



Compte rendu du GT ministériel « télétravail » du 7 mai 2020

Ce groupe de travail (GT) s'est tenu « à distance » sous la forme d'une audioconférence, format qui n'a pas facilité les échanges d'autant que la réunion a été émaillée d'incidents techniques qui ont perturbé la continuité des débats.

Ce GT était présidé par Mme Mylène ORANGE-LEBOUTIN, Secrétaire générale adjointe des ministères économiques et financiers (MEF), assistée des représentants des Directions et d'un représentant de l'ANACT.

Vous trouverez en pièce jointe la déclaration liminaire de la délégation UNSA / CFE-CGC qui était représentée par Hervé PAPIN et Raphaël DUPENLOUX (UNSA) et Françoise DUPONT (CGC).

Le GT avait pour objectif de faire un premier bilan « à chaud » du déploiement du télétravail durant la crise sanitaire, de présenter les évolutions du décret sur le télétravail dans la fonction publique (décret n°2020-524 du 5 mai 2020) et de discuter du projet de questionnaire destiné aux agents des MEF ayant télétravaillé durant la période de confinement.

Une fiche présentant les perspectives de déploiement du télétravail dans les MEF n'a pas été abordée. Cette discussion a été repoussée à un prochain GT qui devrait se tenir fin juin. Des GT directionnels devraient également être programmés.

Le bilan « à chaud » du télétravail pendant la période de confinement

L'administration reconnaît que le déploiement du télétravail « de crise » n'avait pas été anticipé. Cette situation exceptionnelle s'est imposée dans l'urgence "*du jour au lendemain*".

Il est possible de différencier quatre situations :

- La situation des télétravailleurs qui avaient signé une convention. Peu nombreux, de l'ordre de 4200 agents (hors DGCCRF, INSEE et DGDDI), soit environ 3 % des effectifs des MEF.
- La situation de certains agents, notamment des cadres, qui étaient équipés de PC portables professionnels leur permettant de travailler n'importe où en nomadisme.
- La situation des agents qui ont été équipés en urgence de PC portables professionnels. Il s'agissait de PC portables acquis sur la période (plus de 3000 sur un total commandé de 8230),

mais aussi de PC portables redéployés (à la DGFIP, une partie des PC portables de l'ENFiP destinés aux stagiaires).

- La situation des agents disposant d'un terminal personnel (PC ou smartphone) leur permettant d'accéder à leur messagerie professionnelle (à la DGFIP, accès à e-contact, application qui reçoit les courriels des contribuables, notamment lors de la campagne d'impôt sur le revenu). Il s'agit d'un télétravail très dégradé qui ne permet pas l'accès aux applicatifs métiers.

L'administration a indiqué qu'elle devait recevoir d'ici fin mai environ 5000 PC portables.

Le télétravail « de crise » a été plus facile à mettre en place en Administration Centrale (5900 agents soit 75 % des effectifs), à l'INSEE, à la DGCCRF. À la DGDDI, ce type de télétravail a concerné environ 5000 agents et environ 27300 agents à la DGFIP (données au 7 mai).

Au total, près de 25 % des effectifs des MEF ont télétravaillé pendant le confinement. Ce taux est très en deçà des chiffres relevés dans le secteur privé avant la crise sanitaire (39 % de télétravailleurs en décembre 2019) ou au niveau interministériel durant la crise sanitaire (42 % de télétravailleurs). Les MEF étaient très en retard dans le déploiement du télétravail avec seulement 6,7 % de télétravailleurs en 2018 contre 66 % au sein du ministère des finances belge la même année.

Sur le plan technique, l'administration n'a pas pu équiper plus d'agents pour télétravailler pour plusieurs raisons :

- un nombre insuffisant de PC portables disponibles ;
- des réseaux sous-dimensionnés pour accepter les accès via des VPN sécurisés ;
- des outils collaboratifs (audioconférence, visioconférence, partage de documents, etc.) quasiment inexistantes.

Dans l'urgence, l'administration a déployé des outils collaboratifs ainsi que des guides et des tutoriels à destination des télétravailleurs et de l'encadrement pour diffuser les bonnes pratiques. Des formations en lignes dans les Directions et à l'IGPDE ont été mis à disposition.

Au niveau de l'accompagnement, la difficulté rencontrée a été le manque de formation de l'encadrement à la gestion d'une équipe à distance, notamment sur le maintien du collectif de travail et sur les règles le régissant. Des cellules d'écoute (ministérielle ou directionnelle préexistante) ont été activées pour soutenir les agents durant le confinement. Elles ont été très peu sollicitées.

Globalement, les différentes administrations se sont félicitées de leurs actions pour l'ouverture du télétravail à un grand nombre d'agents en soulignant les limites de cette organisation 5 jours sur 5 : forte sollicitation, travail plus intense, TMS (troubles musculo-squelettiques) en raison d'installations précaires à domicile, difficulté de pilotage pour l'encadrement.

L'INSEE et la DGCCRF, qui disposent de moins d'effectifs, ont pu relever des taux de télétravailleurs de plus de 80 %. En effet, beaucoup d'agents étaient déjà dotés de postes nomades mais la capacité des réseaux ne leur permettant pas de se connecter en même temps, un contingentement du télétravail a parfois été instauré (INSEE : par 1/2 journée).

La Secrétaire générale adjointe des MEF a indiqué que le télétravail devait rester le mode de travail privilégié dans la perspective du déconfinement. Il faut cependant progressivement, et en fonction des besoins, recréer les collectifs de travail et permettre aux cadres, notamment en Administration Centrale, de reprendre une activité normale pour soutenir la reprise d'activité.

Les PC portables commandés seront déployés au fur et à mesure de leur réception. Certains agents pourront se voir équiper de leur poste fixe du bureau pour leur permettre un télétravail (si la sécurité du réseau est garantie).

Pour connaître la population des télétravailleurs en temps de crise, le secrétariat général des MEF va demander, sur une journée donnée, un recensement précis par catégorie (A, B ou C) et genre. Ce travail est compliqué parce qu'il ne peut être que manuel.

Un questionnaire adressé aux télétravailleurs en temps de crise

Le Secrétariat général des MEF souhaite envoyer, avant le 1^{er} juin, un questionnaire aux agents en situation de télétravail durant la crise sanitaire.

L'objectif est de recueillir des données sur le ressenti des agents durant cette période.

La Secrétaire générale adjointe des MEF souhaitait limiter l'envoi de ce questionnaire aux télétravailleurs en Administration Centrale et à un panel de télétravailleurs dans les autres Directions des MEF. Il serait impossible de recenser les agents en situation de télétravail « de crise » au niveau directionnel.

Après un débat avec les organisations syndicales, le questionnaire sera finalement adressé à tous les agents en demandant aux seuls télétravailleurs de le compléter, ceci afin de toucher toute la population des télétravailleurs « de crise ».

Le questionnaire a donc pour objectif d'évaluer les impacts RH en termes de :

- ressenti en termes d'organisation du travail ;
- gestion de la cohésion d'équipe (pilotage à distance) ;
- impact sur les collectifs de travail (recueil des bonnes pratiques ou initiatives innovantes) ;
- recueil des pistes d'amélioration dans la période de sortie de crise.

Le questionnaire s'adressera à la fois à l'encadrement et aux agents avec toutefois des questions spécifiques pour l'encadrement.

[La délégation UNSA / CFE-CGC a demandé un questionnaire à destination des seuls encadrants. L'administration a répondu que cela était trop compliqué à mettre en œuvre dans le cadre d'une diffusion rapide du questionnaire.](#)

La Secrétaire générale des MEF a indiqué que ce questionnaire avait été relu par les chercheurs de l'ANACT qui vont être associés à l'analyse des données recueillies.

L'ANACT a d'ailleurs lancé une enquête sur son site auprès des télétravailleurs des secteurs publics et privés afin de recueillir des données sur le déploiement de cette forme d'organisation du travail en temps de crise.

Pour l'ANACT, on ne peut pas parler de télétravail mais plutôt de travail confiné ou de travail à distance. La situation n'avait pas été anticipée et donc il y a une grande disparité dans la mise en œuvre de cette solution de travail.

Le recueil du vécu des agents et des encadrants nécessite une étude à froid et un retour sur site pour pouvoir discuter des aléas liés au télétravail quotidien.

Il faut également réfléchir au retour à la normale. Le travail de demain ne sera plus celui que l'on a connu jusqu'ici, l'organisation du travail va évoluer en regard d'un recours au télétravail beaucoup plus massif. Cela pose la question des contacts virtuels et nécessite une réflexion sur le pilotage à distance. Cela nécessite aussi de réfléchir aux collectifs de travail et aux collectifs d'encadrants, deux notions différentes. En effet comment réussir le collectif encadrant quand l'encadrant doit lui-même réussir de son côté à maintenir le collectif de travail ? Cela inclus de mettre dans la boucle les N+2/N+3. Il faut également prendre en compte les risques liés au télétravail et notamment les TMS. Il faut enfin réfléchir sur les activités télétravaillables en associant le pôle ergonomique des MEF.

Les nouveautés du décret télétravail n° 2020-524 du 5 mai 2020

Deux nouvelles possibilités de télétravail sont ouvertes dans les circonstances suivantes :

- Lorsqu'une **situation inhabituelle** perturbe temporairement l'accès au site de travail ou le travail sur site. Le décret ne précise pas les situations visées mais cela peut viser l'état d'urgence sanitaire ou de fortes perturbations dans les transports publics.

- Dans le cadre d'un **télétravail dit « ponctuel »**, sous la forme d'un volume de jours flottants de télétravail par semaine, par mois ou par an, dont l'agent pourra demander l'utilisation, au besoin, à son supérieur hiérarchique direct.

Dans ces situations, les agents n'auront pas l'obligation de se rendre a minima deux jours par semaine sur leur lieu de travail.

Les agents pourront, dans ces deux situations, utiliser leur équipement informatique personnel pour télétravailler.

Le décret étend les lieux possibles de télétravail : au domicile de l'agent, dans un local professionnel **ou dans tout autre lieu privé**. L'agent devra fournir une attestation de conformité des installations aux spécifications techniques précisées par l'employeur.

L'agent, quelle que soit la possibilité de télétravail (traditionnelle, situation inhabituelle, ponctuelle), devra en faire la demande par écrit en précisant les modalités d'organisation souhaitées. L'autorisation pourra couvrir les différentes possibilités de télétravail. L'administration aura un mois pour répondre à cette demande. Le refus de télétravail est toujours soumis à l'avis de la CAP compétente. Il doit être motivé et précédé d'un entretien avec l'agent.

L'autorisation de télétravail est accordée sans limite de temps, contrairement à ce qui existe actuellement. Cependant, il peut toujours exister une période d'adaptation de trois mois maximum et l'autorisation peut prendre fin, à tout moment et par écrit, à l'initiative de l'agent ou de l'administration moyennant un délai de prévenance de deux mois. L'administration peut réduire ce délai de prévenance en cas de nécessité de service dûment motivée.

Les agents qui changent de fonctions devront faire une nouvelle demande.

Le télétravail peut être accordé avant les six mois d'ancienneté requis sur le poste.

À noter que les dispositions concernant le télétravail pour les agents dont l'état de santé, le handicap ou l'état de grossesse le justifient sont inchangées.

Le décret ne prévoit toujours pas la prise en charge d'une partie de certains frais annexes (connexion internet, électricité, ...). Il précise que « l'employeur n'est pas tenu de prendre en charge le coût de la location d'un espace destiné au télétravail ».

Pour l'UNSA et la CFE-CGC, les nouveautés de ce décret constituent des avancées qui doivent permettre une accélération du déploiement du télétravail dans nos ministères.

La suppression de la durée de l'autorisation est une mesure qui permet de sécuriser les télétravailleurs et supprime la campagne de renouvellement des conventions qui est très chronophage pour les services RH. Elle limite l'examen aux seules nouvelles demandes.

L'UNSA et la CFE-CGC réclament toujours une prise en charge forfaitaire des coûts induits pour l'agent par le télétravail à son domicile.