



ORGANISATION ET MISE EN ŒUVRE DU TÉLÉTRAVAIL

Type : directive de service	No : DS OSI.02.13
Domaine : organisation et sécurité de l'information	
Rédaction : O. Sissokho	Validation : M. Bonfanti
Entrée en vigueur : 18.03.2020	Mise à jour : 19.04.2023

Objectif(s)

Cette directive a pour objectif de fixer les règles qui régissent le télétravail par les collaborateurs de la police cantonale.

Champ d'application

- Ensemble des directions et services de police.

Documents de référence

- Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD) RSG A 2 08.
- Loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux (ci-après : LPAC) RSG B 5 05.
- Règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux (ci-après : RPAC) RSG B 5 05.01.
- Règlement sur le télétravail dans l'administration cantonale (ci-après : RTAC) RSG B 5 05.13.
- Directive transversale sur la classification des informations (EGE-10-12_v2).

Directives de police liées

- N.A.

Autorités et fonctions citées

- Conseil fédéral (ci-après : CF).
- Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (ci-après : PFPDT).
- Chef de service.
- Assistant de sécurité publique (ci-après : ASP).

Entités citées et abréviations

- Secteur de la sécurité de l'information (ci-après : SSI).
- Centre de compétences des systèmes d'information police (ci-après : CCSIP).
- Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (ci-après : OCSIN).
- Coordination opérationnelle du personnel de la police (ci-après : COPP).
- Système d'information RH (État) (ci-après : SIRH), ainsi que son module de gestion des temps et absences (GTA) (ci-après : SIRH-GTA).
- Virtual private network (ci-après : VPN).
- Virtual desktop infrastructure (ci-après : VDI).

Mots-clés

- Télétravail.
- Accès distant.
- Travailler autrement.

Annexes

- N.A.

1. PRÉAMBULE

Le télétravail est encouragé et est appliqué dans l'ensemble de l'Administration cantonale, y compris à la police cantonale.

Du point de vue de la sécurité de l'information, il s'agit d'un changement de paradigme important. En effet, l'information est considérée comme un patrimoine qui doit être confiné dans un périmètre (réseau informatique ou locaux de l'État par exemple) identifié et maîtrisé contre un certain nombre de risques d'origine technique et humaine (vol de données, malveillance). L'utilisateur de l'information est souvent perçu comme étant le maillon faible de la chaîne de sécurité.

Le télétravail permet à l'utilisateur d'accéder, sous certaines conditions, à l'information en dehors de ce périmètre sécurisé pour accomplir son activité régulière.

Sur le principe, le fait de travailler ponctuellement ou habituellement à l'extérieur des locaux de la police n'est pas une nouveauté pour la police et la plupart de ses collaborateurs.

Par contre, c'est l'externalisation régulière de l'exécution de la tâche et du poste de travail qui constitue pour la police cantonale une nouveauté justifiant une précision des règles applicables.

2. DÉFINITIONS

VPN : permet de se connecter à distance de manière sécurisée sur le réseau interne de l'État, via la technologie VPN ou "Réseau Privé Virtuel" qui établit un canal sécurisé à travers Internet entre l'ordinateur portable État et le réseau interne de l'État. Il est utilisé avec un **ordinateur portable Police**.

VDI : permet d'accéder à distance depuis un ordinateur **personnel fixe ou portable non État** à son poste de travail (fixe ou virtuel). Concrètement, l'accès à distance consiste à transmettre les actions clavier/souris effectuées sur l'ordinateur personnel à l'ordinateur au bureau, comme si le collaborateur y était, puis à transmettre en retour le résultat des actions, à savoir l'image de l'écran de l'ordinateur du bureau vers l'ordinateur personnel.

Télétravail : consiste à effectuer régulièrement, en principe à domicile, par l'intermédiaire des technologies de l'information, le travail qui est normalement réalisé dans le lieu de service ordinaire, c'est-à-dire dans les locaux mis à disposition par l'État. Le travail inhérent à la fonction exécuté habituellement en dehors des locaux de l'administration cantonale n'est pas considéré comme du télétravail (article 2 alinéa 1^{er} RTAC). De même, l'accès à distance exceptionnel ou occasionnel aux ressources informationnelles de l'État n'est pas considéré comme du télétravail même lorsqu'il vise à accomplir des tâches professionnelles normalement réalisées dans le lieu de service ordinaire.

Données personnelles : toutes les informations se rapportant à une personne physique ou morale de droit privé, identifiée ou identifiable.

Données personnelles sensibles : les données personnelles sur les opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques, syndicales ou culturelles, la santé, la sphère intime ou l'appartenance ethnique, des mesures d'aide sociale, des poursuites ou sanctions pénales ou administratives.

Profils de personnalité : un assemblage de données qui permet d'apprécier les caractéristiques essentielles de la personnalité d'une personne physique.

Traitement de données : toute opération relative à des données personnelles – quels que soient les moyens et procédés utilisés – notamment la collecte, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage ou la destruction de données.

Informations de police : l'ensemble des données de police collectées et conservées sous forme de fichiers ou de dossiers, quel que soit leur support.

Données confidentielles : données dont la divulgation est soumise à des restrictions légales ou administratives.

Lieu de service ordinaire : les locaux de la police où le travail est normalement accompli.

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

3.1. Forme de télétravail

Le télétravail au sein de la police est dit alterné; le collaborateur alterne télétravail et travail en présentiel sur le lieu de service ordinaire (article 4 alinéa 3 RTAC).

Toute autre forme de télétravail doit être autorisée, le cas échéant pour une période limitée, et doit rester exceptionnelle.

3.2. Caractère volontaire du télétravail

3.2.1. Principe

Le télétravail revêt un caractère volontaire de la part du collaborateur et de sa hiérarchie.

- Il n'existe, pour le collaborateur, aucun droit au télétravail;
- le chef de service peut refuser d'accorder l'accès au télétravail;
- le collaborateur qui télétravaille n'a pas un droit acquis à ce mode de travail.

3.2.2. Exception au caractère volontaire du télétravail

En fonction des besoins du service, la hiérarchie peut imposer au collaborateur de se présenter à son lieu de travail pendant un jour de télétravail (article 9 RTAC).

Pour les policiers et les ASP armés, les chefs de service peuvent imposer au collaborateur la capacité à se rendre sur le lieu de travail dans un délai de 2 heures.

Dans des cas exceptionnels, l'employeur, c'est-à-dire l'État de Genève, peut imposer le télétravail (article 3 alinéa 4 RTAC).

3.3. Caractère réversible

Le collaborateur et sa hiérarchie discutent chaque année de la poursuite ou non du télétravail (article 8 alinéa 4 RTAC).

En outre, ils disposent, chacun et en tout temps, du droit de résilier l'accord de télétravail, par courriel :

- pour la fin d'un mois en respectant un délai d'un mois;
- ou avec effet immédiat en présence de justes motifs.

Cette résiliation est ensuite confirmée dans l'Espace Personnel RH (voir le point 5.1.2. ci-après).

Peuvent être constitutifs de justes motifs, notamment :

- les besoins du service;
- des difficultés à atteindre le collaborateur pendant son horaire de travail ordinaire par téléphone ou par tout autre moyen de communication prévu par l'employeur;
- la survenance de pannes techniques répétées rendant impossible la délivrance de la prestation ou causant notamment l'interruption persistante de la connexion à Internet ou au réseau informatique de la police.

3.4. Proportionnalité

Le télétravail ne peut être autorisé que si l'investissement technique et organisationnel nécessaire à son déploiement répond au principe de proportionnalité.

3.5. Statut, conditions de travail et traitement

Le passage au télétravail n'affecte ni le statut du collaborateur télétravailleur, ni ses conditions de travail, ni son traitement salarial.

Le télétravail ne doit entraîner aucune majoration du traitement pour horaire de nuit, de jour férié ou de week-end.

4. ÉLIGIBILITÉ AU TÉLÉTRAVAIL

4.1. Personnes éligibles

Le télétravail est ouvert aux fonctionnaires, aux employés, aux auxiliaires payés au mois et aux agents spécialisés.

Selon les articles 4 et suivants de la LPAC, est :

- fonctionnaire, le membre du personnel régulier ainsi nommé pour une durée indéterminée après avoir accompli comme employé une période probatoire;
- employé, le membre du personnel régulier qui accomplit une période probatoire;
- auxiliaire, le membre du personnel engagé en cette qualité pour une durée déterminée ou indéterminée aux fins d'assumer des travaux temporaires;
- agent spécialisé, le membre du personnel engagé en cette qualité, en raison de ses connaissances particulières et de son expérience, pour accomplir une mission déterminée de durée limitée.

Dans des cas exceptionnels, les auxiliaires payés à l'heure, les stagiaires ainsi que les apprentis peuvent être autorisés à télétravailler.

4.2. Activités éligibles

Ne sont éligibles au télétravail que les tâches ou activités :

- qui s'accommodent d'un degré élevé d'autonomie et d'une gestion par objectifs;
- pour l'accomplissement desquelles la présence physique au lieu de service ordinaire, ainsi que le contact en présentiel avec la hiérarchie, les collègues, le public ou autres interlocuteurs ne sont pas requis en permanence;
- dont la réalisation est mesurable facilement et de manière objective.

4.3. Données, pays et nationalités éligibles

4.3.1. Principe

Lorsque le télétravail est effectué sur le territoire suisse, le télétravailleur, quelle que soit sa nationalité, peut traiter toutes les catégories de données (données personnelles sensibles, profils de personnalité, données fiscales).

Le télétravail à l'étranger est soumis à des restrictions portant sur la nationalité, sur le pays depuis lequel le travail a lieu, sur les catégories de données et sur le secteur de l'administration dans lequel le télétravailleur exerce ses activités.

Les règles ci-dessous sont applicables :

	Collaborateur de nationalité suisse et/ou binationaux (CH + autre)	Collaborateur ne possédant pas la nationalité suisse
Sur territoire suisse	Peut télétravailler avec toutes données y compris fiscales et sensibles	Peut télétravailler avec toutes données y compris fiscales et sensibles
En France métropolitaine	Peut télétravailler avec toutes données y compris fiscales et sensibles	Pas de télétravail
Ailleurs dans le monde	Pas de télétravail	Pas de télétravail

Il est rappelé à l'ensemble des collaborateurs que des profils de personnalité, des données fiscales ou personnelles sensibles peuvent se trouver dans des documents, courriers électroniques, etc. Il est par conséquent de la responsabilité du télétravailleur de connaître les catégories et les niveaux de classification applicables aux informations qu'il traite et de s'assurer de ce qu'il a le droit de faire avec.

Pour rappel, le paragraphe 4.3 de la directive transversale sur la classification des informations (EGE 10-12_v2), précise les niveaux de classification reconnus à l'État de Genève.

Les télétravailleurs de la police doivent considérer que par défaut les données qu'ils traitent sont confidentielles, voire secrètes.

En cas de doute, le SSI peut être consulté.

4.3.2. Exceptions

Deux exceptions sont prévues :

Les collaborateurs qui ne possèdent pas la nationalité suisse, sont autorisés à télétravailler en France métropolitaine, de manière pérenne dès le 1^{er} janvier 2023, suite à l'accord fiscal entre la Suisse et la France, sous réserve de l'article 18 alinéa 4 RTAC.

L'accès occasionnel aux services et outils numériques, en dehors du territoire mais depuis un pays disposant d'un niveau de protection des données adéquat, est autorisé à condition que des données fiscales ne soient pas concernées.

La liste des pays disposant d'un niveau de protection des données adéquat est dressée par le CF et publiée sur le site du PFPDT.

4.4. Espace de télétravail

L'espace de télétravail est mis à disposition par le télétravailleur en principe à son domicile.

Le télétravail depuis un lieu public ou dans un lieu privé librement accessible au public est interdit.

Le collaborateur qui demande à télétravailler s'engage à le faire dans un espace :

- adéquat et qui respecte la politique de l'administration cantonale en matière de santé et de sécurité au travail ainsi que les dispositions légales qui s'y rapportent;
- ergonomique, qui lui permet d'avoir une posture correcte et de bénéficier d'un éclairage optimal. L'employeur n'a pas d'obligation de contrôle dans ce domaine;
- pouvant être fermé à clé ou tout au moins disposant de meubles de rangement pouvant être fermés à clé.

En tout état de cause, le collaborateur télétravailleur n'est pas autorisé à recevoir des usagers de l'administration dans son espace de télétravail, ni à y organiser des séances en présentiel (article 12 alinéa 4 RTAC).

4.5. Respect des horaires autorisés

Le télétravail ne peut être accompli que pendant les horaires administratifs.

Les conditions de travail les samedis, dimanches, jours fériés et de nuit, ainsi que les conditions pour faire des heures supplémentaires, sont fixées dans le RPAC.

En outre, le membre du personnel qui télétravaille doit :

- respecter son horaire ordinaire de travail, ainsi que les temps d'interruption de travail, de pause et de repos;
- être atteignable pendant son horaire de travail ordinaire;
- annoncer ses absences conformément au RPAC.

4.6. Santé et télétravail

Le collaborateur doit respecter les exigences relatives à la prévention du risque de surmenage causé par l'hyper connexion.

Il doit notamment veiller à une gestion optimale de son temps afin d'éviter, notamment, le surmenage, ainsi que les atteintes à sa santé et à sa vie familiale (articles 10 alinéa 4 et 12 alinéa 3 RTAC).

5. ACCÈS AU TÉLÉTRAVAIL

5.1. Accord de télétravail

5.1.1. Contenu de l'accord de télétravail

Le télétravail fait l'objet d'un accord écrit entre le membre du personnel et sa hiérarchie (article 8 alinéa 1^{er} RTAC).

Le contenu de cet accord et ses modalités font l'objet d'un entretien entre le collaborateur souhaitant télétravailler et sa hiérarchie.

Lors de cet entretien, les deux parties conviennent des éléments essentiels de l'accord, notamment :

- le lieu principal du télétravail, en principe le domicile;
- le taux de télétravail;
- sa répartition;
- les services et outils numériques utilisés.

Chaque chef de service prend les dispositions nécessaires afin que, lors de l'entretien sur l'accord de télétravail, la hiérarchie du collaborateur s'assure que les conditions d'éligibilité au télétravail soient remplies et comprises par ce dernier.

En cas de doute sur l'interprétation et l'application des règles d'éligibilité, notamment sur tous les aspects liés la sécurité de l'information et la protection des données, il est recommandé de s'adresser au SSI.

5.1.2. Conclusion de l'accord de télétravail

Chaque collaborateur dispose, dans son Espace Personnel RH, d'une rubrique (onglet) intitulée "Mon accord sur le télétravail."

Après s'être entretenu avec sa hiérarchie et avoir convenu du principe et des modalités du télétravail, le collaborateur se connecte à son Espace Personnel RH et formalise sa

demande de télétravail en remplissant le formulaire mis à disposition dans la rubrique "Mon accord sur le télétravail."

Toute demande de télétravail déposée dans l'Espace Personnel RH, sans entretien et accord préalable avec sa hiérarchie sera considérée comme nulle et non avenue.

Le télétravail revêtant un caractère volontaire de la part du collaborateur et de sa hiérarchie, les refus de demandes de télétravail ne peuvent faire l'objet d'aucun recours. Le télétravail est réversible en tout temps. L'Espace Personnel RH est, le cas échéant, mis à jour.

5.1.3. Exception

Aucun accord de télétravail écrit n'est nécessaire lorsque, d'entente avec la hiérarchie, le membre du personnel télétravaille à titre exceptionnel et limité dans le temps (article 8, alinéa 2 RTAC).

5.2. Équipement et accès informatiques

Le télétravail se fait en principe au moyen d'un ordinateur portable de l'État, à défaut d'un PC fixe ou portable privé.

Les accès informatiques sont octroyés par le gestionnaire du CCSIP qui décidera en fonction des équipements à utiliser (PC fixe ou portable privé, ou encore PC portable police) du type d'accès à octroyer (VDI ou VPN).

En cas de dysfonctionnement des services et outils numériques que l'employeur a mis à sa disposition pour télétravailler, le collaborateur contacte le service d'assistance de l'OCSIN au 8484 pendant l'horaire ordinaire de travail.

Il annonce à sa hiérarchie les dysfonctionnements persistants ou durables.

L'OCSIN ne fournit aucune assistance technique pour les services et outils numériques privés ou la connexion Internet privée du collaborateur membre du personnel. Son assistance s'effectue exclusivement à distance; une intervention à domicile est exclue.

L'utilisation des accès informatiques et du matériel informatique de l'État par des tiers, y compris des membres de la famille du télétravailleur, est interdite.

Le collaborateur n'a droit à aucune indemnité ou remboursement de frais en lien avec le télétravail (article 16 RTAC).

5.3. Téléphonie

Les appels vers les numéros de téléphonie fixe des télétravailleurs sont transférés sur leurs smartphones professionnels, pour ceux qui en sont dotés, sur le smartphone privé pour les autres, à moins de disposer d'un casque connecté au PC portable fourni par l'État.

A cet effet, le télétravailleur installe sur son smartphone l'application *ad hoc* fournie par l'OCSIN selon les indications du CCSIP.

Cette application sert également à émettre des appels professionnels depuis la ligne professionnelle mais en utilisant le support matériel du smartphone privé ou professionnel du télétravailleur.

6. CONDUITE ET CONTRÔLE DU PERSONNEL EN TÉLÉTRAVAIL

6.1. Taux de télétravail

Le télétravail est effectué en alternance avec le travail au lieu de travail (article 4 RTAC). Il est au maximum de 40% du taux d'activité du collaborateur.

Dans des cas exceptionnels, le télétravail peut dépasser ce taux pour une période limitée. Le tableau ci-dessous détermine les heures applicables au sein de la police.

Taux d'activité	Nombre maximum d'heures par semaine
100%	16
95%	16
90%	16
85%	16
80%	12
75%	12
70%	12
65%	12
60%	12
55%	8
50%	8
45%	8
40%	8
35%	8
30%	4
25%	4
<25%	-

La répartition du télétravail se fait sur une base régulière. Le chef de service peut autoriser, par dérogation, une répartition sur une base flexible.

6.2. Enregistrement du temps de travail

Le télétravailleur soumis au pointage peut enregistrer son temps de travail en procédant à un pointage virtuel depuis l'application informatique dédiée (COPP ou SIRH-GTA).

Le télétravailleur ne peut enregistrer des heures supplémentaires que sur autorisation expresse de son chef de service.

7. SECRET DE FONCTION

Le télétravailleur reste soumis au secret de fonction pour toutes les informations professionnelles auxquelles il accède.

Il s'engage à ne pas les divulguer à une personne non autorisée à y accéder et de ne jamais évoquer ou parler (par exemple au téléphone) des dossiers ou affaires qu'il traite en présence de personnes non autorisées à accéder aux informations de police concernées.

8. SÉCURITE DE L'INFORMATION

Le télétravailleur est responsable de la sécurité des informations police qu'il traite. À ce titre, il doit notamment veiller à ce que :

- les données qu'il traite soient protégées contre les accès non autorisés et les vols, qu'elles ne puissent pas être lues, copiées ou modifiées de manière illicite;
- lors de la transmission des données, des tiers ne puissent pas y avoir accès, pour autant qu'il (le télétravailleur) puisse influencer cet élément;
- la destruction de documents confidentiels se fasse au lieu de service ordinaire.

Le télétravailleur prend connaissance des consignes de sécurité de l'information émises par la police et les met en œuvre avec diligence.