

## TELETRAVAIL

Montreuil, le 15/10/2020

**Face aux attentes fortes des personnels et à une crise sanitaire qui nécessite le déploiement massif du télétravail, même sous forme dégradée et confinée, nous avons entendu une DGFIP hors sol.**

La réunion était présidée par Olivier ROUSSEAU, sous-directeur du bureau RH2 en charge du télétravail.

Après lecture des déclarations liminaires (cf DL GT Télétravail CGT sur notre site), la DG a répondu à quelques points avant d'entrer dans le détail des fiches.

La DGFIP se limite à dire « qu'elle souhaite répondre de son mieux à la demande sociale concernant le télétravail, mais qu'elle doit veiller à ce que les inconvénients, notamment l'isolement, ne soient pas supérieurs aux avantages ».

Ce GT ne serait « qu'une première rencontre précipitée face à cette demande sociale pour évoquer le sujet en anticipation pour échanges ».

Selon elle, « les nouveaux éléments du nouveau décret fonction publique télétravail du 5 mai 2020 sont à appliquer rapidement même si le cadre n'est pas complètement défini ou validé, car il ne faut pas prendre de retard ». D'ailleurs à notre demande de calendrier DGFIP sur le télétravail, la réponse a été plus qu'évasive : « l'agenda social étant déjà très lourd, un nouveau groupe de travail télétravail sera inscrit à l'agenda social du 1er semestre 2021 » !

Selon la DGFIP, « la crise l'a obligée à ouvrir le bénéfice du télétravail au-delà du quantitatif supportable pour l'organisation des services, et cela a eu pour effet de dégrader la qualité du travail. Mais l'équipement standard ne doit pas conduire à une productivité non dégradée.

La DGFIP devra créer les ressources de suivi d'activité comme les outils de répartition du travail et d'organisation du travail, au travers le développement des outils collaboratifs. »

**Toutefois, la DG reconnaît que le recours au télétravail confiné a permis à la DGFIP avec les agents requis en présentiel de maintenir ses missions.**



**Fiche 1 : Bilan d'étape qualitatif et quantitatif 2019 et crise sanitaire** qui, selon la DGFIP, se veut positif ?!

M. Rousseau a rappelé que cette fiche n'était que le reflet d'un retour de sondages organisés par le Secrétariat général et la DGFIP, avec des propositions faites par des directions locales et les référents télétravail. Ce n'était en aucun cas la position de la DG, certaines préconisations étant jugées non faisables par la DG. Du point de vue de l'administration le bilan est globalement positif avec cependant la remarque que les cadres C ont été sous représentés au cours de cette période de montée en charge du télétravail.

Les différentes interventions des OS ont repris cette thématique de la sous représentation des cadres C sans qu'aucune explication réelle soit avancée par la parité administrative.

On peut véritablement parler d'une inégalité de traitement et il nous faudra veiller à ce que cette dernière ne soit pas reconduite dans le nouveau protocole de télétravail. La DG s'interroge sur la possibilité d'une autocensure des cadres C, relativement à la nature des métiers exercés. Par ailleurs, selon la DG, il semble que l'encadrement ait pris beaucoup de tâches à son compte.

**La CGT a demandé que des réponses soient apportées à nos interrogations et que des mesures soient prises afin qu'il n'y ait plus de catégories d'agent-e-s défavorisées.**

Le bilan est également mitigé dans le ressenti des cadres.

Certains comportements dénotent de la survivance de comportements de défiance qui n'ont pas lieu d'être dans le déploiement de cette nouvelle norme de travail. Il semble clair et le constat semble partagé, que le télétravail entraîne une remise à plat des rapports hiérarchiques et de confiance entre les agents et leur encadrant. Ces nouvelles normes vont nécessiter la mise en œuvre de formation, la centrale souhaitant des solutions d'information.

Pour les OS, a contrario, ces solutions de formations doivent être en présentielles, car elles permettront un retour d'expérience sur l'organisation des services et leur fonctionnement au quotidien avec le télétravail. Il semble par ailleurs souhaitable qu'au-delà de la formation en cours de carrière, cette dimension soit intégrée dans le cursus des jeunes cadres C, B et A, au cours de leur formation initiale. Ces formations doivent également couvrir l'utilisation des outils collaboratifs de visioconférence mis en œuvre au cours de la période de confinement. Il est en effet remarqué que beaucoup ont fait de l'auto-formation en recherchant sur le net des solutions au défi que représentait la période.

Il est clair que certains cadres ont manifesté de la réticence, reproduisant des comportements inadaptés à la situation.

La DG répond que dans un système « gagnant/gagnant » les deux parties doivent s'accorder.

Le télétravail ne peut être mis en œuvre et fonctionner que s'il y a accord sur « l'objet et les missions ». Sans cette confiance réciproque, ça ne peut pas marcher.

Il nous a été également dit que « cela faisait près de 15 ans que nous étions en restructurations permanentes et qu'il était dans l'intérêt de certains agents restructurés de leur proposer le télétravail comme le travail à distance. Mais le télétravail n'est pas le bon prisme pour parler de restructurations.

De toute façon le nombre de jours possibles en télétravail était limité à 3 jours. »

**Pour la CGT, le télétravail doit être basé sur le volontariat de l'agent !**

Concernant le matériel mis à disposition, on peut parler d'un véritable « low coast » dans le déploiement de la solution télétravail pendant le confinement. D'ailleurs il est sans doute nécessaire de parler de « travail confiné » et pas de télétravail.

Cette référence au télétravail confiné comme norme de satisfecit n'est pas acceptable. Il y donc une véritable exigence de moyen adapté au télétravail à mettre en place en fonction des règles définies dans le nouveau protocole.

**Pour la CGT FINANCES PUBLIQUES, il est d'ailleurs nécessaire de s'extraire de cette norme de « travail confiné » qui ne peut et ne doit pas être reprise comme un exemple dans les possibilités du télétravail.**

En effet au cours de cette période, le « travail confiné » a été imposé aux agents, en dérogation de toute convention de télétravail existante.

Si l'on peut comprendre cette procédure de sauvegarde, nécessité faisant loi, dans le cadre de la protection des agents contre le COVID, **le télétravail est et doit rester à l'initiative de l'agent**. Le travail confiné a été une réponse urgente face aux conditions, un geste barrière pour sauver la vie des agents.

Le télétravail doit être un moyen permettant à l'agent de retrouver des conditions de travail identiques à celles de son poste fixe à son bureau. Cette question induit des questionnements relatifs notamment au double écran, aux matériels ergonomiques lorsque les postes des agents sont aménagés. (chaise, écran, souris).

**Ce n'est pas à l'agent de financer sur ses propres deniers, la prise en charge de ces matériaux pour le télétravail.**

La DG répond que le coût du télétravail (pour l'administration) doit être proportionné au nombre de jours télétravaillés. Est-il nécessaire de faire de gros investissements pour une journée de télétravail dans la semaine ?

Par ailleurs se pose également pour la CGT la question d'ergonomie des postes. Est-il souhaitable que des agents travaillent sur des écrans 14 et 15 pouces alors que les postes sont aujourd'hui équipés d'écran de 19 à 22 pouces ?

**La CGT rappelle également que cette dégradation de la qualité de nos conditions de travail** est par ailleurs susceptible d'entraîner des troubles musculo-squelettiques et de vue.

**Le télétravailleur : un agent au statut dégradé**

La DG a indiqué réfléchir à développer des outils collaboratifs pour créer les ressources de suivi d'activité comme les outils de répartition du travail et d'organisation du travail.

La parité administrative conclue en précisant qu'il s'agissait d'un sujet complexe, mais que le télétravail correspond à une demande sociale.



## **Fiche 2 : Nouveau dispositif de télétravail à la DGFIP**

Le nouveau protocole de télétravail s'inscrit dans une démarche de simplification et de souplesse de l'examen des demandes : examen au fil de l'eau et instruction par le chef de service avec appui du référent télétravail. La demande serait effectuée par courriel et instruite par le chef de service en fonction des impératifs du service et des critères professionnels et personnels de l'agent.

Ce courriel contiendra un lien vers la charte du télétravail à la DGFIP (principes et obligations du télétravailleur) et un lien vers la fiche pratique concernant la déconnexion. « Cette charte a pour but de garantir l'application de mesures identiques sur toutes les directions suite aux constats d'applications très hétérogènes des textes constatés pendant la crise sanitaire. »

Actuellement limitée à une année, la demande de télétravail serait reconduite tacitement chaque année, sauf en cas de dénonciation de contrat ou de changement de service/mutation de l'agent télétravailleur.

La quotité télétravaillable s'inscrit dans le décret général et peut s'élever jusqu'à 3 jours par semaine.

Par ailleurs, un volant de télétravail ponctuel, toujours dans la limite de 3 jours, pourra être utilisé ponctuellement par l'agent. Ce volant est actuellement de 12 jours par an et devra faire l'objet d'un délai de prévenance de 72 h avant d'être posé.

Ces jours flottant pourront être suspendus par nécessité de service, sous couvert d'un délai de prévenance de 48 h.

Enfin, l'instruction de la demande devra être effectuée dans un délai d'un mois.

Sur les 12 jours flottants, il nous a été spécifié « *qu'il s'agit d'un plancher décidé par le Ministère mais que le plafond est bien de 40 jours. Ils sont ouverts à tout agent qui remplit les conditions pour télétravailler.* »

**La CGT a revendiqué** a minima une semaine de délai qui correspond aux modifications de planning mis en place dans beaucoup de services.

**La CGT finances publiques revendique toujours un vrai droit à la déconnexion.**

Il est nécessaire, comme dans le privé, que soit mis en place un véritable droit à la déconnexion. Il est notamment fait état par les OS de mails envoyés par des chefs de Service à 22h. C'est une véritable difficulté, d'autant qu'à part des avertissements en dehors des plages de connexion ou de certaines applications nécessitant un batch, aucun dispositif n'empêche les agents de travailler hors de leur plage prévue dans la charte.

La CGT a pointé l'absence de valeur légale, donc de garantie qu'apporte la charte, comme la fiche relative à la déconnexion qui fait porter sur les personnels toujours plus de responsabilités et prône la mise en concurrence des agents !

Le bénéfice du télétravail apparaît comme une récompense à négocier y compris dans l'entretien professionnel d'évaluation annuel.

Son bénéfice n'est pas pérenne, l'arbitraire des chefs de services pouvant remettre en cause la reconduction annuelle automatique ou l'organisation hebdomadaire au simple motif de « la nécessité de service », celle-ci primant définitivement ou provisoirement sur tout accord préalable.

**La CGT avait fait remarquer dans sa déclaration liminaire que dans ce nouveau protocole, aucune référence aux modalités de recours et notamment le recours auprès de la CAPL n'était indiqué.**

La DG a indiqué qu'il s'agissait d'un oubli mais que le recours en RH puis en CAPL était un droit et qu'il serait intégré dans ce nouveau protocole.

L'ensemble des OS a indiqué à la DG que la CAPL devait se tenir à partir du moment où un refus avait été formulé.

En effet, les OS ont fait remarqué que des ratés avaient eu lieu au cours de la période.

**La DG s'est engagée à rappeler les règles aux directions locales dans le cadre du nouveau dispositif.**

Pour la DGFIP, 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.* »

**La CGT finances publiques a parlé d'acculturation de la DGFIP au télétravail à domicile dont elle freine le développement malgré les annonces gouvernementales et en dépit de toute la réglementation en place.**

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 intégrera 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,...).

**La question de la prise en charge financière du télétravail par l'administration a été posée.**

Mettre à disposition son matériel personnel, sa connexion internet, parfois son téléphone portable, une pièce de son habitation, chauffage, électricité etc, tout ceci conduit à faire payer les agents pour travailler. Rentrent également dans ce décompte des frais les suppléments d'assurances exigés par certaines compagnies pour assurer le télétravail.

**La DGFIP a annoncé qu'aucune compensation financière n'est prévue actuellement** alors que, tant dans le privé qu'à l'étranger, une prise en charge d'une partie des frais est prévue. De même les télétravailleurs n'ont pas droit au ticket restaurant. Il est clair que si le télétravailleur est un travailleur qui bénéficie des mêmes droits théoriques qu'un travailleur in situ, la réalité est tout autre.

**La CGT exige le remboursement de tous les frais induits par le télétravail à domicile sous la forme d'une indemnité journalière forfaitaire. De plus la délivrance d'un certificat de conformité électrique devra être prise en charge intégralement par l'administration (code du travail), ainsi que les éventuels travaux pour permettre que l'agent soit réellement couvert par son assurance.**

Les OS unanimes demandent donc à ce que soient pris en compte des frais sous forme d'une compensation mensuelle. L'exemple des Pays-Bas est cité avec une compensation financière de deux euros par jours de télétravail.

Se pose également la question des heures supplémentaires effectuées par le télétravailleur. La parité administrative répond que le télétravail est encadré dans une journée définie par la convention de télétravail (actuellement). Cette journée est fonction du module horaire de l'agent. Il lui appartient donc de séquencer sa journée en fonction de son module horaire.

Les OS remarquent que cette séquence doit également être respectée par la hiérarchie et que l'agent ne doit être contacté que dans le cadre de la plage horaire prescrite.

Sur l'offre de formation pour d'adapter à ce nouveau mode de travail, la DG a indiqué vouloir la renforcer.

**« La formation sera faite pour tous les télétravailleurs au travers d'e-formations et les cadres bénéficieront en plus de formation au travail à distance et de séminaires dans le cadre de la conduite du changement ! »**

La CGT a estimé que l'absence de formations est un frein au développement du télétravail.

**La CGT Finances publiques a exigé des formations pour les télétravailleurs, les collectifs de travail concernés et les encadrants** qui doivent être accompagnés pour acquérir une nouvelle culture basée sur la confiance...

L'administration a reconnu la nécessité de former l'encadrement et l'ensemble du collectif de travail.

**La formation de deux jours au management à distance a été conçue par l'ENFiP. Elle sera déployée à partir de janvier 2021.**

L'exigence de la direction générale d'étendre le télétravail à 60 % des agents en poste est certes louable.

Elle se heurte néanmoins d'une part au plan de charge des Cellules Informatique Départementales qui sont en cette période très sollicitées et en sous effectifs et d'autre part à des contraintes budgétaires importantes. Toutes les directions ne sont peut-être pas en capacité de mobiliser un budget conséquent pour cette opération. Par ailleurs la faisabilité de cette dernière est également fonction de l'offre de matériel et de sa disponibilité.

En outre les 60 % semblent recouvrir non seulement le télétravail en tant que tel mais également le nomadisme, le travail dans des tiers lieux et le travail à distance.

**Pour la CGT Finances Publiques, il ne faut pas que le télétravail devienne un auxiliaire au service du démantèlement des services dans le cadre NRP et de la démétropolisation.**

Proposer le télétravail ne doit pas être un outil permettant de « faire passer la pilule de cette destruction massive de nos services. Il ne faut pas non plus que le télétravail permette à l'administration de faire des économies d'échelle sur le dos des télétravailleurs (bureaux, chauffage et électricité des locaux, etc.)

Est remarquée également une baisse du nombre de télétravailleurs depuis la rentrée, que les OS mettent en perspective avec la résurgence du COVID et sa dangerosité. Celle-ci est toujours prégnante et baisser le nombre d'agents en télétravail est un facteur de risque supplémentaire pour les agents. La parité administrative répond que ces chiffres (5 638 agents en télétravail) ne sont le reflet que d'une situation à un instant T et à une date donnée.

Les OS ont fait remarquer que le rôle du référent télétravail, en lien direct avec le chef de service, semblait important par rapport à son rôle dans le processus précédent. Il prend une place plus grande dans le dispositif, en devenant le seul interlocuteur des chefs de services.

Suite aux demandes des OS, la DG a acté le fait qu'un bilan annuel établi par les référents télétravail sera présenté en CTL.



### Fiche 3 : Mesures d'accompagnement

La fiche 3 n'a pas pu être approfondie, faute de temps, l'administration ayant décidé la clôture des débats à 19h après nous avoir convoqués à 14h30.

Des bribes d'information ont été données :

Une demande de GT formation des encadrants a été faite et renvoyée au GT dialogue social 2021.

Le traitement au fil de l'eau des demandes ne sera mis en place à la DGFiP qu'après présentation en CTM et CTR.

Par ailleurs et bien que ce ne soit pas écrit, **l'administration se conformera aux dispositifs fonction publiques et ministériels qui prévoient la possibilité de recours.**

Ce protocole rénové appelle également des questions des OS sur sa mise en place, notamment au regard de la campagne de télétravail à venir.

Les OS font remarquer que lors de la campagne précédente un certain nombre de demandes présentées par les collègues n'avaient pu faire l'objet d'un recours faute de transmission de l'information et qu'il vaut donc mieux que les choses soient clairement dites et écrites afin que ceci ne se reproduise pas.

Les débats se prolongent sur la nécessité d'une organisation du collectif de travail devant prendre en compte cette réalité. C'est en effet un sujet nouveau culturellement qui nécessite une réflexion collective dans son organisation au niveau local (département, structure, service). Cette réflexion doit englober l'existant et le déploiement des outils collaboratifs et des formations permettant de les utiliser.

**En conclusion, face à la montée du nombre de cas de COVID-19 dans plusieurs régions et métropoles, nous ne pouvons que constater un effondrement ou le plafonnement du taux de télétravailleur.**

**La CGT Finances publiques a demandé l'application immédiate de la circulaire à paraître (datée du 7 octobre 2020), relative au renforcement du télétravail dans la fonction publique de l'État dans le cadre de la crise sanitaire qui vise particulièrement les zones d'alerte.**