

## TELETRAVAIL ET SYSTEME D'INFORMATION

L'employeur doit veiller à ce que l'agent.e qui télétravaille dispose des outils informatiques lui permettant d'assurer ses missions.

Le choix des outils informatiques à utiliser et leurs modalités d'installation et de maintenance doivent être définis en fonction des besoins liés au poste de l'agent.e, de la politique générale d'équipement et notamment des coûts induits par ces outils, des contraintes et charges liées à la maintenance et au support de ces outils, et des considérations d'hygiène et sécurité au travail.

Par outils informatiques on entend notamment :

- Les ordinateurs (unités centrales d'ordinateurs fixes, ordinateurs portables) et leurs périphériques (écrans, claviers, souris, webcam, etc.),
- Les éventuels matériels spécifiques associés à des abonnements de télécommunication détenus par l'employeur (par exemple, clés 3G),
- Les terminaux de téléphonie (fixe, mobile),
- Les logiciels (hébergés à distance ou installés sur les équipements utilisés pour le télétravail ; en incluant les logiciels métiers, les outils bureautiques comme les traitements de texte, les outils collaboratifs, les outils d'audio/web conférence, les systèmes d'exploitation),
- Les outils de sécurité comme les anti-virus ou les logiciels d'accès sécurisé distant aux ressources informatiques de l'employeur (VPN, etc.),
- Le cas échéant, les imprimantes et leurs consommables.

### 1. L'installation, le support et la maintenance des outils<sup>1</sup>

La configuration initiale des matériels, notamment l'installation des logiciels et leur paramétrage (hormis la connexion au réseau du domicile de l'agent.e ou du télécabine) est assurée par l'employeur, dans les locaux de l'administration.

La mise en place de ces matériels et leur connexion au réseau est assurée par l'agent.e en télétravail, le cas échéant avec l'aide de modes opératoires fournis par l'employeur.

L'employeur assure un support à l'agent.e exerçant ses fonctions en télétravail sur les outils qu'il fournit, et est garant de leur maintenance et de leur entretien. La maintenance des équipements peut nécessiter pour des raisons de sécurité (mises à jour) une connexion régulière de l'équipement au réseau interne de l'employeur. Dans ce cas, l'agent.e est tenu de ramener périodiquement le matériel fourni dans ses locaux. De façon générale, l'employeur peut demander à l'agent.e de mettre en œuvre des procédures et de respecter des consignes permettant le maintien du bon fonctionnement et de la bonne sécurité des outils fournis.

Les activités de support, entretien, et maintenance qui doivent être réalisées par l'employeur le sont dans les locaux de celui-ci. Les équipes en charge du support et de la maintenance des outils informatiques fournis peuvent si nécessaire, par exemple lorsqu'une intervention à

---

<sup>1</sup> Source : [Guide d'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique](#), DGAFP, édition 2016.

distance n'est pas possible, demander à l'agent.e de ramener les outils fournis dans les locaux de l'employeur pour faciliter ces interventions.

La mise en œuvre du télétravail ne s'improvise pas. Plusieurs conditions doivent être respectées pour le bien-être des agent.es et la sécurité de sa collectivité.

## 2. Les prérequis

En dehors des obligations réglementaires de l'employeur, il existe des impératifs techniques sur lesquels managers et agent.es doivent se mettre d'accord :

- **Les agent.es disposent-ils du matériel informatique nécessaire ?** Un ordinateur portable avec caméra et casque audio, à défaut un ordinateur fixe (qui restera limitant dans les usages).
- **Les agent.es disposent-ils d'une ligne téléphonique professionnelle ?** Pour les échanges "à minima" par téléphone ou SMS, idéalement, avec abonnement 4G pour remplacer la connexion internet familiale.
- **Les agent.es disposent-ils d'une connexion internet fixe ?** Par préférence si le débit internet est meilleur que la 4G. Attention cependant aux usages simultanés et légitimes par les autres membres de la famille !

## 3. L'autonomie "numérique"

En situation de télétravail un agent.e peut se sentir isolé et stressé face à des problèmes techniques auxquels il n'est pas habitué "au bureau" :

- **Un support technique est-il mis à disposition ?** Il peut s'agir d'un technicien informatique ou d'un collègue référent ou encore d'un service externalisé de support informatique.
- **Vos agent.es ont-ils besoin d'une formation ou de développer leurs compétences numériques ?** Dans un premier temps par exemple, vos agent.es peuvent tester leurs connaissances et évaluer leurs besoins en formation sur le numérique via le service public en ligne PIX : <https://pix.fr/>

## 4. La sécurité informatique et la protection des données

Il est impératif que les agent.es en télétravail soient à minimum sensibilisés à la problématique du risque informatique qui représente un réel danger pour les collectivités :

- **L'ordinateur utilisé en télétravail est-il sécurisé ?** Idéalement à sécuriser avec un antivirus et un pare-feu à jour ainsi qu'une connexion chiffrée de type VPN (Réseau Privé Virtuel) entre le PC du télétravailleur et les serveurs de la collectivité. Ces services payants mais essentiels peuvent être pris auprès de votre fournisseur de matériel informatique ou dans le cadre de votre marché de services de télécommunications.

- **Les agent.es sont-ils sensibilisés au risque informatique ?** Avec quelques bons réflexes d'hygiène informatique, les principaux risques peuvent être écartés. Ces réflexes peuvent être apportés dans un premier temps par votre Délégué à la Protection des Données dans le cadre de la mise en œuvre du RGPD. Votre agent.e peut également être sensibilisé par les outils gratuits mis à disposition par [www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr) ou via les webinaires que propose le Cdg59 (voir le magazine Cpublic N°46 de juillet 2020).


## 5. Les outils dématérialisés

Enfin, deux catégories d'outils dématérialisés sont nécessaires : Les outils de communication et les outils dits "métiers".

- **Les agent.es disposent-ils des outils nécessaires pour communiquer avec leurs managers et leurs collègues ?** La messagerie électronique doit être accessible depuis l'extérieur de la collectivité. Des outils collaboratifs de partage d'agenda et de fichiers pour les échanges volumineux peuvent compléter ceux mis à disposition. Pour l'indispensable visioconférence, il existe de nombreuses solutions gratuites ou payantes selon les besoins. Un outil de messagerie instantané (ou Tchat) peut compléter cette panoplie afin de permettre des échanges plus souples et moins formels.
- **Les agent.es disposent-ils d'un accès à leurs logiciels métiers ?** Pouvoir accéder aux logiciels métiers de façon sécurisée est essentiel. De même plusieurs solutions existent pour dématérialiser les circuits administratifs ou de signature comme par exemple le parapheur électronique. Le service Cre@tic du Cdg59 peut vous renseigner et vous accompagner dans la mise en œuvre de ce type de solution.

**Pour aller plus loin ?** La Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) a publié un guide sur le télétravail et le travail en présentiel à consulter sur <https://www.modernisation.gouv.fr/home/guide-teletravail-et-presentiel>



Le Cdg59 autorise la réutilisation de ses informations et documents dans les libertés et les conditions prévues par la licence  sous réserve d'apposer la mention :  
« Source : Cdg59, titre et lien du document ou de l'information et date de sa dernière mise à jour »

