

Projet d'organisation du télétravail au sein du service

Note méthodologique

Le projet d'organisation de service est un des outils destinés à accompagner la mise en œuvre du télétravail. Ce document doit être rédigé à la suite de la cartographie des activités télétravaillables réalisée au sein du service, et doit être rédigé en amont des demandes d'autorisations individuelles de télétravail.

Les services concernés sont de manière générale les suivants :

- **Directions centrales,**
- **Pôles au sein des directions**

Objectif du document

Le projet d'organisation du service doit permettre de poser les principes et les règles du fonctionnement du collectif de travail, notamment en situation hybride avec des agents en télétravail et des agents non télétravailleurs. **Il vise à fixer en bonne intelligence les bonnes pratiques organisationnelles et relationnelles entre l'ensemble des agents du service.**

Ce document est commun à toute l'équipe et fait office de « référentiel » dans le fonctionnement au quotidien du télétravail en situation ordinaire. Les demandes individuelles de télétravail doivent être faites en tenant compte des règles collectives.

Ce document est indicatif, et ne fait pas obstacle à ce qu'une organisation différente soit mise en œuvre ponctuellement, sur décision du chef ou de la cheffe de service, qui reste responsable de la bonne organisation du service.

Le projet d'organisation du télétravail au sein du service se structure en 3 parties et doit préciser pour chacune d'elles :

1. **Le cadre de l'organisation du service :**
 - Les jours et périodes favorables ou à proscrire en télétravail,
 - Les règles dérogatoires quand la totalité de l'effectif n'est pas présent à 100% (congs par exemple),
2. **Le cadre de la communication :**
 - Les règles communes de communication,
 - Les canaux de communication privilégiés (visioconférence, téléphone, mail, messagerie instantanée,) selon les types interactions,
3. **Le cadre du suivi de l'activité :**
 - Les modalités du rendu-compte applicables, en précisant le format et la fréquence pour l'ensemble de l'équipe.

Règles d'élaboration du document

La rédaction du projet d'organisation de service est faite en associant les agents en réunion de service.

Projet d'organisation du télétravail (Matrice à compléter par chaque chef de service)

Identification du service	
Nom du service	
Nom du ou de la Responsable	
Date de mise à jour	

L'organisation collective

A compléter :

Exemple :

- Existe-il un besoin de présence physique sur site tous les jours (accueil d'agents, de public, etc.) ?
- En règle générale, quelles sont les réunions collectives (de bureau, pôle, service, etc.) périodique, quels jours ont-elles lieu ? Sont elles plutôt en présentiel, en distanciel ou en hybride ?
- Quels sont les jours les plus favorables au télétravail ? Le service privilégie-t-il les jours fixes ou flottants ?
- Le nombre de jour maximal autorisé en télétravail peut-il être revu à la hausse ou à la baisse lorsque la totalité de l'effectif n'est pas présent (congés ou vacances de poste ?)
- Quels sont les jours les plus favorables au télétravail dans la semaine ?

Journée	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Recommandation Télétravail	À favoriser	A proscrire	Possible	Possible	À favoriser		
Mois à éviter	A compléter (ex : Janvier et décembre)						
Horaires en télétravail	A compléter (ex : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h)						

La communication

A compléter

Exemple :

- Quels sont les outils d'échange utilisés de manière préférentielle au sein du service ? Mail, téléphone, et Skype, pour quel type d'échange ?
- Quels réflexes à utiliser pour limiter l'envoi d'email et favoriser les échanges oraux ?
- Quels rituels collectifs sont à favoriser ? Point téléphonique quotidien, message d'accueil sur Teams le matin, etc. ?

Le suivi de l'activité

A compléter

Exemple :

- compte-rendu hebdomadaire, bi-hebdomadaire, en amont des réunions de bureau, tous les jeudis ?
- Par email, dans un tableau de bord partagé, dans un outil collaboratif (OneNote ?) ?
- Compte-rendu différent selon activité ? point projet quotidien ? Point de gestion hebdomadaire, mensuel ?