



## **Compte-rendu du groupe de travail « télétravail » du 5 octobre 2020**

La réunion était présidée par Olivier ROUSEAU, sous-directeur du bureau RH2, accompagné de Gaël GRIMARD, chef du bureau RH2C en charge du télétravail.

Le télétravail fait l'objet de discussions aussi bien au niveau « fonction publique » qu'au niveau ministériel. La DGFIP devra donc tenir compte des mesures et décisions qui seront prises aux niveaux supérieurs.

### **Le bilan de la campagne 2019 de télétravail et du télétravail pendant la crise sanitaire**

Le bilan 2019 fait état de 3539 télétravailleurs au 31 décembre de cette année. Pour 46,5 %, ce sont des cadres A et A+ (1647). Les contrôleurs représentent 37 % des télétravailleurs (1308) et les agents C seulement 16,1 % (569).

Les femmes sont pratiquement deux fois plus nombreuses que les hommes à avoir bénéficié du télétravail (2337 femmes contre 1202 hommes).

La part plus faible des agents C dans les bénéficiaires du télétravail pose question. Cependant, les données disponibles ne permettent pas d'en connaître les raisons. S'agit d'une autocensure à demander le télétravail ? Les agents C sont-ils moins intéressés par ce mode de travail ? Les métiers des agents C sont-ils moins compatibles avec le télétravail ?

Pour la délégation UNSA/CGC, il convient d'apporter des réponses à ces différentes interrogations afin que les agents C ne soient pas défavorisés dans l'accès au télétravail. En fonction des éléments apportés par l'administration, il faudra peut-être prendre des mesures d'incitation en direction de cette population d'agents.

Concernant le télétravail pendant le confinement, le bilan transmis par l'administration s'appuie sur l'enquête organisée par le Secrétariat général du ministère du 9 au 24 juin 2020 auprès des agents télétravailleurs durant cette période, ainsi que sur une enquête menée par la Direction générale auprès des référents télétravail des directions.

Pour la délégation UNSA/CGC, l'enquête du Secrétariat Général du ministère est riche d'enseignements. Elle a montré que le télétravail ne s'improvise pas sinon il peut avoir des conséquences négatives sur les conditions de travail des agents et générer de l'isolement, des troubles musculo-squelettiques ou de l'hyper-connexion.

Certains retours d'expériences sont mêmes assez édifiants quant aux dérives qui ont pu être constatées. Pour autant, le bilan du télétravail pendant le confinement est plutôt positif et 79 % des agents qui ont découvert ce dispositif souhaiteraient pouvoir poursuivre le télétravail de manière régulière ou ponctuelle à l'issue de la crise sanitaire.

Les principales difficultés recensées portent sur l'équipement informatique, les outils collaboratifs, les liaisons avec les services d'assistance et la nécessaire formation des encadrants à l'animation d'équipe à distance.

À l'issue de l'enquête de la Direction Générale auprès des directions territoriales et des référents télétravail, des propositions d'amélioration du dispositif, que nous ne détaillerons pas, ont été formulées. L'administration en a repris une partie à son compte.

## **Le nouveau dispositif réglementaire**

**IMPORTANT : Les agents qui bénéficient actuellement du télétravail suite à une convention ou en raison des circonstances sanitaires devront refaire une demande au moment de la mise en place de la nouvelle procédure.**

Cette nouvelle procédure intègre les dispositions prévues par le décret du 5 mai 2020 (jours flottants, délai de réponse d'un mois, autorisation sans limite de temps, élargissement du lieu d'exercice du télétravail, ...).

Pour permettre un accès plus large au télétravail, l'instruction des demandes se fera désormais au fil de l'eau **sous la responsabilité des chefs de service**. Le référent télétravail interviendra en soutien des chefs de service. L'encadrant est donc situé au cœur du nouveau dispositif.

La procédure va s'organiser en 5 étapes :

1 – L'agent qui souhaite bénéficier du télétravail en fait la demande à son chef de service par courriel.

2 – Le chef de service, si besoin, se rapproche du référent télétravail pour disposer de conseils et /ou précisions sur les aspects organisationnels et techniques (disponibilité des équipements notamment).

3 – Le chef de service analyse la demande de l'agent au regard de l'intérêt du service et de critères professionnels et personnels à remplir par l'agent (autonomie, activités télétravaillables).

4 – Le chef de service convie l'agent à un entretien au cours duquel il présente le dispositif et examine avec lui les divers aspects de sa demande.

5 – Le chef de service formalise sa décision dans le délai d'un mois (à la date de réception de la demande). En cas de refus envisagé, le chef de service peut, au préalable, consulter le référent télétravail.

**Le référent télétravail étant appelé à prendre une place plus grande dans le dispositif, la délégation UNSA/CGC a appelé à ce que son positionnement et son rôle de conseil soit reconnu et étendu à l'égard de toutes les parties prenantes.**

Monsieur ROUSEAU a insisté sur un point : si un chef de service ne parvient pas à appréhender les besoins de télétravail d'un agent ou de toute une équipe, ou bien s'il ne « *se sent pas à l'aise* » avec la mise en place de ce dispositif, l'administration préfère le soutenir dans son refus plutôt que de créer les conditions d'un télétravail dégradé. L'administration rappelle que le télétravail repose sur un climat de confiance entre le chef de service et l'agent.

**Pour la délégation UNSA/CGC, cette position peut se comprendre - au moins dans un premier temps – mais elle doit s'accompagner de formations au management à distance et à l'utilisation des outils collaboratifs.**

**Il faut certes laisser du temps pour permettre à l'encadrement de se familiariser et de s'adapter au télétravail, mais la DGFIP doit confirmer ses intentions volontaristes pour introduire et favoriser le développement d'une « nouvelle culture » des organisations du travail.**

**=> En cas de décision de refus de télétravail :**

Le refus de télétravail est formalisé lors d'un entretien explicatif avec l'agent à l'issue duquel le chef de service doit lui communiquer sa décision écrite et motivée. Le référent télétravail est destinataire d'une copie de cette décision.

La décision de refus de télétravail peut être soumise à l'avis de la CAPL compétente. Un recours hiérarchique est également susceptible d'être actionné avant le recours à l'instance paritaire.

**=> En cas de décision favorable au télétravail :**

Le chef de service transmet à l'agent un courriel d'autorisation de télétravail. Ce courriel remplacera l'actuelle convention et mentionnera donc le ou les lieux de télétravail, les modalités de mise en œuvre (nombre de jours, ...), les pages horaires de joignabilité et la date de prise d'effet.

Ce courriel contiendra un lien vers la charte du télétravail à la DGFIP (principes du télétravail, obligations de la DGFIP, obligations du télétravailleur).

L'agent s'engage à suivre les e-formations liées au télétravail .

L'application SIRHIUS va évoluer pour intégrer et automatiser une grande partie du processus de gestion du télétravail.

Pour des raisons de sécurité, les services informatiques de la DGFIP refusent que l'agent utilise son matériel informatique personnel pour télétravailler. Ils refusent également le télétravail depuis un domicile situé à l'étranger (situation des agents frontaliers qui habitent en Belgique, en Allemagne, au Luxembourg, en Suisse, en Italie, en Espagne, ...).

Le poste de travail mis à disposition du télétravailleur comprend :

- Un ordinateur portable qui constitue le poste unique de travail de l'agent (bureau-domicile).
- Une connexion au réseau DGFIP via un VPN Anyconnect.

Une réflexion est en cours au niveau ministériel pour doter les télétravailleurs de téléphones professionnels. La DGFIP a pris les devants en lançant un plan d'équipement en téléphones portables en priorisant les cadres et certaines missions.

L'administration a indiqué que le poste de travail pouvait être complété d'autres matériels en fonction de l'activité du télétravailleur et du nombre de jours de télétravail. Ainsi, il est préconisé de fournir à l'agent un double écran s'il en dispose à son bureau.

Il n'est pas prévu de compensation des frais induits par le télétravail à domicile.

La délégation UNSA/CGC a insisté sur la nécessité d'adapter l'installation matérielle de l'agent à son activité afin que le télétravail ne soit pas un vecteur de dégradation des conditions de travail et de développement de troubles musculo-squelettiques.

La délégation UNSA/CGC a insisté sur la nécessité de fournir aux agents les mêmes matériels ergonomiques au domicile que ceux dont ils disposent au bureau. Ainsi, si l'agent dispose au bureau d'un fauteuil ergonomique prescrit par le médecin de prévention, l'administration doit en équiper l'agent à son domicile.

En raison du coût de ces matériels, pour la délégation UNSA/CGC, ceux-ci pourraient n'être fournis qu'aux agents bénéficiant de plus d'une journée de télétravail par semaine.

La délégation UNCA/CGC a réclamé la mise en place d'une indemnité forfaitaire pour couvrir les frais induits par le télétravail à domicile.

Nous avons demandé que la charte du télétravail à la DGFIP soit complétée d'informations sur :

- le droit à la déconnexion ;
- le délai de prévenance en cas de remise en cause du télétravail dans l'intérêt du service ;
- le délai pour pouvoir faire une demande suite à son arrivée dans un nouveau service (la portabilité de l'autorisation de télétravail n'est pas prévue suite à mutation ou promotion).

Nous avons demandé pourquoi la DGFIP prévoyait de demander aux agents de fournir une attestation d'assurance habitation alors que le protocole ministériel n'en fait pas mention.

La délégation UNSA/CGC a insisté sur la nécessité de former les encadrants et les télétravailleurs, mais aussi l'ensemble du collectif de travail, à ce nouveau mode d'organisation du travail.

Il est impératif de former l'encadrement à la gestion d'une équipe à distance.

L'administration doit également développer des outils collaboratifs performants pour permettre aux télétravailleurs de garder le contact avec le collectif de travail.

L'administration reconnaît la nécessité de former l'encadrement et l'ensemble du collectif du travail. Une formation de deux jours au management à distance a été conçue par l'ENFiP. Elle doit être déployée en janvier 2021.

La DGFIP teste plusieurs outils de visioconférence. Les critères les plus importants sont leur performance et leur sécurité.

Un recensement national des besoins en PC portables a été fait auprès des directions. Il en ressort des besoins à hauteur de plus de 35000 PC portables. Il est prévu d'atteindre un taux d'équipement moyen en PC portables de 60 % courant 2021.

L'administration reconnaît qu'elle doit encore travailler pour rendre accessible au télétravail les applications les plus utilisées qui ne le sont pas encore. Ce qui freine l'ouverture de ces applications, ce sont des problèmes techniques et de sécurité.

La délégation UNSA/CGC ressort de ce groupe de travail avec un sentiment mitigé. L'administration semble avoir une attitude volontariste en faveur du développement du télétravail. Cependant, elle ne semble pas prête à prendre en compte certaines de nos propositions, qui peuvent avoir un coût certain, mais qui sont nécessaires si nous voulons garantir de bonnes conditions de travail aux collègues qui souhaitent bénéficier du télétravail.

**Nous sommes également dans une grande expectative concernant le plan d'équipement en matériel informatique portable de grande ampleur annoncé pour 2021.** Nous ne voudrions pas que cet engagement finisse par détériorer les conditions de travail des collègues.

Monsieur ROUSEAU a bien indiqué que ce projet piloté par SI (et SPIB) était « structurant ». Il vise à substituer les PC portables aux postes fixes, y compris de type TINY, afin d'éviter les « doublons » bureau/domicile. De fait, le modèle d'habilitation VPN 15 est appelé à fortement régresser.

Il ne faudrait pas que le travail au bureau et/ou le télétravail sur PC portables (petit écran) soient responsables d'une augmentation des troubles visuels chez les agents. La fourniture d'un écran de grande taille, en plus du PC portable, ne doit pas être qu'une simple option.

L'accompagnement de l'encadrement est également un point fondamental pour permettre le développement du télétravail.

Ces derniers points, qui figurait pour partie sur la troisième fiche transmise pour ce groupe de travail, n'ont pas pu être approfondis, faute de temps. Un nouveau groupe de travail « télétravail » sera inscrit à l'agenda social du 1<sup>er</sup> semestre 2021.



## **Déclaration liminaire UNSA/CGC Groupe de travail « télétravail » du 5 octobre 2020**

Les discussions sur le télétravail sont nombreuses et à tous les niveaux. Un protocole a été discuté au niveau ministériel. Il devrait être présenté lors du prochain CTM. D'autres discussions sont prévues au niveau ministériel sur le droit à la déconnexion, la santé et la sécurité des télétravailleurs, la formation des agents et des cadres au télétravail. Le télétravail s'est aussi invité à l'agenda social de la fonction publique.

Nos discussions du jour en appellent donc d'autres en fonction des résultats de celles qui se tiennent ou vont se tenir aux niveaux supérieurs.

La crise sanitaire a été un révélateur et a permis une prise de conscience généralisée de l'intérêt du télétravail.

Pour 2019, nous considérons que le bilan n'est pas si positif. Certes, le nombre de télétravailleurs a augmenté, mais il existe encore des freins nombreux parmi la hiérarchie au développement de cette nouvelle forme d'organisation du travail. Il suffit pour s'en convaincre de regarder comment cela se passe dans certaines directions depuis la fin du confinement et la reprise d'une activité « normale ».

Les vieilles habitudes ont la vie dure. Nous ne blâmons pas pour autant les encadrants. La plupart ne savent pas comment gérer une partie de leur équipe à distance. Ils l'ont fait pendant la période du confinement car la situation l'exigeait. Mais l'appréhension n'est pas la même quand il faut repenser sur le long terme l'organisation et le fonctionnement d'un service en intégrant le paramètre « télétravail ».

C'est un point fondamental : seule une formation et un accompagnement des cadres, mais aussi des collectifs de travail, permettra au télétravail de se développer et de s'imposer comme un mode de travail équivalent au travail en présentiel.

L'exigence des agents nécessite que cette transformation soit rapide. L'administration n'a cessé de demander à ses agents de s'adapter pour améliorer la qualité du service. Il est temps que l'administration fasse de même pour améliorer les conditions de travail des agents.

La période de la crise sanitaire a également montré la nécessité de mettre à disposition des agents et des cadres des outils collaboratifs simples et performants, mais surtout de former l'ensemble des équipes à leur utilisation.

Les propositions d'amélioration proposées par les directions et les référents télétravail vont dans le sens de nos positions sur le sujet mais elles doivent être encore améliorées.

Nous rentrerons dans le détail quand nous aborderons les fiches présentées par l'administration.