

Réunion DG-OS sur le télétravail

Une réunion DG-OS s'est tenue par audio conférence le 15/09/21 pour faire un point d'étape sur la mise en œuvre du télétravail (TT) en douane.



En préalable, la DG a fait un rappel sur le calendrier et a dressé un premier bilan. A ce jour, il y a eu 1 166 demandes déposées. 126 demandes ont déjà été validées et le nombre de refus est très faible (1 ou 2). Les premières difficultés suivantes ont été remontées par les DI :

En préalable, la DG a fait un rappel sur le calendrier et a dressé un premier bilan. A ce jour, il y a eu 1 166 demandes déposées. 126 demandes ont déjà été validées et le nombre de refus est très faible (1 ou 2). Les premières difficultés suivantes ont été remontées par les DI :

- **la transition entre le TT de crise et le TT pérenne constitue une rupture**, quelque chose de nouveau, qui oblige à revoir les organisations et à faire preuve d'une certaine prudence dans sa mise en oeuvre.
- **le nouveau dispositif de TT induit une charge de travail supplémentaire et une responsabilité nouvelle pour les chefs de service**, qui sont décisionnaires, et qui ont besoin d'être accompagnés et légitimés. Ce qui, selon les DI, exige un principe d'harmonisation au niveau régional ou interrégional.
- **il y a une certaine difficultés d'appréhension dans le fonctionnement des jours flottants**, notamment quant à ses conséquences sur l'organisation du service. Cela exigera de revoir le fonctionnement des services notamment en mettant en place une cote pour l'ensemble des services afin de garantir une visibilité sur les agents présents. Le fonctionnement en cote de service induit un certain délai pour déposer les demandes de jours flottants. Une vision hebdomadaire sera nécessaire.
- **l'organisation mise en place devra être souple** et devra être interrogée lors de l'arrivée de nouveaux agents.
- les activités télétravaillables ont été définies dans un contexte de crise sanitaire mais **il sera nécessaire d'aller plus loin dans la définition de ces activités**. Il y aura certainement une nouvelle définition de ces fonctions proposées lors du GT prévu au mois de novembre.
- **certaines directions, comme la DIPA, le SEJF et la DNRED ont indiqué avoir des contraintes supplémentaires** (disponibilité et contraintes opérationnelles, sécurisations des données, maintien d'un esprit d'équipe dans les collectifs de travail, ...) qui exige une organisation du TT déclinée de façon adaptée dans leur service. Il y a donc dans ces services nécessité de mettre en place un dialogue social local rapidement pour définir, avec les représentants du personnel, la mise en oeuvre du TT dans leur direction.

Pour faire suite à cet état des lieux, la CGC a indiqué qu'il y avait effectivement une certaine confusion dans la mise en oeuvre du TT pérenne qui se télescopait avec la fin du TT de crise mais également avec le protocole signé au niveau de la fonction publique, qui contient des dispositions plus favorables que l'instruction cadre de la DGDDI. La CGC a demandé si l'instruction cadre du TT actuellement déployé allait être revue, le cas échéant, selon quel calendrier, pour intégrer les nouvelles dispositions prévues dans le protocole fonction publique. De même, nous avons demandé si la DG avait toujours l'intention de proposer un protocole d'accord à la signature des OS.

Nous avons évoqué la situation des chefs de service. Car l'idée forte de l'instruction cadre prévue pour la douane est de laisser au manager de proximité, le chef de service dans SIRHIUS, et non pas aux directeurs, le choix de décider au niveau du collectif de travail, le niveau de mise en oeuvre du TT (en fonction des nécessités de service et des enjeux en matière de continuité de service).

La CGC a indiqué que le choix qui a été fait, de confier au manager direct la responsabilité de gérer les demandes de TT des agents de son service, est plutôt innovant et intéressant, car il est le mieux à même de connaître la compatibilité entre le TT et les contraintes de son service, comme les capacités des uns et des autres à exercer en TT.



Cette nouvelle responsabilité doit s'inscrire dans une relation de confiance avec les agents, empreinte d'écoute mutuelle.

Mais la CGC a rappelé que ce choix, pour être efficace, ne devait pas être biaisé par des instructions officielles ou officieuses, données par un niveau hiérarchique supérieur et venant ainsi affaiblir le rôle du manager de proximité. La CGC estime qu'il faut faire confiance à l'échelon de proximité pour construire des solutions collectivement satisfaisantes !

Nous avons demandé que ces chefs de services soient formés, accompagnés et surtout soutenus. Ils ne doivent pas être rendus responsables d'éventuelles restrictions qui pourraient être apportées par le niveau hiérarchique supérieur.

La CGC a indiqué que les informaticiens du CID et de la DNSCE avaient été oubliés de la liste des fonctions et activités télétravaillables et a demandé qu'ils y soient rajoutés, car il ne fait aucun doute que ces activités sont pleinement réalisables en TT comme cela a été démontré pendant les confinements.

Quant aux agents exerçant dans des services opérationnels, comme le SEJF, la DNRED ou plus généralement en surveillance. La CGC estime, même si l'instruction cadre relative au TT pose le principe que toutes les activités exercées par les agents sont présumées être compatibles, totalement ou partiellement, avec le télétravail, qu'il ne faut pas perdre de vue que la douane est une direction comprenant des services opérationnels, ce qui fait sa singularité, et sa force, parmi les directions de Bercy. Et que cette capacité à engager des services de contrôles, et d'enquêtes, en tout point du territoire, à toute heure du jour ou de la nuit, devait absolument être préservée. Affaiblir cette capacité reviendrait à remettre en question la survie d'une administration, déjà fortement remise en cause actuellement et dont l'avenir est pour le moins incertain. L'enjeu est donc d'appliquer le TT dans ces services avec pragmatisme pour ne pas en affaiblir leurs capacités opérationnelles. La CGC estime d'ailleurs que les premières discussions qui ont été conduites au niveau local avec les OS devraient aboutir à dégager une solution adaptée.

Enfin, la CGC s'est étonnée de la situation particulière de la DIPA qui, une fois encore, démontre qu'elle constitue une forme de Baronnie locale au sein de la DGDDI car son DI a fait le choix de restreindre fortement, y compris pour des fonctions non liées à des contrôles, le TT dans ses services, notamment pour les encadrants.

Aux différents points soulevés par les OS, la DG a répondu :

- que le TT est une réforme d'ampleur et l'harmonisation réclamée par les OS va se faire progressivement dans le temps. La DG considère qu'on ne peut pas comparer, ni les services, ni les agents, les uns par rapport aux autres dans la mesure où le TT est une question de collectif et de personne.

- qu'elle comprenait la prudence exprimée par certains directeurs qui ont souhaité fixer un plafond de jours de TT.

- que de nombreux agents souhaitant continuer à exercer en présentiel ont exprimé une inquiétude de voir leur charge de travail augmenter en raison du TT accordé à leurs collègues.

- qu'elle ne voyait pas de conflit, à ce stade, de hiérarchie des normes entre le protocole signé au niveau fonction publique et l'instruction cadre mise en place en douane. Elle a indiqué qu'un nouveau projet d'accord serait proposé aux OS en octobre - novembre.

D'une façon générale, la CGC DOUANES approuve cette mise en place progressive pour laisser le temps au niveau de proximité de construire des solutions collectives qui auront été discutées préalablement dans chaque collectif de travail.



Prochaine étape sur le Télétravail : le GT prévu le 25/11/2021.