



Compte rendu du GT du 04/10/2019

« Bilan de la 1^{ère} campagne de télétravail et doctrine d'emploi du travail à distance »

Le groupe de travail était présidé par M. Gaël GRIMARD, chef du bureau RH 2C, assisté de M. Stéphane EUSTACHE, adjoint du département SSI.

Seules l'UNSA DGFIP et la CGC Finances Publiques étaient présentes à ce GT, les autres syndicats ayant décidé de ne pas assister à cette réunion.

La délégation UNSA-CGC était constituée de Raphaël DUPENLOUX, Secrétaire général de l'UNSA DGFIP et de Françoise DUPONT, Secrétaire générale adjointe CGC Finances Publiques et permanente CFE-CGC des MEF.

En préambule, la délégation UNSA-CGC a indiqué qu'elle ne souhaitait pas aborder les fiches 4 et 5 sur le travail à distance, jugeant que ce point en lien avec le NRP, par nature structurant, devrait faire l'objet d'un GT séparé.

L'administration a pris acte de notre décision, soulignant qu'un GT sur le travail à distance était programmé pour le 04/12 prochain.

La délégation UNSA-CGC a également demandé la rédaction par l'administration, à l'issue de ce GT, d'un relevé de décisions, avec transmission préalable aux OS pour validation.

A cet effet, l'administration a indiqué se rapprocher du bureau RH 1A pour la faisabilité.

L'ordre du jour, concernant le télétravail, était le suivant :

Fiche 1 : Bilan statistique

Fiche 2 : Bilan d'étape qualitatif

Fiche 3 : Evolution du dispositif

Les observations et remarques ont été formulées au moment de l'examen de chacune des trois fiches.

Bilan statistique.

Le bilan d'étape, réalisé à la fin du 1^{er} semestre 2019, fait état de 3.367 agents télétravailleurs, soit 3,2% des effectifs. La répartition de ces télétravailleurs par genre, âge, corps et services infra-directionnels, fait ressortir les points suivants :

- majorité de femmes (67%)
- prééminence de quadras et quinquas (39% de 40-49 ans et 33% de 50-59 ans)
- prépondérance de cadres A et B (39% de B et 38% de A)
- prédominance des trésoreries et SIP (25% d'agents en trésorerie et 23% en SIE).

L'UNSA et la CGC déplorent le fait que le bilan quantitatif ne soit pas complet, car le nombre total de demandes présentées, et par suite le taux et le motif de refus, n'y figurent pas.

L'administration précise qu'elle a connaissance d'un taux de refus de 24%, mais que cet

indicateur est à prendre avec précaution car issu des données déclaratives des directions.

Les trois motifs principaux de refus sont le manque d'autonomie de l'agent, le nombre de télétravailleurs au sein de l'équipe et les autres motifs tels que : articulation avec temps partiel, agents non titulaires, renonciation de l'agent, quota local atteint, applications incompatibles...

Le cadrage de la procédure de demande va être renouvelé lors de la campagne 2020, et notamment la notification de refus, avec accusé de réception et signature de l'agent suite à l'entretien hiérarchique.

Concernant le taux de 3,2%, l'administration remarque qu'il est conforme aux taux du privé, et qu'une augmentation de 30% de télétravailleurs a été constatée entre 2018 et 2019.

Toutefois, ce taux ne tient pas compte des télétravailleurs de l'ENFiP, ni des services centraux (7,2% des effectifs), ni de ceux de la DRFiP 75 dont la campagne a débuté le 1^{er} juillet.

Elle indique qu'en termes de télétravail, les agents sont attentistes, ils veulent d'abord voir comment cela se passe pour les autres collègues et pour le travail, afin de se donner les moyens de le faire dans de bonnes conditions au sein de l'équipe.

A cet égard, l'UNSA et la CGC soulignent que le télétravail crée parfois des tensions au sein de l'équipe (les agents présents devant assurer la permanence téléphonique du télétravailleur par exemple), souvent en raison d'une absence de réorganisation du service et de communication au sein de l'équipe. Elles préconisent la nécessité d'informer les encadrants d'une refonte de cette organisation, associant l'ensemble des agents du service.

L'administration réaffirme que le télétravail doit être fondé sur le volontariat et l'autonomie, mais que cette nouvelle façon de travailler représentant un vrai saut culturel, la question d'assurer la continuité du service se pose.

Bilan qualitatif.

Ce bilan ressort de l'enquête effectuée auprès des référents télétravail dans les directions. Le taux de retour de 70% apparaît comme satisfaisant.

Les directions ont traité en moyenne 30 demandes lors de la campagne écoulée. Elles plébiscitent une campagne annuelle avec, hors quota, une gestion au fil de l'eau des demandes pour motifs médicaux ou sociaux.

Les supports et documents fournis, ainsi que la FAQ ont été bien appréciés. La communauté WiFip, constituée des 180 référents télétravail de la DGFIP a été très active lors du déploiement de la campagne au cours du 1^{er} trimestre 2019. Sa principale demande consiste à l'enrichissement de la FAQ sur Ulysse, en incluant les questions récurrentes posées aux référents télétravail, afin qu'elles soient accessibles aux agents et chefs de service.

Aucun problème majeur n'a été constaté dans l'instruction des demandes.

L'UNSA et la CGC demandent que les refus soient motivés de la nature du refus, et assortis, lors de l'entretien hiérarchique, de recommandations sur la façon de servir, le manque d'autonomie étant la première cause de refus, de sorte que l'agent puisse améliorer ses travaux et présenter à l'avenir une demande pouvant recevoir une suite favorable.

L'administration indique prévoir un cadrage plus précis pour la notification des refus et sur les possibilités de recours.

Au terme du bilan, les principales améliorations souhaitées par les directions sont la dématérialisation des procédures, une souplesse dans la mise en œuvre du dispositif, une adaptation locale du calendrier de campagne, un développement des outils collaboratifs et des applications éligibles, un renforcement de l'assistance informatique, une documentation accrue sur les aménagements de poste pour les agents en situation de handicap, ainsi que sur les motifs de refus et les modalités de recours.

L'UNSA et la CGC s'interrogent sur la possibilité de banaliser sous SIRHIUS les jours télétravaillés, à l'instar des jours de temps partiel, et ce pour la durée totale du contrat, au lieu de leur fastidieuse saisie manuelle actuelle.

L'administration précise que SIRHIUS est un outil interministériel ce qui complexifie son uniformisation, mais elle indique réfléchir avec la mission SIRHIUS à une procédure dématérialisée de traitement de la demande de télétravail.

L'UNSA et la CGC demandent des précisions sur la possibilité de « forfait jours » pour les encadrants.

L'administration souligne que c'est une piste à explorer, qui permettrait d'adapter les jours télétravaillés du chef de service à ses contraintes calendaires de travaux, mais qu'en l'état actuel, le cadre réglementaire ne le permet pas, et que se pose toujours le problème de la sécurité juridique de l'agent.

Evolution du dispositif.

1° - Levée du plafond en 2020 :

Concernant la levée du plafond de 10% en 2020, l'UNSA et la CGC constate que cette mesure coïncide avec la mise en place de la géographie revisitée.

Si l'administration reconnaît que la levée du plafond est couplée avec le nouveau réseau de proximité (NRP), elle explique qu'elle ne doit pas être regardée comme étant un remède miracle à la mobilité. En effet le télétravail étant limité à trois jours par semaine, il n'est donc pas une réponse totale à la mobilité, contrairement au travail à distance, qui lui sera proposé comme un dispositif d'accompagnement au déploiement du NRP.

Elle pose comme postulat que le télétravail s'apprécie individuellement alors que le travail à distance se place sur le plan du service.

2° - Maintien d'une campagne annuelle et gestion des demandes pour raisons médico-sociales :

Ce mode expérimental va être renouvelé pour la prochaine campagne, selon un calendrier choisi au plan local, avec toutefois la possibilité d'examen au fil de l'eau des demandes pour raisons médico-sociales. Pour ce motif, il est demandé aux directions d'anticiper, lors du lancement des opérations, l'acquisition de matériel et la configuration des postes de télétravail.

L'UNSA et la CGC se félicitent du calendrier de campagne propre à chaque direction, du traitement ponctuel des demandes hors campagne en cas de changements dans la vie d'un agent et de l'anticipation d'achat du matériel adapté. A ce sujet elles soulignent que dans certaines directions, des postes fixes ont failli être retirés aux futurs télétravailleurs avant qu'ils ne soient dotés des postes nomades, ou que des sacs de transport n'ont pas été livrés...

3° - Large ouverture des applications éligibles :

En progrès depuis la première campagne, la liste est en cours de stabilisation, en concertation avec les bureaux MOA. La liste arrêtée sera jointe à la note de campagne diffusée courant octobre.

S'agissant de l'accompagnement technique, un système d'habilitation VPN via l'application MADHRAS va être mis en place afin d'éviter les doublons pour les agents qui disposaient déjà d'un profil VPN. Un profil spécifique P15, consistant en un déport d'écran avec accès en télétravail à des applications plus spécifiques sera également délivré pour les agents informaticiens et MOA.

4° - Réaménagement de la convention individuelle :

Les informations utiles, dont celles sur les accidents de services ont été remontées en début de convention pour plus de lisibilité.

5° - Aménagement des postes de travail :

Les aménagements nécessaires seront mis en œuvre sur le lieu de télétravail de l'agent en

situation de handicap.

L'UNSA et la CGC observent que l'administration définit le télétravail comme une poursuite normale de l'activité du service hors des locaux du service et qu'il est donc normal que les postes de travail des personnels en situation de handicap soient aménagés, qu'ils soient situés dans les locaux du service ou au domicile du télétravailleur.

Mais elles demandent que la réciprocité soit également pratiquée pour l'ensemble des télétravailleurs, et que tous, en situation ou non de handicap, puissent travailler dans les mêmes conditions d'ergonomie au bureau ou à domicile.

De même pour l'installation électrique et la connexion internet, leur conformité fait l'objet d'une simple attestation sur l'honneur dans la convention individuelle. L'UNSA et la CGC s'interrogent sur les capacités des agents à juger de la normalité de l'installation, surtout lorsqu'ils sont locataires de leur résidence. Elles demandent que l'administration applique les mêmes mesures que celles du secteur privé, où l'employeur est chargé d'installer les équipements, ce qui permet de juger in situ de l'état des installations.

Elles demandent également, comme dans le privé, la prise en charge par l'administration des coûts directement causés par le télétravail, en particulier ceux liés aux communications.

6° - Motivation des refus :

L'administration va apporter des précisions sur les motifs de refus et les possibilités de recours en cas de refus, notamment en proposant des modèles de motivation pour les motifs de refus récurrents.

L'UNSA et la CGC demandent toutefois que le refus ne fasse pas l'objet d'un simple écrit formaté, mais bien d'un entretien hiérarchique explicatif et mélioratif, soulignant en outre que la suppression programmée des CAPL risque d'engorger les tribunaux administratifs...

7° - Organisation matérielle :

Le bureau RH 2C et le bureau CAP Agents procèdent à l'expérimentation sur des utilisateurs, agents et chefs de service, télétravailleurs ou travailleurs à distance, de différents outils collaboratifs mis à leur disposition : outils de visio-conférence ou de co-édition de documents, messagerie instantanée. S'agissant de la téléphonie sur IP, le projet est encore à l'étude.

Aux fins de simplification de procédure, la mission SIRHIUS et le bureau CAP Agents réfléchissent à la dématérialisation d'une partie de la procédure de gestion des demandes de télétravail.

L'UNSA et la CGC, ont toujours revendiqué l'élargissement de cette nouvelle forme de travail qui reste toutefois très encadrée. Elle implique cependant une évolution du style de management et d'organisation des équipes pour une collaboration fondée sur la confiance.

Pour autant, il ne doit pas y avoir confusion entre télétravail et temps partiel ou renvoi des femmes à domicile, ce qui nécessite une réelle évolution des mentalités.

De même il faut insister sur le droit à la déconnexion. Ainsi, l'UNSA et la CGC ont demandé à ce que le bandeau d'avertissement prévu lorsque la durée de travail sur écran est écoulee, soit beaucoup moins furtif.