

Groupe de travail

mardi 22 novembre 2022 à Montreuil

Télétravail : vers un accord de méthode avant l'ouverture de négociations en 2023



La direction générale a dressé le bilan d'une première année d'utilisation du télétravail pérenne. Des améliorations sont attendues sur l'harmonisation des procédures et les voies de recours.

Pour une meilleure efficacité, le plafond annuel d'indemnisation doit être supprimé et le forfait-jour porté à 4 euros, comme nous le réclamons. Nous demandons également des mesures d'accompagnement financières à destination des personnels exclus de ce mode de travail.

Un accord sur la mise en place du télétravail à la DGGDI est attendu en 2023 afin de décliner les mesures adoptées au niveau ministériel.

Un groupe de travail (GT) sur le bilan du télétravail placé sous la présidence de la sous-directrice de RH4 s'est déroulé le 22 novembre à la Direction Générale (DG).

Deux points majeurs ont guidé cette réunion :

- > le bilan à un an de la mise en place du télétravail (TT) ;
- > la déclinaison de l'accord ministériel du TT en Douane.

L'enjeu est de s'engager dans une concertation qui pourra déboucher sur un accord en 2023, et non plus une instruction cadre comme actuellement, après avoir évidemment défini une méthodologie. La DG souhaite dégager un calendrier de rencontres et de concertations assez vite. Elle reconnaît d'ailleurs qu'on est passé sans transition d'un TT de crise à un TT pérenne, ce qui a rendu l'exercice difficile. Elle veut s'assurer que ce mode de travail n'engendre pas d'isolement ou ne se traduise par de l'individualisme. Le dialogue social local doit donc intégrer pleinement ce dispositif.

LE SOCLE DE L'ACCORD DE MÉTHODE

Afin d'entamer rapidement un cycle d'échanges en vue d'aboutir à un accord, tous les thèmes ont été abordés. En priorité, il est évident que le taux d'indemnisation journalier du télétravail doit tenir compte de la forte indexation des prix de l'énergie et des télécommunications. Nos deux syndicats réclament un forfait-jour porté de 2,50 à 5 €. En outre, toutes les organisations réclament également l'abandon du plafond annuel fixé à 220 €.

Le droit à la déconnexion

Nous réitérons notre demande de dotation en téléphone portable pro et le blocage des applicatifs douaniers en dehors des plages de télétravail, en fonction du degré de responsabilité de chacun. La charge mentale qui pesait dans les bureaux est ramenée à la maison, notamment pour les encadrants. Les « chartes de bonnes pratiques », comme celle mise en œuvre à la DG, n'ont pas réglé ce problème.

Il faut donc aller plus loin et faire respecter impérativement ce droit à la déconnexion, afin de protéger la sphère personnelle en dehors des heures de travail.

Le périmètre des activités télétravaillées

Alors qu'un syndicat (Solidaires) a demandé d'étendre le télétravail en Surveillance (SU), pour permettre aux agents de lire les notes ou de faire de la formation en distanciel, nos deux organisations assument une approche mesurée pour sa mise en œuvre en SU. Même si certaines tâches s'y prêtent (secrétariat, gestion, CRPC, etc.), d'une manière générale, la question du maintien de la cohésion dans ces collectifs de travail est primordiale et impose une approche mesurée et responsable. À cela, nous privilégions des aides ciblées pour « faciliter » la présence physique au travail comme une indemnité mensuelle pour frais de déplacements, une aide complémentaire pour la garde d'enfants, une prise en compte de la fatigue, etc. (voir le tract : [horaires atypiques de l'UNSA Douanes](#))



Groupe de travail

mardi 22 novembre 2022 à Montreuil

Télétravail : vers un accord de méthode avant l'ouverture de négociations en 2023



Par ailleurs, dans un contexte de remise en cause partielle du régime actif des agents SU, toute posture, consistant à expliquer que de telles fonctions sont compatibles avec le télétravail, pourrait être de nature à fragiliser notre revendication d'un régime de travail actif ouvrant droit à la bonification, sans écrêtement ni dégressivité, pour tous les agents de la Surveillance !

Enfin, dans un contexte où l'organisation de la hiérarchie SU est souvent pointée du doigt, pour un manque de présence auprès des agents, il convient là encore de faire preuve de mesure pour l'encadrement local SU.

Les équipements

Nous demandons, en plus d'un deuxième écran et d'autres équipements, le cryptage des ordinateurs pour les sécuriser en cas de vol, ainsi qu'une station d'accueil pour connecter tous les branchements et limiter ainsi l'usure des portables.

Nous nous exprimons contre le flex-office (ou bureau flexible), qui désigne notamment l'absence de poste de travail attribué à chaque personne. Les agents en présentiel ont exprimé le besoin de travailler dans des espaces agréables et adaptés à leurs besoins.

Les outils collaboratifs

Pour nous, l'avenir du TT passe par un véritable travail en réseau au lieu d'utiliser des espaces partagés. Des moyens d'échanges entre les agents d'un même service sont donc à développer.

La formation

Former tous les encadrants et les télétravailleurs est primordial et cette formation reste à développer. La formation en distanciel ne vaut pas celle en présentiel qui est de ce fait à privilégier. L'administration doit aussi prendre le temps de former les agents sur les outils à leur disposition.

Les tiers lieux

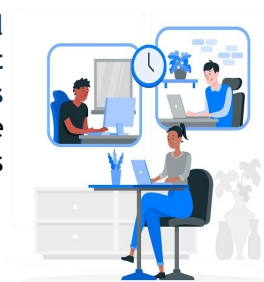
En région parisienne ou dans les grandes agglomérations, les logements personnels ne permettant pas toujours de faire du TT chez soi. Les tiers lieux dans d'autres services du Ministère des Finances peuvent constituer la solution. Cette piste mérite d'être développée afin de pouvoir se prononcer.

La lutte contre les discriminations

Les femmes ne semblent pas subir de discriminations dans le TT, puisqu'elles sont plus nombreuses à l'exercer (53%). La DG sera vigilante pour qu'il ne puisse pas entraver leur déroulement de carrière. Il convient également de veiller à ce que ce TT ne soit pas recherché ou subi par des agentes pour concilier travail à domicile et tâches familiales.

Des situations montrent en effet que des femmes préfèrent venir travailler en présentiel pour ne pas être contraintes à des tâches domestiques en restant à la maison. Cette situation rétrograde est insupportable.

Dans la pratique du TT, il convient d'être vigilant sur les demandes des femmes afin qu'elles ne subissent pas de violences conjugales.



Les recours

Au-delà des thématiques socles, l'UNSA Douanes et la CGC Douanes ont demandé une amélioration sensible et une plus grande clarté dans les recours contre les refus.

La partie sur les recours de l'instruction cadre devra être réécrite et les délais de traitement doivent être raccourcis.



Groupe de travail

mardi 22 novembre 2022 à Montreuil

Télétravail : vers un accord de méthode avant l'ouverture de négociations en 2023



LE BILAN : octobre 2021-octobre 2022

Il s'agissait de dresser un bilan, un an après la mise en place du TT pérenne au 4 octobre 2021.

- 5650 demandes sont validées (ce qui représente 39 % des agents des douanes), soit une progression de 686 télétravailleurs sur 1 an ;
- 88,7 % des télétravailleurs sont en CO et 11,3 % en SURV ;
- le TT ponctuel représente 70 %, il est le plus utilisé devant le TT régulier 20 % et le TT mixte (la DG avait demandé initialement aux DI une approche prudentielle).

Au 1^{er} octobre 2022, sur trois mois, on enregistre des refus qui proviennent à 60% d'erreurs techniques dans la demande de télétravail, à 29 % de l'incompatibilité de la demande avec l'organisation du service ou la continuité des missions, à 5 % des activités non éligibles au télétravail, à 3 % respectivement pour manque d'autonomie de l'agent et éloignement trop important du lieu de télétravail.

Un déploiement inégal

L'UNSA Douanes et la CGC Douanes ont demandé que la direction générale affine le chiffre de 5650 télétravailleurs en indiquant pour chaque DI le pourcentage d'effectif qui télétravaille par rapport au volume global d'agents pouvant le faire. Nous savons que dans de nombreux cas, la discussion autour de la quotité de TT accordée était imposée par un échelon supérieur, sans concertation possible.



Nous avons, au moment des premiers échanges sur le TT, demandé que les décisions d'accorder ou non le TT soient prises par l'encadrement de proximité, le mieux à même de connaître son collectif et environnement de travail. Il faut appliquer un principe de subsidiarité et laisser les N+1 se prononcer sur les capacités des agents à être autonomes. Malheureusement, leur rôle n'a pas été respecté, et bien souvent, ce sont les DI qui ont donné des consignes globales à faire respecter par les encadrants de proximité. Par ailleurs, de trop nombreux encadrants, comme à la DIPA, ont été exclus du TT par principe, ce qui n'est pas acceptable.

Nous avons donc dénoncé un trop grand nombre de dysfonctionnements par manque d'organisation et de préparation. Dans l'optique du cycle de concertation, nous avons demandé le recensement des pratiques des différentes DI pour avoir une connaissance des méthodes de déploiement du TT (journée de cohésion imposée, choix du flottant plutôt que du fixe, etc). L'UNSA DOUANES et la CGC DOUANES ont rappelé le rôle d'harmonisation des pratiques que devait avoir la DG. À fonctions équivalentes, les règles doivent être globalement les mêmes d'une DI à l'autre.

Des consignes infondées

Nous contestons l'approche prudentielle prônée par la DG, car l'article 9 de l'instruction cadre érige un principe de réversibilité qui permet de tester une quotité de TT et de la modifier si le fonctionnement du service en pâtit. Nous considérons que le taux de déploiement du TT, très disparate d'une DI à l'autre, constitue une perte d'attractivité pour de futures mutations sur des DI dont le taux de TT est faible.



Groupe de travail

mardi 22 novembre 2022 à Montreuil

Télétravail : vers un accord de méthode avant l'ouverture de négociations en 2023



Un parcours de recours chaotique

Nous sommes revenus sur les 29 % de refus pour incompatibilité avec l'organisation du service. Nous déplorons l'absence de véritables droits à défense pour les agents. Le recours hiérarchique s'exerce auprès du N+1, celui qui a donné les instructions et qui ne va pas déjuger le chef de service concerné. Les CAPC interviennent 6 à 8 mois après le dépôt du recours et le fiasco des premières CAPC n'incite guère les agents à se tourner vers cette instance.

Le recours au tribunal administratif est extrêmement long, c'est en moyenne 1 an. Il faut des droits réels pour les agents et du dialogue, ce sera un des points que nous défendrons dans la concertation qui va s'engager, ce à quoi l'administration s'est montrée bien en difficulté pour améliorer la situation.

Nous estimons qu'il faudrait de la discussion locale avant d'aller en CAPC. Une fois encore, on ne pourra que regretter la disparition des CAP locales dans le cadre de la Loi Dussopt de 2019 qui permettaient de régler les situations au niveau le mieux à même de connaître les dossiers.

Un accompagnement perfectible

L'UNSA Douanes et la CGC Douanes estiment que la formation reste insuffisante et pas assez efficace. La *softphonie* ne marche pas bien. Nous demandons la dotation de téléphone portables individuels. Les agents ne doivent plus être dérangés sur leur téléphone personnel. La question se pose sur le droit à la déconnexion. D'une façon générale, les agents sont de plus en plus sollicités sur leur portable personnel, ou reçoivent des messages sur Mercure à des heures très tardives.

