

ANNEXE 7

FICHE MANAGER

«Se poser les bonnes questions pour instruire une demande de télétravail»

I – MA CONNAISSANCE GÉNÉRALE DU DISPOSITIF

- Je connais le cadre réglementaire, le guide de la DGAFP et l'instruction-cadre de la Douane.
- Je sais que le télétravail ne peut se substituer à un temps partiel ou toute période non travaillée (CA, CMO...).
- J'ai participé à la formation dédiée aux managers de télétravailleur.
- Je connais le référent télétravail local (en principe le chef de BOP-GRH).
- Je sais que le télétravail **n'est pas un droit et qu'il ne peut être imposé.**
- Je sais qu'il est exigé une ancienneté minimale d'un an sur le poste pour déposer une demande de télétravail.
- Je sais que le télétravail est octroyé pour une durée maximale d'un an, qu'une durée minimale sur site de 2 jours est obligatoire (sauf dérogation limitée dans le temps pour raison de santé motivée) et qu'il est réversible à tout moment avec un délai de prévenance. Un turn-over est ainsi possible en cas de demandes inconciliables.
- Je connais le principe de neutralité du télétravail pour l'activité des autres agents (non report de tâches, non modification des portefeuilles existants...).

II – LE TÉLÉTRAVAIL DANS MON SERVICE

- J'ai bien noté que l'éligibilité au télétravail s'apprécie par activités au sein d'une fonction et non globalement par fonction.
- J'ai identifié les activités exercées au sein de mon service qui semblent compatibles avec un exercice en télétravail :
 - Activités ne nécessitant pas une présence physique (exclusion des activités de contrôles, d'accueil, de secrétariat, d'entretien, de management...);
 - Activités éligibles au sens de l'instruction-cadre directionnelle;
 - Activités liées à des logiciels métiers accessibles à distance.
- J'ai identifié le nombre minimal d'agents indispensables sur le site au-delà duquel le fonctionnement normal du service serait compromis. *Cette donnée n'est pas intangible. Elle peut varier en fonction par exemple du nombre d'agents expérimentés restant sur site.*
- J'ai évalué les impacts du télétravail sur le fonctionnement du service :
 - Management par objectifs ;
 - Organisation interne du service (partage des informations...);
 - Impact sur les autres agents (sur site ou en télétravail) ;
- J'ai conscience que la cohésion d'une équipe mixte (télétravailleurs et agents sur site) implique une communication interne accrue vis à vis de l'équipe et au sein de l'équipe.

III – LA DEMANDE QUI M'EST SOUMISE

- Je sais qu'il me faut donner un avis dans les **2 mois** et transmettre la demande à l'autorité décisionnaire.
- Je sais qu'un entretien avec l'agent est obligatoire en cas d'avis défavorable ou de demande de renouvellement (pour faire un bilan de la période écoulée). Je sais qu'un entretien est préconisé en cas de première demande pour bien examiner ensemble ce qu'il est possible ou non de faire.
- Je sais qu'en cas d'accord, je peux donner un avis favorable à la demande aux conditions sollicitées ou émettre un avis favorable sous réserve de modifier tout ou partie du cycle de télétravail (nombre de jours, jours, horaires) ou tout ou partie des activités identifiées par l'agent comme étant télétravaillables.
- Je vérifie :
 - que le télétravail est la réponse adaptée à l'objectif poursuivi par l'agent. *Pas de confusion entre télétravail et temps partiel ou congés de toute nature.*
 - la compatibilité de la demande avec l'intérêt du service et les disponibilités techniques.
 - la compatibilité des tâches identifiées avec une gestion par objectifs.
 - l'ancienneté de l'agent sur son poste. *La durée minimum exigée de 1 an vise d'une part à permettre à l'agent nouvellement arrivé de s'intégrer dans le collectif de travail et de tisser les relations indispensables à la réussite d'un télétravail et d'autre part, à permettre d'avoir un recul suffisant sur son autonomie et son appropriation du poste qu'il occupe.*
 - son autonomie dans le travail : *sens de l'organisation, de l'anticipation. Hiérarchisation des priorités et gestion du temps.*
 - le nombre d'agents déjà en télétravail au sein du service et la compatibilité du cycle sollicité avec les cycles des agents déjà en télétravail.
 - le motif de la demande pour départager éventuellement plusieurs demandes.