

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : LILLE

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : INTERNE

Epreuve : CAS PRATIQUE

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

PREFET de REGION  
Secrétariat général pour les affaires  
régionales  
Plateforme régionale d'appui interministériel  
à la gestion des ressources humaines

Aff. suivie par : ...  
courriel :

à ... , le ...

Note à l'attention de Madame la  
responsable de la plateforme régionale  
(s/c de la voie hiérarchique)

Objet : Le déploiement du télétravail dans les services

P. jointes : 2

- cartographie des risques psychosociaux (RPS)  
(annexe 1)

- programme et objectifs pédagogique de formation  
pour les managers et les collaborateurs (annexe 2)

Au cours des cinq dernières années le télétravail s'est développé lentement au sein des administrations.

La crise sanitaire résultant de la pandémie de COVID-19 a accéléré le recours au télétravail.

L'accord du 13 juillet 2021 relatif à la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique crée un socle commun aux trois versants de la fonction publique et doit favoriser le développement de ce dernier.

Dans le cadre de votre prochaine intervention auprès des secrétaires généraux, il est rappelé dans la présente note les enjeux et impacts du télétravail sur l'organisation et les pratiques managériales (I) ainsi que le dispositif qui pourra être déployé pour accompagner les services (II).

## I Enjeux et impacts du télétravail sur l'organisation et les pratiques managériales

Les différents enjeux (A) ont des impacts sur le service et sur les agents (B).

### A. Les enjeux du télétravail

Ils sont au nombre de ~~quatre~~ trois

Tout d'abord il s'agit d'assurer la continuité du service public malgré le travail à distance.

La qualité du service rendu à l'usager ne doit pas pâtir de l'absence en présentiel des agents.

Ensuite, il s'agit de maintenir une cohésion d'équipe et la dynamique du service. Le rôle du manager de proximité est à ce titre essentiel.

Il est nécessaire de proposer une organisation adaptée aux spécificités locales en se dirigeant vers une simplification des procédures et un allègement des chaînes hiérarchiques.

Les managers de premier niveau sont un rouage essentiel de la réussite dans le passage d'une organisation pyramidale à un système horizontal.

Enfin, le troisième enjeu est le maintien de la qualité de vie au travail (QVT).

Maintenir la qualité de vie ou améliorer les conditions de vie permet une meilleure attractivité des postes, de capter les meilleures compétences mais aussi de garder les agents déjà en poste (fidélisation).

~~Enfin, le dernier enjeu est de~~

### B. Impacts du télétravail sur les pratiques managériales

Les conditions de travail sont totalement modifiées. Le manager doit maintenir une cohésion d'équipe tout en organisant son service en tenant compte des agents en présentiel et en distanciel.

Ainsi une attention particulière doit être portée sur les risques psychosociaux.

Il est nécessaire de maintenir un lien étroit entre le manager et les agents en télétravail et les agents entre eux. La communication et la transmission des informations est vitale mais en évitant la surexposition, la surconnexion.

Les agents ont un droit à la déconnexion.

Il s'agit de veiller à trouver le juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Et ce titre vous trouverez en annexe 1 une cartographie des risques psychosociaux.

Un focus doit être fait sur quelques situations particulières :

- le manager en raison de la surcharge de travail induite par l'organisation hybride (complexification des planning, gestion des rappels en cas d'absence en présentiel, transmission des informations, contrôle de l'activité...)
- les agents en situation de handicap. Il s'agit ici de ne pas accentuer l'isolement que pourraient déjà ressentir les agents.

Il est important aussi de ne pas accentuer la fracture sociale avec les agents qui ne peuvent pas télétravailler en raison de leurs missions (agents d'accueil, agents techniques) ou qui ne veulent pas, le télétravail reste un acte de volontariat et ne peut être imposé, sauf cas exceptionnels.

Un des rôles de la plateforme étant celui d'accompagner les services dans l'évolution des organisations de travail il vous est proposé le dispositif d'accompagnement suivant : mise en place de formation au télétravail.

## II La mise en place d'un dispositif d'accompagnement à la mise en place du télétravail

L'objectif du dispositif est d'accompagner les services dans le changement - Il pourrait se dérouler en deux étapes : formation au télétravail (A) et création d'un guide (B).

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : LILLE

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : INTERNE

Epreuve : CAS PRATIQUE

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

H. Mise en place de formations.

Deux types de formation pour être mis en place.  
La première à l'attention des agents en situation de télétravail, la deuxième à l'attention pour les managers.

A ce titre vous trouverez en annexe 2 le programme et les objectifs pédagogiques de formation pour les deux catégories.

Les managers <sup>intermédiaires</sup> peuvent suivre les deux formations, qui seront réalisées en distanciel.

Plusieurs dates seront proposées au le courant de l'année afin de permettre au plus grand nombre d'être formé.

Une campagne de communication sera réalisée auprès des différents correspondants formation des services régionaux, charge à eux de diffuser l'information mais également sur les sites internet des différents services.

Ces formations peuvent être complétées par la diffusion d'un guide de bonnes pratiques.

## B. La création d'un guide

À l'issue de chaque formation, les formés recevront recevoir un guide de bonnes pratiques du télétravail. Le guide recensera les droits et obligations de chacun en matière de télétravail, un rappel des risques psychosociaux avec les ~~don~~ coordonnées des instances et partenaires liés à ces risques.

Il pourrait également contenir des éléments importants sur le risque informatique et un rappel des chartes en vigueur.

Il pourrait aussi contenir les coordonnées du référent télétravail du SGAR mais aussi dans leur administration si il a été désigné.

L'attaché

# Annexe 1: Cartographie des risques psychosociaux

sources: \* fiches et recommandations de l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)  
\* document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

contact: M. ...., conseiller de prévention SGAR

Risques informatiques  
\* hyperconnexion  
connexion permanente, pas de coupure  
\* surcharge d'information  
rupture du dialogue oral, flux important de courriels  
\* problèmes matériels  
'ennement, contrariété'

Risques sociaux  
\* perte du lien social  
isolement, dépression, perte de la motivation, du sens.  
\* équilibre vie professionnelle  
vie personnelle  
débordement, désorganisation  
burnout - bore out.

Risques accidentels  
\* risque blessures (chute...)  
\* troubles musculo-squelettiques (mauvaise ergonomie des installations)  
\* fatigue oculaire lié au travail au écran.

## Annexe 2 : Programme et objectifs pédagogiques pour les Managers et les collaborateurs.

### Formation 1 : Télétravail et collaborateurs

durée de la formation  $\frac{1}{2}$  journée en distanciel

objectif : travailler en télétravail en hybride en restant efficace.

Programme : 8h30 - 8h45 - présentation et rappel des objectifs de la formation

8h45 - 10h15 - rappel du cadre légal du télétravail - droits et obligations

10h15 - 11h00 - la communication en télétravail

11h00 - 12h15 - échanges des risques psychosociaux

11h15 - 12h00 - échanges et questions.

### Formation 2 : Télétravail et manager

durée de la formation 1 journée en distanciel

objectif : organiser son service en mode hybride.

Programme 8h30 - 8h45 - présentation et rappel des objectifs de la formation

8h45 - 10h15 - Rappel du cadre légal et droits et obligations

10h15 - 10h45 - Prévenir les risques psychosociaux (RPS)

10h45 - 11h00 - Pause

11h00 - 12h15 - Les outils organisationnels en mode hybride

12h15 - 13h30 - pause méridienne.

13h30 - 15h00 - Les outils de contrôle.

15h00 - 16h15 - Echanges et questions diverses