

FICHE n°2

GT TÉLÉTRAVAIL du 30 novembre 2021

Premier bilan du dispositif pérenne de télétravail au 31/10/2021

Fort des enseignements tirés durant la crise sanitaire, la DGFIP a appuyé le développement du télétravail pérenne sur le protocole du 19 avril 2021.

Après la fin du télétravail exceptionnel (hors agents vulnérables), le télétravail est possible via plusieurs formules de télétravail (jours fixes, flottants ou mixtes alliant fixes et flottants).

Il constitue une modalité de travail négociée entre l'agent et son responsable de service, limité à 3 jours au maximum par semaine, afin de garantir le bon fonctionnement des services, de préserver les collectifs de travail et de lutter contre les situations d'isolement.

Cette fiche dresse un premier bilan de la mise en œuvre du télétravail pérenne au 31 octobre et présente les principaux chiffres clés du télétravail à la DGFIP.

1. SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Avec au 31 octobre 2021, plus de 41 % agents bénéficiant depuis le 15 juin d'une autorisation de télétravail répartis de manière relativement homogène sur le territoire, le déploiement du télétravail pérenne à la DGFIP a suscité un fort intérêt de la part des agents, à travers une entrée massive dans le dispositif à compter du mois de septembre 2021 principalement.

Le nombre de télétravailleurs continuant à se maintenir à un niveau élevé, le dispositif de télétravail durable, reposant sur une démarche volontaire des agents a pris le relais du télétravail contraint, imposé par la crise sanitaire, sans aucune rupture.

Parmi les trois modes de télétravail proposés par le protocole - fixes, flottants et mixtes alliant fixe et flottant – les jours flottants sont privilégiés en raison probablement de la souplesse offerte en matière d'organisation tant pour les agents que pour le responsable de service.

S'agissant du nombre de jours télétravaillés (3 jours au maximum) le point d'équilibre se situe entre 1 jour (41 % des télétravailleurs) et 2 jours de télétravail (42%).

Le nombre de refus de télétravail est faible et les recours exercés contre une telle décision demeurent très faibles, témoignant ainsi de la qualité de la concertation menée entre le chef de service et l'agent.

Enfin, ce premier bilan permet de dresser le profil du télétravailleur à la DGFIP. Il s'agit majoritairement d'une femme, de catégorie B, âgée entre 50 et 62 ans et qui travaille dans les services déconcentrés.

2. LES MODALITÉS DU DÉPLOIEMENT DU TÉLÉTRAVAIL PÉRENNE APPRÉCIÉES

Une enquête menée auprès des 174 référents télétravail de la DGFIP (réseau et direction générale) a permis de consolider les données relatives aux refus de télétravail et les recours engagés (situation au 31 octobre 2021) ainsi que les aménagements de poste en télétravail.

Elle leur a également offert la possibilité d'exprimer leurs appréciations sur la mise en place de ces nouvelles modalités et les éventuelles difficultés rencontrées.

En synthèse, il en ressort les points suivants:

- 87% des référents télétravail ont une très bonne appréciation du déploiement du dispositif de télétravail pérenne. De leur point de vue, la réglementation est bien appréhendée, souple et facile dans la mise en œuvre.
- 86% estiment très satisfaisant l'accompagnement proposé notamment aux services RH (webinaires, guide RH télétravail...).
- 86% considèrent conforme à leurs attentes l'information disponible à destination des agents comme des chefs de services (rubrique Télétravail d'Ulysse, guide Points de repères pour les managers, guide agents, FAQ...). Ils ont souligné la qualité de la documentation mise à disposition des agents et leurs managers ainsi que l'animation d'une communauté wifip des référents télétravail par le bureau RH-2C.
- 71% jugent satisfaisante l'offre de formation proposée aux agents (e-formation du télétravailleur disponible en libre service) mais ils souhaiteraient qu'elle soit complétée d'une formation aux outils collaboratifs.

3. LE RENFORCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT DES CADRES

Pour favoriser un déploiement optimal du dispositif pérenne de télétravail, plusieurs actions ont été engagées en amont par le bureau RH2C :

- un cycle de **webinaires** à l'attention des responsables des pôles pilotage et ressources et des référents télétravail des directions et de l'administration centrale (environ 350 participants) a été organisé en mars 2021 pour présenter le nouveau cadre réglementaire du télétravail.
- la rubrique télétravail de l'Espace du manager d'Ulysse cadres a été enrichie d'un « **guide points de repère du télétravail** » comportant à la fois les aspects RH et des conseils pratiques à l'attention des managers ainsi que du « guide RH du télétravail à la DGFIP ».
- un **visuel sur les 10 nouveautés** à retenir à destination des managers et une documentation pratique (sous forme de pas-à-pas) relative au traitement des demandes de télétravail dans SIRHIUS ont été également mis à disposition.

L'ensemble de ces documents sont publiés dans la rubrique télétravail de l'intranet Ulysse.

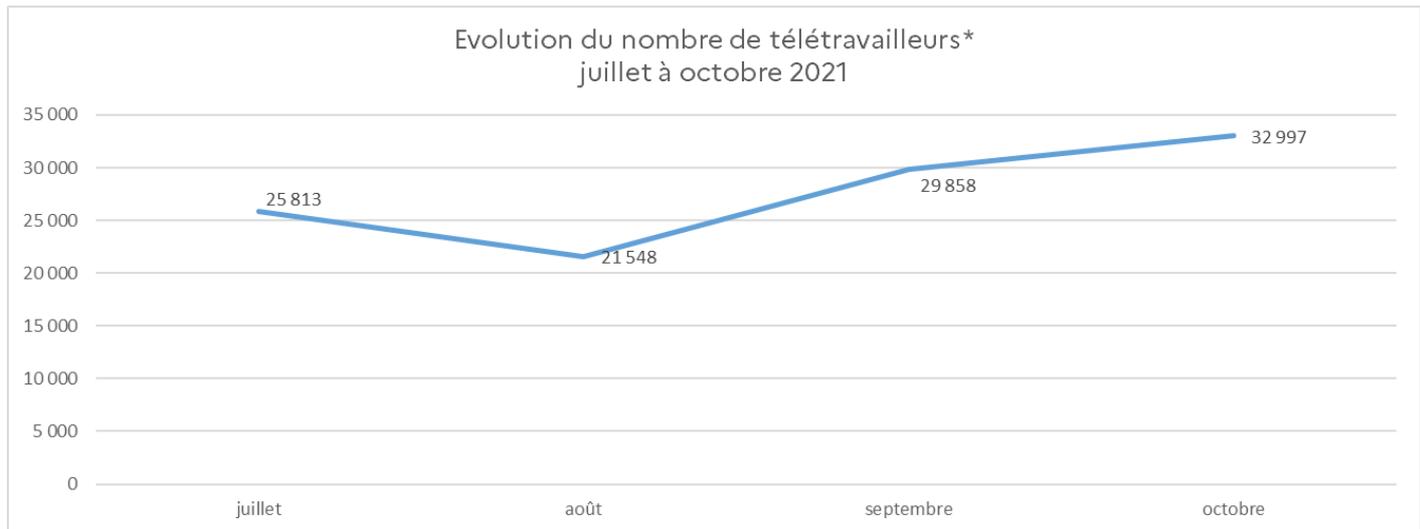
Au-delà, la volumétrie du nombre d'agents de la DGFIP bénéficiant désormais d'une autorisation de télétravail nécessite d'amplifier et d'élargir l'accompagnement des cadres dans l'évolution de leurs pratiques managériales.

Dans ce sens, la formation de deux jours des encadrants relative au Management à distance disposera revêt un caractère obligatoire et un nouveau module d'e-formation consacré aux pratiques managériales sera proposé au cours du 1^{er} semestre 2022 à l'ensemble des cadres. Enfin, la Mission d'accompagnement des Cadres proposera aux directions territoriales d'organiser des séminaires locaux sur le management du travail à distance.

CHIFFRES-CLÉS DU DÉPLOIEMENT DU TÉLÉTRAVAIL PERENNE À LA DGFIP

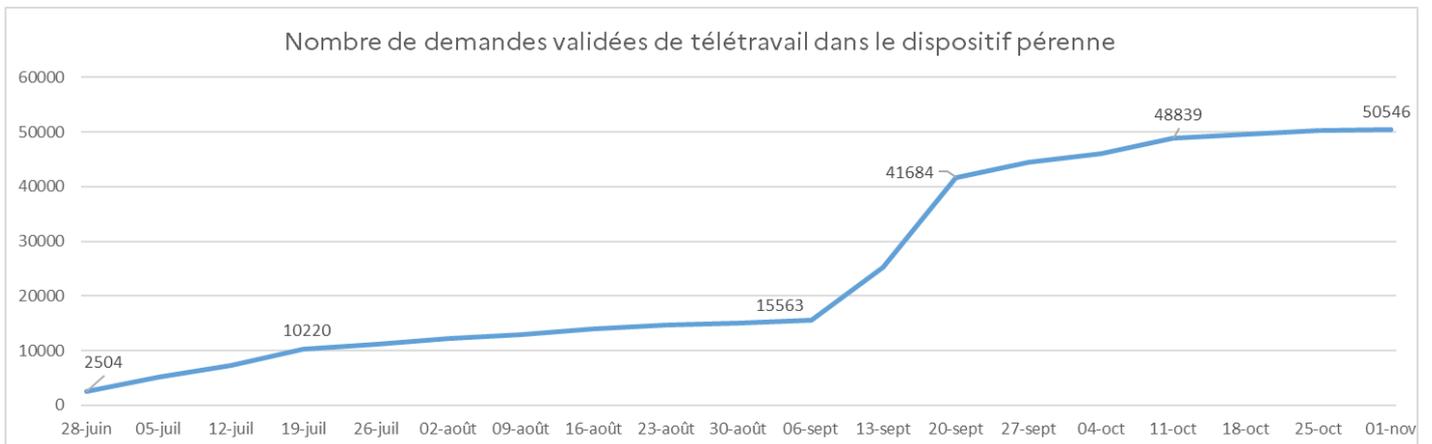
1. Le maintien d'un taux élevé de télétravail

Le nombre de télétravailleurs se maintient depuis la crise sanitaire toujours à un niveau très élevé, ce qui témoigne d'une relative maturité du télétravail à la DGFIP, fruit d'une attente forte des agents et d'une plus grande acceptation de la part des services pour ce type d'organisation du travail.



* Nombre moyen d'agents ayant consommé des jours de télétravail

Le rythme des entrées dans le dispositif pérenne de télétravail s'est accru nettement entre le 6 septembre et le 11 octobre 2021, avant de retrouver une croissance plus progressive.



Au total, 50 546 autorisations ont été accordées en cumul au 31 octobre 2021. L'écart entre le nombre d'autorisations et le nombre de télétravailleurs s'explique par la prise en compte de la formule mixte qui nécessite 2 autorisations de télétravail (ponctuel et régulier) pour un seul télétravailleur.

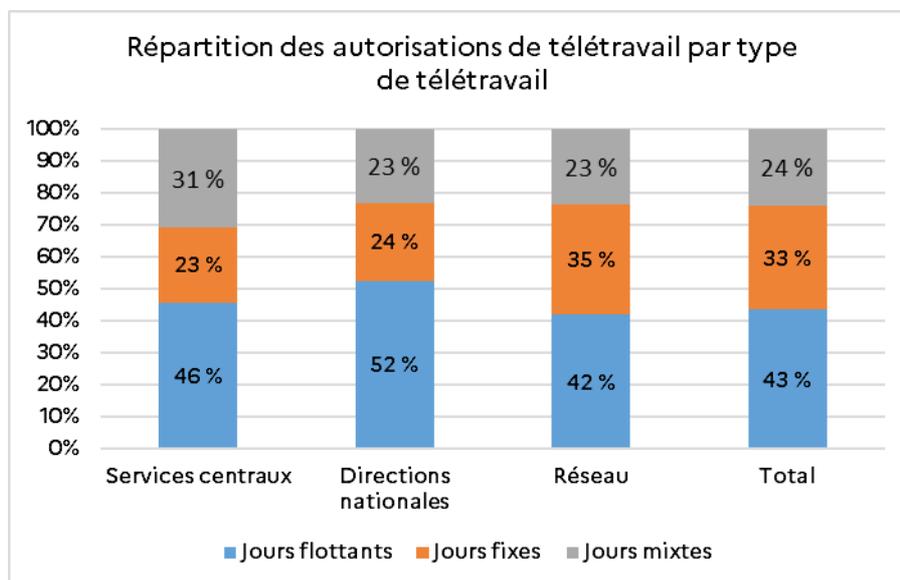
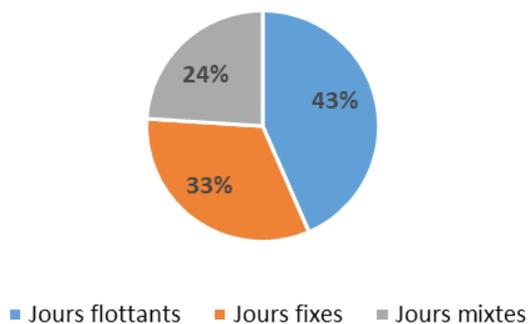
Dès lors, le protocole de télétravail de la DGFIP a permis à un très grand nombre d'agents de pérenniser le télétravail exercé à un degré significatif tout en préservant l'exercice des missions.

2. Une offre de télétravail caractérisée par sa souplesse

➤ des jours flottants plébiscités

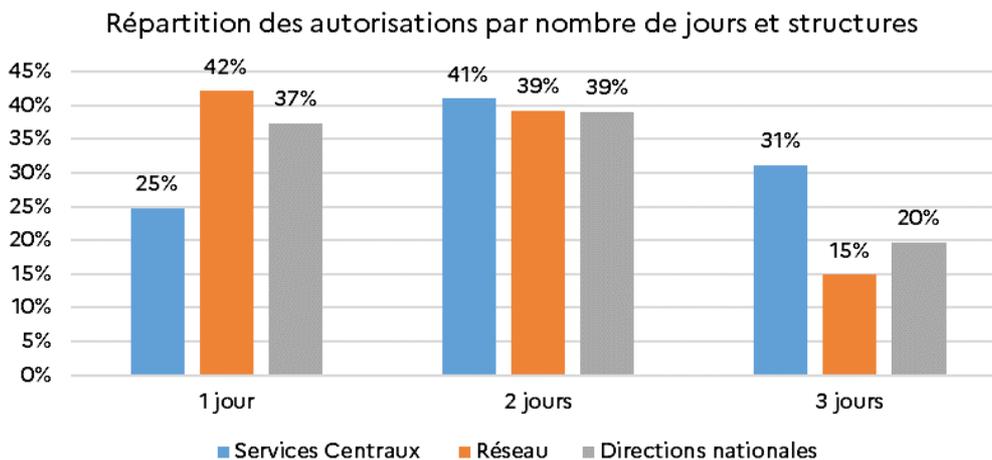
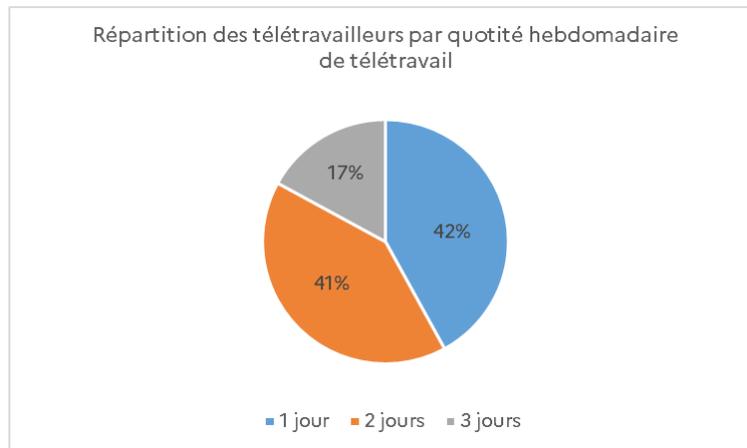
Parmi les trois modes de télétravail proposés par le protocole - fixes, flottants et mixtes alliant fixe et flottant – les jours flottants sont privilégiés en raison probablement de la souplesse offerte en matière d'organisation tant pour les agents que pour les services.

Répartition des autorisations de télétravail par formule



➤ Un point d'équilibre entre un et deux jours de télétravail

83 % des télétravailleurs ont opté pour 1 à 2 jours de télétravail par semaine.

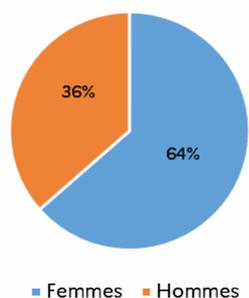


En définitive, la souplesse de l'offre de télétravail proposée permet de s'adapter aux besoins des télétravailleurs comme aux nécessités de service

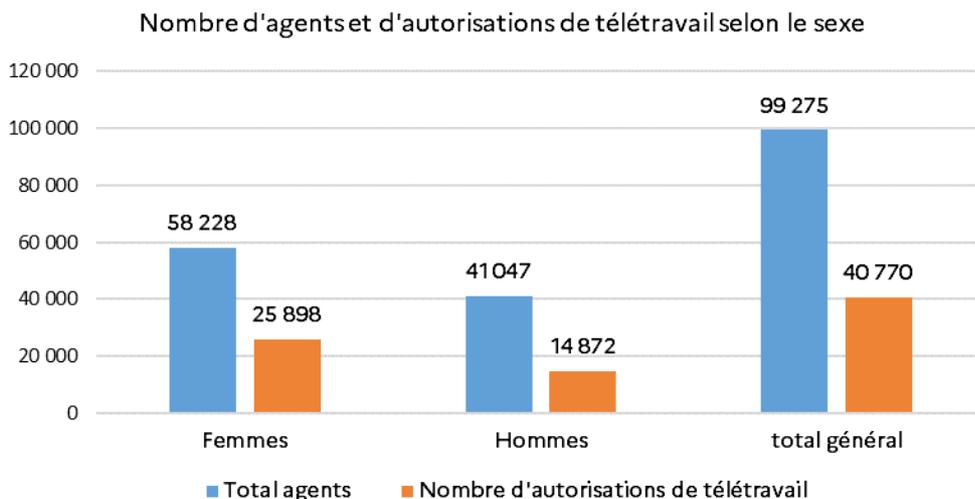
3. le profil du télétravailleur a la DGFIP

➤ Le télétravailleur est majoritairement une femme

Répartition des autorisations de télétravail par sexe

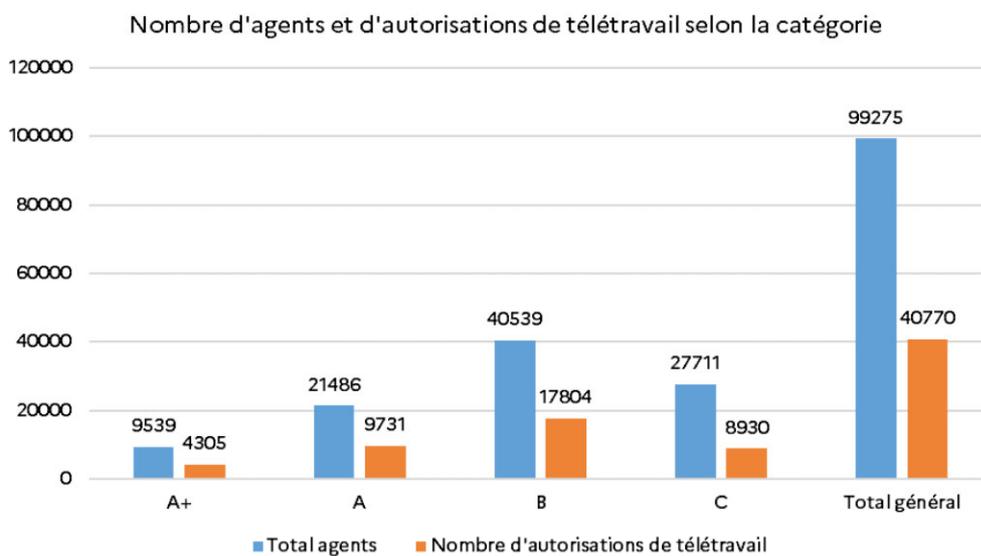
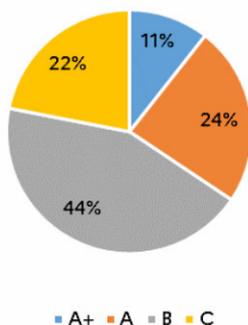


La proportion des femmes en télétravail est majorée de 5 points par rapport aux effectifs de la DGFiP (59%).



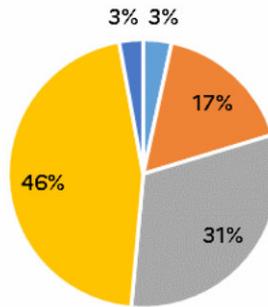
➤ de catégorie B

Répartition des autorisations de télétravail par catégorie



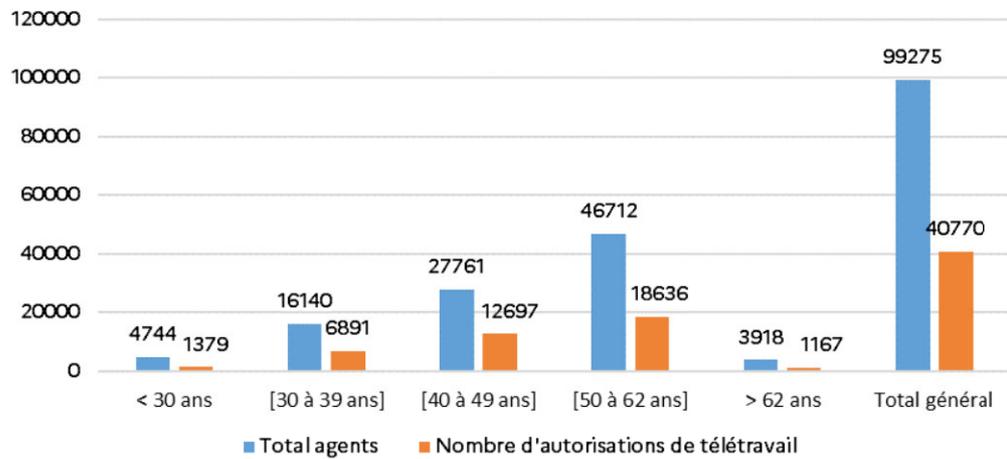
- dont l'âge se situe entre 50 et 62 ans

Répartition des autorisations de télétravail par tranche d'âge



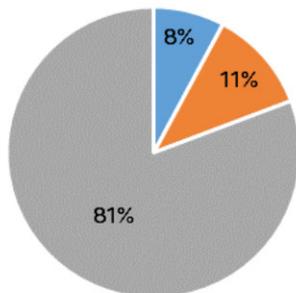
■ < 30 ans ■ [30 à 39 ans] ■ [40 à 49 ans] ■ [50 à 62 ans] ■ > 62 ans

Nombre d'agents et d'autorisations selon la tranche d'âge



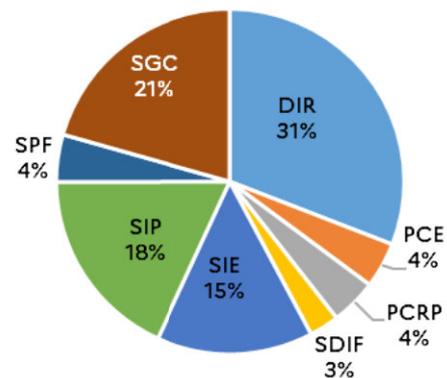
- qui travaille dans le réseau

Répartition des autorisations de télétravail



■ Services centraux ■ Directions nationales ■ Réseau

Répartition du Télétravail dans les directions



4. Analyse des refus de télétravail validés par les chefs de services

L'enquête menée auprès des référents télétravail a permis de recenser un nombre est très limité de refus de télétravail (146), au regard des plus de 50 000 autorisations de télétravail accordées par les chefs de services, motivés en raison de :

- l'incompatibilité avec le fonctionnement du service (60%)
- manque d'autonomie de l'agent (27%)
- activités non éligibles (6%)
- matériels indisponibles (4%)
- l'éloignement du lieu d'exercice du télétravail (3%).

5. Analyse des recours engagés suite à un refus de télétravail

Au 31 octobre 2021, 47 agents (sur les 146 refus) ont exercé un recours suite à un refus de demande de télétravail, dont 45 recours hiérarchiques et 2 recours en CAPL.

À ce stade, aucun recours contentieux n'a été effectué.

6. Analyse des préconisations médicales de télétravail

Le nombre de télétravailleurs pour raisons médicales s'élève à 3 228 dont 2 250 agents en situation de vulnérabilité (au sens de la circulaire du 9 septembre 2021) au 31 octobre 2021, représentant plus de 5 % des télétravailleurs.

Les médecins du travail préconisent majoritairement 5 jours de télétravail (32%) ou 3 jours (29%).

Catégorie	1J	2J	3J	4J	5J	TOTAL
C	68	211	281	145	359	1064
B	90	338	440	208	446	1522
A	32	85	171	63	194	545
A+	8	23	32	6	28	97
TOTAL	198	657	924	422	1027	3228

