



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Chevalley Michel / Demierre Philippe
Télétravail, mode ponctuel ou pérenne - Premiers constats

2020-CE-243

Question

Au nombre des changements induits par l'actuelle pandémie de Covid-19, le télétravail a pris des proportions, jamais atteintes jusqu'ici. Les actuels moyens de communication rendent possible l'opportunité du travail à distance. C'est indiscutablement un progrès, dont bénéficient à la fois l'employé et l'employeur. Employeur, l'Etat de Fribourg a, bien évidemment, fait usage de cette possibilité. Force est d'admettre toutefois que, si ce nouveau mode de faire recueille une majorité de suffrages, il peut générer un certain nombre de problèmes, tant du côté du travailleur que de celui de son patron.

Dès lors, concernant l'Etat employeur, nous posons les questions suivantes :

1. Combien de collaboratrices ou collaborateurs de l'Etat ont-elles/ils fait usage de la possibilité de travailler à domicile ? Pour quel pourcentage de leur temps de travail habituel ?
2. Quel-le-s sont les Directions et les services de l'Etat les plus concernés ? Dans quelles proportions ?
3. Quelles sont les premières conclusions que l'Etat employeur tire de cette expérience ?
4. Quelles sont, s'il y en a, les remarques des utilisatrices et utilisateurs, interlocutrices et interlocuteurs habituel-le-s des services de l'Etat (communes, services sociaux, préfectures, domaines de la construction, etc.) ?
5. Dites conclusions ou autres remarques des utilisatrices et utilisateurs permettent-elles une amélioration du système mis en place pour faciliter le télétravail ?
6. Dans l'affirmative, dans quel sens pourraient aller lesdites améliorations ?

17 décembre 2020

Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, le Conseil d'Etat invite le Grand Conseil à consulter le rapport du Conseil d'Etat sur le postulat 2010-GC-30 Eric Collomb – Utiliser le potentiel du travail à distance (teleworking) pour le personnel de l'Etat qui traite du même sujet en incluant des données concernant le télétravail avant 2020 également.

L'introduction du télétravail à l'Etat de Fribourg se déroule en trois phases dès 2017. Avant cela le télétravail n'était officiellement pas appliqué à l'Etat de Fribourg :

- > Phase 1 : Ordonnance et convention télétravail (2017-2019)
- > Phase 2 : Covid-19 et semi-confinement (mars 2020 à août 2020) où l'Etat-employeur a incité son personnel à privilégier le travail à domicile.
- > Phase 3 : Fin du semi-confinement et du télétravail privilégié. Le travail à distance a été facilité par l'Etat-employeur avec la mise en vigueur d'une ordonnance sur le travail mobile et la mise à disposition d'une convention sur le travail mobile.
- > Phase 4 : Télétravail obligatoire : depuis le 19 janvier 2021, et jusqu'à décision du Conseil fédéral, le télétravail est obligatoire pour autant que la nature de l'activité le permette et que cela soit possible sans exiger d'efforts disproportionnés.

Les réponses apportées ci-dessous ne tiennent pas compte de la situation sanitaire actuelle qui au vu de la 2^{ème} vague en cours, a incité le Conseil d'Etat à recommander à ses collaborateurs et collaboratrices de travailler le plus possible à domicile depuis le 28 octobre 2020. Cette recommandation s'est transformée en obligation depuis le 19 janvier 2021 (voir phase 4 ci-dessus).

Certaines informations sont tirées de l'enquête menée durant l'été 2020 par l'Etat de Fribourg auprès de son personnel de l'administration centrale afin de recueillir son expérience, notamment du télétravail, durant la période du semi-confinement.

1. *Combien de collaboratrices ou collaborateurs de l'Etat ont-elles/ils fait usage de la possibilité de travailler à domicile ? Pour quel pourcentage de leur temps de travail habituel ?*

Période 1 : Avant la crise du Covid-19, moins de 5 % collaborateurs et collaboratrices ont pratiqué le télétravail avec la répartition suivante : 10 % 2-3 jours, 30 % un demi-jour, 45 % une journée entière, et 15 % autres.

Période 2 : Durant le semi-confinement entre mars et août 2020, le travail à domicile a augmenté de manière significative jusqu'à 80 % du personnel de l'administration centrale avec la répartition suivante : 25 % 4-5 jours, 26 % 3-4 jours et 31 % 1-2 jours. 18 % des collaborateurs et collaboratrices ne travaillaient pas du tout à domicile.

Période 3 : Suite à cette expérience, 56 % des répondant-e-s à l'enquête ont émis le souhait d'avoir la possibilité d'effectuer un à deux jours de télétravail ou d'autres formes de travail mobile par semaine. A ce jour plus de 1000 conventions de télétravail autorisant au maximum 50 % du temps de travail à l'extérieur ont été signées.

Période 4 : Durant la période de télétravail obligatoire, la très grande majorité du personnel de l'administration centrale a effectué ses tâches depuis son domicile. Les seules exceptions sont le personnel de guichets ou qui exécute des travaux nécessitant la présence sur le lieu de travail.

2. *Quel-le-s sont les Directions et les services de l'Etat les plus concernés ? Dans quelles proportions ?*

La Chancellerie est l'autorité d'engagement dont le plus grand nombre de conventions de télétravail, proportionnellement à son nombre de collaborateurs et collaboratrices, ont été signées à ce jour. *A contrario* les Directions avec le moins grand nombre de conventions de télétravail sont la

DICS et la DSAS. Cela s'explique aisément car ce mode de travail est adapté aux activités essentiellement administratives (env. 41 % des activités de l'Etat toutes directions confondues). En effet, une grande partie des fonctions du service public ne permet pas la pratique du télétravail notamment dans l'enseignement, les soins, la police, ainsi qu'un bon nombre de fonctions manuelles telles que bûcheron-ne, personnel de nettoyage, etc.

3. *Quelles sont les premières conclusions que l'Etat employeur tire de cette expérience ?*

Le gouvernement fribourgeois a constaté que les performances et la qualité des prestations ont été pleinement garanties par le personnel durant cette période de télétravail privilégié.

De son côté, le personnel, y compris les supérieur-e-s hiérarchiques, a estimé, via l'enquête précitée, que le passage au travail à distance a bien fonctionné et qu'il a pu parfaitement exécuter ses tâches. La satisfaction des collaborateurs et des collaboratrices à l'égard de leur situation professionnelle n'a été jugée ni meilleure ni moins bonne pour 52 % du personnel administratif, meilleure pour 36 % et moins bonne pour 12 %. Suite à cette expérience, 56 % des répondant-e-s à l'enquête ont souhaité avoir la possibilité d'effectuer un à deux jours de travail à distance. Ils/elles sont d'avis que cela ne limite ni ne nuit à la réalisation des tâches quotidiennes. Seuls 13 % pensent ne pas être en mesure de faire de travail mobile dans le futur.

4. *Quelles sont, s'il y en a, les remarques des utilisatrices et utilisateurs, interlocutrices et interlocuteurs habituel-le-s des services de l'Etat (communes, services sociaux, préfectures, domaines de la construction, etc.) ?*

Le Conseil d'Etat ne dispose pas d'information concernant la satisfaction des partenaires de l'Etat vis-à-vis du télétravail. Aucune plainte n'a été enregistrée à ce jour. Par ailleurs une proportion importante des contacts avec la population se fait via les guichets physiques et ceux-ci ne sont pas concernés par le télétravail.

5. *Dites conclusions ou autres remarques des utilisatrices et utilisateurs permettent-elles une amélioration du système mis en place pour faciliter le télétravail ?*

6. *Dans l'affirmative, dans quel sens pourraient aller lesdites améliorations ?*

Comme évoqué dans la question 3 ci-dessus, il ressort de la part du personnel, des cadres, ainsi que du gouvernement une satisfaction générale envers le télétravail. Cette conclusion a incité le gouvernement à favoriser ce mode de travail de manière pérenne.

Ainsi, l'ordonnance sur le travail mobile¹ a été révisée et adoptée le 12 octobre 2020 et sera applicable dès le retour à une situation sanitaire normalisée. La notion de travail mobile, soit tout accomplissement de tâches professionnelles en dehors du lieu de travail habituel (à domicile, en déplacement, espaces de travail partagés, etc.), remplace la notion plus restrictive de télétravail à domicile.

Cette ordonnance offre un cadre juridique souple et améliore les conditions de travail du personnel en accordant davantage de flexibilité et une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle.

¹ https://bdlf.fr.ch/app/fr/texts_of_law/122.70.31

Les conditions-cadre sont les suivantes :

- > accès facilité au travail mobile grâce à une procédure d'autorisation simple et rapide ;
- > flexibilisation du lieu de travail : travail mobile autorisé tant dans un lieu privé que dans un lieu public. La possibilité de travailler dorénavant lors du déplacement en transports publics entre le domicile et le lieu de travail permet de réduire la journée de travail et de disposer de plus de temps pour la famille ou les loisirs ;
- > le travail mobile est autorisé jusqu'à 50 % du taux d'activité contractuel ;
- > la présence du collaborateur ou de la collaboratrice sur le lieu de travail habituel est requise au minimum un demi-jour fixe par semaine afin d'assurer la coordination avec la hiérarchie et les collègues ;
- > le collaborateur ou la collaboratrice s'engage à accorder une attention toute particulière au respect du secret de fonction, à la protection des données et à la sécurité physique de dossiers et pièces relatifs au travail mobile. Il ou elle veille à ce que la place de travail mobile choisie lui permette de mettre en œuvre les exigences liées au secret de fonction et à l'obligation de confidentialité.

Les modalités du travail mobile sont fixées dans un accord écrit entre le ou la supérieur-e hiérarchique et le collaborateur ou la collaboratrice et validé par le ou la chef-fe d'unité administrative.

Le Conseil d'Etat est satisfait de la mise en place de cette nouvelle ordonnance qui renforce son attractivité et son exemplarité en tant qu'Etat-employeur dans sa volonté de permettre à ses collaborateurs et collaboratrices de mieux concilier l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Il se réjouit de la satisfaction de son personnel et de son ouverture sur le télétravail, et le remercie pour son engagement et sa flexibilité.

2 mars 2021