

Télétravail : **La Douane ne pourra sans doute pas rester longtemps en dehors du dispositif...**

Alors que le **bilan intermédiaire de l'expérimentation du télétravail en administration centrale** vient d'être publié livrant des conclusions positives tant du côté des personnes qui en bénéficient que des managers qui les gèrent, que le ministre de la fonction publique lui-même prône son développement au sein des administrations, la direction générale des douanes rechigne toujours à ouvrir la possibilité de développer le télétravail en son sein.

Une nouvelle demande vient ainsi d'essayer récemment un refus alors que toutes les conditions paraissent réunies : distance très importante entre le domicile et le lieu de travail, âge de l'agent (+ de 60 ans), expérience du télétravail dans d'autres fonctions antérieures, type de fonctions adaptées au télétravail, pas de contact avec le public, matériel compatible...

Une nouvelle étape a depuis été franchie avec la publication de **la loi n°2012-347 du 12 mars 2012** portant notamment diverses dispositions relatives à **la fonction publique** qui reconnaît explicitement le télétravail au sein de celle-ci. Cette loi indique ainsi dans son article 133 : « **les fonctionnaires** relevant de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligation des fonctionnaires **peuvent exercer leurs fonctions dans le cadre du télétravail** tel qu'il est défini au premier alinéa de l'article L. 1222-9 du code du travail. **L'exercice des fonctions en télétravail est accordé à la demande du fonctionnaire et après accord du chef de service.** Il peut y être mis fin à tout moment, sous réserve d'un délai de prévenance. Les fonctionnaires télétravailleurs bénéficient des droits prévus par la législation et la réglementation applicables aux agents exerçant leurs fonctions dans les locaux de leur employeur public ».

A noter que ce texte s'applique également aux **magistrats** et aux agents publics non fonctionnaires. Un décret en Conseil d'Etat fixe, après concertation avec les organisations syndicales, les modalités d'organisation du télétravail.

Loin de nous l'idée que le télétravail constituerait la solution idéale dans toutes les situations. Pour autant, **c'est un mode de travail alternatif qui peut s'avérer profitable en terme de productivité, d'impact écologique, de diminution de stress et d'équilibre entre vie professionnelle et personnelle dès lors qu'il est sérieusement encadré** (durée, organisation du travail, contrôle). Il doit donc être expérimenté.

Avec un **texte de niveau législatif prévoyant expressément que les fonctionnaires peuvent bénéficier du télétravail**, on voit difficilement comment la douane pourrait désormais rester en dehors du processus....

Vous trouverez ci-après les principales conclusions du bilan de l'expérimentation menée en administration centrale. **A noter qu'entre dans le périmètre de cette expérimentation l'ensemble des agents d'administration centrale exerçant dans toutes les directions de Bercy, y compris donc au sein de l'administration centrale (DG) de la direction générale des douanes...**

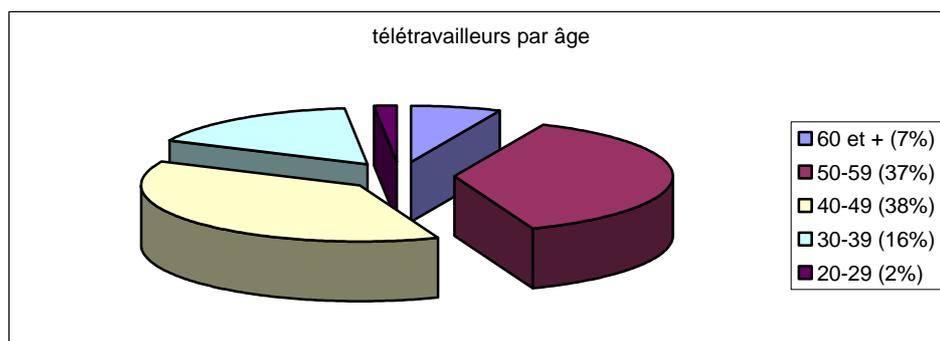
Extraits du bilan intermédiaire de l'expérimentation du télétravail en administration centrale.

Une convention cadre relative au télétravail signée le 7 décembre 2010 par le directeur des ressources humaines et l'ensemble des organisations syndicales prévoit une expérimentation du télétravail applicable à l'ensemble des personnels exerçant leurs fonctions en administration centrale jusqu'au 31 décembre 2012.

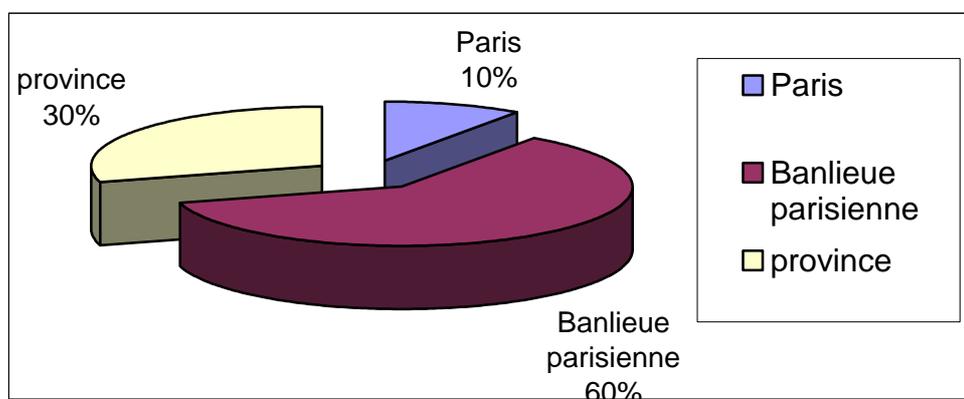
L'administration centrale a recensé 61 télétravailleurs au 31 décembre 2011 (progression de 96 % en un an) qui comprennent majoritairement des personnels de catégorie A (2 catégories A+ et 36 catégories A), soit 62 % des effectifs de télétravailleurs. 5 nouvelles demandes sont en cours d'examen pour 2012.

Les métiers actuellement recensés relèvent pour 30 % du domaine informatique (conduite de projet, développement, administration Web...), les autres métiers concernant les fonctions juridiques, les études, le contrôle et les ressources humaines.

En terme d'âge, une large majorité de télétravailleurs est dans la tranche d'âge des 40-59 ans (75 %). 4 agents ont plus de 60 ans.



Les télétravailleurs résident essentiellement en banlieue parisienne (60%), mais aussi en province (30%) et à Paris (10 %)



Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction a été diligentée en octobre 2011 dans le but d'évaluer les points positifs et négatifs de ce mode d'organisation du travail ressentis par les managers et les télétravailleurs.

Globalement, tous sont satisfaits de ce mode d'organisation nonobstant quelques observations.

- Pour les télétravailleurs :

Ils sont globalement très satisfaits notamment sur le plan personnel d'organisation de vie (vie professionnelle / vie personnelle, absence de stress liée aux transports, autonomie et responsabilisation accrue) mais soulignent quelques points négatifs :

1 – le manque d'implication parfois de leur hiérarchie dans le suivi de leur activité en télétravail (objectifs clairs, évaluation des résultats et donc au-delà prise en compte du travail accompli en terme de reconnaissance pour d'éventuelles bonifications de notation, de niveau indemnitaire ou de promotion).

2 – la vigilance à observer face au sentiment d'isolement. A ce sujet, les télétravailleurs insistent tous sur la nécessité de ne pas télé-travailler à temps complet.

- Pour les managers :

Ils font majoritairement part du surcroît de travail qu'implique le management d'agents sur site et d'agents en télétravail (agendas, programmation des travaux collectifs...) et donc de la nécessité de bien identifier les fonctions éligibles ainsi que le nombre de collaborateurs télé-travaillant au sein d'une équipe. S'ils estiment le télétravail bénéfique pour la qualité de vie et la productivité des télétravailleurs, le bilan est plus mitigé quant à leur propre bénéfice.

En conclusion

L'expérimentation menée depuis 1 an apparaît comme réussie pour l'ensemble des personnels pratiquant ce mode d'organisation du temps de travail. Celle-ci va donc se poursuivre en 2012. Dans cette période, il convient de s'interroger sur la fixation d'un nombre maximal de télétravailleurs avant de se déterminer sur une généralisation éventuelle. Il est proposé de le fixer à 120 maximum, soit un doublement de l'effectif actuel.

Vous pouvez disposer de l'ensemble du bilan en ligne sur le site CGC-Douanes.