

Compte-rendu du GT TÉLÉTRAVAIL du 6 septembre 2018

Ce GT était un bilan des deux phases d'expérimentation du télétravail à domicile à la DGFIP avant sa généralisation .

En préalable, nous avons insisté pour que, localement, la généralisation du télétravail à domicile fasse l'objet de débats pour avis dans les instances représentatives locales (CHSCT, CTL) de toutes les directions. La DG a confirmé que la généralisation du télétravail ferait bien l'objet d'une information des instances locales après sa présentation lors du prochain CTR du 25 septembre.

Nous avons également dénoncé l'absence de possibilité de recours en cas de refus d'accès au télétravail lors des deux phases expérimentales, ce qui nous avait pourtant été promis à l'issue de la première phase. Suite à notre interpellation, **la DG a confirmé qu'à la demande de l'agent, la CAPL pourra être saisie en cas de refus.**

Concernant le dispositif exceptionnel de télétravail pour raison de santé ou sociale mis en place depuis 2011, qui est totalement indépendant des expérimentations menées et non contingenté, **la DG a également confirmé les propos de la CGT en rappelant qu'à la demande de l'agent, les CAPL ou les CHSCT doivent être saisies dans le cadre des « refus d'aménagement de poste »** (Confère FICHE 5- Dispositif de télétravail à domicile pour raisons médicales ou sociales).

Au total, avec 348 agents bénéficiant du télétravail à domicile, seulement 0,34% des agents de la DGFIP bénéficient du dispositif. Dans sa phase de généralisation, la DG se fixe une limite de télétravailleurs à domicile à 10% de l'effectif global de chaque direction sur 3 ans, l'objectif de maximum de 5% pouvant être atteint en 2019.

La DG justifie ce « **droit de tirage** » par des raisons techniques et organisationnelles bien floues.

Pourtant, les problèmes techniques sont réglés via l'ouverture de 25 000 nouveaux accès VPN, dont seulement 10000 sont dédiés aux télétravail.

L'administration, quant à elle, a fait un bilan « positif » de la deuxième vague d'expérimentation.

La DG veut baser la généralisation comme cela l'a été en phase expérimentale sur la « confiance »..





/// FICHE1- BILAN DE PRÉFIGURATION

La CGT a dénoncé l'opacité des critères de sélection et l'application minimaliste du décret fonction publique, notamment la non prise en charge des coûts induits (assurance, abonnement téléphone et internet, sécurité électrique...).

Depuis le dernier GT de 2017, seules deux décisions ont été prises par la DG :

- ▶ les coût induits des branchements de périphériques,
- ▶ et éventuellement des doubles écrans lorsqu'ils sont nécessaires pour certaines applications.

La DG a encore rappelé que le premier critère de sélection était le temps de transport lié à l'éloignement domicile travail.

A notre question relative à la proportion de cadre A (72%), la DG a effectué son habituelle réponse sur la nature des tâches ouvertes au télétravail et à l'autonomie de ces personnels.

La CGT s'est également étonnée de la "limitation" à 1 jour de télétravail à domicile seulement (pour $\frac{3}{4}$ des télétravailleurs), alors qu'il est possible d'aller jusqu'à 3 jours d'utilisation du télétravail ?

Un groupe de travail «manager à distance», deux ateliers et un séminaire cadres ont permis la constitution d'un guide à partir de 26 fiches méthodologiques sur les changements induits par le télétravail sur le pilotage et le suivi de l'activité à distance. La problématique a été élargie au travail à distance déjà pratiqué dans plusieurs services de la DGFIP (SIE, SAR...).

Nous avons demandé la communication de tous ces documents qui sont seulement disponibles sur ULYSSE-cadres et qui ne figurent même pas dans les documents de ce GT.

La formation se limite à 2 modules d'e-formation d'une heure, un à destination des télétravailleurs et l'autre à celle des encadrants (règlement, enjeux, déontologie et sécurité).

La CGT a dénoncé à nouveau la méthode qui laisse les

agents et leur collectif de travail seuls face à une nouvelle conception et organisation du travail, sans réunion et sans formation présentielle que nous avons déjà demandées et qui nous avaient été promises...

Nous avons aussi demandé que dans le cadre de l'élaboration du DUERP des directions, ceux-ci soient ouverts aux télétravailleurs, service par service, et globalement pour l'évaluation des risques.

Concernant l'accès des télétravailleurs à l'action sociale, la CGT était déjà intervenue au sujet de la restauration collective pour demander la généralisation de l'attribution de titres restaurants aux agents en télétravail. Le bénéfice de l'action sociale en matière de restauration devant s'appliquer à tout nouvel agent en situation de travail quelque soit le lieu de travail et pas seulement à ceux déjà attributaires de titres restaurant.

/// FICHE 2- LE DROIT À LA DÉCONNEXION

La CGT s'est battue pour faire inscrire le droit à la déconnexion dans la loi de 2017 dite «El KHOMRI» pour les salariés du privé, mais le public est resté hors du champ de la loi.

Depuis, les ordonnances Macron ont supprimé les quelques avancées et garanties de la loi. Plus besoin d'avenant au contrat de travail, la confiance en son patron est le maître mot, comme à la DGFIP!.

Dans la fonction publique, le droit à la déconnexion n'a pas de caractère obligatoire.

A tous les niveaux, la CGT s'est battue pour qu'un cadre organisationnel et des garanties soient mises en place.

Aussi, en examinant les documents, la CGT Finances publiques a été choquée par l'inversion des responsabilités qui y figurent. Il est question de devoir de déconnexion ou de savoir se déconnecter au lieu de droit à la déconnexion, de responsabilité et d'obligation de l'employeur.

Dans le cadre de ce qu'elle désigne par "droit à la déconnexion", la DGFIP ne prévoit qu'un dispositif

d'information se limitant à un mode d'emploi de la déconnexion à communiquer au personnel.

Quelques rappels à ce droit seraient éventuellement glissés dans les modules de formation. Une fenêtre pop-up pourrait éventuellement apparaître lors de connexions sur des horaires de nuit ou le week end, alors que les applications sous VPN fonctionnent toujours H24 et 7 jours sur 7.

Pour des raisons de « continuité du service public (astreintes, etc...), il n'est pas prévu de blocage des serveurs qui serait une solution trop radicale et génératrice de stress pour certains personnels.

Forte de l'acquit issu des nombreux retours d'expérience de l'application d'un réel droit à la déconnexion dans le privé, la CGT a demandé la fermeture des serveurs sur les horaires nocturnes et les week ends.

De la même façon que nous avons toujours dénoncé les écrêtements et le recours obligatoire au CET pour ne pas perdre ses congés, la CGT Finances publique met la DGFIP devant ses responsabilités et ses obligations de résultat envers ses agents et demande des actes.

/// FICHE 3- LES ÉVOLUTIONS TECHNIQUES

La liste des applications accessibles a été étendue. Pour des raisons de sécurité, Médoc reste toujours non accessible.

Si l'infrastructure VPN de la DGFIP est actuellement ouverte pour 25000 agents potentiellement, les télétravailleurs seraient encore limités à un maximum de 10 000 accès VPN et nous n'avons pas eu de réponse à une possible extension de ces accès sous 3 ans.

L'assistance aux télétravailleurs se fera uniquement sur le lieu de travail pour le matériel et pourra se faire à distance pour l'applicatif. L'agent passera par le circuit PAR et par un formuel estampillé pour les télétravailleurs.

Malgré nos demandes, aucun dispositif de téléphonie professionnelle n'est envisagé. Ainsi, les contacts ne se feront avec l'encadrement et les collègues que via le téléphone personnel de l'agent.

Seuls les doubles écrans nécessaires au travail sur certaines applications seront déployés pour les télétravailleurs.

La DGFIP garantit un dispositif de sécurité "sans faille" pour les problèmes de piratage ou de connexion par un tiers, l'agent devant seulement se déconnecter dès qu'il quitte l'écran...

La responsabilité dans ce dernier cas repose une fois de plus sur l'agent et nos questions en la matière sont restées sans réponses !

/// FICHE 4- ENQUÊTE AUPRÈS DES TÉLÉTRAVAILLEURS ET DES RÉFÉRENTS TÉLÉTRAVAIL

Lors du précédent GT, la CGT avait demandé que les agents ayant participé à la phase I puis à la phase 2 soient associés à ce bilan d'expérimentation. La DG a limité leur participation à une enquête à laquelle ont participé 66 des 85 télétravailleurs de la phase I.

De portée limitée, cette enquête se contente d'effectuer des constats sur le profil, les motivations, les activités, les outils, les relations de travail et l'impact du télétravail.

Seul avantage, la phase 1 ayant vu une sélection des agents totalement arbitraire par la DG, on peut dégager les critères et les orientations qu'elle aura retenus. Il ressort de cette enquête que les télétravailleuses ou télétravailleurs sont plutôt des femmes de 40 à 60 ans de catégorie A exerçant un travail d'expertise ou assimilé, motivés par des problèmes de trajets domicile-travail trop longs, un environnement professionnel difficile (difficulté à se concentrer, stress, espace de travail, relationnel ...) et la possibilité de mieux concilier vie professionnelle et personnelle.

Rappelons que 70% des agents sont sur la base d'un jour en télétravail et 30% sur deux jours de télétravail. Le niveau d'accès aux applications semble identique à celui du bureau hormis l'intranet.

Les collègues sélectionnés en phase I font état de problématiques liées au transport de l'ordinateur, à la prise en charge des incidents et semblent se satisfaire du matériel et de l'ergonomie du poste de travail alors même l'administration n'a pris aucune mesure de prévention en la matière.

Les principaux effets négatifs du télétravail pointés par les agents sont:

- ▶ l'accès moins facile aux informations,
- ▶ la perte de convivialité,
- ▶ l'isolement.

Seuls 3 des 85 télétravailleurs n'ont pas souhaité renouveler leur convention.

12 chefs de services ont également participé. Il s'agit de 57% de femmes ayant opté pour un jour de télétravail le mercredi pour des motivations identiques aux autres agents.

/// FICHE 5- DISPOSITIF DE TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE POUR RAISONS MÉDICALES OU SOCIALES

Après interpellation de la CGT, la DG a confirmé que le dispositif exceptionnel en faveur des agents en



difficulté dans l'exercice de leurs fonctions pour des raisons médicales ou sociales n'a rien à voir avec l'expérimentation. Le nombre de postes ouverts en télétravail est non contingenté dans le cadre de ce dispositif.

La CGT Finances publiques a insisté sur la nécessité de rappeler le cadre exceptionnel de ce dispositif aux directions face à l'attitude hostile de certaines directions locales. Elle a également dénoncé l'obligation faite aux agents de signature d'une convention qui semble hors propos s'agissant principalement d'aménagement de postes préconisés par la médecine de prévention.

La CGT a d'ailleurs pointé l'inutilité de cette convention, les agents étant régis par le statut de la fonction publique quelles que soient les modalités de travail.

Nous avons également demandé que les assistantes et assistants sociaux soient intégrés dans le processus de décision d'octroi ou non du dispositif exceptionnel de télétravail pour raisons sociales et que leur avis soit communiqué à la CAPL. Ce dispositif exceptionnel mis en place depuis 2011 ne concerne que 167 agents (83% pour des raisons médicales).

La DG a confirmé les propos de la CGT en rappelant qu'à la demande de l'agent, doivent être saisis la CAPL ou le CHSCT dans le cadre des « refus d'aménagement de poste ». La DG s'est engagée à faire un rappel du cadre de ce dispositif exceptionnel aux directions. La place du référent directionnel télétravail a été rappelée, notamment pour expliquer la motivation des refus.

/// FICHE 6- PERSPECTIVES DU DÉVELOPPEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

Alors que la généralisation devait intervenir au deuxième semestre 2018, la DG se fixe une limite beaucoup plus restrictive :

- ▶ un maximum de 5% de l'effectif de chaque direction sur 2019,
- ▶ un maximum de 10% de l'effectif global de chaque direction à 3 ans pour le nombre de télétravailleurs à domicile à la DGFIP.

La DG justifie ce « droit de tirage » par des raisons techniques et organisationnelles bien floues.

Pour correspondre aux mouvement des personnels et à la reversibilité du télétravail, la DGFIP a décidé d'organiser sa campagne d'accès au dispositif du télétravail de façon annuelle. Cette campagne d'inscription n'étant prévue que sur une période de 15 jours, nous avons demandé son extension à 1 mois.

Nous avons rappelé l'obligation de la saisine des CAPL et du CHSCT en cas d'éventuels refus. A l'issue de la phase d'information des agents et du recensement et de l'instruction des candidatures, une présentation sera alors réalisée auprès des CHSCT et CTL. .

A la fin du premier semestre 2019, un GT dit Bilan examinera l'avancée de ce sujet.

Conclusion

La CGT finances publiques fait le constat du manque de "volonté" sur la mise en place du télétravail à domicile. Ainsi, contrairement à ses habitudes d'expérimentation unique, la DGFIP a su retarder la généralisation du télétravail à domicile par la mise en place de deux phases d'expérimentations limitées à 0,34% des agents.

Malgré l'absence de problèmes techniques, c'est sous couvert de limites organisationnelles que la DGFIP veut étaler sur 3 ans la généralisation du télétravail à domicile, généralisation qu'elle limite à 10% maximum (5% la première année) des agents de chaque direction.

Les suppressions d'emplois, les projets de restructurations et de fusion viendront forcément limiter encore cette phase de généralisation.

La CGT Finances publiques n'est pas dupe et reste vigilante sur le cadre et sur les conditions de déploiement du télétravail à domicile, télétravail qui doit se faire uniquement dans l'intérêt des agents et pour améliorer leurs conditions de travail.