



Compte-rendu du groupe de travail « Télétravail » du 4 novembre 2022

Ce groupe de travail s'est tenu sous la présidence de Stéphane COURTIN, sous-directeur de la sous-direction Dialogue social, réglementation et valorisation des ressources humaines, accompagné de Nicolas CATEL et Karine BABULE de l'ANACT et de Madame Fabienne AUFRAY, responsable du pôle Expérience utilisateur de la DTNum

Dans ses propos liminaires, la délégation UNSA/CGC a rappelé que le développement du télétravail s'était réalisé dans des circonstances particulières. Avant la crise sanitaire, l'engouement pour le télétravail était plutôt faible du côté de l'administration et des organisations syndicales qui siègent au comité technique de réseau de la DGFIP.

Il reste beaucoup à faire pour que le télétravail s'inscrive dans une organisation du travail stable. L'organisation des services doit être adaptée et les chefs de service doivent être formés au pilotage des équipes hybrides.

Il faut travailler sur les conditions d'exercice du télétravail comme l'accès à des tiers lieux ou l'aménagement du poste de travail à domicile.

La délégation UNSA/CGC réclame une revalorisation de l'indemnité journalière de télétravail (au-delà des 2,88 € déjà annoncé) ainsi que le déplaçonnement du nombre de jours de télétravail indemnisés.

Sur la question du télétravail et de la sobriété énergétique, l'UNSA et la CGC réaffirment que le télétravail ne doit pas être utilisé par l'administration comme un moyen de faire soutenir aux agents les coûts de l'énergie.

1 – Le baromètre du télétravail 2022

Le taux hebdomadaire de télétravail se maintient en moyenne à 37 % sur les six derniers mois. Le nombre d'agents ayant au moins une autorisation de télétravail oscille autour de 50.000. Une baisse a été constatée en septembre 2022 suite aux changements d'affectation qui nécessitent le dépôt d'une nouvelle demande d'autorisation de télétravail. Le nombre d'autorisations est repassé au-dessus de 50.000 en octobre 2022.

Les jours flottants de télétravail sont privilégiés (53%) par rapport aux jours fixes (23%) et aux jours mixtes (24%).

85 % des télétravailleurs télétravaillent 1 à 2 jours par semaine.

La répartition des jours télétravaillés par catégorie suit globalement celle des effectifs (45 % catégorie B – 31 % catégorie A – 24 % catégorie C).

43 refus d'autorisation de télétravail ont été notifiées au premier semestre 2022. 29 recours ont été déposés et seulement 5 ont été examinés en CAPL.

Pour finir sur le bilan, 3.216 agents télétravaillent pour raisons médicales, dont 1.805 sont en situation de vulnérabilité au sens de la circulaire du 9 septembre 2021.

La délégation UNSA/CGC a demandé quelles suites avaient été données au 29 recours. L'administration n'a pas été en capacité de nous répondre.

Nous avons rappelé que les données transmises sur les refus de télétravail étaient tronquées. En effet, certains refus ne sont pas comptabilisés car ils interviennent avant que l'agent n'ait déposé sa demande dans SIRHIUS. Des chefs de service font comprendre, lors de l'entretien préalable à toute demande d'autorisation de télétravail, à l'agent que sa demande est vouée à l'échec et qu'il vaut mieux ne pas la déposer dans SIRHIUS. Ainsi, ces refus n'apparaissent pas dans les statistiques.

Monsieur Courtin a reconnu que ces situations étaient probables mais qu'elles étaient difficiles à quantifier.

2 – Panorama des mesures d'accompagnement mises en œuvre pour favoriser le déploiement du télétravail

- Un plan d'équipement informatique : le taux d'équipement en PC portable est de 82 % en octobre 2022.
- Un dispositif de formation enrichi : 9 modules de formation et 4.878 agents ont bénéficié d'une formation au télétravail depuis le 1^{er} janvier 2022.
- Des conditions d'accès au télétravail élargies : depuis juin 2022, les agents nomades peuvent déposer une demande d'autorisation de télétravail, mais uniquement sous la forme de jours flottants.
- L'intégration du télétravail dans le recensement des risques professionnels.
- L'amélioration du cadre de vie au travail des agents en télétravail via, dans quelques directions, le fonds d'amélioration du cadre de vie des agents.
- L'indemnisation des frais liés à la pratique du télétravail : 70.506 bénéficiaires en 2022 pour un total versé de 7.330.040 €, soit un montant moyen versé de 104 €.

La délégation UNSA/CGC a insisté sur le faible nombre de bénéficiaires de formations au télétravail parmi les chefs de service. Seulement 2.831 cadres A ou A+ ont été concernés en 2022. Nous considérons que c'est largement insuffisant. Tous les encadrants qui sont amenés à manager des équipes comportant des télétravailleurs doivent suivre ces formations et ce ne doit pas être une option.

L'administration reconnaît que le taux de remplissage de ces stages n'est pas satisfaisant et qu'il faut faire mieux et plus.

Le sujet de la téléphonie a également été abordé. Aujourd'hui, 50.000 agents (nomades ou télétravailleurs) disposent d'un téléphone mobile avec abonnement au 31 juillet 2022. 1.500 cadres supérieurs sont équipés d'un smartphone avec un accès à leur messagerie professionnelle.

Pour l'UNSA et la CGC, chaque télétravailleur doit disposer d'un téléphone portable professionnel. Dans le cadre de son activité professionnel, un agent n'a pas à utiliser son téléphone portable personnel. Chaque agent dispose d'un droit à la déconnexion qui vaut aussi pour le téléphone portable.

3 – Le déploiement de la plateforme collaborative de la DGFIP

La DTNum travaille sur une plateforme collaborative dans le but de créer un parcours intégré et ergonomique vers les fonctionnalités de l'environnement de travail numérique de l'agent comme l'outil de webconférence, la messagerie instantanée, les communautés de travail, ou encore le webmail et l'agenda.

Pour construire cette plateforme, les services de la DTNum sont partis des besoins des utilisateurs (rencontres avec plus de 100 agents, animation d'ateliers participatifs, déplacements sur le terrain).

La plateforme va être testée par 1.000 utilisateurs de la DDFiP 68. Si tout se passe bien, son déploiement est prévu à l'été 2023.

Un plan d'accompagnement centré sur les usages est prévu au moment du déploiement de la plateforme. L'objectif est que tous les outils dont l'accessibilité sera facilitée soient réellement utilisés.

La délégation UNSA/CGC a insisté sur la nécessité d'adapter les formations au niveau des différents publics et de leur appétence plus ou moins forte pour l'utilisation des nouveaux outils informatiques.

4 – La déclinaison de l'accord cadre ministériel à la DGFIP

Un accord majoritaire sur le télétravail a été signé le 11 juillet 2022 par les fédérations syndicales ministérielles, dont l'UNSA et la CGC, mais à l'exclusion de la CGT.

L'administration propose d'ouvrir une négociation en 2023 pour décliner l'accord à la DGFIP. Les points qui pourraient être soumis à la négociation sont : le droit à la déconnexion, les équipements des télétravailleurs, la création et le fonctionnement des tiers lieux, les fonctions dévolues au référent télétravail, la possibilité d'abonder le fonds d'accompagnement du télétravail ministériel par une enveloppe budgétaire spécifique DGFIP.

Intervention de l'ANACT

Nicolas CATEL et Karine BABULE, de l'ANACT, ont présenté les premiers enseignements des expérimentations d'espace de dialogue sur la thématique du télétravail et du travail hybride.

La synthèse définitive des trois champs d'expérimentations menées par l'ANACT à la DGFIP sera présentée lors d'une réunion dédiée au premier trimestre 2023.

À ce stade de l'enquête, quatre thématiques ressortent :

- Faire vivre et/ou préserver les collectifs de travail.
- S'approprier et mettre en œuvre les outils nécessaires au travail hybride.
- Assurer l'intégration et la montée en compétences des nouveaux arrivants.

- Réguler l'impact sur l'activité et positionner le rôle des managers.

L'ANACT a complété sa présentation par quelques observations :

- Les équipes sont peu outillées pour discuter de l'activité et de l'organisation du travail.
- Les agents ont une approche très individuelle du télétravail.
- Il n'y a pas eu de discussion collective sur l'organisation du service lors de la mise en place du télétravail.
- Le questionnement sur le fonctionnement du service : qui est responsable si cela ne marche pas ; une discussion est-elle possible pour apporter des solutions.
- L'organisation des services est forcément changeante du fait des réformes, des modifications législatives, ... et elle doit donc nécessairement s'adapter au fil du temps.

Nous n'irons pas plus loin. En effet, le pré-rapport de l'ANACT, qui ne portait que sur une des trois expérimentations menées, fait 97 pages et nous n'y avons consacré qu'une trentaine de minutes lors de ce groupe de travail. Autant dire que nous n'avons fait que survoler le sujet.

Il est dommage qu'il faille l'intervention de l'ANACT, tiers neutre, pour que l'administration entende enfin les observations que nous lui présentons depuis plusieurs années.

L'UNSA et la CGC professent depuis longtemps pour un retour de discussions sur l'organisation du travail dans les services - si tant est que cela ait jamais existé à la DGFIP ! Il est indispensable d'accompagner les chefs de service dans cet exercice pour lequel ils n'ont pas été formés et qui n'entraient pas dans les critères de sélection au moment de leur recrutement.

Sans un investissement massif de la DGFIP dans la formation de tous ses cadres la perception des changements risquent d'être longue alors que les agents attendent des évolutions rapides, et pas dans 5 ou 10 ans.