-17 du code de la santé publique ;

2° L'accueil des usagers des établissements d'enseignement scolaire relevant du livre IV du code de l'éducation, à l'exception de ceux de son titre V, ainsi que l'accueil des usagers des services d'hébergement, d'accueil et d'activités périscolaires qui y sont associés ;

3° L'accueil des usagers des activités de formation des établissements d'enseignement supérieur mentionnés aux livres IV et VII du même code.

II. – Toutefois, un accueil est assuré par les établissements et services mentionnés aux 1° et 2° du I, dans des conditions de nature à prévenir le risque de propagation du virus, pour les enfants de moins de seize ans des personnels indispensables à la gestion de la crise sanitaire. Les prestations d'hébergement mentionnées au 2° du I sont en outre maintenues pour les usagers qui sont dans l'incapacité de rejoindre leur domicile. La tenue des concours et examens nationaux de l'enseignement public et privé et des épreuves concourant au recrutement, à l'avancement et à la promotion des fonctionnaires et magistrats est suspendue dans les établissements relevant du I ainsi qu'en tout autre lieu. Ils peuvent être tenus à distance lorsque la nature des épreuves et les conditions de leur organisation le permettent.

III. – Le présent article est applicable au territoire métropolitain de la République.

Art. 10. – Dans le respect des compétences des collectivités régies par les articles 73 et 74 de la Constitution, le représentant de l'Etat y est habilité à interdire ou à restreindre l'accueil dans les établissements mentionnés à l'article 9 lorsque les circonstances locales l'exigent.

CHAPITRE 5

DISPOSITIONS DE CONTRÔLE DES PRIX

Art. 11. – I. – Les dispositions du présent article sont applicables jusqu'au 31 mai 2020 à la vente des gels hydro-alcooliques destinés à l'hygiène corporelle, quelle que soit leur dénomination commerciale.

II. – Les prix de la vente au détail des produits mentionnés au I ne peuvent excéder :

1° Pour les contenants correspondant à un volume inférieur ou égal à 50 ml, 40 euros par litre toutes taxes comprises, soit un prix unitaire par flacon de 50 ml maximum de 2 euros toutes taxes comprises ;

2° Pour les contenants correspondant à un volume supérieur à 50 ml et inférieur ou égal à 100 ml, 30 euros toutes taxes comprises par litre, soit un prix unitaire maximum par flacon de 100 ml de 3 euros toutes taxes comprises ;

3° Pour les contenants correspondant à un volume supérieur à 100 ml et inférieur ou égal à 300 ml, 16 euros et soixante-dix centimes toutes taxes comprises par litre, soit un prix unitaire maximum par flacon de 300 ml de 5 euros toutes taxes comprises ;

4° Pour les contenants correspondant à un volume supérieur à 300 ml, 15 euros toutes taxes comprises, soit un prix unitaire maximum par flacon d'un litre de 15 euros toutes taxes comprises.

| Prix de vente au détail maximum toutes taxes comprises (TTC) des gels hydro-alcooliques | |
|---|---|
| 50ml ou moins | 40 € TTC par litre, soit un prix unitaire par flacon de 50ml maximum de 2 euros TTC |
| Plus de 50ml, jusqu'à 100ml inclus | 30 € TTC par litre, soit un prix unitaire par flacon de 100ml maximum de 3 euros TTC |
| Plus de 100ml, jusqu'à 300ml inclus | 16,70 € TTC par litre, soit un prix unitaire par flacon de 300ml maximum de 5 euros TTC |
| Plus de 300ml | 15 € TTC par litre, soit un prix unitaire par flacon d'un litre maximum de 15 euros TTC |

III. – Les prix de la vente en gros destinée à la revente des produits mentionnés au I ne peuvent excéder :

1° Pour les contenants correspondant à un volume inférieur ou égal à 50 ml, 30 euros hors taxes par litre ;

2° Pour les contenants correspondant à un volume supérieur à 50 ml et inférieur ou égal à 100 ml, 20 euros hors taxes par litre ;

3° Pour les contenants correspondant à un volume supérieur à 100 ml et inférieur ou égal à 300 ml, 10 euros hors taxes par litre ;

4° Pour les contenants correspondant à un volume supérieur à 300 ml, 8 euros hors taxes par litre.

| Prix de vente en gros maximum hors taxe (HT) des gels hydro-alcooliques | |
|---|-------------------|
| 50ml ou moins | 30 € HT par litre |
| Plus de 50ml, jusqu'à 100ml inclus | 20 € HT par litre |
| Plus de 100ml, jusqu'à 300ml inclus | 10 € HT par litre |
| Plus de 300ml | 8 € HT par litre |

IV. – Le ministre chargé de l'économie peut modifier par arrêté les prix maximums mentionnés aux I à III, pour tenir compte de l'évolution de la situation du marché constatée sur tout ou partie du territoire, dans la limite d'un coefficient correcteur qui ne peut être inférieur à 0,5 ou supérieur à 1,5.

V. – Le présent article s'applique aux ventes de produits mentionnés au I qui sont réalisées à compter de son entrée en vigueur.

VI. – Les dispositions du présent article sont applicables à Wallis-et-Futuna.

CHAPITRE 6

DISPOSITIONS PORTANT RÉQUISITION

Art. 12. – I. – Afin d'en assurer la disponibilité ainsi qu'un accès prioritaire aux professionnels de santé et aux patients dans le cadre de la lutte contre le virus covid-19, sont réquisitionnés :

1° Les stocks de masques de protection respiratoire de types FFP2, FFP3, N95, N99, N100, P95, P99, P100, R95, R99, R100 détenus par toute personne morale de droit public ou de droit privé ;

2° Les stocks de masques anti-projections respectant la norme EN 14683 détenus par les entreprises qui en assurent la fabrication ou la distribution.

II. – Les masques de protection respiratoire de types FFP2, FFP3, N95, N99, N100, P95, P99, P100, R95, R99, R100 et les masques anti-projections respectant la norme EN 14683 produits entre la publication du présent décret et la date à laquelle prend fin l'état d'urgence sanitaire sont réquisitionnés, aux mêmes fins, jusqu'à cette date.

III. – Les dispositions du I et du II ne sont applicables qu'aux stocks de masques déjà présents sur le territoire national et aux masques produits sur celui-ci. Des stocks de masques importés peuvent toutefois donner lieu à réquisition totale ou partielle, par arrêté du ministre chargé de la santé, au-delà d'un seuil de cinq millions d'unités par trimestre par personne morale. Le silence gardé par ce ministre plus de soixante-douze heures après réception d'une demande d'importation adressée par cette personne ou l'importateur fait obstacle à la réquisition. »

IV. – Le présent article est applicable, jusqu'au 31 mai 2020, à l'ensemble du territoire de la République.

Art. 13. – Le décret n° 2020-197 du 5 mars 2020 relatif aux prix de vente des gels hydro-alcooliques, le décret n° 2020-247 du 13 mars 2020 relatif aux réquisitions nécessaires dans le cadre de la lutte contre le virus covid-19 et le décret n° 2020-260 du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19 sont abrogés.

Art. 14. – Les articles 3, 7, 9 et 10 du présent décret sont applicables en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie Française.

Art. 15. – La ministre de la transition écologique et solidaire, le ministre des solidarités et de la santé, le ministre de l'économie et des finances et la ministre des outre-mer sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française et entrera en vigueur immédiatement.

Fait le 23 mars 2020.

EDOUARD PHILIPPE

Par le Premier ministre :

*Le ministre des solidarités
et de la santé,
OLIVIER VÉRAN*

*La ministre de la transition écologique
et solidaire,
ELISABETH BORNE*

*Le ministre de l'économie
et des finances,
BRUNO LE MAIRE*

*La ministre des outre-mer,
ANNICK GIRARDIN*

ANNEXE

Les activités mentionnées au II de l'article 8 sont les suivantes :

- Entretien et réparation de véhicules automobiles, de véhicules, engins et matériels agricoles.
- Commerce d'équipements automobiles.
- Commerce et réparation de motocycles et cycles.
- Fourniture nécessaire aux exploitations agricoles.
- Commerce de détail de produits surgelés.
- Commerce d'alimentation générale.
- Supérettes.
- Supermarchés.
- Magasins multi-commerces.
- Hypermarchés.
- Commerce de détail de fruits et légumes en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de viandes et de produits à base de viande en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de poissons, crustacés et mollusques en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de pain, pâtisserie et confiserie en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de boissons en magasin spécialisé.
- Autres commerces de détail alimentaires en magasin spécialisé.
- Les distributions alimentaires assurées par des associations caritatives.
- Commerce de détail de carburants en magasin spécialisé.
- Commerce de détail d'équipements de l'information et de la communication en magasin spécialisé.
- Commerce de détail d'ordinateurs, d'unités périphériques et de logiciels en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de matériels de télécommunication en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de matériaux de construction, quincaillerie, peintures et verres en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de journaux et papeterie en magasin spécialisé.
- Commerce de détail de produits pharmaceutiques en magasin spécialisé.
- Commerce de détail d'articles médicaux et orthopédiques en magasin spécialisé.
- Commerces de détail d'optique.
- Commerce de détail d'aliments et fournitures pour les animaux de compagnie.
- Commerce de détail alimentaire sur éventaires sous réserve, lorsqu'ils sont installés sur un marché, des dispositions du III de l'article 8.
- Commerce de détail de produits à base de tabac, cigarettes électroniques, matériels et dispositifs de vapotage en magasin spécialisé.
- Vente par automates et autres commerces de détail hors magasin, éventaires ou marchés n. c. a.
- Hôtels et hébergement similaire.
- Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée lorsqu'il constitue pour les personnes qui y vivent un domicile régulier.
- Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs lorsqu'ils constituent pour les personnes qui y vivent un domicile régulier.
- Location et location-bail de véhicules automobiles.
- Location et location-bail d'autres machines, équipements et biens.
- Location et location-bail de machines et équipements agricoles.
- Location et location-bail de machines et équipements pour la construction.
- Activités des agences de placement de main-d'œuvre.
- Activités des agences de travail temporaire.
- Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques.
- Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication.
- Réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques.
- Réparation d'équipements de communication.
- Blanchisserie-teinturerie.
- Blanchisserie-teinturerie de gros.
- Blanchisserie-teinturerie de détail.
- Services funéraires.
- Activités financières et d'assurance.

Circulaire du 29 octobre 2020

relative à la continuité du service public dans les administrations et les établissements publics de l'Etat dans le contexte de dégradation de la situation sanitaire

La ministre de la transformation et de la fonction publiques **NOR : TFPF2029593C**
à

Mesdames et Messieurs les ministres,

La France, comme la plupart des pays européens, fait face à une aggravation très importante des cas de contamination, en dépit des mesures de restriction importantes prises au cours des dernières semaines. Cette aggravation soudaine et importante fait craindre une saturation à court terme des services de réanimation si aucune mesure complémentaire n'est prise.

La fonction publique doit prendre toute sa part dans le combat collectif contre le virus. Dans le même temps, le bon fonctionnement des services publics doit être pleinement assuré pour garantir la continuité de la vie de la Nation.

Vous devez veiller à organiser le fonctionnement de vos services afin qu'ils soient en capacité de continuer à remplir leurs missions au service des Français en mettant en œuvre les mesures suivantes.

1. Le télétravail est dorénavant la règle pour l'ensemble des activités qui le permettent

Comme je l'ai indiqué dans ma circulaire du 7 octobre 2020, le télétravail participe à la démarche de prévention du risque d'infection au virus en limitant l'affluence dans les transports en commun et la présence dans les bureaux et espaces partagés.

A compter de vendredi 30 octobre, les agents dont les fonctions peuvent être exercées totalement ou principalement à distance doivent impérativement être placés en télétravail cinq jours par semaine.

Pour les agents dont les fonctions ne peuvent être qu'accessoirement exercées à distance, l'organisation du service doit permettre de réduire au maximum le temps de présence pour l'exécution des tâches qui ne peuvent être réalisées en télétravail.

Il revient en conséquence aux chefs de service de définir des organisations de travail tenant pleinement compte de ces mesures tout en veillant à la continuité des activités et des missions de service public.

Dans ce contexte, il est essentiel qu'ils prêtent une attention particulière aux conditions matérielles d'exercice et à l'accompagnement des agents placés en situation de télétravail. Ils doivent veiller au maintien des liens au sein du collectif de travail et à la prévention des risques liés à l'isolement. Un « kit » sur les bonnes pratiques en matière de télétravail est mis à leur disposition pour les accompagner dans cette démarche.

2. Les conditions de fonctionnement des administrations doivent être aménagées pour protéger la santé des agents et des usagers

Les conditions de travail doivent être aménagées pour les agents amenés à travailler totalement ou partiellement en présentiel, en particulier lorsque les nécessités de service l'exigent, afin de protéger leur santé et celle des usagers.

Afin de réduire les interactions sociales et la présence dans les transports, les chefs de service doivent adapter l'organisation du travail en prévoyant notamment l'aménagement des horaires de travail et d'ouverture. Dans les services ouverts au public, un système de prise de rendez-vous doit être organisé dans toute la mesure du possible. Les espaces de travail et d'accueil doivent être aménagés pour permettre l'accueil du public dans le strict respect des règles sanitaires.

Je vous rappelle qu'il est de votre responsabilité de fournir aux agents des masques de protection et de vous assurer du respect des règles sanitaires.

Les agents placés sous votre autorité ont vocation à poursuivre leur activité en télétravail ou en présentiel.

Les seules exceptions concernent les agents qui peuvent être placés en autorisation spéciale d'absence pour l'un des cas suivants, lorsque le télétravail n'est pas possible :

les personnes identifiées comme cas contact à risque ;

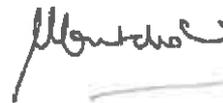
les personnes considérées comme vulnérables ;

le parent devant assurer la garde de son enfant de moins de 16 ans en raison de la fermeture de leur crèche, école ou collège, ou encore lorsque son enfant est identifié comme cas contact à risque

J'appelle votre attention sur la nécessité d'entretenir un dialogue social nourri avec les organisations syndicales au moyen de conférences téléphoniques ou audiovisuelles. Je vous invite notamment à réunir les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail dans les meilleurs délais.

J'insiste enfin sur l'importance qui s'attache, particulièrement dans cette période de crise sanitaire, à ce que vos services répondent le plus précisément à l'enquête hebdomadaire « COVID-19 » pilotée par la direction générale de l'administration et de la fonction publique, conformément à ce que prévoit la circulaire du Premier ministre du 1^{er} septembre 2020.

J'ai pleinement confiance dans la capacité de tous les agents à affronter cette nouvelle épreuve comme ils ont su faire face dès le début de l'épidémie aux défis qu'elle impose à nos services publics. Je vous saurai gré de bien vouloir assurer largement la diffusion au sein de vos services de ces mesures, qui s'appliquent jusqu'à ce qu'il en soit décidé autrement.



Amélie de MONTCHALIN

Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Séance extraordinaire du 4 mai 2020

Point 2 : Modalités de reprise de l'activité à compter du 11 mai, date de sortie progressive du confinement en France.

Pour information

Le Chef de l'Etat a annoncé, lors de son allocution télévisée du 13 avril dernier, la sortie progressive, à compter du 11 mai prochain, du confinement mis en œuvre en France depuis le 17 mars dans le cadre de la lutte engagée contre la propagation du COVID-19. Un certain nombre de précisions ont été apportées par le Premier Ministre lors de son allocution devant l'Assemblée Nationale le 28 avril.

Dès lors, la collectivité s'est mise en ordre de marche afin de mener un travail transversal permettant de préciser les modalités du déconfinement qui doit permettre un retour à une activité de service public sur ses sites, qu'il s'agisse des établissements ou des sites administratifs, de manière progressive, respectueuse des consignes données au niveau national par le Gouvernement et respectueuse de la situation individuelle de chacun.

Le présent rapport présente les fruits de ce travail qui a été partagé avec les représentants des personnels lors de deux réunions de travail qui se sont tenues les 24 et 30 avril dernier. Il s'articule en 4 points :

- L'action du Plateau médical et les dispositions générales de protections prises à l'égard des agents dans le cadre du déconfinement ;
- Les modalités de fonctionnement des sites administratifs ;
- Les modalités de reprise d'activité au sein des établissements scolaires et des CREPS;
- Les conséquences de la crise sanitaire sur certains projets relevant de la compétence du CHSCT.

1. L'action du Plateau médical et les dispositions générales de protections prises à l'égard des agents dans le cadre du déconfinement

1.1 La poursuite du fonctionnement du Plateau médical

1.1.1 L'activité de la plateforme d'appel depuis fin février

Le fonctionnement du Plateau médical, mis en place depuis la fin du mois de février, va se poursuivre dans les semaines à venir et autant de temps que nécessaire.

La plateforme est ouverte de 8 à 17 heures au numéro d'appel suivant : 03.87.54.32.87 ou poste 23287 ou à l'adresse suivante : medecinedeprevention@grandest.fr. Il y a deux permanents par plage horaire et deux plages horaires dans la journée (8h/12h30 et 12h30/17h).

Depuis le 17 mars, début du confinement, le Plateau médical a recensé deux types d'appels :

- ceux concernant les personnes :
 - o dites « fragiles » c'est-à-dire souffrant d'une affection chronique ou d'une pathologie pouvant constituer un risque supplémentaire en cas de contamination ;
 - o en contact ou ayant été en contact avec des personnes atteintes du COVID-19 ou présentant des symptômes laissant supposer une contamination ;
 - o atteintes ou présentant des symptômes du COVID-19.
- Il y a également des appels concernant les agents qui ont des questions relatives à leur situation personnelle, leur état de santé, en lien avec leur activité professionnelle et sans rapport avec le COVID-19.

Pour le premier cas de figure, à l'issue de l'entretien téléphonique :

- l'agent est destinataire d'un courriel précisant son éloignement temporaire ainsi que la durée de cet éloignement. Ce mail est accompagné des recommandations sanitaires à observer ainsi que d'un tableau de suivi de la courbe de température à son usage personnel ;
- l'autorité hiérarchique ainsi que la DRH sont prévenus par mail de l'éloignement temporaire de l'agent et de la durée de cet éloignement.

Une assistante du plateau médical est chargée de l'établissement du certificat de position administrative signé par Mme GOUGEON. Ce certificat sera envoyé au domicile de l'agent au moment de la reprise. Dans l'intervalle, l'agent reçoit par mail une copie de ce certificat, celui-ci est également transmis au service chargé de la gestion « temps de travail » pour justifier de l'absence de l'agent et de sa non-disponibilité.

Pour les autres situations, les réponses sont multiples :

- Ecoute, aide et conseils, information ;

- Réorientation vers les services compétents en interne ou à l'extérieur. Ainsi, toutes les questions liées aux arrêts de travail pour maladie sont réorientées vers les gestionnaires des congés spéciaux de maladie et en leur absence vers la responsable du pôle des congés spéciaux maladie.

Appels à la plateforme téléphonique depuis le 17 mars et jusqu'au 27 avril :

| Motifs des appels | Nombre d'agents |
|---|-----------------|
| Personnes dites « fragiles » | 62 |
| Personnes avec symptômes COVID-19 | 44 |
| Personnes « contact » | 15 |
| Conjoint fragile | 2 |
| Information/conseils situation administrative en lien avec la santé | 34 |
| Information/conseils COVID-19 | 20 |
| Information en lien avec bénévolat | 3 |
| Prolongation éloignement temporaire | 32 |
| Inquiétude / reprise | 10 |
| Demande de reprise anticipée | 3 |
| Autre | 15 |
| TOTAL | 240 |

Mesures d'éloignement temporaires depuis le 17 mars (résultats au 27 avril inclus) :

| situations | Personnels ATTEE | Personnels site administratif | total |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Personnes dites « fragiles » | 57 dont 9 renouvellements | 16 dont 1 renouvellement | 73 dont 10 renouvellements |
| Personnes avec symptômes COVID - 19 | 13 | 14 | 27 |
| Personnes « contact » | 4 dont 1 prolongations | 5 | 9 dont 1 prolongation |
| TOTAL | 74 | 35 | 109 |

1.1.2 Le rôle du Plateau médical pendant la phase de déconfinement progressif

Compte tenu de la situation actuelle et comme nous y autorise le décret n° 2020-410 du 8 avril 2020 adaptant temporairement les délais de réalisation des visites et examens médicaux par les services de santé au travail à l'urgence sanitaire, les visites médicales périodiques sont suspendues jusqu'en juillet 2020 au plus tôt.

A l'issue de la période de confinement, priorité sera donnée aux visites médicales spéciales pour permettre aux agents concernés de reprendre leur activité professionnelle dans les meilleures conditions. Par ailleurs, il est important que les membres du plateau médical restent, dans un premier temps, disponibles pour les appels à la plateforme téléphonique.

Ce qui précède doit permettre aux membres du Plateau médical de poursuivre le plateau d'appel aussi longtemps que nécessaire. Dans la phase de déconfinement progressif, les

agents qui le souhaitent pourront continuer à contacter le Plateau médical pour des échanges ou un suivi personnalisé.

Pendant toute la durée de circulation active du virus, pourront rester en télétravail ou en autorisation spéciale d'absence après avis du Plateau médical :

- Les personnes souffrant d'une pathologie incompatible avec le risque d'une contamination. Une liste de situations à risque, conforme aux recommandations des autorités et aux connaissances les plus récentes, a été établie afin d'homogénéiser l'analyse de celles-ci au sein du plateau médical. Il s'agit d'une aide à la décision à usage interne au plateau. Sont prises en compte des situations cliniques incluant pathologies et comorbidités. Une place est laissée à l'appréciation des médecins de prévention pour les cas ne figurant pas sur la liste. Les agents estimant être à risque doivent contacter le plateau médical selon la procédure rappelée au point 1.1.1.

Pour mémoire, le Haut Conseil en Santé Publique émet des recommandations pour la prévention et à la prise en charge du COVID-19 chez les patients à risque de formes sévères à savoir :

- les personnes âgées de 70 ans et plus ;
 - les patients aux antécédents cardiovasculaires : hypertension artérielle compliquée, accident vasculaire cérébral ou coronaropathie, chirurgie cardiaque, insuffisance cardiaque stade NYHA III ou IV ;
 - les diabétiques insulino-dépendants non équilibrés ou présentant des complications secondaires à leur pathologie ;
 - les personnes présentant une pathologie chronique respiratoire susceptible de décompenser lors d'une infection virale ;
 - les patients présentant une insuffisance rénale chronique dialysée et les malades atteints de cancer sous traitement.
- Pour les personnes partageant le domicile avec une personne fragile : l'agent pourra prendre contact avec le plateau médical qui transmettra une procédure à mettre en œuvre pour la protection des personnes. Un maintien en télétravail ou une mesure d'éloignement temporaire pourra être prononcée.

Pendant une durée déterminée seront dispensés de télétravail après avis du Plateau médical :

- Les personnes venant d'être contaminées ou pour lesquelles il y a suspicion de COVID – 19. Si elles n'ont pas de certificat médical du médecin traitant, elles bénéficieront d'un éloignement temporaire pour une durée de 21 jours à partir du diagnostic ou de l'apparition des symptômes. Cette période pourra être renouvelée en fonction de la gravité de la maladie.

Pendant une durée déterminée pourront rester en télétravail si l'état de santé le permet ou en autorisation spéciale d'absence après avis du Plateau médical :

- Les personnes « contact ». Elles bénéficieront d'un éloignement temporaire pour une durée de 21 jours à partir du dernier jour de contact avec la personne déclarée positive au COVID – 19 ou suspectée d'être contaminée. Si après cette période l'agent ne présente aucun signe de la maladie, il pourra reprendre son activité professionnelle. Si des symptômes apparaissent, il bénéficiera d'un éloignement pour une durée de 21 jours à partir de l'apparition des premiers symptômes ou pour la durée de l'arrêt de travail du médecin traitant le cas échéant.

Le plateau médical demandera une attestation sur l'honneur à chaque nouvelle personne souhaitant bénéficier d'une mesure d'éloignement du lieu de travail pour les cas de figure suivant : personne fragile et personne contact.

1.2 Dispositions générales de protections prises à l'égard des agents dans le cadre du déconfinement

1.2.1 Les mesures de protection individuelles et collectives

Pour commencer, il est utile de rappeler que les gestes barrières restent le meilleur moyen de protection contre la propagation du virus. Ainsi est-il rappelé qu'il convient de :

- Se laver très régulièrement les mains au savon ;
- Utiliser le gel hydro alcoolique uniquement lorsqu'il n'y a ni eau ni savon à disposition : chaque agent se verra doté d'un flacon individuel de 100 ml et des flacons d'1 litre seront disponibles dans les espaces collectifs éloignés des points d'eau ;
- Tousser ou éternuer dans son coude ;
- Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter après utilisation ;
- Maintenir une distance d'au moins 1 mètre entre les personnes lors d'un déplacement dans les espaces collectifs et dans les bureaux ;
- Eviter toutes poignées de mains, accolades ou embrassades entre collègues ;
- Ne pas se toucher le nez, la bouche et les yeux ;
- Aérer régulièrement le bureau ou l'espace de travail ;
- Porter un masque dans les transports en commun ;
- Pour les agents des sites administratifs et les agents utilisant un ordinateur, nettoyer sa surface de travail le matin et le soir (bureau, téléphone fixe, clavier et poignées de portes et de fenêtres) et utiliser la poubelle dédiée pour les lingettes et le masque.

Afin de garantir à chaque agent une protection individuelle maximale, la collectivité va mettre à disposition de chaque agent un « kit » de protection individuel contenant :

- Un flacon de gel hydro alcoolique de 100 ml qui pourra être rechargés auprès des agents d'accueil dans les sites administratifs ou auprès des responsables d'encadrement dans les lycées à partir des flacons d'1 litre qui seront mis à disposition ;
- Un paquet de lingettes désinfectantes bactéricides et virucides. Dans un premier temps du fait des difficultés d'approvisionnement des boîtes d'essuie-mains seront fournies. Elles pourront être utilisées en combinaison avec le gel individuel en substitution aux lingettes ;
- Masques à usage unique (2 par jour et par agent) avec une dotation supplémentaires pour les agents chargés de la restauration dans les établissements ;

- 2 masques réutilisables et lavables pouvant être utilisés, par exemple, pour les trajets entre le domicile et le travail (un masque le matin et un masque le soir).

Afin de veiller à ce que chaque agent dispose d'un kit au moment de sa reprise du travail qui pourra être échelonnée, la distribution sera organisée de la manière suivante :

- Pour les agents des sites administratifs : une distribution sera organisée à proximité de l'entrée de chaque bâtiment les lundis de 6h30 à 10h pendant 3 semaines et également dans une salle de réunion dédiée les autres jours de la semaine de 7h30 à 9h. Pour les plus petits sites (bâtiment Oberlin à Strasbourg, Bibliothèque à Metz...), les kits seront confiés aux assistantes de Direction ou aux encadrants de ces sites. A partir du mardi 2 juin, les agents, qui ne l'auraient pas fait, sont invités à prendre contact avec les services de la maintenance pour récupérer leur kit de protection. Pour les agents des Maisons de Région, la Mission Moyens Généraux livrera les kits directement sur les sites.
- Pour les agents des établissements : chaque Maison de la Région sera livrée à partir du mercredi 6 mai de l'ensemble des dotations des lycées de son périmètre. Les encadrants de chaque lycée seront contactés au préalable par les Maisons de la Région pour définir les modalités de récupération des kits à partir du 6 mai. Les encadrants seront chargés, au sein de chaque établissement de distribuer individuellement aux agents de leur ressort les kits en question.

Il y aura suffisamment de kits pour couvrir tous les besoins, y compris ceux des nouveaux arrivants qui en seront systématiquement dotés. Chaque agent recevant un kit devra émarger afin d'attester qu'il en prend possession.

Des dispositions spécifiques seront, en outre, prises selon les personnels :

- Des gants à usage unique seront mis à disposition des agents des établissements et des CMIL ;
- Des visières seront mises à disposition des agents d'accueil dans les établissements. La collectivité va vérifier s'il est possible d'en mettre également à disposition des agents de restauration ;
- Du film transparent (type film alimentaire) sera mis à disposition des agents qui utilisent des ordinateurs fixes qui sont susceptibles d'être manipulés par des personnels différents.

1.2.2 Les mesures de soutien individuel et managérial

La Cellule de soutien psychologique mise en œuvre pendant la période de confinement reste active jusqu'à début juillet minimum. Pour celles et ceux qui éprouvent quelques difficultés avec cette période particulière, qui sont inquiets et n'arrivent pas à vivre sereinement le déconfinement, la Région propose un dispositif de soutien psychologique confié à un prestataire extérieur qui mobilisera son réseau de psychologues diplômés et formés à l'accompagnement des personnes confrontées à des angoisses, tensions, remises en question ou inquiétudes liées au déconfinement.

Tout agent ressentant le besoin d'une aide spécifique liée au déconfinement pourra en bénéficier. Pour l'activer, les agents souhaitant être accompagnés pourront contacter le

plateau médical. Le Plateau assurera alors le relais avec le prestataire retenu, le cabinet ApsyZ Conseil.

Les entretiens avec les membres du plateau médical et les psychologues sont couverts par le secret médical et professionnel, dans le respect du code de déontologie. Cette démarche restera donc anonyme et confidentielle. Son coût est entièrement pris en charge par la collectivité.

Par ailleurs et dans la droite ligne du « *guide du manager à distance en situation exceptionnelle* » qui a été rédigé au moment du confinement, Manag'Est et la Délégation à l'Innovation et à la Modernisation de l'Action Publique ont proposé, en amont de la prochaine sortie du confinement, un « *guide du manager en situation de reprise* ». Vous le trouverez en annexe 1.

Le rôle des managers dans cette nouvelle période apparaît en effet essentiel pour permettre un retour progressif « au bureau » dans de bonnes conditions. Le manager doit dans cette nouvelle période à la fois rassurer ses équipes, les guider sans oublier de prendre en compte l'impact – par nature subjectif et donc différents – de cette situation sur les agents.

Ce guide illustré par des exemples et proposant des outils pratiques visait à accompagner les managers dans les différentes étapes de la reprise :

- Comment anticiper et préparer en amont la « reprise » sachant que celle-ci se fera progressivement et selon des modalités différentes suivant les agents ?
- Comment écouter et prendre en compte dans son management le ressenti des agents, et accompagner les agents en difficultés ?
- Comment adapter les missions, projets, méthode (développement du télé travail) au nouveau contexte dans un contexte d'incertitude ?
- Comment tirer collectivement les enseignements « positifs comme négatifs » de la période vécue, et modifier nos pratiques à moyen et long terme ?
- Comment rendre notre organisation plus résiliente face à de futurs événements imprévus / exceptionnels ?

Autant de questions auxquelles ce guide, qui a vocation à s'enrichir des expériences futures, apporte des premiers éléments de réflexion.

Parallèlement à ce guide, une démarche de « retour d'expérience » du confinement est engagée. Un sondage a ainsi été adressé le 30 avril aux agents des sites administratifs qui ont été amenés à télé travailler afin notamment de recueillir leur sentiment sur :

- Les « services » proposés par la collectivité pour les accompagner durant cette période et « garder le contact » (rubrique « info covid 19 sur C'est, Plateau médical, accompagnement psychologique, ressources en ligne...) ;
- Les pratiques nouvelles (usage des outils collaboratif, information des agents via l'intranet, webinaires) à poursuivre ou amplifier.

Sans remettre en question la réalisation du bilan de l'expérimentation du télétravail mené depuis le 1^{er} janvier 2020 par 80 agents volontaires, ce sondage a pour objectif de recueillir le sentiment de l'ensemble des agents des sites administratifs sur les conditions de travail à distance et à domicile durant la période de confinement :

- Evolution de la perception du télé travail par les agents suite à cette période particulière,
- Points perçus comme positifs / négatifs du télé travail lors de cette période,
- Freins éventuels à lever pour pouvoir télé travailler ou pour mieux télé travailler,
- Souhait de poursuivre, d'étendre le dispositif de télé travail à court, moyen et long terme...

Les éléments recueillis auront notamment pour objectif d'alimenter la réflexion de la DRH lorsqu'il s'agira de repenser le cadre du télétravail pour l'avenir. Plus globalement, il devra permettre de mesurer la pertinence des modes de collaboration à distance qui pourraient répondre à des problématiques managériales qui avaient été identifiées du fait de notre organisation en multi-sites.

Vous trouverez, en annexe 2, le contenu du sondage.

2. Les modalités de fonctionnement des sites administratifs :

Pendant la phase du confinement, les agents des sites administratifs étaient, selon les dispositions précisées dans le rapport au CHSCT du 14 avril dernier, en maintien d'activité soit en présentiel par roulement pour les agents assurant le service minimum sur les sites (gestion du courrier, maintenance, entretien à Chalons) soit en télétravail pour les agents dont les postes de travail le permettaient soit en autorisation spéciale d'absence.

Cette organisation a permis à notre collectivité, grâce à l'engagement de tous et à une infrastructure informatique performante, de continuer à fonctionner dans les meilleures conditions possibles.

Dans la droite ligne des annonces gouvernementales, l'ensemble des sites administratifs – Maisons de Région, Siège de Strasbourg, Hôtels de Région de Chalons et de Metz, annexes - sera rouvert à compter du lundi 11 mai.

Cependant et eu égard :

- aux conditions générales de reprise édictées par le Gouvernement ;
- à l'impact que peut avoir la reprise scolaire progressive sur l'organisation personnelle des agents qui ont des enfants à charge de moins de 16 ans ;
- au fait que le retour à la normale dans les transports en commun se fera de manière progressive ;
- à la nécessité de respecter des gestes barrières qui peut avoir une incidence sur l'occupation des bureaux au-delà de deux personnes ;
- aux situations personnelles des agents qui génèrent des inquiétudes légitimes quant à un retour sur site ;

la collectivité a décidé, pendant toute la durée du déconfinement décidée les pouvoirs publics, de laisser toute la souplesse d'organisation nécessaire permettant aux agents d'avoir le choix entre se rendre sur leur lieu d'affectation ou continuer à télétravailler depuis leur domicile lorsque leur poste le leur permet sachant que les deux situations peuvent alterner au sein d'une même semaine.

Pour les agents dont le poste ne permet pas le télétravail, les encadrants veilleront à adapter la présence sur site à la charge de travail. S'ils ne peuvent pas venir sur site du fait d'enfants de moins de 16 ans à garder, ils devront remplir la demande d'autorisation d'absence exceptionnelle pour garde d'enfant dans le cadre de l'après confinement (cf. annexe 7 du *Guide de mon retour au bureau*).

L'organisation précise du travail devra être validée entre l'agent et son supérieur hiérarchique dans le respect du cadre général fixé ci-dessus.

Les conditions particulières de cette reprise nécessitent à cet égard de cultiver la confiance mutuelle entre le manager et ses équipes, condition sine qua non pour permettre une reprise sereine dans ce contexte d'incertitude.

Afin d'accompagner ce mode de fonctionnement, la collectivité veille à mettre à disposition des agents les outils numériques dont ils ont besoin pour poursuivre le télétravail. C'est ainsi qu'un stock de 400 ordinateurs portables supplémentaires pourra être mis à disposition des agents en sus des 1500 déjà distribués ou en passe de l'être. Cela portera la dotation globale à 1.900. Ces ordinateurs resteront à la disposition des agents autant de temps que nécessaire.

En revanche, une bonne qualité de connexion internet est indispensable pour la poursuite du télétravail dans de bonnes conditions. Les agents qui auraient fait le choix de ne pas prendre d'abonnement auprès d'un opérateur devront donc revenir travailler sur site ou alors souscrire un abonnement internet.

Un document, *le Guide de mon retour au bureau*, donnant l'ensemble des principes et modalités du retour sur site et comprenant un certain nombre d'annexes est annexé au présent rapport (annexe 3). Il est le fruit d'un important travail transversal entre les directions mobilisées pour préparer la reprise. Il s'agit d'un document pédagogique et évolutif en fonction de l'évolution de la situation. Il sera diffusé le plus largement possible par mail et sur C'L'Est.

3. Les modalités de reprise d'activité au sein des établissements scolaires et des CREPS :

Pendant la phase de confinement, la règle générale était que les agents restaient chez eux sauf dans la limite de ce qui est strictement indispensable à la continuité de service décidée par le Chef d'établissement en tant que garant du fonctionnement et de la continuité pédagogique et qui s'est déclinée de la manière suivante :

- Les CMIL, indispensables à la continuité de service, ont poursuivi leur activité, le plus souvent à distance ;
- L'entretien était limité au strict nécessaire en fonction des présences de personnels de l'Etat (Education Nationale, Agriculture, Sports) ou d'enfants éventuellement accueillis dans les cités scolaires.
- Accueil et gardiennage limités au strict nécessaire.

Ont été exclus du service minimum, les agents malades, présentant des risques sanitaires particulier ou devant garder des enfants de moins de 16 ans. Ont été privilégiés pour ce service minimum les agents logés sur place et ceux qui résident à proximité de l'établissement et/ou ne sont pas astreints à recourir aux transports publics. Les autorisations de circulation étaient établies par les Maisons de Région.

La liste des agents concernés par ce service était établie entre l'établissement et la Maison de Région concernée qui la validait. Se sont en moyenne 340 agents sur 5500 qui ont été mobilisés à raison de 2h par jour en moyenne ou 2h par semaine en moyenne.

Dans la droite ligne des annonces gouvernementales et du plan rendu public par le Premier Ministre le 28 avril devant l'Assemblée Nationale, deux situations pourront être envisagées dans la phase de déconfinement pour les agents des établissements :

- Pour les établissements situés dans les départements en zone rouge de la « météo » du Covid (carte présentés tous les soirs à compter du jeudi 30) : les dispositions s'appliquant pendant la phase de confinement continuent à s'appliquer. Les agents ne seront sollicités que dans la limite de ce qui est strictement indispensable à la continuité du service public, au fonctionnement de l'établissement pendant cette période et au respect des engagements contractuels dans le domaine scolaire (télérestauration, restauration des classes primaires et collèges par exemple) et de la formation professionnelle.
- Pour établissements situés dans les départements en zone verte : l'ensemble des établissements scolaires (EPL, EPLEA, CREPS) sera rouvert progressivement à compter du lundi 11 mai pour préparer le retour des élèves à compter de début juin en fonction des modes d'organisations de chaque établissement. Ainsi, la règle générale est un retour progressif des agents dans leur établissement y compris ceux œuvrant dans les cités scolaires. Les chefs d'établissement, en concertation avec les Maisons de Région veilleront cependant à adapter les sollicitations des personnels en fonction des charges de services public effectives et notamment en fonction de la fréquentation par les élèves. Les agents d'encadrement prendront contact avec le proviseur et le gestionnaire de leur établissement pour établir avec eux les principes et modes d'organisation. Ils en informent leur Maison de Région. Ils contactent ensuite les agents placés sous leur responsabilité.

Les agents présentant une pathologie particulière appréciée selon un protocole déterminé par le Plateau Médical ou côtoyant dans leur entourage proche des personnes dites « fragiles » ou présentant des symptômes COVID 19 peuvent contacter le plateau médical qui décidera de la possibilité du maintien du confinement avec Autorisation Spéciale d'Absence (ASA)

Les agents devant assurer la garde de leur-s enfant-s de moins de 16 ans rendant leur présence au travail compliquée doivent envoyer une demande d'autorisation d'absence exceptionnelle (formulaire disponible sous CLEST) à drh-covid19@grandest.fr. Il sera possible selon l'organisation de la garde des enfants propre à chaque foyer de programmer des autorisations d'absence perlées par demi-journées ou par journée (par exemple : 1 jour en présentiel, 1 jour en autorisation spéciale pour garde d'enfants). Ils devront nécessairement en informer leur supérieur hiérarchique direct.

Un document, *le Guide du retour dans mon établissement*, donnant l'ensemble des principes et modalités du retour sur site est annexé au présent rapport (annexe 4). Il est le fruit d'un important travail transversal entre les directions mobilisées pour préparer la reprise et les autorités académiques. Il s'agit d'un document pédagogique et évolutif en fonction de l'évolution de la situation. Il sera diffusé le plus largement possible.

Ce document reprend les principes généraux applicables à l'ensemble de la collectivité et est complété par un ensemble de fiches qui traiteront de différents sujets propres aux lycées, en particulier :

- Une check list de la reprise qui mettra l'accent sur quatre mots d'ordre : inventorier, recenser, commander, organiser. Ce dernier point concerne notamment l'élaboration des emplois du temps pour s'adapter aux conditions de reprise ;
- Un rappel du matériel mis à disposition des agents ;
- Des modalités et protocoles de nettoyage de locaux et du linge qui donnent des modalités pratiques permettant de sécuriser le travail ;
- Les modalités de fonctionnement de la restauration et de l'internat, sachant que ce point nécessitera un travail précis dans chaque établissement pour s'adapter aux conditions de l'établissement ;
- Le traitement des poubelles ;
- L'usage des véhicules professionnels.

Un accent est mis sur la nécessité d'avoir une étroite concertation entre les établissements et les Maisons de Région pour assurer la prise en compte des spécificités et difficultés en résultant en proximité dans le cadre d'un dialogue constructif. Il s'agira, en particulier, de bien définir les tâches prioritaires et les moyens d'y faire face.

4. Les conséquences de la crise sanitaire sur certains projets relevant de la compétence du CHSCT.

En sus des éléments qui ont été présentés lors du CHSCT du 14 avril dernier et dans l'attente du rapport qui sera examiné par le Comité Technique du 12 mai lequel viendra préciser les ajustements sur les sujets relevant de la compétence du CT (ajustements dans la campagne d'évaluation annuelle et de préparation des CAP ; ajustements dans les règles de mobilité pour les agents des lycées notamment), il est précisé que la crise sanitaire oblige notre collectivité à revoir les plannings d'organisation des deux démarches d'évaluation des risques professionnels et psycho-sociaux. Ces éléments ont été partagés en amont avec le Secrétaire du CHSCT.

4.1 Evaluation des Risques Professionnels (EvRP)

Pour rappel, les membres du CHSCT ont approuvé le 21 novembre 2019 en CHSCT le projet de démarche d'évaluation des risques professionnels, qui permettra à la collectivité de construire son document unique d'évaluation des risques professionnels. L'évaluation des risques professionnels (EvRP) consiste à identifier et à classer les risques professionnels auxquels peuvent être exposés les agents lors de leurs activités de travail. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail défini préalablement.

Le document unique est un document rédigé qui a pour but de recenser l'ensemble des risques professionnels encourus par les agents. Il permet la mise en place chaque année d'un programme de prévention au sein de l'établissement. Il vise principalement à assurer la sécurité des salariés sur leur lieu de travail et à prendre les mesures nécessaires à la maîtrise des risques.

Un travail de recensement sur site permet d'accomplir un inventaire exhaustif des situations dangereuses et permet ensuite de coter les risques en fonction de l'exposition et du dommage éventuel le plus impactant. Le travail de relevé est réalisé in situ afin d'observer le travail réel des agents et non le travail prescrit.

Les visites au sein des différents sites de la Région (sites administratifs, établissements d'enseignement et CREPS) afin d'effectuer le recensement des risques professionnels devaient se dérouler de début avril à fin juin 2020. Un planning avait été communiqué aux représentants des personnels siégeant au CHSCT, comme convenu lors des groupes de travail organisés sur le sujet de l'EvRP.

Au vu des événements liés au COVID-19, il n'est plus possible de respecter ce calendrier et il est proposé de décaler la tenue de ces visites au dernier trimestre 2020, en tenant compte des contraintes liées à la rentrée scolaire pour les établissements d'enseignement, les CREPS et les Maisons de Région.

Le nouveau planning sera élaboré par le Pôle Prévention des Risques du service Qualité de Vie au Travail et sera transmis aux représentants des personnels siégeant au CHSCT.

4.2 Evaluation des Risques-Psycho-Sociaux (RPS)

Quant à la démarche spécifique d'évaluation des Risques Psycho-Sociaux (RPS), les événements liés au COVID-19 impliquent également de réaménager le projet. Pour rappel, la partie qualitative de la phase 2 du projet, qui consiste à organiser des entretiens semi-directifs avec des agents tirés au sort, devait débuter début avril pour s'achever aux alentours de fin mai. Une Lettre Ensemble dédiée à la présentation synthétique des résultats des questionnaires et à la préparation de cette phase qualitative – validée par le COTech – devait être envoyée aux agents dans le courant de la semaine 12, soit la première semaine de confinement.

Il apparaît donc nécessaire d'adapter la démarche selon les propositions suivantes :

- Envoi aux agents, courant mai, de la Lettre Ensemble # 2 remaniée qui présentera les résultats des questionnaires et informera les agents du report des entretiens au dernier trimestre 2020, sans en présenter tous les détails. Il apparaît en effet nécessaire de tenir les agents informés des suites de l'enquête à laquelle ils ont largement participé et de leur expliquer les raisons du report du projet.
- Envoi aux agents d'une Lettre Ensemble # 3 début septembre, annonçant la reprise de la phase qualitative et précisant ses modalités concrètes d'organisation. En parallèle, le tirage au sort sera effectué. Les agents tirés au sort pourront ainsi être informés rapidement après l'envoi de cette Lettre Ensemble # 3.
- Démarrage des entretiens à partir de la deuxième quinzaine de septembre en privilégiant les agents des sites administratifs, et à partir de début octobre pour les agents des lycées et des CREPS, afin de laisser la rentrée scolaire se dérouler sereinement.

Une fois les entretiens terminés, la Région disposera de l'ensemble des éléments constitutifs du diagnostic des RPS, ce qui permettra d'envisager ensuite des plans d'actions ciblés.

Pour terminer, il vous est précisé qu'une réunion de travail avec les organisations syndicales sera organisée prochainement afin de recalibrer le calendrier de mise en œuvre du PAAF-QVT pour tenir compte des décalages issus de la période de confinement. A cet égard, une réunion de travail devra décider, au mois de septembre, des sites choisis pour l'expérimentation des visites d'inspection par les ACFI dans le cadre de la convention qui nous lie sur le sujet avec les Centres de Gestion.

ANNEXES :

Annexe 1 : Guide du manager en situation de reprise

Annexe 2 : contenu du sondage relatif au retour d'expérience de la période du confinement

Annexe 3 : Guide de mon retour au bureau

Annexe 4 : Guide du retour dans mon établissement

DOCUMENT 5
juillet 2012

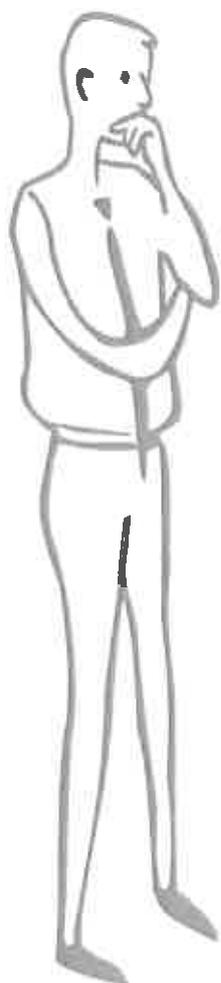


TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE

**Guide d'aide à l'évaluation des risques et
à la recherche de mesures de prévention associées**

A destination des entreprises et des salariés





Flexibilité... Réduction des déplacements... Autonomie...

Comment mettre en œuvre le télétravail au sein de l'entreprise ?

Ce guide a pour objectif d'amener des pistes de réflexion aux employeurs et aux salariés qui souhaitent adopter cette forme d'organisation du travail et effectuer une évaluation des risques associés.



Sommaire

1 LE TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

2 LES AVANTAGES ET LES INCONVÉNIENTS DU TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE

3 QUELS RISQUES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE ET QUELLES SOLUTIONS APPORTER ?

3.1 Les risques psychosociaux relatifs à l'activité de télétravail à domicile

- L'isolement social et professionnel
- Le burn-out lié à la difficulté de scinder vie personnelle et vie professionnelle
- Le stress lié aux objectifs
- Le stress lié à la nature de la tâche
- Le mal-être généré par un contrôle abusif
- La violence externe (exemple des clients difficiles)
- La souffrance liée à la démotivation, elle-même liée à la monotonie
- L'environnement de travail
- Le matériel inadapté (lenteurs des systèmes, pannes...)
- L'environnement socio-économique
- Le rejet des collègues qui jugent le salarié en télétravail « privilégié »
- Le management du salarié en télétravail
- Le passage au télétravail
- La désocialisation causée par la distance
- Les problèmes pathologiques masqués par l'isolement géographique (conduites addictives)

3.2 Le risque du travailleur isolé

3.3 Autres risques

- Le travail sur écran
- Les paramètres physiques
- Le risque électrique

4 CONSEILS POUR L'INTRODUCTION DU TÉLÉTRAVAIL DANS UNE ENTREPRISE

1^{ère} étape : Réflexion et concertation

2^{ème} étape : Définition des objectifs et établissement d'une équipe projet

3^{ème} étape : Préparation du projet pilote

4^{ème} étape : Lancement du projet pilote

5^{ème} étape : Evaluer le projet de télétravail

5 PIÈGES ET FACTEURS DE SUCCÈS

6 BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE POUR ALLER PLUS LOIN...

7 CONTACTS UTILES

Le télétravail à domicile

1- Le télétravail à domicile, de quoi parle-t-on ?

Les entreprises, devant faire face aux marchés concurrentiels et aux évolutions dans le domaine de l'innovation, sont nombreuses à investir dans la flexibilité de leurs organisations.

Le développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) a ouvert notamment la voie à de nouvelles organisations du travail.

Le salarié peut travailler dorénavant plus facilement ¹ à domicile grâce aux nouvelles technologies, ayant un accès plus facile à son environnement de travail.

Définition

D'après l'article L1222-9 du Code du Travail introduit par la loi 2012-387 du 22 mars 2012 ², le télétravail est défini comme

« toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci ».

Le télétravail repose sur le volontariat. Il ne peut s'imposer au salarié qui doit fournir un accord écrit ³.

Le télétravail peut combiner le travail au domicile et le travail au sein de l'entreprise.

Les obligations réglementaires (Art. L 1222-9 et 10)

(...) Le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

Le contrat de travail ou son avenant précise les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail.

A défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail.

¹ Le télétravail a toujours existé. Son contexte est toutefois largement modifié avec le développement des nouvelles technologies.

² La définition légale du télétravail reprend celle du 19 juillet 2005 qui s'était déjà inspirée de celle de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) européen du 16 juillet 2002. Cependant, le Code du Travail ne reprend pas dans cette définition les salariés « nomades », c'est-à-dire les salariés qui effectuent habituellement leur prestation de travail en dehors des locaux de l'entreprise (commerciaux notamment).

³ En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés. L'accord écrit n'est alors plus nécessaire (Art. L1222-11).

Les obligations réglementaires (Art. L 1222-9 et 10)

Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu à l'égard du salarié en télétravail :

- 1- de prendre en charge tous les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci ;
- 2- d'informer le salarié de toute restriction à l'usage d'équipements ou outils informatiques ou de services de communication électronique et des sanctions en cas de non-respect de telles restrictions ;
- 3- de lui donner priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail qui correspond à ses qualifications et compétences professionnelles et de porter à sa connaissance la disponibilité de tout poste de cette nature ;
- 4- d'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail ;
- 5- de fixer, en concertation avec lui, les plages horaires durant lesquelles il peut habituellement le contacter.



Témoignage

« Avoir au moins deux jours sur site avec l'ensemble de l'équipe permet d'utiliser ces jours pour les discussions sur les projets souvent plus simples en 'face à face', surtout lors des désaccords. »

Jean, pratique le télétravail à domicile

Avantages/inconvénients

2- Les avantages et les inconvénients du télétravail à domicile (SAVARY, 2006)*

Le tableau ci-dessous reprend une liste non exhaustive d'avantages et d'inconvénients liés au télétravail. Il est possible selon la situation de travail et son mode de gestion, que des avantages puissent devenir des inconvénients (et vice-versa) exposant alors les salariés à des facteurs de risque.

Pour les salariés

Avantages

Meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée : qualité de vie améliorée grâce à une augmentation du temps passé en famille, augmentation du temps réservé à la vie personnelle... impliquant une préparation de toutes les parties intéressées (salarié et famille)

Possibilités de trouver un emploi en dehors de sa région sans que la distance soit un obstacle.

Possibilité de travailler malgré une mobilité réduite en raison d'une maladie ou d'un handicap.

Réduction des déplacements et des temps de transports.

Flexibilité des horaires, le télétravailleur a plus de latitude décisionnelle pour gérer son temps de travail en fonction des conditions dans lesquelles il se trouve.

Accroissement possible de la motivation (prise de décisions, initiatives, autonomie, etc.).

Augmentation de l'autonomie au travail (prises de décisions, initiatives, choix dans la façon de procéder, organisation de l'environnement de travail).

Diminution du stress et de la fatigue liés au transport .

Inconvénients

Conflits possibles entre vie professionnelle et vie privée. Si les parties intéressées (salarié et famille) n'y sont pas préparées, l'équilibre travail-famille peut être fragile et générer des conflits. Il peut être difficile de faire comprendre aux membres de la famille que l'on travaille à la maison comme on le ferait au bureau.

Isolement social accru des salariés.

Changements de nature dans les relations sociales de travail (collègues, encadrement) dus à l'éloignement.

Diminution de l'information et de la communication formelle et informelle (les communications peuvent être plus impersonnelles et moins riches).

Risque de perdre des occasions d'avancement (carrière).

Difficultés de mise en œuvre de l'apprentissage.

Flexibilité des horaires et horaires décalés : peut devenir un Inconvénient si l'individu ne s'impose pas de limites de temps.

Exigences et contraintes plus grandes sur le plan de l'«automotivation», de la gestion du temps et dans la charge de travail.

Augmentation du stress si le salarié est confronté seul à des problèmes ou questionnements sans recours possible.

Risque d'absence d'évaluation du poste et de l'organisation du travail .

* En ce qui concerne les transports, 78% des télétravailleurs estiment une diminution de la fatigue et 88% une diminution du stress. Enquête OBERGO 2009-10.

* Voir bibliographie p.26

Avantages

Réduction du risque routier due à la diminution des déplacements.

Réorganisation de l'espace (rénovations, centralisation, décentralisation, délocalisation).

Economies réalisées sur le coût de l'immobilier, sur les frais de déplacement.

Bilan environnemental bénéfique.

Pouvoir d'attraction accru de l'entreprise (image) favorisant le recrutement et la fidélisation des employés.

Accroissement de la flexibilité des activités et des services de l'entreprise.

Inconvénients

Augmentation des risques si l'évaluation n'a pas été menée.

Contrôle des conditions de travail difficile, nécessité de trouver de nouvelles formes de gestion et de management.

Supervision plus difficile pour les managers.

Complexification des méthodes de soutien, de sélection, etc.

Diminution possible de l'engagement, baisse de l'esprit d'équipe.

Communication interne plus difficile.

Quels risques ?

3 - Quels risques liés au télétravail à domicile et quelles solutions apporter ?

Fondamentalement, il ne pèse pas sur les télétravailleurs des risques différents de ceux pesant sur les salariés présents dans l'entreprise, mais la distance créée par la séparation physique entre le télétravailleur et l'organisation associée peut augmenter la criticité de certains risques.

Par ailleurs, les télétravailleurs doivent y faire face seuls ce qui marque l'importance de la prévention en cette matière.

De manière générale, rappelons que conformément au Code du Travail, l'employeur doit évaluer les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des équipements de travail, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail (Article L4121-3 du code du travail).

Il est tenu de transcrire et de mettre à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3 (Article R4121-1 du code du travail).

Afin de l'aider dans cette démarche, nous proposons ci-après une aide à l'identification de certains risques spécifiques. Elle n'est bien entendu pas exhaustive, et devra être complétée par l'employeur, les membres du CHSCT, le médecin du travail, et les salariés concernés par le télétravail.

Une attention particulière devra notamment être portée aux travailleurs en situation de handicap.

En dehors des risques traditionnels cités dans la brochure INRS ED 840 (l'électrocution, le malaise, la chute de plain pied...) qui doivent être observés, trois catégories de risques spécifiques vont être observées plus particulièrement, avec des propositions associées.

Ces conseils ne sont que des pistes de réflexion, charge à l'employeur de mettre en œuvre les mesures adaptées permettant de supprimer ou limiter les risques identifiés.

3.1 Les risques psychosociaux relatifs à l'activité de télétravail à domicile

L'isolement social et professionnel

Le salarié peut perdre son sentiment d'appartenance et se retrouver socialement isolé.

Celui-ci peut se sentir exclu, perdre le lien social qui le lie notamment à ses collègues de travail, c'est-à-dire être membre d'un groupe qu'il soit formel ou informel.

Il lui est nécessaire de conserver une vie sociale, avec des contacts autres que téléphoniques ou informatiques.

Témoignage

« Mon sentiment d'appartenance à l'entreprise diminue, je me sens moins rattachée à la « grande maison », mon lien est différent. Je me sens plus distante par rapport à mes collègues, même avec 1j/s. »

Pascale

Témoignage

« A partir de 3j/s en télétravail, on se sent loin et ça manque de chaleur humaine. »

François

Pistes de réflexion possibles :

- Mettre en œuvre un télétravail partiel, limité à un ou deux jours par semaine. Un temps complet peut poser des problèmes d'isolement du salarié.
- S'assurer que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent. Le salarié devra être en communication avec sa hiérarchie au moins une fois par semaine. Outre les communications régulières à distance, un entretien mensuel en face à face sera programmé avec son responsable direct. Cet entretien portera, en particulier, sur le suivi de l'évaluation de la charge de travail.
- Le télétravailleur doit également avoir la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et avoir accès aux informations et aux activités sociales de l'entreprise.
- Le télétravailleur doit bénéficier des mêmes entretiens professionnels que les autres salariés de l'entreprise, et est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres salariés.
- Le salarié devra être présent au siège social au moins un jour par semaine, en moyenne.
- Le salarié doit avoir :
 - le même accès à la formation et aux possibilités de déroulement de carrière,
 - les mêmes droits collectifs que les autres salariés,
 - connaissance de tous les systèmes de surveillance mis en place, y compris les systèmes de contrôles techniques et ceux ayant pour but de lutter contre la cybercriminalité.

Quels risques ?

- L'intégration du salarié à la communauté de travail et à la vie de l'entreprise peut être facilitée par l'utilisation des moyens de communication à distance.
Quelques outils possibles : la vidéo-conférence, l'audio-conférence, les forums, la messagerie, les bureaux virtuels, le téléphone portable...

— Le burn-out lié à la gestion du temps et à la difficulté de scinder vie personnelle et vie professionnelle

Plongé dans son activité professionnelle, le salarié peut être enclin à empiéter sur sa vie privée pour terminer son travail, et réciproquement.

Le risque de burn-out existe s'il n'arrive pas à se mettre des limites dans une activité où il se sent particulièrement investi. En effet, s'autoriser le droit de se surcharger de travail peut engendrer un burn-out.

Le télétravailleur doit avoir les moyens de répartir judicieusement son temps entre les diverses tâches qu'il a à accomplir dans le cadre de son travail et de sa vie personnelle. D'autant plus que plusieurs études ont montré que les salariés en télétravail allongent leur temps de travail. Il est donc important que le salarié ait une certaine liberté dans la gestion de son temps, mais aussi prendre en compte que la non-présence de garde-fou formel et impératif peut transformer la situation du télétravailleur en situation à risque (METZGER et al., 2004)*.

Pistes de réflexion possibles :

- La communication sur les attentes en termes d'objectifs est fondamentale et devra être périodique.
- Consciente de l'interpénétration vie professionnelle / vie privée induite par la situation de télétravail, l'entreprise pourra mettre en place une organisation permettant de respecter la vie privée du salarié, en particulier en fixant, après concertation avec le salarié, les plages horaires de disponibilité durant lesquelles il peut être contacté.

Pour rappel

Les limites imposées par le Code du Travail concernant la durée maximale du travail sont :

- *Durée maximale légale de la journée de travail : 10 h/j (Article L.3121-34),*
- *Durée maximale légale de travail hebdomadaire : 48 h/semaine (Article L.3121-35),*
- *Durée maximale légale de la semaine de travail sur un trimestre : 44 h (Article L.3121-36).*

Toutefois, il est rappelé que les durées maximales d'heures travaillées durant une journée ou une semaine ne sont pas applicables pour un cadre travaillant sous le régime du forfait annuel en jours.

Les limites imposées par le Code du Travail concernant la durée minimale des repos, sont :

- *Durée minimale du repos quotidien : 11 h consécutives (Article L.3131-1),*
- *Durée minimale du repos hebdomadaire : 24 h + 11 h = 35 h consécutives (Article L.3132-2).*

Par ailleurs, les limites imposées par le Code du Travail concernant les moments de travail sont :

- *Le recours au travail de nuit doit être exceptionnel (Article L.3122-32).*

* Voir bibliographie p.26

Le stress lié aux objectifs

N'ayant pas de contact direct avec sa hiérarchie, le salarié peut avoir des difficultés à évaluer ses résultats. Il peut aussi ressentir une incapacité à accomplir seul ce qu'il va considérer comme une surcharge de travail.

Pistes de réflexion possibles :

- Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables.
La charge de travail, les normes de production et les critères de résultats exigés du télétravailleur doivent être équivalents à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'employeur.
Des points de repère moyens identiques à ceux utilisés dans l'entreprise peuvent être donnés au télétravailleur.
La charge de travail et les délais d'exécution, évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'entreprise, doivent, en particulier, permettre au télétravailleur de respecter la législation relative à la durée du travail et tout spécialement la durée maximale du travail et les temps de repos.
- La charge de travail prescrite devra faire l'objet d'une concertation avec le salarié, à qui sera donné, en début d'année, la définition des tâches à accomplir et les objectifs à atteindre.
Régulièrement, la charge de travail réelle et la charge ressentie seront évaluées au cours d'entretiens mensuels avec le manager.

Témoignage

« En openspace, les tentations peuvent être grandes (internet toujours ouvert, discussion avec ses collègues...). On peut retrouver ces tentations dans le télétravail, alors le seul moyen d'éviter cela c'est de donner des tâches précises à faire, avec un planning réaliste et de réelles attentes. »

Alain, 35 ans, cadre en informatique, pratique le télétravail 2 jours par semaine.

Le stress lié à la nature de la tâche

Une prescription floue, des objectifs inatteignables, un manque de moyens engendrent du stress. Le degré de stress est en corrélation avec la complexité de la tâche et l'incapacité du télétravailleur à y faire face. En effet, les tâches trop complexes créent chez le travailleur mal préparé une pression telle que leur vie professionnelle s'en trouve affectée.

Quels risques ?

Pistes de réflexion possibles :

- Il est important pour les entreprises et leurs salariés de repenser le travail, et donc de le redéfinir. Le travail doit inclure toutes les tâches nécessaires aux objectifs pré-établis, ce qui permet au travailleur de donner un sens à ce qu'il fait.
L'objectif étant de définir les tâches pour mieux les maîtriser.

— Le mal-être généré par un contrôle abusif

En ce qui concerne la surveillance du salarié, l'informatique peut contribuer à porter atteinte au domicile ainsi qu'au travail des salariés, (notons que s'agissant du télétravail nomade, des craintes émergent quant aux possibles abus liés à l'usage de la géolocalisation, grâce au GPS intégré dans les outils de l'Internet mobile).

Pistes de réflexion possibles :

- Rappel du décret 81-1142 du 23 décembre 1981 :
les contrôles effectués par l'employeur doivent répondre à trois principes-clés :
 - le salarié doit en être informé,
 - le contrôle doit être légitimé par un motif,
 - il ne doit pas constituer une violation de la vie privée du salarié.
- Les Informations recueillies par les systèmes de contrôle technique (suivi des flux de messages ou d'échanges, des volumes...) ne doivent pas être utilisées pour effectuer des contrôles d'activité du salarié.
- Privilégier les outils à part entière
(par exemple, différencier le GPS du téléphone mobile).

— La violence externe (exemple des clients difficiles)

Les relations humaines se déroulent parfois sous le signe de la tension et de l'agressivité. Le télétravailleur, s'il est amené à communiquer avec des clients, peut être victime de l'agressivité des clients au quotidien, et doit faire face seul. Même si l'agressivité verbale et les insultes semblent maintenant provenir de tous les milieux socioculturels et toucher beaucoup de secteurs professionnels, concernant le télétravail, elles doivent être affrontées seul, ce qui nourrit le sentiment d'isolement du télétravailleur.

Pistes de réflexion possibles :

- L'entreprise devra mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'identification des sources de cette violence pour l'éliminer. Pourquoi les clients sont-ils agressifs ? Quelle est l'origine du problème ?
- Proposer en complément au télétravailleur en difficulté de se former à la gestion de conflit.

La souffrance liée à la démotivation, elle-même liée à la monotonie :

La monotonie et la frustration ont tendance à mener à la démotivation.

L'ennui est un état réactionnel tendant à s'adapter au couple frustration/monotonie qui a des conséquences sur la santé. En effet, il peut provoquer des troubles de l'attention et du sommeil, une fatigue, des troubles de la perception du temps générateurs de mauvaises performances dans le travail.

Dans ce cas, certains travaux mettent en évidence une relation directe entre ennui au travail et accidents du travail.

Pistes de réflexion possibles :

- Des entretiens entre le télétravailleur et son superviseur peuvent être programmés afin que ce dernier puisse identifier l'existence de signes de démotivation ou d'ennui.
- D'autre part, pour éviter l'apparition de l'ennui au travail, le télétravailleur doit être occupé, dans les limites du temps de travail qui lui sont imparties, et sur des activités variées.

L'environnement de travail

L'article 7 de l'ANI du 19 juillet 2005 prévoit que l'employeur doit fournir à son employé les équipements pour télétravailler.

Par ailleurs, certains travaux avancent que l'absence d'un espace dédié au télétravail au sein du domicile est facteur d'augmentation des heures travaillées. En effet, le fait de disposer d'une pièce dédiée permet à la fois de s'isoler pour se concentrer sur l'activité de travail, mais surtout cela formalise une « coupure symbolique » entre l'espace domestique et l'espace de travail. Cela permet de maintenir la frontière entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle. « Sortir de cette pièce, c'est quitter le travail » (METZGER et al., 2004).*

Pistes de réflexion possibles :

- L'entreprise doit mettre à la disposition du salarié les équipements nécessaires au télétravail, en particulier l'ensemble complet des systèmes informatiques (matériels, logiciels...) et des systèmes de communication lui permettant de réaliser ses fonctions. A la demande du salarié, elle lui fournira aussi une table bureau, une chaise et une armoire de rangement des dossiers.
- L'espace de travail doit obéir aux règles de sécurité électrique, permettre un aménagement ergonomique du poste de télétravail, et bénéficier d'apport de lumière naturelle.
- Sur la demande du salarié, le CHSCT et les services techniques de l'entreprise pourront venir l'aider à réaliser une installation et une implantation adéquates.
- Il est important que le télétravailleur ait un espace indépendant pour son activité professionnelle au domicile.

* Voir bibliographie p.26

Quels risques ?

— **Le matériel inadapté (lenteurs des systèmes, pannes...)**

De nombreux salariés expriment leur stress lié à l'utilisation de matériel inadapté ou de matériel défaillant. Par exemple, un casque transmettant une voix inaudible implique de demander au client de reformuler sa demande, parfois à plusieurs reprises. Le client peut rapidement devenir agressif.

De même, la lenteur d'un système informatique interrogé peut générer des temps d'attente très pénalisants pour l'atteinte des objectifs quotidiens.

Pistes de réflexion possibles :

- Les salariés doivent être impliqués dans le choix du matériel chaque fois que possible.
- Le salarié doit bénéficier d'une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques mis à sa disposition.
- L'employeur doit mettre en place des procédures permettant le signalement et la prise en charge rapide des dysfonctionnements.
- Une maintenance préventive et une périodicité de renouvellement adaptée doivent être instaurées.

— **L'environnement socio-économique**

L'environnement socio-économique est un facteur professionnel générateur de mal-être dans l'entreprise : incertitudes sur l'avenir de l'entreprise et/ou sur les objectifs de la direction, fermeture possible, mauvaises conditions de travail, forte compétitivité, mauvaise santé économique, restructurations, concurrence forte... En raison de la distance, l'information risque de se faire rare et un stress lié à la difficulté de s'adapter à l'environnement socio-économique de l'entreprise peut apparaître.

Pistes de réflexion possibles :

- Informer le télétravailleur au même titre que les autres salariés, lors de réunions exceptionnelles ou via l'intranet s'il existe. L'information permet de ne pas laisser l'individu dans l'inconnu, et permet aussi de lui donner les moyens pour maîtriser sa propre situation.
- D'autre part, il doit être informé de la vie syndicale au sein de l'entreprise. Ainsi, il aura la possibilité de contacter, en cas de difficultés, ses représentants syndicaux pour faire valoir ses droits (qui sont les mêmes que pour les non-télétravailleurs).

— **Le rejet des collègues qui jugent le salarié en télétravail « privilégié »**

Pour certains, le fait de ne pas « voir » leur collègue sur le lieu de travail peut être perçu comme une absence de travail et alors laisser la porte ouverte aux critiques, jugements, harcèlement, voire même violences au travail (détention d'informations, phénomène de bouc-émissaire...).

Pistes de réflexion possibles :

- Pour éviter que les télétravailleurs soient rejetés par leurs collègues, un point peut être fait sur leur absence au sein des locaux en envoyant des signaux clairs sur l'accessibilité des télétravailleurs, les critères d'évaluation, les mesures prises pour empêcher la discrimination envers les télétravailleurs et les non-télétravailleurs.
- De plus, en ce qui concerne la charge de travail, les situations de crises et demandes urgentes, le mode de répartition des tâches doit être clarifié entre les membres de l'équipe (télétravailleurs et non-télétravailleurs confondus).

— **Le management du salarié en télétravail**

Les individus évoluent dans des « espaces-temps » différents. Les temps de travail dissociés créent des contraintes d'organisation. Chacun doit savoir ce qu'il a à faire mais aussi ce que font les autres, seuls et en groupe.

Le manager doit donc s'approprier cette nouvelle forme d'organisation. Il doit :

- être capable de manager ses équipes à distance dans le cadre du télétravail,
- obtenir des équipes plus fortes, plus soudées, plus performantes collectivement,
- construire des architectures flexibles avec des équipes à distance,
- former une équipe solidaire et capable d'apprendre, de progresser, de réussir.

Pistes de réflexion possibles :

Phase de formation préliminaire pour les managers :

- Un bon animateur/animateur dans le « monde réel » n'est pas automatiquement un bon animateur/animateur dans le « monde virtuel ».
- Le télétravail fait prendre conscience des besoins d'empathie pour manager efficacement une équipe.
- Comme sur une activité de site, le manager aura à :
 - faire partager les expériences,
 - reconnaître chacun avec ses qualités et sa personnalité.

La politique globale doit être clairement établie :

- Le rôle des managers est de donner une direction et contrôler que chacun a bien compris le cap à suivre, en particulier pour le télétravailleur.
- Dans l'équipe, chacun doit savoir quels sont ses buts à moyen terme, ses buts intermédiaires, les rôles et missions de chacun.
- L'équipe doit pouvoir se situer dans l'avancement des projets, évaluer la situation et en tirer les conséquences, quitte à contribuer à modifier les perspectives initiales.
- Il faut établir des outils pour que l'équipe dans son ensemble ait une vision et une compréhension commune.

Quels risques ?

La motivation et l'animation doivent être un souci quotidien :

- L'équipe doit partager des préoccupations et un contexte communs.
- Un groupe qui travaille ensemble dans des conditions traditionnelles collabore plus facilement à distance. Il existe déjà une certaine confiance professionnelle au sein même de l'équipe indispensable au succès du télétravail.
- Plus les motivations quotidiennes sont dispersées ou faiblissent, plus elles sont remplacées par la perception des contraintes auxquelles chacun veut échapper. Il est important de maintenir ce niveau de motivation chez le télétravailleur : reconnaissance du travail accompli, enrichissement des tâches, participation aux décisions, etc.

L'information doit être partagée par tous, y compris les télétravailleurs :

- Tout le monde doit accéder à une ressource d'informations commune :
 - Les managers doivent s'assurer que toute l'information utile à l'équipe et à son unité est rassemblée, accessible, tenue à jour, correctement classifiée.
 - Les managers doivent identifier les informations significatives, leur mode de gestion et de consultation.
- A distance, ceci est plus difficile à assurer. On n'est pas dans le même environnement, on n'a pas les mêmes sources d'information et chacun est concentré sur ses tâches sans que l'unité d'ensemble apparaisse.
- Le morcellement des informations, la dispersion des sources, la surabondance d'informations impliquent des désaccords sur la situation et sur ce qui est important.

Le manager doit s'approprier cette nouvelle forme d'organisation

Le passage au télétravail

Le passage au télétravail implique un grand changement organisationnel, tant pour l'employeur que pour le salarié, qui, s'il n'est pas préparé, peut rapidement être dépassé par les événements.

Pistes de réflexion possibles :

- Une période d'expérimentation au télétravail doit être prévue pendant les premiers mois du passage à la situation de télétravail.
- Proposer le télétravail aux salariés ayant au moins 6 mois d'ancienneté dans l'entreprise laisserait la possibilité au manager d'évaluer le candidat au télétravail en termes d'autonomie, de motivation, de capacité à travailler et à agir seul dans des situations d'urgence par exemple.

- De plus, il doit être possible de faire évoluer la situation de télétravail.*

☞ **La désocialisation causée par la distance**

La despatialisation est géographique mais aussi psychologique.

Ce n'est pas le bureau qui manque au télétravailleur mais plutôt les relations avec ses collègues et sa hiérarchie.

Pistes de réflexion possibles :

- Qu'elles soient formelles ou informelles, il s'agit de maintenir l'employé visible, impliqué dans l'entreprise mais aussi impliqué dans son trajet de formation, dans la gestion de sa carrière et de ses compétences.
- Etablir des plages horaires fixes en accord avec le télétravailleur permet d'éviter tout abus concernant la communication virtuelle.
- Le manager doit aussi combler le déficit social en impliquant le télétravailleur dans les décisions et les projets.

Témoignage

« Là où je travaille, nous avons le droit à 2 jours par semaine de télétravail afin de ne pas se couper complètement de nos collègues. Dans mon équipe, nous sommes tous cadres et relativement autonomes, on ne voit pas la différence entre télétravail ou pas. Cependant, la différence se fait dans le confort de vie : moins de transport, donc moins de fatigue et il est plus facile de trouver du calme pour faire avancer des dossiers sensibles. »

Nathalie, 42 ans, cadre supérieur

☞ **Les problèmes pathologiques masqués par l'isolement géographique (conduites addictives)**

Lorsque l'on travaille au sein d'un collectif, les relations aux autres peuvent nous permettre de détecter un problème d'addiction. Le télétravail créant une distance physique, ces pathologies peuvent être alors masquées.

* voir chapitre 4 p.21 pour la méthodologie de mise en place du télétravail.

Quels risques ?

Pistes de réflexion possibles :

- Envisager de multiplier les visites à la médecine du travail, en les clarifiant dans le contrat de travail et/ou dans les accords relatifs au télétravail de l'organisation.
- Sensibiliser les salariés aux risques d'addictions (alcool, drogues, médicaments, jeux, poker en réseau, etc).
- Former les managers à la détection de signaux d'alerte.

3.2 Le risque du travailleur isolé

Une personne doit être considérée comme travailleur isolé lorsqu'elle est hors de vue ou de portée de voix des autres, dans la plupart des cas pour des périodes de plus d'une heure (INRS ED 985).

Pour limiter au maximum les risques liés aux situations de travail isolé, il faut agir sur l'organisation du travail et sur les circonstances du travail isolé, en considérant : la durée de l'isolement, les moyens de communication, le lieu de travail, la nature du travail, le profil du télétravailleur.

Le salarié peut travailler seul au domicile. Il convient donc de se poser la question de la détection d'un malaise, d'une chute ou d'un accident éventuel, et des modalités de prévenance et d'intervention des secours.

Pistes de réflexion possibles :

- Contact régulier du salarié.

3.3 Autres risques

— Le travail sur écran

S'il a été reconnu que le travail sur écran ne nuit pas à la santé des télétravailleurs, un travail intensif sur un poste mal adapté peut engendrer des effets sur la santé tels que notamment, fatigue visuelle, « œil sec », troubles musculo-squelettiques, stress, exposition aux rayonnements, etc.

L'employeur doit organiser son activité afin de permettre une interruption périodique de travail sur écran, soit par des pauses, soit par des changements d'activité.

Pistes de réflexion possibles :

- L'employeur doit assurer une information sur l'ergonomie du poste de travail, sur l'hygiène, la sécurité et les risques inhérents aux situations de travail rencontrées. Il appartient ensuite au salarié de respecter les prescriptions portées à sa connaissance, notamment en matière de travail sur écran.

- La surveillance médicale des télétravailleurs est assurée par le médecin du travail de l'entreprise ou du service de santé au travail inter-entreprises auquel elle adhère.
- Possibilité d'installer un « message d'interruption d'activité » à la place de l'écran de veille pour obliger le télétravailleur à bouger, s'étirer, regarder au loin⁵.

Les paramètres physiques

L'environnement physique peut être néfaste au bien-être du télétravailleur, même au sein de son domicile. Ainsi, le bruit, la chaleur, l'humidité, le froid, l'absence de lumière, le manque d'espace, la présence de matériaux dangereux sont des facteurs de risques contre lesquels il faudra lutter.

Pistes de réflexion possibles :

- L'intervention de préventeurs sera nécessaire pour contrôler l'environnement physique de l'espace de travail au sein du domicile.
- Si des problèmes sont constatés, l'employeur qui « doit veiller au strict respect des dispositions relatives et légales à la sécurité et santé au travail » (article 8 de l'ANI du 19 juillet 2005) devra alors agir en conséquence.
- Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection.

Pour rappel

Lumière : fatigue visuelle, symptômes oculaires, atteinte aux fonctions visuelles, maux de tête liés aux ambiances lumineuses (éblouissement...). Il faut concevoir une ambiance optimale.

Température : pour un travail intellectuel assis, la température optimale se situe entre 18 et 24°C.

Le risque électrique

Le salarié doit présenter un certificat de conformité de son espace de travail aux normes électriques établi par un organisme agréé.

Pistes de réflexion possibles :

- Réalisé à la demande de l'employeur au domicile du salarié, le diagnostic permet d'établir un constat objectif du niveau de la sécurité de l'installation électrique. Il répertorie les points dangereux dans la partie affectée à l'activité professionnelle du télétravailleur, mais aussi dans le reste du logement.

« L'environnement physique peut être néfaste au bien-être du télétravailleur, même au sein de son domicile. »

⁵ Disponible sur www.inrs.fr > dossier Web > « Travail sur écran » (en bas de la page)

Conseils

4 - Conseils pour l'introduction du télétravail dans une entreprise

Vous désirez introduire le télétravail à domicile pour tout ou partie de vos salariés ? Vous êtes conscients des risques liés au télétravail à domicile et souhaitez connaître les étapes clefs pour introduire le télétravail dans votre organisation ?

Ci-après, vous retrouverez étape par étape, des conseils pour mettre en place le télétravail ⁶.

1^{ère} étape : Réflexion et concertation

- Discuter des avantages et des inconvénients ;
- Etudier les facteurs de succès, à savoir identifier :
 - les caractéristiques des fonctions ou des postes de travail,
 - les caractéristiques personnelles des télétravailleurs,
 - les caractéristiques des organisations.

Qui ?

Une équipe de projet multidisciplinaire constituée idéalement de responsables du service des ressources humaines, du service informatique, du service juridique, des partenaires sociaux et des représentants des employés (dont le rôle sera de veiller au respect des droits des salariés), du CHSCT, de la médecine du travail, et dans certains cas, de services dont l'expertise sera jugée indispensable.

Comment ?

- Pour discuter des avantages et des inconvénients du télétravail à domicile, il s'avère important d'échanger de manière franche et claire sur les problèmes que souhaitent résoudre les parties concernées en introduisant le télétravail. Puis, autour d'un brainstorming par exemple, les participants énuméreront des avantages, des inconvénients et des propositions de solutions aux inconvénients, afin que ceux-ci ne compromettent pas la réussite du projet.
- Il est nécessaire d'établir des critères d'admissibilité qui comprendront certaines compétences personnelles (ex. : capacité de travailler seul) afin d'éviter toute incompréhension entre les candidats télétravailleurs acceptés et refusés, et préciser aussi le caractère volontaire du télétravail.
- De plus, il faudra peut-être envisager de fonder une charte ou politique du télétravail afin de clarifier les droits et devoirs des parties concernées.

2^{ème} étape : Définition des objectifs et établissement d'une équipe projet

Pourquoi ?

- Clarifier les objectifs du projet pilote ;
- Choisir les services et les employés pour le projet pilote ;
- Définir les rôles et les responsabilités des services concernés.

⁶ Cette démarche est inspirée de M. Walrave, Dossier : le télétravail. Comment introduire le télétravail ? Gestion – Volume 35 / Numéro 1 - Printemps 2010.

Qui ?

L'équipe projet sera idéalement composée des responsables des ressources humaines, des représentants du personnel, de techniciens, de juristes, de responsables de la communication, dont le responsable du projet sera nommé et sera le porte-parole.

Comment ?

- En ce qui concerne les objectifs du projet pilote qui auront été définis, il sera indispensable que l'équipe projet établisse un calendrier précis des différentes phases : préparation, introduction, évaluation du projet pilote.
- Pour choisir les services et les employés, deux approches peuvent être envisagées :
 - Soit l'équipe projet demande aux responsables de services d'indiquer dans quelles fonctions le télétravail peut être envisagé et quelles personnes seraient susceptibles de faire partie du groupe test ;
 - Soit on établit un questionnaire destiné directement aux candidats au télétravail qui les interrogera sur leurs motivations, la manière dont ils gèreraient les éventuels problèmes, les compétences qu'ils possèdent, etc.
- L'équipe projet, avec les personnes concernées, définiront les rôles et responsabilités des trois services principaux concernés par l'implantation du télétravail à savoir :
 - le service des ressources humaines (ex. : mise au point de procédures de sélection des télétravailleurs),
 - le service informatique (ex. : mise au point d'instruments pour le soutien du projet de télétravail),
 - le service juridique (ex. : rédaction d'une entente précisant les conditions d'une utilisation raisonnée et éthique des technologies de l'information et de la communication mises à la disposition du travailleur par son employeur).

3^{ème} étape : Préparation du projet pilote

Pourquoi ?

- Enquêter auprès du personnel,
- Sélectionner les participants au groupe projet,
- Communiquer le projet.

Qui ?

Le recours à des intervenants extérieurs peut être envisagé pour cette étape. Sinon, l'équipe projet accompagnée des membres du CHSCT s'avèreront les mieux placés pour conduire une telle démarche.

Comment ?

Par le biais d'une enquête, d'un sondage ou d'un questionnaire, il est utile de connaître les attentes, opinions et appréhensions des télétravailleurs potentiels afin de revoir les objectifs du projet si il y a besoin. Cela permet aussi d'identifier si des préjugés existent; le cas échéant, une action de communication appropriée sera menée afin de réduire leur impact sur le plan culturel et sur celui des valeurs de l'organisation.

Conseils

- Les candidats au télétravail doivent répondre aux critères préétablis : nature du poste et de l'emploi, caractéristiques personnelles et comportementales. Il faut envisager l'éventualité d'offrir des formations aux futurs télétravailleurs afin de développer certaines de leurs compétences.
- L'équipe projet communiquera de manière claire les critères objectifs qui auront conduit à sélectionner les services et les personnes, les solutions aux effets négatifs du télétravail, les objectifs que l'on souhaite atteindre par la mise en place du projet, l'accessibilité des télétravailleurs, les critères d'évaluation et le mode de répartition des tâches entre les membres de l'équipe de travail (télétravailleurs et non-télétravailleurs). La communication aura aussi pour objectif de rassurer les salariés sur leur déroulement de carrière, sur les craintes d'isolement et de rassurer l'encadrement sur le coût du déploiement et sur le travail réellement effectué. Une communication transparente préviendra toute spéculation ou rumeur autour du projet.
- Il sera judicieux de rédiger et de diffuser une liste de questions fréquentes qui pourra être consultée par les individus souhaitant s'informer sur le projet.

4^{ème} étape : Lancement du projet pilote

Pourquoi ?

- Réunir et informer les participants,
- Présenter les initiatives de soutien aux télétravailleurs et aux gestionnaires.

Qui ?

Le responsable de l'équipe projet et les volontaires, les futurs télétravailleurs et leurs supérieurs : manager, chefs de services, etc.

Comment ?

- Une réunion de démarrage constituera un bon moyen pour présenter les étapes du projet, les moyens qui seront mis en œuvre, les mesures de soutien, les instruments d'évaluation du projet, leurs droits et leurs obligations, les pièges à éviter, etc. Puis, on mettra en place la répartition temporelle (définie dans l'avenant au contrat de travail ou dans la lettre de mission) et la répartition des activités (au domicile, le travail réalisé sera de préférence celui qui nécessite de la concentration, du calme). La production (de dossier, de code, etc.) se fait à domicile. Sur site, le relationnel est privilégié, à travers des réunions, des rencontres, des entretiens, etc.) auprès des télétravailleurs.
- En ce qui concerne les initiatives de soutien, seront présentés le centre d'assistance en ligne ou téléphonique, les solutions face au risque de l'isolement (ex : pauses café virtuelles), l'existence d'une « boîte à outils » sur l'intranet avec des rappels sur l'ergonomie du bureau par exemple, etc.

5^{ème} étape : Evaluer le projet de télétravail

Pourquoi ?

- Evaluer les actions menées,
- Apporter des corrections si besoin avant le déploiement du projet.

Qui ?

Le groupe projet et/ou le CHSCT, le médecin du travail, la direction des ressources humaines...

Comment ?

- En s'entretenant avec les personnes ayant abandonné le télétravail, en analysant les résultats des sondages périodiques diffusés auprès des télétravailleurs et de leurs superviseurs (via l'intranet par exemple), etc.
- Si besoin, des corrections peuvent être apportées suivant les problèmes identifiés : formation, intervention au domicile dans les règles, communication, information, etc.

Pièges et succès

5 - Pièges et facteurs de succès

Pièges

Une culture d'entreprise et un mode de management orientés sur la présence, la visibilité des travailleurs et sur leur contrôle direct, associés à un manque de confiance.

Une opposition des managers ne voulant pas ou ne pouvant pas modifier les formes traditionnelles de contrôle et d'évaluation.

Un écart entre les attentes du management et celles du personnel sur les objectifs et les conditions du télétravail.

L'existence de rumeurs malveillantes sur ce que les télétravailleurs font réellement chez eux.

Des problèmes informatiques, un accompagnement insuffisant de tous les employés, une communication confuse.

Un manque de séparation entre le travail et la vie privée, parfois au désavantage du télétravailleur et de sa famille (surcharge systématique de travail par exemple), parfois au désavantage de l'employeur (manque d'autodiscipline, mauvaise gestion du temps).

Des accords trop vagues sur la fréquence du télétravail et sur les moments de présence dans les locaux de l'entreprise.

Des difficultés à planifier les réunions et les formations.

Une diminution des occasions de communication en face à face, formelles et informelles.

L'ignorance en matière de télétravail des collaborateurs qui ne télétravaillent pas.

L'existence de craintes à l'égard des opportunités de carrière et de formation.

Facteurs de succès

Une réflexion sur les motifs incitant à introduire le télétravail en impliquant une équipe multidisciplinaire.

Définir des objectifs à atteindre et des droits et devoirs des télétravailleurs et de leurs supérieurs, avec des représentants du personnel.

Prévoir suffisamment de soutien, de temps de rodage, d'informations et de sensibilisation de toutes les parties.

Rendre transparents les critères objectifs préétablis pour déterminer la possibilité d'appliquer le télétravail aux départements, aux fonctions et aux individus.

Accorder beaucoup d'attention au processus de sélection des télétravailleurs.

Un bon encadrement juridique autour des droits et devoirs des parties concernées sous la forme d'une charte ou politique du télétravail.

Informers sur les avantages et inconvénients du télétravail pour les télétravailleurs, les non-télétravailleurs et leurs superviseurs.

Avoir un soutien dans le domaine des nouvelles technologies.

Une communication interne claire et complète.

Une confiance entre les managers et leurs télétravailleurs, mais aussi entre tous les membres du personnel.

Des sondages réguliers des parties concernées sur leur expérience du télétravail.

Tenir compte des besoins et souhaits des télétravailleurs pour leur permettre d'organiser leur travail à distance de façon flexible.

Intégrer le télétravail dans la politique de GRH : flexibilité des horaires, attirer et fidéliser les collaborateurs, stimuler la mobilité du personnel et améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

6 - Bibliographie sélective pour aller plus loin...

- Rapport du Centre d'Analyse Stratégique « Le développement du télétravail dans la société numérique de demain » (Novembre 2009).
- Travail et Changement. « Nouvelles organisations : les temps changent ». N°335 Janvier/Février 2011. Réseau ANACT.
- LOUREL, M. (2009). Conciliation vie au travail – vie privée. Coll. Revue Pratiques psychologiques. Ed : Elsevier.
- METZGER, J.L., CLEACH, O., (2004). Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. In Sociologie du travail 46, 3, 433-450.
- SAVARY, A. (2006). Contribution à l'analyse du changement de la qualité de vie au travail des télétravailleurs à domicile et en particulier de l'influence des techniques de dépannage à distance. Mémoire de Maîtrise en gestion informatique. Université du Québec à Montréal.
- SLUCKI, C. (2008). Télétravail, les clefs de la réussite. Cyberworkers.
- TREMBLAY, D.G., LE BLOT, I., (2001). Le télétravail: Articuler qualité de vie et performance. Centre francophone d'informatisation des organisations. Bibliothèque nationale du Québec et Bibliothèque nationale du Canada, 2e trimestre, Mai 2001, p.35, 40.

7 - Contacts utiles

- Sébastien TRIOPON, Ingénieur-Conseil à la Carsat Nord-Picardie, 11 allée Vauban, 59662 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
- www.carsat-nordpicardie.fr
- www.inrs.fr
- www.travailler-mieux.gouv.fr
- Association Française du Télétravail et des Téléactivités (AFTT)
6 rue de l'Hôpital Bât B / F 75010 PARIS, www.aftt.asso.fr

Etude menée par le Pôle Actions Transversales- Carsat Nord-Picardie
V2 Juillet 2012 - Clotilde NEVEU / Sébastien TRIOPON

DOCUMENT 6

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

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 et la magistrature

NOR : CPAF1936896D

Publics concernés : agents publics civils des trois fonctions publiques.

Objet : adaptation des conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret détermine les nouvelles modalités de recours au télétravail dans la fonction publique et la magistrature qui permettent le recours ponctuel au télétravail et prévoit de nouvelles dispositions relatives au lieu d'exercice du télétravail, à la formalisation de l'autorisation de télétravail et aux garanties apportées aux agents. Il facilite l'utilisation du matériel informatique personnel de l'agent travaillant à distance. Il permet, en cas de situation exceptionnelle perturbant l'accès au site ou le travail sur site, de déroger à la limitation de la règle imposant un maximum de trois jours de télétravail par semaine.

Références : le décret, pris pour l'application des dispositions de l'article 49 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique, et le texte qu'il modifie peuvent être consultés sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'action et des comptes publics,

Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, notamment son article 8 bis, ensemble la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat, la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et la loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière ;

Vu la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 modifiée relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique, notamment son article 133 dans sa rédaction issue de l'article 49 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique ;

Vu le décret n° 89-229 du 17 avril 1989 modifié relatif aux commissions administratives paritaires des collectivités territoriales et de leurs établissements publics ;

Vu le décret n° 91-790 du 14 août 1991 modifié relatif aux commissions administratives paritaires nationales de la fonction publique hospitalière ;

Vu le décret n° 2003-655 du 18 juillet 2003 modifié relatif aux commissions administratives paritaires locales et départementales de la fonction publique hospitalière ;

Vu le décret n° 2003-761 du 1^{er} août 2003 modifié relatif aux commissions administratives paritaires de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris ;

Vu le décret n° 2016-151 du 11 février 2016 modifié relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes du 16 janvier 2020 ;

Vu l'avis du Conseil commun de la fonction publique en date du 30 janvier 2020 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'administration) entendu,

Décète :

Art. 1^{er}. – Les deux premiers alinéas de l'article 2 du décret du 11 février 2016 susvisé sont remplacés par les alinéas suivants :

« 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.

« Le télétravail peut être organisé au domicile de l'agent, dans un autre lieu privé ou dans tout lieu à usage professionnel.

« Un agent peut bénéficier au titre d'une même autorisation de ces différentes possibilités. »

Art. 2. – Après l'article 2 du même décret, il est inséré un article ainsi rédigé :

« *Art. 2-1.* – L'autorisation de télétravail est délivrée pour un recours régulier ou ponctuel au télétravail. Elle peut prévoir l'attribution de jours de télétravail fixes au cours de la semaine ou du mois ainsi que l'attribution d'un volume de jours flottants de télétravail par semaine, par mois ou par an dont l'agent peut demander l'utilisation à l'autorité responsable de la gestion de ses congés.

« Un agent peut, au titre d'une même autorisation, mettre en œuvre ces différentes modalités de télétravail. »

Art. 3. – L'article 4 du même décret est remplacé par les dispositions suivantes :

« *Art. 4.* – Il peut être dérogé aux conditions fixées à l'article 3 :

« 1^o Pour une durée de six mois maximum, à la demande des agents dont l'état de santé, le handicap ou l'état de grossesse le justifient et après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail ; cette dérogation est renouvelable, après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail ;

« 2^o Lorsqu'une autorisation temporaire de télétravail a été demandée et accordée en raison d'une situation exceptionnelle perturbant l'accès au service ou le travail sur site. »

Art. 4. – L'article 5 du même décret est remplacé par les dispositions suivantes :

« *Art. 5.* – L'exercice des fonctions en télétravail est accordé sur demande écrite de l'agent. Celle-ci précise les modalités d'organisation souhaitées. Lorsque le télétravail est organisé au domicile de l'agent ou dans un autre lieu privé, une attestation de conformité des installations aux spécifications techniques, établie conformément aux dispositions prises en application du 9^o du I de l'article 7, est jointe à la demande.

« Le chef de service, l'autorité territoriale ou l'autorité investie du pouvoir de nomination apprécie la compatibilité de la demande avec la nature des activités exercées et l'intérêt du service. Lorsque l'autorité investie du pouvoir de nomination est le Centre national de gestion, cette appréciation est assurée :

« 1^o Par le chef d'établissement pour les directeurs adjoints et les directeurs des soins ;

« 2^o Par le directeur général de l'agence régionale de santé pour les chefs des établissements mentionnés aux 1^o, 3^o et 5^o de l'article 2 de la loi du 9 janvier 1986 susvisée ;

« 3^o Par le préfet du département pour les établissements mentionnés aux 4^o et 6^o du même article 2.

« Une réponse écrite est donnée à la demande de télétravail dans un délai d'un mois maximum à compter de la date de sa réception ou de la date limite de dépôt lorsqu'une campagne de recensement des demandes est organisée.

« En cas de changement de fonctions, l'agent intéressé doit présenter une nouvelle demande.

« L'autorisation peut prévoir une période d'adaptation de trois mois maximum.

« Il peut être mis fin à cette forme d'organisation du travail, à tout moment et par écrit, à l'initiative de l'administration ou de l'agent, moyennant un délai de prévenance de deux mois. Dans le cas où il est mis fin à l'autorisation de télétravail à l'initiative de l'administration, le délai de prévenance peut être réduit en cas de nécessité du service dûment motivée. Pendant la période d'adaptation, ce délai est ramené à un mois.

« Le refus opposé à une demande d'autorisation de télétravail ainsi que l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration doivent être motivés et précédés d'un entretien. »

Art. 5. – L'article 6 du même décret est ainsi modifié :

1^o Le second alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « L'employeur n'est pas tenu de prendre en charge le coût de la location d'un espace destiné au télétravail. » ;

2^o Il est ajouté deux alinéas ainsi rédigés :

« Dans le cas où la demande est formulée par un agent en situation de handicap, le chef de service, l'autorité territoriale ou l'autorité investie du pouvoir de nomination ou, à défaut, selon les cas, l'une des autorités mentionnées aux troisième, quatrième et cinquième alinéas de l'article 5, met en œuvre sur le lieu de télétravail de l'agent les aménagements de poste nécessaires, sous réserve que les charges consécutives à la mise en œuvre de ces mesures ne soient pas disproportionnées, notamment compte tenu des aides qui peuvent compenser, en tout ou partie, les dépenses engagées à ce titre par l'employeur.

« Lorsqu'un agent demande l'utilisation des jours flottants de télétravail ou l'autorisation temporaire de télétravail mentionnée au 2^o de l'article 4, l'administration peut autoriser l'utilisation de l'équipement informatique personnel de l'agent. »

Art. 6. – L'article 7 du même décret est ainsi modifié :

1^o Au I :

a) Le 9^o est remplacé par les dispositions suivantes :

« 9^o Les conditions dans lesquelles l'attestation mentionnée à l'article 5 est établie » ;

b) Sont ajoutés cinq alinéas ainsi rédigés :

« Lorsque l'autorité investie du pouvoir de nomination est le Centre national de gestion, la décision fixant les modalités et règles mentionnées au présent I est prise :

« 1° Par le chef d'établissement pour les directeurs adjoints et les directeurs des soins ;

« 2° Par le directeur général de l'agence régionale de santé pour les chefs des établissements mentionnés aux 1°, 3° et 5° de l'article 2 de la loi du 9 janvier 1986 susvisée ;

« 3° Par le préfet du département pour les établissements mentionnés aux 4° et 6° du même article 2.

« La décision n'est pas soumise à l'avis du comité consultatif national. » ;

2° Au IV, les mots : « les comités consultatifs nationaux » sont remplacés par les mots : « le comité consultatif national ».

Art. 7. – L'article 8 du même décret est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa du I, les mots : « L'acte autorisant l'exercice » sont remplacés par les mots : « L'autorisation d'exercice » ;

2° Le 3° du même I est remplacé par les dispositions suivantes :

« 3° Les modalités de mise en œuvre du télétravail et, s'il y a lieu, sa durée, ainsi que les plages horaires durant lesquelles l'agent exerçant ses activités en télétravail est à la disposition de son employeur et peut être joint, par référence au cycle de travail de l'agent ou aux amplitudes horaires de travail habituelles ; » ;

3° Au 4° du même I, les mots : « et sa durée » sont supprimés ;

4° Le premier alinéa du II est remplacé par un alinéa ainsi rédigé :

« Lors de la notification de l'autorisation d'exercice, l'autorité mentionnée à l'article 5 remet à l'agent intéressé : ».

Art. 8. – L'article 10 du même décret est remplacé par les dispositions suivantes :

« *Art. 10.* – La commission administrative paritaire ou la commission consultative paritaire compétentes peuvent être saisies, par l'agent intéressé, du refus opposé à une demande initiale ou de renouvellement de télétravail formulée par lui pour l'exercice d'activités éligibles fixées par l'un des actes mentionnés à l'article 7 ainsi que de l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration.

« Ce droit s'exerce, selon le cas, dans les conditions prévues respectivement par le décret du 28 mai 1982 susvisé, par le décret du 17 janvier 1986 susvisé, par le décret n° 89-229 du 17 avril 1989 relatif aux commissions administratives paritaires des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, par le décret n° 91-790 du 14 août 1999 relatif aux commissions administratives paritaires nationales de la fonction publique hospitalière, par le décret n° 2003-655 du 18 juillet 2003 relatif aux commissions administratives paritaires locales et départementales de la fonction publique hospitalière et par le décret n° 2003-761 du 1^{er} août 2003 relatif aux commissions administratives paritaires de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris. »

Art. 9. – Le présent décret s'applique aux demandes initiales ainsi qu'aux demandes de renouvellement présentées à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Art. 10. – La garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre des solidarités et de la santé, le ministre de l'économie et des finances, le ministre de l'action et des comptes publics, la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, le ministre auprès de la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé des collectivités territoriales, et le secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'action et des comptes publics sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 5 mai 2020.

EDOUARD PHILIPPE

Par le Premier ministre :

*Le ministre de l'action
et des comptes publics,*

GÉRALD DARMANIN

*Le ministre auprès de la ministre de la cohésion des territoires
et des relations avec les collectivités territoriales,*

chargé des collectivités territoriales,

SÉBASTIEN LECORNU

*La garde des sceaux,
ministre de la justice,*

NICOLE BELLOUBET

*Le ministre des solidarités
et de la santé,*

OLIVIER VÉRAN

*La ministre de la cohésion des territoires
et des relations avec les collectivités territoriales,*

JACQUELINE GOURAULT

*Le ministre de l'économie
et des finances,*

BRUNO LE MAIRE

*Le secrétaire d'Etat
auprès du ministre de l'action
et des comptes publics,*

OLIVIER DUSSOFT

Charte du télétravail au sein de la Région Nouvelle-Aquitaine

Préambule

Le télétravail répond à plusieurs **objectifs poursuivis par la Collectivité** :

- promouvoir l'unicité de la grande Région et faire face aux besoins de mobilité croissant des agents, en raison de l'étendue du territoire régional et des nouveaux rapports au travail, en terme de mobilité, d'autonomie, de gestion de projet ou d'accès au numérique ;
- moderniser les méthodes de management et les organisations de travail existantes ;
- participer à la mise en place d'une politique sociale exemplaire en permettant une meilleure conciliation vie personnelle et vie professionnelle, véritable levier de motivation des agents ;
- Agir en faveur de la protection de l'environnement et de l'aménagement du territoire en menant une politique proactive en matière de développement durable par la diminution de la consommation en CO2 et de l'effet de serre.

Au regard des pratiques expérimentées sur les différents sites du territoire, et au vu de l'évaluation positive de ces dispositifs, la Région souhaite s'engager pleinement dans une démarche de télétravail sur la Nouvelle Aquitaine.

Cadre juridique

L'article 133 de la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique, autorise l'exercice des fonctions des agents publics en télétravail. Il indique que cet exercice est accordé à la demande de l'agent et après acceptation du chef de service. Il précise qu'il peut y être mis fin à tout moment, sous réserve d'un délai de prévenance. Enfin, il rappelle que les agents télétravailleurs bénéficient des mêmes droits que les agents en fonction dans les locaux de l'employeur.

Le décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique est venu préciser la réglementation jusqu'alors en vigueur quant à l'organisation du télétravail dans la fonction publique territoriale.

I. Définition et principes généraux du télétravail

Article 1 : Définition

Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information et dans laquelle un travail, qui aurait pu être réalisé dans le bureau habituellement occupé par l'agent, est effectué ailleurs de façon régulière.

Article 2 : Principes généraux

- **Volontariat** : le télétravail revêt un caractère volontaire. Il ne peut être imposé à l'agent par l'administration. De même, il ne peut pas être obtenu par l'agent sans l'accord de son supérieur hiérarchique.
- **Réversibilité** : la situation de télétravail est réversible. À tout moment, chacune des parties peut y mettre fin, sous réserve du respect d'un délai de prévenance de 2 mois.
- **Maintien des droits et obligations** : le télétravailleur bénéficie des mêmes droits et avantages légaux que ceux applicables à ses collègues en situation comparable travaillant dans leur bureau. Il est également soumis aux mêmes obligations.
- **Protection des données** : Il incombe à l'employeur de prendre les mesures qui s'imposent pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.
- **Respect de la vie privée** : l'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. À cet effet, les plages horaires pendant lesquelles il peut le contacter sont fixées dans l'arrêté de télétravail.

II. Modalités de mise en œuvre du télétravail au sein de la Région Nouvelle-Aquitaine

Article 3 : Agents télétravailleurs

La possibilité d'exercer en télétravail sera offerte à 110 agents en septembre 2017. Le dispositif sera progressivement déployé, au regard de l'évaluation à l'issue de la première année.

Le télétravail pourra également être accordé à d'autres agents, notamment de manière ponctuelle, sous réserve d'une préconisation expresse du médecin du travail, le télétravail devant être une condition de maintien dans l'emploi de ces agents (exemple : femme enceinte, agent ayant eu un accident, etc.).

Article 4 : Descriptif de la procédure de candidature au télétravail

L'agent devra remplir un dossier de candidature et solliciter un entretien auprès de son encadrant(e) direct(e), qui émettra un avis quant à la demande formulée. L'agent pourra demander un entretien à son N+2 en cas de désaccord, ainsi qu'au référent « Télétravail » de la Direction des Ressources Humaines, le cas échéant.

L'agent communiquera son dossier de candidature à la Direction des Ressources Humaines, qui collectera l'ensemble des dossiers de candidatures.

Le Groupe de Pilotage, composé des Directions des Ressources Humaines, des Systèmes d'Information et des Technologies de l'Information et de la Communication, du Service Juridique et des représentants du personnel, étudiera l'ensemble des dossiers de candidature et rendra un avis consultatif quant à la sélection des télétravailleurs.

Les candidatures sélectionnées seront proposées en Comité de Direction, puis, à l'autorité territoriale, pour validation, qui signera les arrêtés portant autorisation d'exercer en télétravail.

La Direction des Ressources Humaines informera chaque agent de la suite donnée à sa demande.

Le Groupe de Pilotage participera au suivi et à l'évaluation du dispositif, dans un souci d'amélioration continue des process mis en œuvre.

Article 5 : Champ d'application du télétravail

Conditions d'éligibilité au télétravail

Tout agent a la possibilité de candidater dès lors qu'il remplit les conditions suivantes :

- **Conditions liées à l'agent**
 - o Statut de l'agent : tous les agents sont éligibles au dispositif (titulaires, stagiaires, CDI, CDD de longue durée de 3 ans ou d'une ancienneté de plus de 3 ans et encadrants), excepté les CDD de courte durée de moins de 3 ans
 - o Ancienneté : 1 an minimum au sein de la Collectivité
 - **Conditions liées aux missions / Activités permettant le travail à distance**
 - o Présence physique des agents non nécessaire à 100% pour exercer les activités télétravaillables. **A ce titre, seuls les agents des sièges de Bordeaux, Limoges et Poitiers peuvent exercer en télétravail.**
 - o Activité techniquement possible à distance : dématérialisation possible de documents, outils / applications techniquement utilisable à distance
 - **Conditions spécifiques au télétravail à domicile :**
 - o Environnement de travail ergonomique, calme et isolé, disposant d'un équipement dédié (table, chaise, lampe)
 - o Pré-requis techniques du domicile :
 - connexion Fibre optique ou ADSL d'un débit minimum de 5 Mb/s en réception et 3 Mb/s en émission, accessible du lieu de télétravail
 - Installation électrique aux normes
 - possibilité de brancher un équipement sur la box Internet et de disposer d'une ligne téléphonique
 - **Accord de la hiérarchie** : N+1 et N+2, tout changement de poste induisant une validation par les nouveaux responsables hiérarchiques. Il appartient aux responsables hiérarchiques directs, saisis par un agent d'une demande, de définir et d'expliquer quels sont les postes non « télétravaillables », c'est-à-dire dont les missions nécessitent une présence physique indispensable et/ou celles qui ne sont techniquement pas réalisables à distance. En outre, la limite du nombre de télétravailleurs par entité de travail est laissée à l'appréciation des responsables hiérarchiques.
-

Critères de priorisation des demandes de télétravail

Les critères et leur ordre de priorisation, qui prévaudront pour arbitrer si besoin les candidatures, seront les suivants :

1. Temps de transport : priorité donnée aux temps de trajet les plus importants
2. Motivations / expérience réussie des anciens télétravailleurs / situation personnelle de l'agent : priorité donnée aux agents dont la situation personnelle induit des contraintes particulières, notamment en matière d'organisation du travail ou de déplacement/mobilité
3. Critères liés aux capacités professionnelles (sens de l'organisation, rigueur, implication, autonomie, capacité à prendre des initiatives, à rendre compte, à travailler en équipe, etc.), aux besoins professionnels de l'agent à exercer ses missions en télétravail (besoin de s'isoler pour effectuer certaines missions, etc.) et à la maîtrise par l'agent des applications et outils numériques.

Par ailleurs, une attention particulière sera portée aux éléments suivants :

- Situation de santé de l'agent / handicap : priorité donnée aux personnes dont l'état de santé justifie l'exercice en télétravail, sous réserve d'une recommandation médicale
- Age de l'agent : priorité donnée aux agents de plus de 55 ans

Article 6 : Durée d'autorisation du télétravail

Par principe, l'autorisation d'exercer en télétravail se fait sur une durée d'un an.

En aucun cas, l'agent ou la Région ne sont engagés à poursuivre l'activité en télétravail au-delà de cette durée.

Chaque partie peut mettre fin à cette forme d'organisation du travail à tout moment. L'abandon du télétravail, qu'il soit le fait de l'agent ou de l'administration, doit être formulé par écrit, au supérieur hiérarchique direct, ainsi qu'à la Direction des Ressources Humaines, en respectant un délai de prévenance de deux mois avant le terme souhaité. Dans le cas où il est mis fin à l'autorisation de télétravail à l'initiative de l'administration, le délai de prévenance peut être réduit en cas de nécessité du service dûment motivée.

Article 7 : Autorisation d'exercer son activité en télétravail

Les conditions individuelles du télétravail sont fixées par un arrêté portant autorisation d'exercer ses fonctions en télétravail.

Cet arrêté précise les fonctions de l'agent exercées en télétravail, le lieu d'exercice en télétravail, les jours de référence travaillés sous forme de télétravail et sur site, les plages horaires à respecter, la date de prise d'effet de l'exercice des fonctions en télétravail et sa durée.

Les missions, activités ou tâches qui sont effectuées dans les périodes de télétravail, ainsi que les modalités de liaison, sont définies par le supérieur hiérarchique, après échange avec l'agent.

Elles sont inscrites dans la fiche de poste de l'agent et actées dans l'arrêté.

Article 8 : Respect des règles d'utilisation des systèmes d'information

Les télétravailleurs doivent :

- Ne pas s'opposer aux moyens de traçabilité mis en place sur les moyens Informatiques et de communication électronique mis à disposition par la Région ;
- Respecter le paramétrage et la configuration des moyens Informatiques et de communication électronique mis à disposition par la Région ;
- Mettre en œuvre les procédures de mise à jour demandées des moyens Informatiques et de communication par la Région et ce dans un délai de 48 heures ;
- Respecter les règles de protection des données mises en place par la Région sur les moyens Informatiques et de communication électronique ;
- Veiller à utiliser tous les moyens de sécurité et de protection mis à disposition par la Région afin de protéger les moyens Informatiques et de communication électronique ;

- Respecter les restrictions à l'usage des moyens Informatiques et de communication électronique mises en place par la Région ;
- Prévenir sans délai le service dédié de la Région en cas d'incidents ;
- En cas de panne ou de dysfonctionnement des moyens Informatiques ou de communication électronique empêchant notamment le bon accomplissement des tâches, prévenir sans délai le service technique dédié de la Région ;
- Respecter les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur pour les installations électriques et lieu d'exécution du télétravail et ce afin de protéger les moyens Informatiques et de communication électronique mis à disposition par la Région ;
- Ne pas s'opposer à un audit qui pourrait être mené par la Région. Cet audit pourra se faire à distance par les modalités de contrôle prévus dans l'accord collectif ou dans l'avenant au contrat de travail de l'utilisateur, mais également en se rendant au domicile de l'utilisateur ;
- En cas de retour à un travail dans les locaux de la Région pour quelques motifs que ce soit, rendre les moyens Informatiques et de communication électronique mis à disposition.

En cas de non-respect de ces dispositions, la Région se réserve le droit :

- Demander à l'utilisateur de se mettre en conformité dans un délai de 48 heures ;
- De restreindre l'accès à certains moyens informatiques ou applications mis à disposition par la Région pour une période déterminée ou indéterminée ;
- De mettre un terme au télétravail et de demander à l'utilisateur de revenir travailler dans les locaux de la Région dans un délai d'1 mois.

III. Modalités pratiques du télétravail au sein de la Région Nouvelle-Aquitaine

Article 9 : Maintien des droits et obligations

Le télétravailleur bénéficie des mêmes garanties et droits que tout autre agent :

- Il conserve son régime de rémunération ;
- l'ensemble des droits liés à son statut (titulaires, non-titulaires) est maintenu : déroulement de carrière, congés, formation, représentation syndicale, évaluation, etc.

Il est également soumis aux mêmes obligations. Il doit respecter la charte informatique et les différentes règles de sécurité de l'information édictées par la Collectivité.

Article 10 : Lieux d'exercice du télétravail

Le télétravail peut se pratiquer au domicile de l'agent ou dans des tiers-lieux, c'est à dire des locaux professionnels distincts de ceux de la Région et de son lieu d'affectation. Ces tiers-lieux sont ceux référencés en Nouvelle-Aquitaine.

L'agent conserve sa résidence administrative actuelle pour les jours non télé travaillés. L'agent n'effectuera pas de déplacements le(s) jour(s) où il télé travaille.

Article 11 : Nombre de jours et forme du télétravail

La forme « pendulaire » du télétravail est retenue. Il s'agit d'une alternance entre une période de télétravail et une période de travail dans les locaux habituels.

Le télétravail est effectué d'une demi-journée à 2 jours maximum par semaine, dès lors que le temps de présence de l'agent sur le lieu de travail en collectivité est de 2 jours minimum par semaine. Des demi-journées de télétravail peuvent être accordées aux agents à temps partiel dont l'emploi du temps le justifie.

En outre, les agents dont l'état de santé le justifie, après avis du médecin de prévention, peuvent bénéficier de plus de 2 jours de télétravail par semaine pour 6 mois maximum, renouvelable une fois après avis du médecin.

Les jours de télétravail sont fixes ; le cas échéant, en cas d'obligation de service et en accord avec la hiérarchie, ils peuvent être fixés un autre jour.

En cas d'impossibilité de télétravailler le jour prévu, l'agent doit se rendre sur son lieu de travail et badger.

Article 12 : Horaires et temps de travail

Les horaires de travail de l'agent sont précisés dans l'arrêté de télétravail.

L'agent en télétravail devra être joignable par téléphone et/ou messagerie électronique pendant ses horaires de travail et impérativement pendant les plages horaires fixées par l'organisation.

Dans l'attente de la mise en place d'un règlement du temps de travail unique, les plages sont définies selon le territoire sur lequel le télétravail est exercé :

A Bordeaux :

- temps de travail quotidien : 7h02 (si agent à 35h) ou 7h38 (si agent à 38h10)
- plages fixes : 9h-11h45 et 14h-16h

A Limoges :

- temps de travail quotidien : 7h48
- plages fixes : 9h-11h30 et 14h-16h30 du lundi au jeudi et 9h-11h30 et 14h-16h le vendredi

A Poitiers :

- temps de travail quotidien : 7h (si agent à 35 h) ou 7h33 (si agent à 37h45)
- plages fixes : 9h30-11h45 et 14h15-16h

Le temps décompté pour une journée de télétravail correspond au temps de travail quotidien effectué.

Les jours télétravaillés ne peuvent faire l'objet d'acquisition d'heures supplémentaires.

Pour les agents exerçant le télétravail à domicile, aucune activité personnelle et/ou familiale dans les créneaux horaires de télétravail n'est possible. L'agent se consacre exclusivement à son activité professionnelle. Ainsi, le télétravail est exclusif de la garde d'enfant.

L'agent doit veiller à respecter le cadre légal et réglementaire encadrant les horaires de travail, en observant une pause de 20 minutes après six heures de travail effectif consécutives et une pause méridienne de 45 minutes.

Article 13 : Équipement du télétravailleur

L'équipement mis à disposition par la Collectivité sera différent selon la situation des télétravailleurs.

Il disposera d'un ordinateur portable qu'il devra transporter de son lieu de travail à son site administratif. Il est à noter que l'ordinateur fixe du bureau sera remplacé par une station d'accueil disposant d'un écran-clavier-souris. Sur son lieu de télétravail, l'ajout d'un écran supplémentaire incombera au télétravailleur, s'il le souhaite.

Le télétravailleur disposera également d'un boîtier sécurisé ou d'un logiciel sécurisé qui sera activé depuis le lieu de télétravail et assurera la liaison avec le réseau de la collectivité. S'il s'agit d'un boîtier sécurisé, il sera à connecter avec la box Internet.

Il sera enfin mis à disposition du télétravailleur un moyen téléphonique, adapté à sa situation professionnelle.

L'agent télétravailleur est responsable du matériel mis à sa disposition.

La Région en conserve la propriété intégrale. Le télétravailleur doit en assurer la bonne conservation (lieu d'implantation sûr, respect des règles d'entretien et d'utilisation prescrites).

En cas de panne, de dysfonctionnement ou d'incident, l'agent en télétravail bénéficie d'un accès à la hotline Informatique. Il doit pour cela contacter le centre de service informatique (05 56 56 0 123) aux heures ouvrées. La hotline est apte à répondre à la majorité des problèmes et dans le cas où une intervention technique serait nécessaire, elle sera réalisée sur le lieu de travail habituel de l'agent.

Le télétravailleur peut rapporter son équipement de travail dans les locaux de l'administration pour réparation ou remplacement.

L'équipement de travail peut donner lieu à un aménagement, voire un remplacement dans le cadre de l'évolution des tâches confiées au télétravailleur. La demande de restitution de l'équipement de travail par le service administratif de rattachement peut intervenir de plein droit à la fin de chaque période de télétravail. L'équipement doit être en bon état de fonctionnement, sous réserve de son usure normale. En cas de mauvais état de fonctionnement, l'équipement est remplacé.

Un état des lieux du matériel sera effectué à la date de fin de validité de l'arrêté de télétravail.

L'utilisateur devra rendre tous les moyens informatiques et de communication électronique qui ont été mis à sa disposition selon les modalités suivantes :

- supprimer tous les fichiers personnels qui pourraient être contenus dans les moyens mis à disposition ;
- remettre tous les moyens mis à sa disposition au service technique dédié, dans un délai de 1 mois.

Il incombe au télétravailleur de se conformer aux règles relatives à la protection des données.

A ce titre, le télétravailleur ne doit pas imprimer de documents sur son lieu de télétravail et/ou transporter de données sur des supports amovibles (papier, clé usb, disque dur externe, etc.).

Article 14 : Accompagnement et suivi des télétravailleurs et de leurs supérieurs hiérarchiques directs

Au moment de la mise en œuvre du télétravail, et en complément du Plan d'accompagnement au changement dans lequel des formations seront proposées à l'ensemble des agents régionaux en matière de travail à distance, les agents et encadrant(e)s, qui ne l'ont pas déjà fait, devront suivre des formations spécifiques à la pratique du télétravail.

Les CHSCT central et locaux pourront effectuer des visites sur le lieu du télétravail (domicile ou tiers-lieu) à la demande du télétravailleur ou sa hiérarchie, avec accord écrit du télétravailleur.

Par ailleurs, des tableaux environnementaux seront à remplir semestriellement par chaque télétravailleur et à renvoyer à la Direction des Ressources Humaines sur toute la durée du télétravail.

Article 15 : Accidents du travail

La Collectivité prend en charge les accidents de service et du travail survenus au télétravailleur, dans les mêmes conditions réglementaires que celles qui s'appliquent aux autres agents.

Dans ce cadre, il appartient au télétravailleur d'apporter la preuve de l'accident et de sa relation avec le service. Sur la base de la déclaration de l'accident (lieu, heure, activité, circonstances), l'employeur juge de l'imputabilité ou non au service.

Si l'imputabilité au service est reconnue, l'accident est pris en charge par la Région.

L'agent télétravailleur bénéficie en outre de la médecine préventive.

En cas d'impossibilité de réaliser les missions confiées dans le cadre du télétravail pour cause de maladie, l'agent télétravailleur est susceptible d'être placé en congé de maladie ordinaire sous réserve de la présentation d'un certificat médical.

Article 16 : Assurances

La Région prend en charge les dommages subis par les biens de toute nature mis à disposition du télétravailleur dans le cadre de son activité professionnelle.

Les dommages causés aux tiers sont pris en charge par la Collectivité s'ils résultent directement de l'exercice du travail ou s'ils sont causés par les biens qu'il met à la disposition du télétravailleur.

Si les dommages résultent d'une faute personnelle détachable du service, la responsabilité de la Collectivité n'est pas engagée, ou si la responsabilité de cette dernière est recherchée, elle peut se retourner contre le télétravailleur.

Par ailleurs, le télétravailleur à domicile s'engage à signaler sa situation à son assureur, ainsi qu'à son propriétaire ou à sa co-propriété le cas échéant.

Il devra fournir une attestation de son assurance multirisque habitation couvrant les conséquences du télétravail, ainsi que le matériel professionnel mis à disposition, à la Direction des Ressources Humaines.

En cas de vol ou de dommage subi sur le matériel mis à disposition, une déclaration accompagnée d'un procès-verbal du sinistre ou du vol devra être communiquée dans un délai de 5 jours ouvrés au Service Juridique et aux services de la Direction des Systèmes d'Information de la Région.

Article 17 : Dépenses à la charge de la Collectivité

L'équipement du télétravailleur est financé par la Région, dans les mêmes conditions que s'il était sur site. Les lignes de téléphonie fixe et Internet sont celles du télétravailleur.

Les dépenses de maintenance du poste de télétravail et l'assurance du matériel sont prises en charge par la Collectivité.

La Collectivité prend également en charge les coûts liés à l'utilisation des tiers-lieux.

Fait à Poitiers, le 11 mai 2017

Pour le syndicat CFDT

Catherine Ficheux
Dominique Vivien

Pour le syndicat CGT

Christian Benassy

Pour le syndicat FO

James Treull
Caroline Barthe
Françoise Fèvre

Pour le syndicat FSU

Christophe Nouhaud

Pour le syndicat UNSA

Amélie Cohen-Langlais

Pour le syndicat FA-FPT

Caroline Charruyer

Le Président du Conseil Régional

Et par délégation, Le Questeur

Pierre CHERET

Port du masque, télétravail... : les directives dans la fonction publique

Publié le 02/09/2020

La fonction publique d'État détient (enfin) les instructions gouvernementales pour faire face à l'évolution de la crise sanitaire. Et la territoriale ? Dans l'attente de précisions, elle doit composer avec celles-ci et le protocole sanitaire des entreprises. "Les employeurs ont la liberté d'appliquer ces textes comme ils l'entendent", indique le ministère de la Transformation et de la fonction publique.



« Garantir la continuité de services publics » et « contribuer à la relance de l'activité du pays ». Ce sont les deux impératifs rappelés dans la circulaire, signée de la main du Premier ministre le 1er septembre, sur la prise en compte, dans la fonction publique d'État, de l'évolution de l'épidémie de la covid19.

Des impératifs rappelés le jour même par la ministre de la Transformation et de la fonction publiques lors de l'émission Mardi politique. Amélie de Montchalin avait précisé les contours du texte la semaine passée au cours d'une réunion avec les représentants des agents de l'État. Pas de surprise pour eux donc, même un satisfecit d'avoir été entendus sur une bonne partie de leurs remarques. « La circulaire apporte des réponses positives », relève Luc Farré (Unsa) sur les réseaux sociaux. Certains regrettent toutefois une parution tardive.

Mise en œuvre « sans tarder »

Le Premier ministre liste les instructions du gouvernement à mettre en œuvre « sans tarder ». Le masque est obligatoire sur les lieux de travail, dans les espaces clos et partagés, dans les espaces de circulations, sauf dans les bureaux individuels. Les employeurs devront fournir les masques.

Le télétravail est encouragé dans une limite en nombre de jours télétravaillés, en fonction de la situation épidémiologique et des nécessités de service. « Je vous demande d'accorder une attention particulière à l'accompagnement des agents en situation de télétravail, notamment par la diffusion de bonnes pratiques et la formation des chefs de service », écrit le Premier ministre.

Quant aux agents vulnérables, ils pourront, sur la présentation d'un certificat médical d'isolement, et si le télétravail n'est pas possible, être placés en autorisations spéciales d'absence (ASA).

Didier Bourgoïn (FSU) fulmine : « C'est une usine à gaz. C'est trop flou notamment sur ces ASA, mais aussi sur les 'cas contacts'. Le gouvernement aurait tout de même pu imaginer des conseils d'horaires décalés à respecter pour certaines professions... Rien n'est organisé ! »

Liberté des employeurs territoriaux

Le ministère de la Transformation et de la fonction publiques défend une circulaire qui, mise aux côtés du protocole sanitaire des entreprises, constitue une « doctrine générale ». La DGAFP devrait publier, en complément, une note ainsi qu'une foire aux questions, jeudi 3 septembre.

« Les employeurs locaux peuvent se reposer, à la fois sur le protocole des entreprises et sur la circulaire de la fonction publique d'État. S'il y a des questions supplémentaires, on y répondra. » Et le ministère d'ajouter : « Les employeurs ont la liberté d'appliquer ces textes comme ils l'entendent. »

Traitement égalitaire

Les syndicats de la FPT, cependant, attendent de réelles clarifications... « Vite », presse Claire Lecalonnet (Interco-CFDT).

Si les collectivités peuvent faire valoir leur « libre administration », Martine Gramond Rigal (FA-FPT) estime indispensable que « les agents territoriaux puissent être traités égalitairement sur tout le territoire ».

Selon Johann Laurency (FO territoriaux), ce ne sont pas des préconisations qu'il faut, mais bien des obligations en matière de santé et sécurité au travail.

Il rapporte par ailleurs être « très préoccupé par la situation des collègues dont le temps de travail est annualisé. Beaucoup de collectivités leur demandent [malgré le contexte] de rattraper des heures, parfois jusqu'à 80 heures ! »

Le Conseil supérieur de la fonction publique territoriale se réunira le 9 septembre prochain sur ce sujet.

Le prochain rendez-vous avec la ministre sur la situation sanitaire est quant à lui prévu le 15 septembre.

REFERENCES

- Circulaire relative à la prise en compte dans la fonction publique d'État de l'évolution de l'épidémie de covid19

Face au coronavirus

RISQUES Travailler à la maison à temps plein peut être source de stress et de burn-out

PRIME Les salariés qui ont dû s'adapter attendent des compensations



esant ces « *Maman, j'ai faim !* » qui résonnent en pleine *conf call*. Ou ces chants d'oiseaux qui égarent une réunion téléphonique. Le virus a bouleversé notre façon de travailler. Le salon ou la cuisine se sont transformés en bureau permanent où les collègues, malgré eux, s'invitent. Jusqu'ici, à peine 7 % des salariés goûtaient aux charmes du télétravail. Depuis l'épidémie, ils sont 25 %, selon le ministère du Travail. Et pour la plupart d'entre eux, cette situation va perdurer. « *Le télétravail massif s'organisera durablement* », prédit Benoît Serre, vice-président de l'Association nationale des DRH (ANDRH).

Le 11 mai, seule une petite partie des salariés retournera au bureau, selon les estimations de plusieurs sociétés. Le plus souvent sur la base du volontariat. Pour respecter les consignes de distanciation et limiter les déplacements, les entreprises, contraintes et forcées, vont opter pour des restrictions d'accès à leurs locaux. La plupart des télétravailleurs, qui ont sauté dans le bain du jour au lendemain, devront continuer. Parfois sans disposer des outils nécessaires. « *Nous ne sommes pas dans des conditions normales de télétravail* », nuance Jacques Leichlé, expert en organisation du travail à l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS). Car rares sont les employeurs ayant négocié des accords sur le sujet, avec versement de compensations (pour des frais



VIGENT POLLLET/REA

Alertes sur le télétravail

Internet, EDF, ou des repas) et mise à disposition d'équipements (fauteuil de bureau, imprimante, etc.) : d'après une récente étude de Terra Nova, 78 % des salariés estiment que leur entreprise était « peu » ou « pas » préparée au confinement. Et 27 % trouvent qu'elle s'est adaptée difficilement.

Fort logiquement, les salariés vont commencer à revendiquer une « prime télétravail » compensant des dépenses personnelles faites dans entreprises professionnelles. Certaines entreprises ont devancé l'appel en octroyant des tickets restaurant à ceux qui déjeunent auparavant à la cantine. Actuellement, les compensations versées – dans de

en charge d'une partie du loyer du domicile ? « *C'est un nouveau pacte social à construire* », estime Benoît Serre, de l'ANDRH.

En attendant, l'improvisation peut concourir à un certain mal-être : 42 % des télétravailleurs ne disposent pas à leur domicile d'un espace de travail dédié, selon Terra Nova, alors que l'hyperconnexion propre au télétravailleur donne un sentiment de surchauffe. « *B-mails, WhatsApp, textos, visio... Ça ne s'arrête plus !* raconte Chloé, cadre dans la distribution. *Je n'ai jamais autant travaillé* ». À fleur de peau, elle a fondu en larmes, un matin, en pleine *conf call*. « *Avec la surcharge mentale, on peut s'attendre à lire*

montée des risques psychosociaux (burn-out, etc.) et des troubles musculo-squelettiques », évalue Jacques Leichlé, de l'INRS. D'autant que les soupapes de décompression propres à la vie de bureau ont elles aussi disparu.

Dans cette nouvelle architecture appelée à durer, l'encadrement a un rôle clé à jouer. « *La façon de diriger doit faire sa révolution et reposer sur la confiance*, avertit Benoît Serre. *Contrôler et flâner, c'est terminé* ». Autres temps, autres mœurs : « *La subordination sera numérique* », pronostique Julien Damon. Pas forcément un progrès... ●

EMMANUELLE SOUFFI

**RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION CENTRALE HYGIENE, SECURITE
ET CONDITIONS DE TRAVAIL (CCHSCT)**
DU CONSEIL SUPERIEUR DE LA FONCTION PUBLIQUE DE L'ETAT

**RELATIVES A LA REALISATION, DANS TOUS LES SERVICES,
D'UN DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS
(DUERP) DE QUALITE ET OPERATIONNEL**

Sous réserve des dispositions du décret 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène, la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique, les règles applicables en matière de santé et de sécurité au sein de la fonction publique de l'Etat sont celles définies aux livres I à V de la quatrième partie du Code du travail.

Au titre de l'article R. 4121-1 du code du travail « **l'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs** ».

La mesure 6 de l'accord du 20 novembre 2009 visait à l'achèvement de la mise en place généralisée du DUERP dans la fonction publique. Il était prévu, dans ce cadre, un rappel aux employeurs de leurs obligations réglementaires qui a été fait dans la fonction publique de l'Etat via la diffusion d'une circulaire en date du 18 mai 2010.

D'après le dernier bilan de l'application des dispositions relatives à l'hygiène, la sécurité au travail et la prévention médicale dans la fonction publique de l'Etat présenté annuellement en Commission centrale Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (CCHSCT), le taux de réalisation effective des-DUERP - avec toutes les réserves liées à la difficulté d'effectuer un tel décompte- stagne autour de 81% en 2011. S'agissant d'une obligation réglementaire directement liée à l'obligation législative pour l'employeur d'évaluer les risques auxquels sont exposés les agents, ce taux est insatisfaisant.

Certaines administrations ont développé de nombreux outils et engagé des travaux approfondis sur l'élaboration du document unique (trames de DUERP, référentiels de risques, etc.). Cependant, les DUERP existants restent hétérogènes et tous ne représentent pas encore des instruments de prévention performants. Certains ont été confiés à des entreprises extérieures, ce qui doit être absolument proscrit. D'une manière générale, on constate notamment que le contenu du DUERP n'est pas toujours actualisé, certains risques sont sous-évalués, voire non traités (notamment RPS). Enfin, les démarches et outils ne sont pas toujours harmonisés d'un service à l'autre au sein d'un même ministère rendant l'exploitation des documents plus difficile dans l'objectif d'un pilotage efficace.

La présentation devant la CCHSCT de la synthèse des travaux des stagiaires Inspecteurs Santé et Sécurité au Travail (ISST) sur le DUERP corrobore ces constats. L'élaboration du DUERP reste parfois perçue comme une obligation isolée et non comme un outil de prévention clé au sein d'un processus d'ensemble.

Les administrations doivent relever un double défi, tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif: continuer à améliorer le taux d'existence du DUERP dans la FPE et en faire

un outil de prévention efficace, relayé ensuite par des programmes ou des mesures de prévention concrets.

Il est donc urgent et nécessaire de donner une nouvelle impulsion en matière d'élaboration et d'actualisation du DUERP qui doit jouer pleinement son rôle moteur dans l'amélioration des conditions de travail et être compris comme une démarche autant qu'un outil de prévention fédérateur.

Cette nouvelle impulsion prend une acuité particulière dans le contexte de l'accord sur la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans la fonction publique qui prévoit l'intégration systématique d'un volet RPS au sein des DUERP, la participation effective des agents dans l'élaboration du DUERP, et la prise en compte de l'existence et de la qualité du DUERP dans l'évaluation des cadres dirigeants responsables de la mise en place du DUERP.

L'accord du 20 novembre 2009 prévoyait également qu'«une base de données méthodologique comprenant des exemples de prévention pour chacun des risques sera plus particulièrement réalisée sous le pilotage de l'instance inter fonction publique».

Dans ce contexte, la question du DUERP a été proposée au programme de travail de la formation spécialisée conditions de travail, hygiène, santé et sécurité au travail du Conseil commun de la fonction publique avec trois objectifs : améliorer le taux de réalisation du DUERP via le rappel de leurs obligations aux employeurs, améliorer la qualité des documents via le rappel des grands principes directeurs de l'élaboration du DUERP, diffuser des outils méthodologiques pour accompagner les employeurs et les acteurs de la prévention dans l'élaboration de ce document.

Afin de préparer ce travail inter fonction publique, la CCHSCT du Conseil supérieur de la fonction publique de l'Etat (CSFPE) établi, pour le volet fonction publique de l'Etat, les recommandations suivantes.

PREMIERE PARTIE : RAPPEL DES GRANDS PRINCIPES ET DE LA METHODOLOGIE D'ELABORATION DU DUERP

Axe 1 : La CCHSCT rappelle que l'établissement du document unique d'évaluation des risques et sa mise à jour sont une obligation de l'employeur (R. 4121-1 du code du travail) au titre de sa responsabilité directe dans l'évaluation et la prévention des risques professionnels.

a/ Evaluer les risques professionnels c'est identifier, analyser et classer les risques professionnels auxquels sont soumis les agents afin de permettre de définir des actions de prévention appropriées. Le DUERP a vocation à faire une synthèse de ces risques pour proposer des solutions.

Selon les termes de l'INRS :

- identifier les dangers, c'est connaître tous les facteurs susceptibles de causer un dommage à la santé des salariés.
- analyser les risques consiste à étudier les conditions d'exposition du personnel à ces dangers et aux différents facteurs de pénibilité identifiés dans une unité de travail.

b/ La responsabilité juridique du chef de service en matière de prévention des risques professionnels commence avec le DUERP

- Au titre de l'article L. 4121-1 du code du travail, « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».
- Au titre de l'article L. 4121-3 « l'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et la définition des postes de travail.
A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ses méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement ».
- Au titre de l'article R. 4121-1 du code du travail « l'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L.4121-3. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés, dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement y compris ceux liés aux ambiances thermiques ».
- Les mesures de prévention doivent s'inscrire dans le respect des principes généraux de prévention prévus à l'article L. 4121-2 du Code du travail, qui s'applique à la fonction publique et s'impose à tous les employeurs, établissements publics compris :
 1. Eviter les risques ;
 2. Evaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
 3. Combattre les risques à la source ;
 4. Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
 5. Tenir compte de l'état de l'évolution de la technique ;
 6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
 7. Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 ;
 8. Prendre les mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
 9. Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Axe 2 : L'élaboration du DUERP et son articulation avec le programme annuel de prévention procède d'une démarche rigoureuse

▪ Etape 1 : préparation de l'évaluation

Les risques professionnels s'apprécient sur le lieu de travail en fonction des situations de travail. L'évaluation se pilote donc service par service, à partir des remontées de terrain.

a) Constituer un groupe de travail

- En amont de la réalisation du DUERP, il est nécessaire de constituer un **groupe de travail pluridisciplinaire (médecin de prévention, assistants et/ou conseillers de prévention, ergonomes, psychologue, infirmier, membres du CHSCT, ISST, agents...)** autour du chef de service.

- L'identification d'un **porteur de projet** qui devient le référent (par exemple, conseiller ou assistant de prévention) est opportune. Cela suppose que cette personne identifiée soit formée et dotée de moyens en temps suffisants pour travailler à l'élaboration et la mise à jour d'un document de qualité.

- La **formation** est primordiale, notamment pour les assistants et conseillers de prévention qui peuvent être en charge de la rédaction du DUERP, pour l'ensemble de l'encadrement de proximité qui va réaliser le DUERP de son service mais également pour l'ensemble des agents et des acteurs de la prévention, prenant part au processus d'évaluation des risques ainsi que pour les membres du CHSCT.

b) Répertorier les outils

- Préparer en amont, un recensement des **types de risques**.
- Identifier les **unités de travail** : pour établir le DUERP, l'employeur définit un découpage de ses services en unités de travail. Cette notion s'entend au sens large (découpage géographique par service, par poste ou découpage par type d'activité par métiers, par produits utilisés, etc.). La somme des unités de travail doit couvrir tous les agents (titulaires et non titulaires, vacataires et intervenants permanents) et toutes les activités.
- Répertorier les **documents** nécessaires à l'état des lieux en santé et sécurité au travail (SST) de la structure :
 - le bilan annuel de la situation générale en matière de santé, sécurité et conditions de travail ;
 - le bilan social
 - le rapport annuel des assistants de services sociaux
 - le dernier rapport annuel du médecin de prévention ;
 - les fiches de risques prévues à l'article 15 - 1 du décret n°82 - 453;
 - le registre de signalement des dangers graves et imminents ;
 - les registres santé et sécurité au travail ;
 - les rapports de visite et les rapports d'enquêtes du CHSCT ;
 - les rapports de visite de site de l'ISST et du médecin de prévention ;
 - les fiches de données sécurité (risques chimiques, machines...) ;
 - les DTA ;
 - les accidents de service et les maladies professionnelles
 - les contrôles réglementaires par des organismes agréés ou des personnes qualifiées ;
 - toute étude ou analyse initiée par le CHSCT.
 - les rapports des commissions de sécurité

▪ Etape 2 : inventaire des risques

Une fois le groupe de travail constitué et le travail préparatoire réalisé, un recensement des risques doit être effectué.

L'association des agents et la mise en place d'une **démarche participative** permettant une connaissance, une compréhension et une réflexion autour du travail réel sont nécessaires pour permettre de répertorier, connaître et évaluer les risques professionnels présents au sein de chaque unité de travail. Dans cette optique, la collecte des informations sur le travail réel et les risques auxquels sont exposés les agents doit s'appuyer sur des entretiens collectifs et/ou individuels des agents de l'unité de travail concerné par l'observation in situ du travail. Cette collecte peut se faire lors de réunions ad hoc ou à l'occasion de visites de sites.

Les informations recueillies sont transmises dans un document et validées par les agents concernés qui doivent également être associés à la réflexion sur les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Au bout du compte, il est de la responsabilité du chef de service d'organiser les différents éléments portés à sa connaissance en matière de risques professionnels.

Le chef de service est le principal artisan de cette démarche qu'il doit impulser. C'est lui qui a la possibilité d'organiser la participation des agents, notamment en leur libérant du temps.

▪ Etape 3 : évaluation/cotation/hierarchisation des risques

a) Evaluation

Chaque risque est évalué pour aboutir à une cotation. Chaque risque peut généralement être évalué en fonction de sa **gravité du dommage potentiel** et de fréquence d'exposition au risque. D'autres types et critères d'évaluation sont possibles.

Il est notamment intéressant de prendre en compte le niveau de maîtrise du risque, défini en référence aux principes de prévention (suppression du risque, réduction par des mesures collectives ou à défaut individuelles, consignes d'information ou de formation). –

La probabilité de réalisation du dommage potentiel peut également être prise en compte. Elle repose sur une perception subjective de la vraisemblance de la réalisation du dommage potentiel. Une cartographie des accidents de service et des maladies professionnelles peuvent objectiver un peu plus ce critère.

Pour chaque risque, il s'agit de définir, en groupe de travail, le niveau de gravité et le niveau de probabilité, sur une échelle, par exemple de 1 à 4.

b) Cotation

La cotation du risque est réalisée en couplant les deux (trois, ou quatre) paramètres choisis. Par exemple : niveau de probabilité 1 * niveau de gravité 3 = risque coté niveau 3

c) Hiérarchisation

Une fois les risques cotés, ceux –ci doivent être classés par ordre de priorité. Plus le niveau de risque est élevé, plus le risque doit être considéré comme prioritaire. Cependant, tous les risques ont vocation à être pris en compte et traités quelle que soit leur cotation.

▪ **Étape 4 : réalisation d'un programme annuel de prévention des risques**

La réalisation d'un travail d'évaluation des risques et sa transcription dans un DUERP n'a de sens que si elle aboutit *in fine* à la mise en œuvre de mesures de prévention. Pour cela, un plan d'action doit découler de l'évaluation des risques. En vertu de l'article R. 4121-3, le DUERP est utilisé pour l'établissement du rapport et du programme de prévention des risques professionnels. L'analyse des risques permet d'arrêter des mesures de prévention adaptées en s'appuyant sur les neuf principes généraux de prévention (cités dans l'axe 1).

Trois types de mesures sont à envisager :

- organisationnelles (portent notamment sur l'organisation du travail ou des processus de travail, sur la gestion des ressources humaines, sur le management ou encore les actions à mettre en œuvre en amont d'un changement. Par exemple mise en place de procédures, d'une nouvelle organisation du travail) ;
- techniques (portent sur le choix, le remplacement, la modification des matériels, équipements, installations, produits. Les mesures techniques collectives peuvent consister en des aménagements spécifiques d'accès ou de circulation, des matériels mis à disposition d'un collectif de travail pour accomplir certaines tâches, l'entretien et le contrôle des matériels et des équipements de travail) ;
- humaines (par exemple : actions de formation, d'information, consignes, notices d'instruction, livrets d'accueil, la signalisation, etc.).

Ces différents types de mesures doivent être combinées.

▪ **Étape 5 : présentation au CHSCT**

Le DUERP est présenté chaque année au CHSCT ainsi que le programme annuel de prévention. Le chef de service se doit d'**arbitrer sur la prise en compte des propositions du CHSCT**.

Le DUERP alimente le rapport annuel et le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail prévus à l'article 61 du décret 82-453.

Le programme annuel fixe la liste détaillée des réalisations ou des actions à entreprendre au cours de l'année à venir. Il précise, pour chaque réalisation ou action, ses conditions d'exécution et l'estimation de son coût.

En vertu de l'article 62 du même décret, le CHSCT peut proposer un ordre de priorité et des mesures supplémentaires au programme annuel de prévention. Lorsque certaines

mesures prévues au programme de prévention n'ont pas été prises, les motifs en sont donnés en annexe au rapport annuel.

Si les propositions en CHSCT ont bien été présentées sous forme de résolution, le chef de service doit faire parvenir au président du CHSCT les éléments de la réponse que celui-ci devra tenir dans les deux mois aux membres du comité pour les informer des suites données à leurs propositions (article 77 du décret 82 - 453 modifié).

▪ **Etape 6 : communication et appropriation par l'ensemble du personnel**

Il est nécessaire d'informer les agents à chaque étape du processus d'évaluation des risques puis lors de la mise en œuvre des actions de prévention.

Le DUERP doit être mis à disposition de l'ensemble des acteurs et pouvoir être consulté par les agents. En effet, l'article R. 4121-4 du code du travail indique que le DUERP est tenu à la disposition :

1° des travailleurs ;

2° des membres du CHSCT ou des instances qui en tiennent lieu ;

3° des délégués du personnel [représentants du personnels pour la fonction publique de l'Etat];

4° du médecin du travail [médecin de prévention pour la fonction publique de l'Etat];

5° des agents de l'inspection du travail ;

6° des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale ;

7° des agents des organismes professionnels de santé, de sécurité et des conditions de travail mentionnés à l'article L.4643-1 ;

8° des inspecteurs de la radioprotection.

Un avis indiquant les modalités d'accès des travailleurs au DUERP est affiché à une place convenable et aisément accessible dans les lieux de travail.

▪ **Etape 7 : suivi des actions et évaluation des mesures**

Un suivi de la mise en œuvre des actions prévues dans le programme annuel de prévention doit être organisé. Ce suivi est en effet indispensable afin de garantir la prise en compte de ces mesures. En effet, sans traduction par des mesures concrètes, le DUERP est vide de sens.

L'article 62 du décret 82-453 prévoit que lorsque certaines mesures prévues au programme de prévention n'ont pas été prises, les motifs en sont donnés en annexe au rapport annuel.

Le suivi de la mise en œuvre du programme annuel de prévention et son bilan reposent sur des outils, tels que des tableaux de bord, permettant de suivre l'état d'avancement des mesures mises en place et de présenter une synthèse de la réalisation des actions.

▪ **Etape 8 : mise à jour**

L'article R. 4121-2 du Code du travail prévoit que « la mise à jour du DUERP est réalisée

1° Au moins chaque année ;

2° Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, au sens de l'article L. 4612-8 ;

3° Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie ».

Le document doit donc être mis à jour au moins annuellement voire plus régulièrement à la lumière de tous documents nouveaux tels que notamment:

- rapport des médecins de prévention
- rapport sur le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail de l'article 61 du décret n° 82-453
- rapport de l'ISST
- PV du CHSCT
- Registre de santé et sécurité au travail

La mise à jour annuelle, voire plus régulière, du DUERP implique ensuite la mise à jour du plan d'action et surtout une analyse de la pertinence et de l'efficacité des mesures de prévention mises en place pour s'assurer de leur efficacité.

Le manquement à l'obligation d'évaluation des risques et à la mise en place de mesures de prévention pertinentes peut engager la responsabilité pénale du chef de service en cas de dommage consécutif à ces manquements.

Axe 3 : Le DUERP participe d'une approche globale en matière de prévention des risques

L'évaluation des risques n'a de sens que si elle devient un support pour l'action et la prévention.

L'article R. 4121-3 du code du travail prévoit que « le DUERP est utilisé pour l'établissement du rapport et du programme annuel de prévention des risques professionnels annuels ».

Le DUERP doit donc s'inscrire dans une approche globale et dynamique: évaluation des risques/ DUERP/ plan annuel de prévention/ rapport annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (article 61 du décret n°82-453). Toutes ces étapes sont liées et s'alimentent mutuellement.

Le DUERP n'est donc pas la compilation de risques potentiels portés à la connaissance du chef de service mais, après une évaluation rigoureuse de ceux-ci, un diagnostic organisé de ces risques qui devient un support de l'action.

Le DUERP s'inscrit dans une démarche collective de réflexion sur la réalité du travail et d'analyse critique des prescriptions lorsque les contraintes qu'elles imposent empêchent la réalisation des missions.

Axe 4 : La nécessaire prise en compte de la pénibilité

L'article L. 4121-3-1 du code du travail applicable à la fonction publique prévoit une obligation de prévention et de traçabilité des expositions à divers facteurs de pénibilité au travail. La pénibilité professionnelle se définit par une exposition à certains facteurs de risques (cf. article D 4121 -5 du code du travail : contraintes physiques marquées,

environnement physique agressif, et certains rythme de travail) susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé du travailleur.

Les situations de travail entrant dans le champ de la pénibilité doivent être intégrées au DUERP car elles constituent bien des risques professionnels à part entière.

Les nouvelles formes de travail qui peuvent être identifiées aujourd'hui (environnement numérique de travail, télé travail...) méritent également d'être analysées.

Au-delà de la pénibilité telle qu'elle est circonscrite par le code du travail, le DUERP doit donc intégrer tous les éléments objectifs qui permettent d'identifier la pénibilité des situations de travail et celles exposant aux risques psychosociaux.

Elles doivent faire l'objet d'un plan d'action ainsi que d'un suivi.

De plus, la circulaire d'application du 9 août 2011, du décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique, dans la fiche I au point 1.3.2 précise les documents de nature individuelle et collective qui doivent être renseignés pour assurer la traçabilité des risques professionnels. Cette circulaire rappelle que l'article L.4121-3-1 du code du travail prévoit la création d'un document d'information sur l'exposition aux facteurs de risques professionnels.

Il s'agit d'une fiche de prévention (cf. décret 2012-136 du 30 janvier 2012 ou article D.4121-6 du code du travail) que tout employeur doit remplir en y indiquant les conditions habituelles d'exposition, les périodes d'exposition, et les mesures de prévention mises en œuvre.

Pour mémoire, les facteurs de risques mentionnés à l'article L.4121-3-1 sont :

1° au titre des contraintes physiques marquées :

- a) les manutentions manuelles de charges définies à l'article R.4541-2 ;
- b) les postures pénibles définies comme positions forcées des articulations ;
- c) les vibrations mécaniques mentionnées à l'article R.4441-1 ;

2° au titre de l'environnement physique agressif :

- a) les agents chimiques dangereux mentionnés aux articles R.4412-3 et R.4412-6 y compris les poussières et fumées ;
- b) les activités en milieu hyperbare définies à l'article R.4461-1 ;
- c) les températures extrêmes ;
- d) le bruit mentionné à l'article R.4431-1 ;

3° au titre de certains rythmes de travail :

- a) le travail de nuit dans les conditions fixées aux articles L.3122-29 à L.3122-31 ;
- b) le travail en équipes successives alternantes ;
- c) le travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste, à une cadence contrainte, imposée ou non par le déplacement automatique d'une pièce ou par la rémunération à la pièce, avec un temps de cycle défini.

SECONDE PARTIE : BASE DOCUMENTAIRE POUR ACCOMPAGNER LES EMPLOYEURS ET LES ACTEURS DE LA PREVENTION

La CCHSCT a pu auditionner, lors de ses réunions du 3 avril, 11 septembre et 13 novembre 2013 un certain nombre de ministères et d'acteurs désireux de présenter les éléments novateurs de leur politique relative au DUERP. Sur cette base notamment, le présent avis a pour ambition de formuler des recommandations en matière d'accompagnement méthodologique des employeurs et de l'ensemble des acteurs.

Les annexes à ce document, issues notamment de travaux réalisés par les différents départements ministériels et dont plusieurs ont été exposés en CCHSCT, fournissent des exemples et outils utiles, ayant vocation à accompagner les employeurs dans l'élaboration du DUERP :

- trames ministérielles de DUERP accompagnées d'une circulaire ou note explicative ;
- référentiels de risques ;
- clarification des critères de cotation des risques ;
- exemples de mesures préventives selon les types de risques (qui doivent ensuite être adaptées par les acteurs selon la réalité du terrain) ;
- références documentaires ;
- outils informatiques développés.

Références :

- Directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail ;
- Décret 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine préventive ;
- Circulaire d'application du décret 82-453 en date du 8 août 2011 ;
- Circulaire du 18 mai 2010 relative au rappel des obligations des administrations d'Etat en matière d'évaluation des risques professionnels ;
- Circulaire n°6 DRT du 18 avril 2002 prise pour l'application du décret n° 2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 230-2 du code du travail et modifiant le code du travail.
- INRS : Evaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU – ED6140 ;
- INRS : Le point des connaissances sur l'évaluation des risques professionnels – ED5018.

ANNEXE 1

Résultats de l'enquête

*Télétravail et Coronavirus
(COVID 19) :*

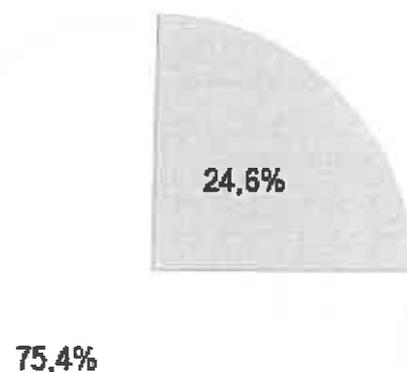
Comment le vivez-vous ?

Région INGEREG - avril 2020

Genre

Taux de réponse : 94,0%

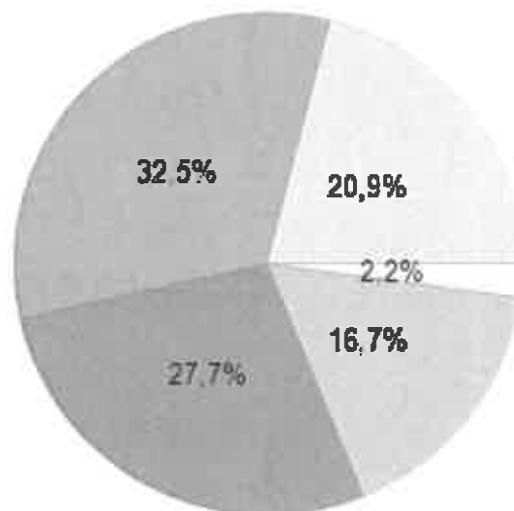
| | Nb | % cit. |
|--------------|-------------|---------------|
| Femme | 1275 | 75,4% |
| Homme | 417 | 24,6% |
| Total | 1692 | 100,0% |



Age

Taux de réponse : 95,2%

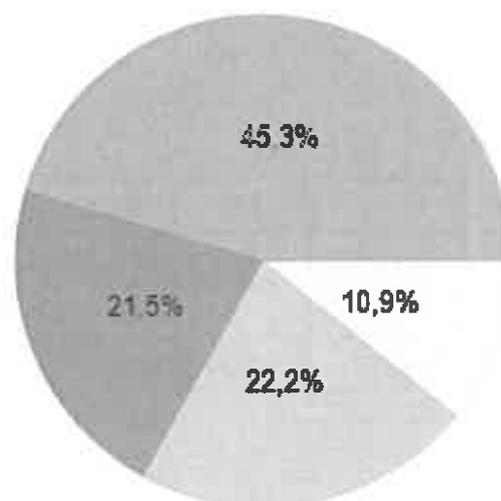
| | Nb | % cit. |
|---------------------|-------------|---------------|
| - de 25 ans | 37 | 2,2% |
| De 25 à 34 ans | 286 | 16,7% |
| De 35 à 44 ans | 475 | 27,7% |
| De 45 à 54 ans | 557 | 32,5% |
| + de 55 ans ou égal | 359 | 20,9% |
| Total | 1714 | 100,0% |



Effectif

Taux de réponse : 94,9%

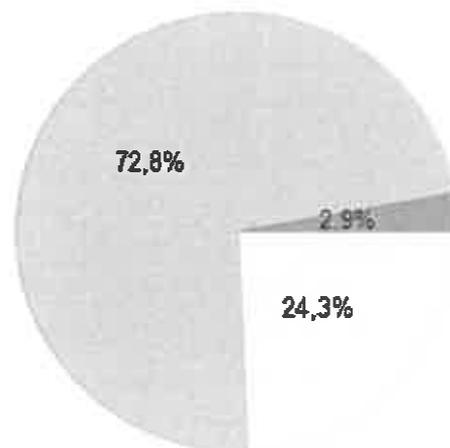
| | Nb | % cit. |
|----------------------|-------------|---------------|
| - de 10 salariés | 186 | 10,9% |
| De 11 à 49 salariés | 380 | 22,2% |
| De 50 à 249 salariés | 368 | 21,5% |
| + de 250 salariés | 775 | 45,3% |
| Total | 1709 | 100,0% |



Statut

Taux de réponse : 95,3%

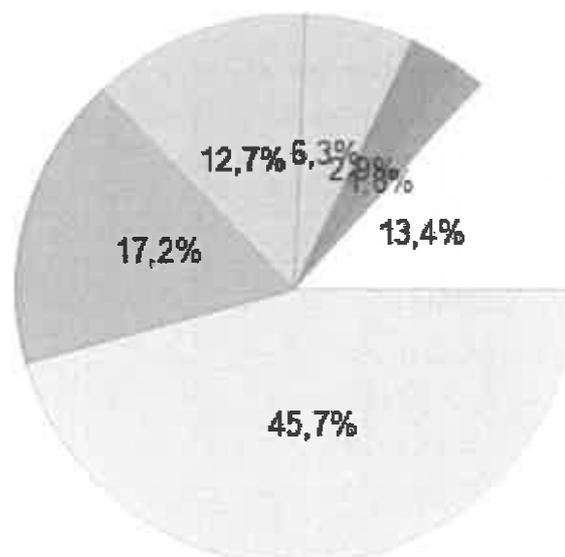
| | Nb | % cit. |
|--|-------------|---------------|
| J'encadre une équipe | 417 | 24,3% |
| Je suis membre d'une équipe | 1249 | 72,8% |
| Je suis travailleur(se) indépendant(e) | 49 | 2,9% |
| Total | 1716 | 100,0% |



Département

Taux de réponse : 95,4%

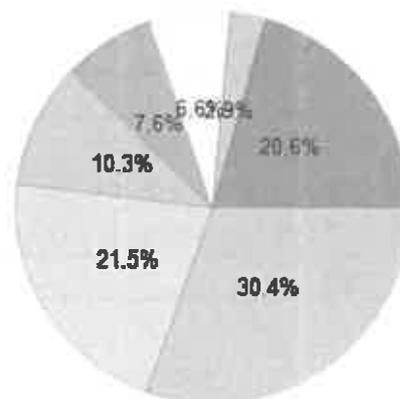
| | Nb | % cit. |
|--------------|-------------|---------------|
| 13 | 785 | 45,7% |
| 06 | 296 | 17,2% |
| 83 | 219 | 12,7% |
| 84 | 108 | 6,3% |
| 04 | 49 | 2,9% |
| 05 | 31 | 1,8% |
| Hors Paca | 230 | 13,4% |
| Total | 1718 | 100,0% |



Secteur d'activité

Taux de réponse : 89,2%

| | Nb | % cit. |
|--|-------------|---------------|
| Administrations publiques | 489 | 30,4% |
| Santé/Sanitaire/Médico-social/Social/SAP | 346 | 21,6% |
| Services aux entreprises (conseil, gestion, informatique...) | 166 | 10,3% |
| Culture/Enseignement/Formation | 122 | 7,6% |
| Activités scientifiques, techniques, expertises | 106 | 6,6% |
| Industrie (manufacturière, extractive, énergie) | 47 | 2,9% |
| Autres secteurs | 331 | 20,6% |
| Total | 1606 | 100,0% |

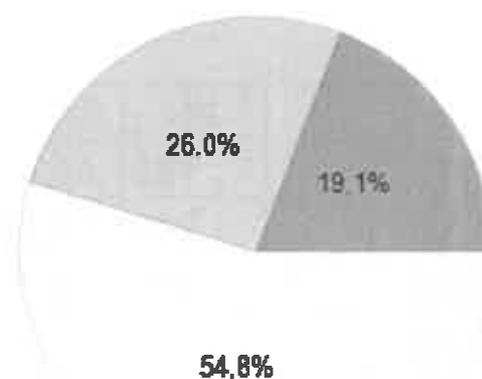


Question 1

Q1 - Avant le Coronavirus, vous arrivait-il de télétravailler ?

Taux de réponse : 69,1%

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-------------|---------------|
| Jamais | 682 | 54,8% |
| Très ponctuellement | 324 | 26,0% |
| Régulièrement | 238 | 19,1% |
| Total | 1244 | 100,0% |

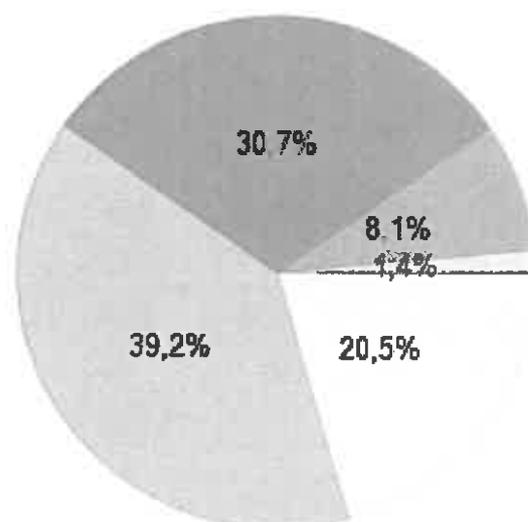


Question 2

Q2 - Etes-vous bien installé(e) chez vous, pour travailler ?

Taux de réponse : 96,9%

| | Nb | % cit. |
|-------------------------|-------------|---------------|
| Très bien installé(e) | 358 | 20,5% |
| Plutôt bien installé(e) | 684 | 39,2% |
| Ca peut aller | 535 | 30,7% |
| Mal installé(e) | 142 | 8,1% |
| Très mal installé(e) | 25 | 1,4% |
| Total | 1744 | 100,0% |

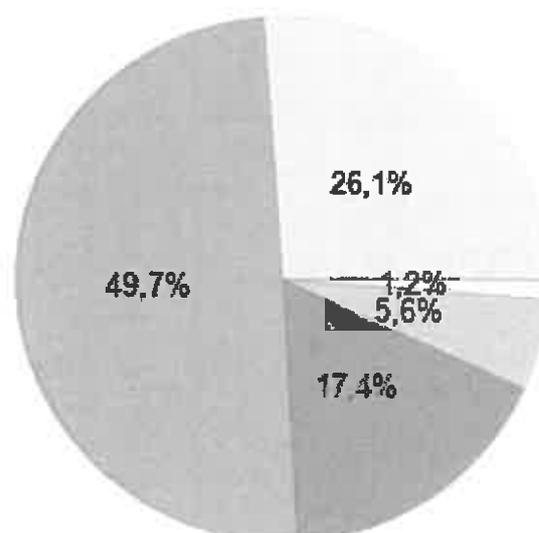


Question 3

Q3 - Avez-vous des outils numériques adaptés au télétravail ?

Taux de réponse : 96,6%

| | Nb | % cit. |
|-------------------|-------------|---------------|
| Non, pas du tout | 20 | 1,2% |
| Non, pas vraiment | 98 | 5,6% |
| C'est moyen | 302 | 17,4% |
| Oui, plutôt | 864 | 49,7% |
| Oui, complètement | 454 | 26,1% |
| Total | 1738 | 100,0% |

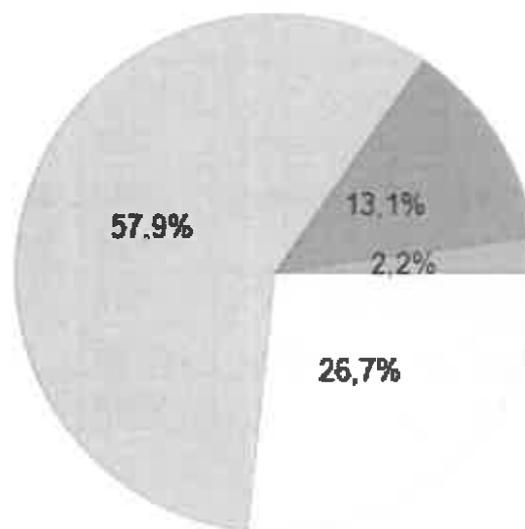


Question 4

Q4 - Pouvez-vous réaliser l'ensemble de vos tâches en télétravail ?

Taux de réponse : 96,6%

| | Nb | % cit. |
|--------------------|-------------|---------------|
| Oui, complètement | 464 | 26,7% |
| Partiellement | 1007 | 57,9% |
| Très partiellement | 228 | 13,1% |
| Non, pas du tout | 39 | 2,2% |
| Total | 1738 | 100,0% |

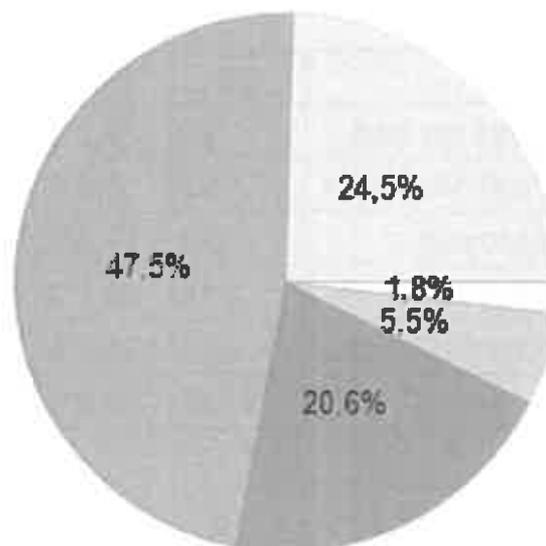


Question 5

Q5 - Les activités réalisées en télétravail sont-elle bien définies ?

Taux de réponse : 96,3%

| | Nb | % cit. |
|--------------|-------------|---------------|
| Pas du tout | 32 | 1,8% |
| Plutôt non | 96 | 5,5% |
| Cela dépend | 357 | 20,6% |
| Plutôt oui | 823 | 47,5% |
| Tout à fait | 425 | 24,5% |
| Total | 1733 | 100,0% |

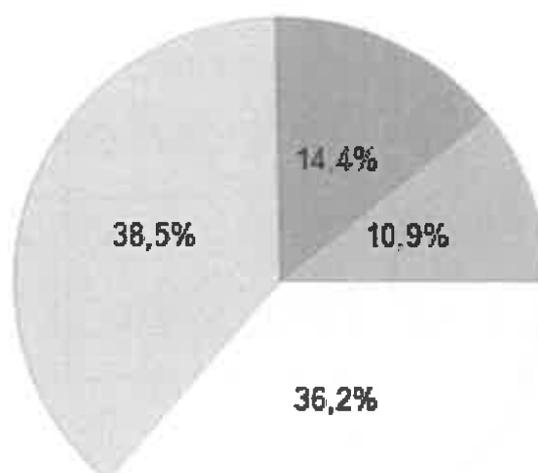


Question 6

Q6 - Vos objectifs, délais et résultats ont-ils été ajustés ?

Taux de réponse : 94,7%

| | Nb | % cit. |
|--------------------|-------------|---------------|
| Oui | 618 | 36,2% |
| Partiellement | 656 | 38,5% |
| Très partiellement | 245 | 14,4% |
| Pas du tout | 186 | 10,9% |
| Total | 1705 | 100,0% |

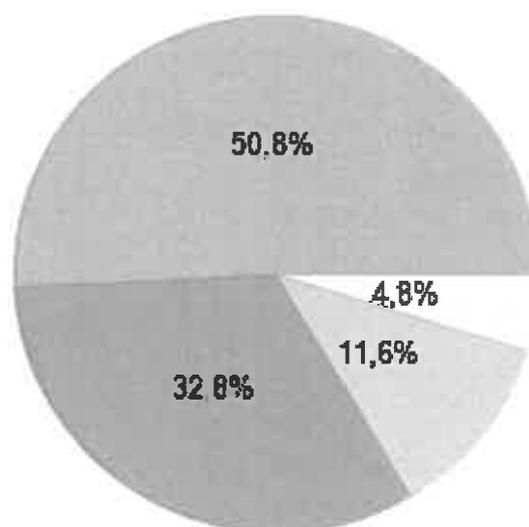


Question 7

Q7 - Avez-vous des critères de priorisation pour réaliser votre travail ?

Taux de réponse : 94,5%

| | Nb | % cit. |
|--------------------|-------------|---------------|
| Pas du tout | 81 | 4,8% |
| Très partiellement | 198 | 11,6% |
| Partiellement | 558 | 32,8% |
| Oui | 864 | 50,8% |
| Total | 1701 | 100,0% |

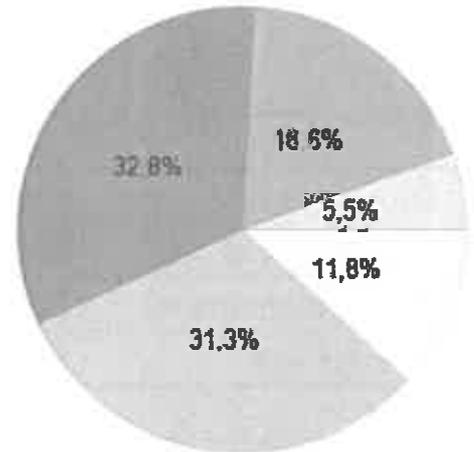


Question 8

Q8 - Avez-vous le sentiment de travailler davantage ?

Taux de réponse : 95,9%

| | Nb | % cit. |
|-----------------------------------|-------------|---------------|
| Oui, beaucoup plus que d'habitude | 204 | 11,8% |
| Oui, plus que d'habitude | 541 | 31,3% |
| Autant que d'habitude | 566 | 32,8% |
| Moins que d'habitude | 321 | 18,6% |
| Beaucoup moins que d'habitude | 95 | 5,5% |
| Total | 1727 | 100,0% |

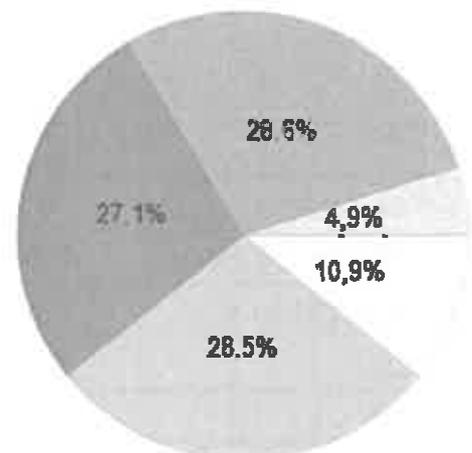


Question 9

Q9 - Vous sentez-vous davantage fatigué(e) en télétravail ?

Taux de réponse : 96,2%

| | Nb | % cit. |
|-----------------------------------|-------------|---------------|
| Beaucoup moins que d'habitude | 188 | 10,9% |
| Moins que d'habitude | 493 | 28,5% |
| Autant que d'habitude | 470 | 27,1% |
| Oui, plus que d'habitude | 496 | 28,6% |
| Oui, beaucoup plus que d'habitude | 85 | 4,9% |
| Total | 1732 | 100,0% |

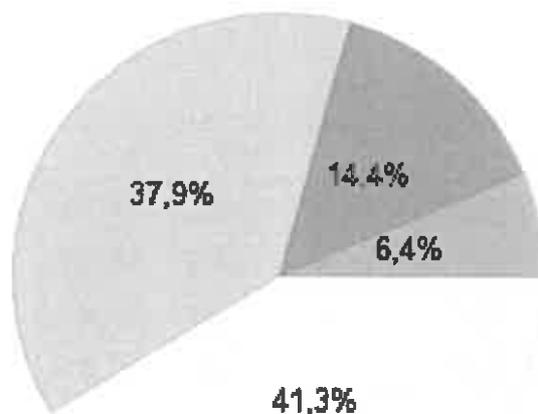


Question 10

Q10 - Votre niveau d'efficacité est-il le même ?

Taux de réponse : 95,9%

| | Nb | % cit. |
|--------------------|-------------|---------------|
| Oui | 713 | 41,3% |
| Partiellement | 655 | 37,9% |
| Très partiellement | 248 | 14,4% |
| Pas du tout | 111 | 6,4% |
| Total | 1727 | 100,0% |

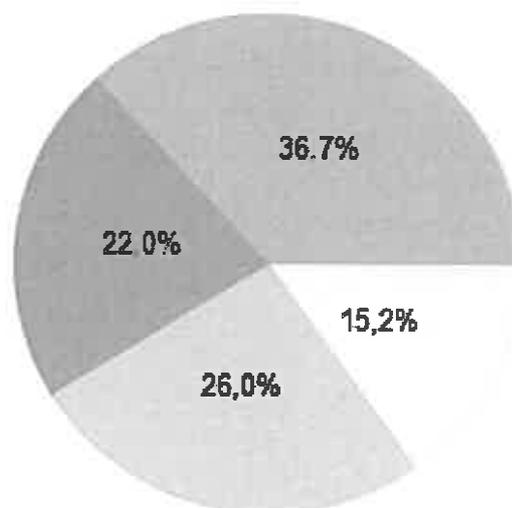


Question 11

Q11 - Avez-vous été préparé(e) à cette nouvelle organisation en télétravail ?

Taux de réponse : 95,6%

| | Nb | % cit. |
|--------------------|-------------|---------------|
| Oui | 261 | 15,2% |
| Partiellement | 448 | 26,0% |
| Très partiellement | 379 | 22,0% |
| Pas du tout | 632 | 36,7% |
| Total | 1720 | 100,0% |

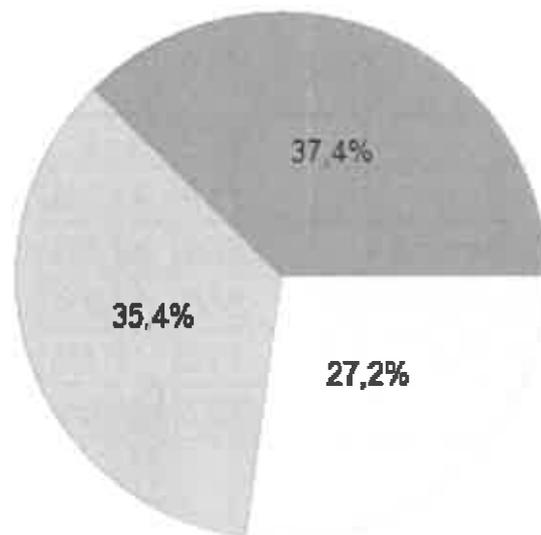


Question 12

Q12 - Avez-vous eu une présentation des dispositifs RH ?

Taux de réponse : 94,7%

| | Nb | % cit. |
|---------------|-------------|---------------|
| Pas du tout | 464 | 27,2% |
| Partiellement | 603 | 35,4% |
| Oui | 638 | 37,4% |
| Total | 1705 | 100,0% |

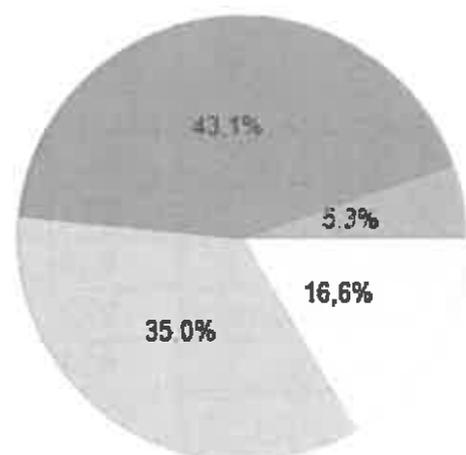


Question 13

Q13 - Faites vous un point régulier avec votre manager ?

Taux de réponse : 95,1%

| | Nb | % cit. |
|--------------------------------|-------------|---------------|
| Plusieurs fois par jour | 284 | 16,6% |
| Une fois par jour | 599 | 35,0% |
| Parfois dans la semaine | 737 | 43,1% |
| Pas de contact dans la semaine | 91 | 5,3% |
| Total | 1711 | 100,0% |

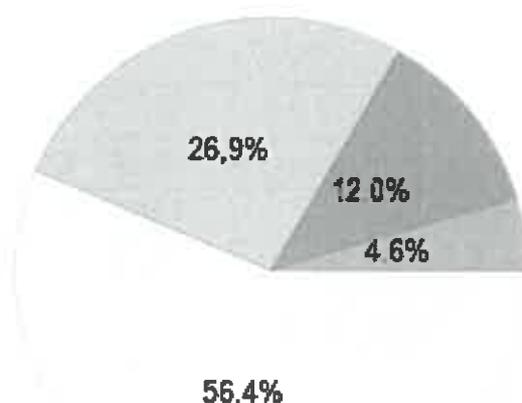


Question 14

Q14 - Vous sentez-vous soutenu(e) par votre manager ?

Taux de réponse : 95,7%

| | Nb | % cit. |
|-------------------|-------------|---------------|
| Oui, complètement | 972 | 56,4% |
| Un peu | 464 | 26,9% |
| Très peu | 207 | 12,0% |
| Non pas du tout | 80 | 4,6% |
| Total | 1723 | 100,0% |

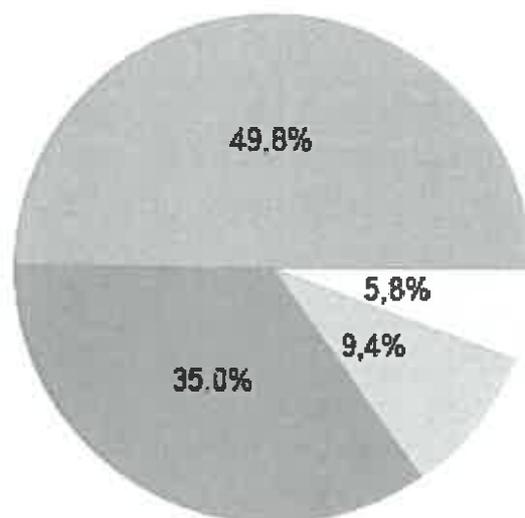


Question 15

Q15 - Vos horaires de travail sont-ils flexibles ?

Taux de réponse : 95,7%

| | Nb | % cit. |
|--------------------|-------------|---------------|
| Non, pas du tout | 100 | 5,8% |
| Très partiellement | 162 | 9,4% |
| Partiellement | 603 | 35,0% |
| Oui, complètement | 858 | 49,8% |
| Total | 1723 | 100,0% |

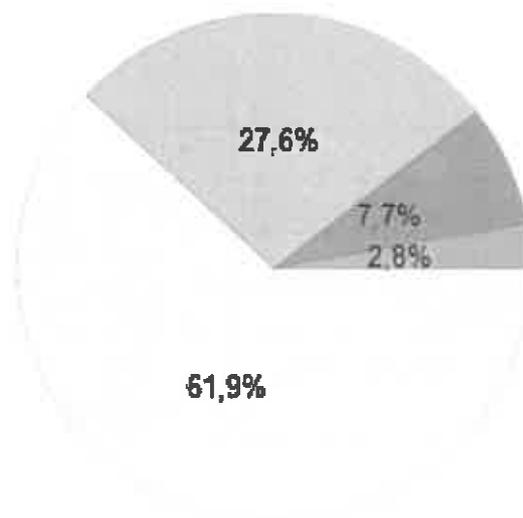


Question 16

Q16 - Vous sentez-vous soutenu(e) par vos collègues de travail ?

Taux de réponse : 95,6%

| | Nb | % cit. |
|--------------------|-------------|---------------|
| Oui, complètement | 1065 | 61,9% |
| Partiellement | 475 | 27,6% |
| Très partiellement | 133 | 7,7% |
| Non, pas du tout | 48 | 2,8% |
| Total | 1721 | 100,0% |

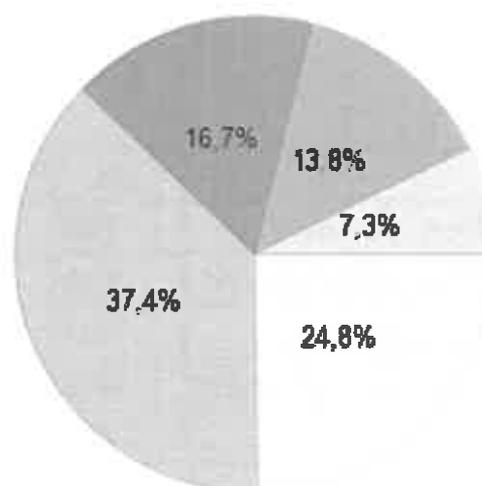


Question 17

Q17 - Avez-vous des réunions régulières avec l'équipe ?

Taux de réponse : 95,1%

| | Nb | % cit. |
|-------------------------|-------------|---------------|
| Oui, tous les jours | 425 | 24,8% |
| Parfois dans la semaine | 640 | 37,4% |
| Une fois par semaine | 286 | 16,7% |
| Non, pas du tout | 236 | 13,8% |
| Je travaille seul(e) | 125 | 7,3% |
| Total | 1712 | 100,0% |

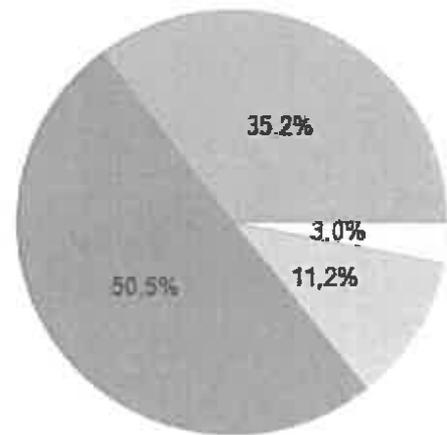


Question 18

Q18 - Arrivez-vous à concilier le professionnel et le personnel/familial ?

Taux de réponse : 94,9%

| | Nb | % cit. |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Non, c'est vraiment trop compliqué | 52 | 3,0% |
| Non, difficilement | 191 | 11,2% |
| Oui, mais ce n'est pas facile | 863 | 50,5% |
| Oui, très facilement | 602 | 35,2% |
| Total | 1708 | 100,0% |

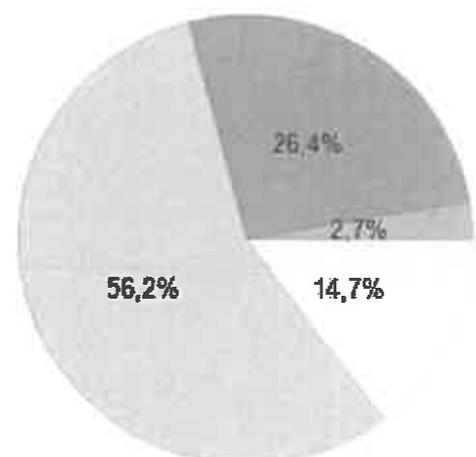


Question 19

Q19 - Etes-vous plutôt satisfait(e) de ces deux premières semaines ?

Taux de réponse : 95,8%

| | Nb | % cit. |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Oui, très satisfait(e) | 253 | 14,7% |
| Oui, satisfait(e) | 970 | 56,2% |
| Non, cela a été difficile | 455 | 26,4% |
| Non, c'est vraiment trop compliqué | 47 | 2,7% |
| Total | 1725 | 100,0% |



Question 20

Q20 - Souhaiteriez-vous poursuivre le télétravail à la suite du confinement ?

Taux de réponse : 95,6%

| | Nb | % cit. |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Oui | 538 | 31,3% |
| Oui, avec des aménagements | 884 | 61,4% |
| Non, c'est vraiment trop compliqué | 299 | 17,4% |
| Total | 1721 | 100,0% |

