




L'administration adopte une démarche prudente et mesurée...


Introduction

Alors que le décret fonction publique 2016-151 du 11/02/2016 et l'arrêté ministériel du 22/07/2016 ont défini les contours du télétravail, Madame Fabienne Debau (sous-directrice A) a souhaité réunir ce Groupe de Travail (GT) avant la finalisation de l'instruction de gestion qui doit préciser les conditions d'application de ce dispositif en douane....

1°) présents

 **a) Présidence :** ce GT était donc présidé par Mme Debau, sous-dir. A.

b) Autres membres de la haute adm^{ion} : les problématiques en lien avec le télétravail étant multiples, la sous-dir. A était entourée de responsables et de représentants des bureaux A1, A2, A3 et C3.

 **c) les 5 syndicats représentatifs** (CGT, CFDT, SOLIDAIRES, UNSA, SNCD-FO) siégeaient.



2°) Préalables

→ **En préambule, la présidente** a indiqué qu'il s'agissait du 1^{er} GT consacré au sujet de la mise en place du « télétravail » en douane et que, compte tenu de l'ampleur des sujets à aborder, un autre GT serait organisé au mois de décembre. Elle a affiché une volonté d'entendre les représentants du personnel et les remontées des agents sur ce sujet, tout en précisant que la doctrine de l'administration n'était pas encore figée. Elle a indiqué que la démarche de l'administration vise à permettre une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie privée de l'agent sollicitant le télétravail sans pour autant altérer l'organisation collective du travail

→ **l'intersyndicale :** les représentants du personnel ont de manière unanime souligné les fortes attentes des personnels sur ce sujet et l'importance ne pas les décevoir. Plusieurs organisations syndicales dont SOLIDAIRES, ont souligné l'intérêt d'un tel dispositif dans le contexte difficile des restructurations.



→ **Réponse de la présidente :** Tout en précisant que le télétravail ne pouvait être un remède aux restructurations, Madame Debau a précisé qu'elle ne s'interdisait pas d'utiliser cette possibilité pour débloquer de manière ponctuelle et limitée des dossiers de restructurations difficiles.

Le GT en tant que tel

1°) Transition nécessaire pour les agents bénéficiant déjà d'un accord de télétravail

L'administration a dressé un bilan des accords de télétravail accordés en douane depuis 2010. Actuellement, 12 agents disposent d'un protocole de télétravail en raison de leur état de santé. Ces agents devront, s'ils souhaitent continuer à bénéficier de cette organisation du travail, s'inscrire dans le nouveau dispositif. Les conditions pratiques d'exercice du télétravail étant désormais plus restrictives, 2 agents sont susceptibles de voir leur situation se dégrader. Les représentants du personnel ont demandé à l'administration un examen spécifique et souple de ces dossiers, compte tenu de l'antériorité des protocoles accordés.

2°) Mise en œuvre progressive du télétravail à compter de 2017

Le cadre réglementaire du télétravail a été fixé par le décret fonction publique 2016-151 du 11/02/2016 et l'arrêté ministériel du 22/07/2016. L'administration s'est également appuyée sur le guide « télétravail » de la DGAFP pour élaborer son dispositif.

Mme Debau a déclaré vouloir faire preuve de pragmatisme dans la mise en place des nouvelles dispositions relatives au télétravail. Elle souhaite avancer de manière progressive et par paliers sur ce dossier à partir des évaluations réalisées par les directions.

Mme Bureaud (cheffe du bureau A1) a présenté le contenu prévisionnel de l'instruction de gestion qui sera publiée en fin d'année. Cette instruction comportera un rappel des principes généraux encadrant le télétravail, la définition des critères d'éligibilité, les modalités pratiques d'exercice des fonctions en télétravail et les procédures d'instruction des demandes.

3°) Les principes généraux du télétravail définis par l'administration

a) sans discussion..

Le télétravail est un mode d'organisation du travail qui n'est **ni un droit, ni une obligation.**

Il repose sur une **demande écrite** de l'agent. **L'autorisation** de télétravail peut être **acceptée ou refusée** par le chef de service (DI).

Le télétravail est **réversible à tout moment sur demande écrite de l'agent ou de l'administration.** Le délai de prévenance est de 2 mois (1 mois au cours de la période d'adaptation). Lorsque l'adm^{ion} met fin au télétravail le délai de prévenance peut être réduit en cas de nécessité de service dûment motivée. L'interruption du télétravail par l' adm^{ion} doit être précédée d'un entretien et doit être motivée.

L'autorisation de télétravail est octroyée pour **1 an maximum.** Si l'agent souhaite poursuivre le télétravail, il doit déposer une demande de renouvellement.

Le télé-travail ne suit pas l'agent qui change de poste.

Le télétravail n'a pas vocation à se substituer à d'autres dispositifs réglementaires tel que le temps partiel (le télétravail est un temps d'indisponibilité familiale) ou le congé maladie.

b) Avec discussions

Le télétravail doit obligatoirement **combinaison travail à domicile et présence dans le service.**

SOLIDAIRES a pour sa part regretté que le sujet du télétravail abordé par l'administration se borne au télétravail « à domicile » en écartant de fait les possibilités prévues par le décret fonction publique du 11/02/2016, à savoir, le télétravail dans des locaux douaniers autres que ceux d'affectation de l'agent et des locaux d'autres administrations.

Dans un contexte de restructurations importantes, l'administration ne doit écarter aucune piste permettant de trouver des solutions pour les agents.

Mme Debaut a précisé que les modalités de mise à disposition de locaux entre administrations était encore en discussion.

L'agent en télétravail a l'**obligation de rejoindre son poste en cas de nécessité de service** (réunion non programmable à une autre date, formation,...)

Mme Debaut a indiqué que cette disposition avait été introduite pour préserver le collectif de travail et l'équilibre dans la répartition des contraintes entre les agents d'un même service. Les agents « non télétravailleurs » ne doivent pas pâtir de l'organisation du travail mise en place pour les agents en télétravail.

À l'issue d'échanges nourris les organisations syndicales ont demandé :

- La mise en place d'un délai de prévenance suffisant pour permettre à l'agent de s'organiser.
- La limitation de la fréquence de ces obligations.
- De définir précisément la manière dont l'agent est couvert pendant ces périodes prévues en télétravail et pourtant travaillées sur site.
- La mise en place d'outils permettant de limiter les réunions internes à la DGDDI « en présentiel » (conférence téléphonique, visioconférence, etc).

La question de la gestion des **congés annuels** au sein du service de l'agent « télétravailleur » a également été abordée sans que la doctrine de l'administration ne se dessine clairement.

La CFDT a pour sa part, souhaité qu'une obligation de rejoindre le service pour les agents en télétravail pendant les périodes de congé des autres agents du service soit prévue dans le dispositif.

4°) Les critères d'éligibilité

a) liste des fonctions exclues

Doctrine de la DG : Pour pouvoir bénéficier de cette organisation du travail, les fonctions assurées par l'agent doivent être éligibles. L'administration s'est appuyé sur les dispositions de l'article 2 du décret du 11/02/2016 pour déterminer une première liste de fonctions qu'elle souhaite exclure du dispositif. La liste proposée concerne les fonctions :

- de contrôles (surveillance et contrôles sur site en OP/CO),
- de secrétariat et d'accueil,
- d'encadrement,
- nécessitant l'usage de téléservices techniquement inaccessibles hors sites douaniers,
- nécessitant des écrans doubles pour des raisons de coût.

Réactions syndicales : L'ampleur des exclusions a été dénoncé par les représentants du personnel. De fait, la proposition de l'administration réduit considérablement le champ d'application du télétravail en douane.

Plusieurs organisations syndicales dont SOLIDAIRES ont souhaité que l'administration revoie sa proposition et se positionne non pas sur les fonctions mais sur les activités éligibles au télétravail au sein de chaque fonction. Cette définition par activité permettrait ne pas exclure d'emblée les agents exerçant des fonctions listées. Par exemple, certaines activités de secrétariat pourraient être éligibles au télétravail et d'autres non. Les représentants du personnel ont demandé à l'administration de dresser un catalogue des applications pouvant pas être accédées en dehors des sites douaniers.

b) compatibilité avec fonctionnement du service

Doctrine de la DG : La compatibilité du télétravail avec le bon fonctionnement du service sera prise en compte pour accorder l'autorisation.

Mme Bureau a rappelé que le télétravail ne doit pas se traduire par une dégradation des conditions de travail pour les agents restants sur site.

Seront pris en compte par l'administration les critères tels que :

- la taille du service,
- la proportion de télétravailleurs,
- le profil des agents du service (expérimenté ou non), et la possibilité de rejoindre son poste en cas de
- nécessité (réunion, panne matérielle).

Réactions syndicales : L'administration a été interrogée sur la mise en place de quotas maximum d'agents « télétravailleurs » par services et sur la gestion des arbitrages en cas de demandes concurrentes.

Mme Bureau a indiqué qu'il n'y aurait pas de quotas fixés et qu'il appartenait au chef de service d'effectuer les arbitrages dans le même esprit que la gestion des conflits de temps partiel.

La sous-directrice A a souligné la forte marge d'appréciation du chef de service dans la gestion de ces dossiers. L'administration a fait le choix de ne pas fixer de critères...

c) critères personnels

Doctrine de la DG : L'éligibilité sera également déterminée au regard de critères personnels. Une ancienneté minimale d'1 an sur le poste sera requise. L'autonomie de l'agent dans le travail et dans la maîtrise des outils sera également prise en compte.

L'administration a indiqué que l'éligibilité des demandes de télétravail sera laissée à l'appréciation de l'encadrement local. Ce dernier devra évaluer les activités pouvant être déportées 1, 2 ou 3 jours par semaine. Une formation spécifique « télétravail » sera dédiée à l'encadrement.

Réactions syndicales : Les représentants du personnel ont unanimement souhaité qu'une harmonisation soit réalisée afin de ne pas créer des disparités de traitement entre les agents demandeurs. Les décisions d'accord ou de refus ne doivent pas être à géométrie variable. La mise en place d'une structure d'appel et d'harmonisation des décisions s'impose.

Madame Deboux n'a pas caché que l'harmonisation des décisions serait difficile à mener dans un 1^{er} temps. L'administration va s'appuyer sur le réseau des gestionnaires locaux des ressources humaines pour faire de la pédagogie et faire remonter des tableaux de bord sur ce sujet. Une doctrine devrait se mettre en place à la fin de la première année de mise en place du nouveau dispositif.

L'examen par les comités techniques du bilan du télétravail étant prévu dans les textes, les représentants du personnel ont indiqué qu'ils seraient particulièrement vigilants à ce que la gestion soit harmonisée.

5°) Les modalités pratiques

La durée du télétravail est au **minimum d'1 jour et ne peut excéder 3 jours par semaine** (Présence de 2 jours par semaine sur le lieu de travail pour un temps plein.).

Les jours télétravaillés **sont fixes** (possibilité d'ajustement sous réserve d'un délai de prévenance de 48h) et **ne peuvent pas être reportés** (en cas de formation, jour férié, etc).

Les demandes de télétravail sont **réexaminées annuellement**.

6°) Les conditions matérielles

L'administration fournit :

- un ordinateur portable à l'agent,
- ainsi que le matériel permettant son transport,
- ...Et c'est tout !

L'agent utilisera ce matériel informatique à son domicile et dans les locaux administratifs.

Ne sont pas prises en charge par l'administration, la fourniture de :

- téléphone portable,
- d'imprimante,
- ainsi que la connexion internet.

En réponse à une question, Madame Bureau a précisé que, lorsque l'agent télétravailleur doit être joint par téléphone, son numéro personnel ne sera pas communiqué aux appelants. L'appelant composera un numéro de téléphone administratif et un **renvoi d'appel** sera mis en place.

Des questions ont également été soulevées au sujet des connexions internet des agents, des débits requis et de l'utilisation de la carte Cybèle sans que l'administration ait pu y apporter une réponse.

Aucun dépannage informatique ne sera pas assuré au domicile de l'agent.

7°) Les obligations de l'agent

Doctrine de la DG : L'agent doit disposer d'un espace dédié et adapté au télétravail : calme, bien éclairé, permettant de respecter la confidentialité des informations traitées. La DG donnera des prescriptions aux directions sur l'évaluation de la conformité des installations.

Les dispositions réglementaires en matière de santé et sécurité au travail s'appliquent au télétravailleur. Les représentants du CHSCT pourront, après accord préalable écrit de l'agent, se déplacer à son domicile pour s'assurer que les règles d'hygiène de sécurité sont bien respectées (délai de prévenance de 10 jours minimum).

L'agent devra fournir lors du dépôt de sa demande de télétravail des attestations :

- de compatibilité de son assurance habitation avec l'exercice de son activité en télétravail.
- de conformité de son installation électrique. L'administration a précisé qu'elle ne prendra pas en charge le coût de l'expertise.

Réactions syndicales : Les représentants du personnel se sont étonnés de cette non prise en charge.

Le protocole du secrétariat général du ministère prévoit en effet la prise en charge de l'expertise (la société d'audit retenue est Veritas et le coût de l'expertise évalué à 115 €).

Madame Bureau a indiqué que le SG allait revenir sur cette disposition. Dans ce contexte, la société ne sera pas imposée aux agents.

8°) Procédure d'instruction des demandes

L'agent adresse à son supérieur hiérarchique une **demande écrite** comportant :

- la quotité et jours travaillés,
- le lieu d'exercice,
- la date d'entrée en vigueur et la durée souhaitée,
- la motivation de sa demande.

Le supérieur hiérarchique examine la demande en fonction des critères d'exigibilité.

Le **refus** doit être obligatoirement précédé d'un entretien et doit être motivé. Le refus est notifié par écrit à l'agent. Ce dernier peut formuler un recours auprès de la CAP compétente.

En cas **d'accord**, l'autorisation prendra la forme d'un arrêté individuel qui précisera les caractéristiques du télétravail de l'agent (date d'effet, durée, quotité, jour télétravaillé, lieu d'exercice...). La mise en place d'une période d'adaptation peut être décidée. L'agent bénéficiera d'une formation spécifique d'1 journée.

Les représentants du personnel ont demandé à l'adm^{ion} de fixer un délai maximum pour rendre sa réponse. Malgré quelques réticences en raison du temps d'instruction des demandes, Mme Bureau a indiqué que ce délai serait vraisemblablement de 2 mois.

Les demandes de renouvellement doivent être formulées **3 mois avant l'échéance** de l'autorisation dans les mêmes conditions que la demande initiale.

Le renouvellement s'effectue par **décision expresse** après entretien avec le supérieur hiérarchique direct et sur avis de ce dernier. Le renouvellement est octroyé ou refusé dans les mêmes conditions que la demande initiale. L'adm^{ion} souhaite privilégier l'examen groupé des demandes de télétravail 2 ou 3 fois dans l'année.

8°) Comptabilisation du temps de travail

Mme Bureau a indiqué que l'administration avait fait le choix de ne pas introduire de système de pointeuse dans l'utilisation de l'ordinateur ou des applications mis à disposition de l'agent pour le télétravail.

Les plages de « joignabilité » de l'agent devront être fixées dans l'autorisation de télétravail. Les bornes de début et de fin de chaque plage devront être compatibles avec les plages horaires du service afin de ne pas introduire d'iniquité avec les agents travaillant sur site. Pour faire simple, il s'agira des horaires habituels de l'agent.

9°) Formation

Les difficultés à calibrer le volume des demandes conduisent l'administration à recourir à des formations externes à notre administration (IGPDE, IRA, partenariats avec d'autres administrations,..)

Pour conclure ?

Dans l'absolu, les organisations syndicales sont réservées vis-à-vis du télétravail, qui peut créer plus de problèmes qu'en résoudre (isolement, contrôle de l'activité, indistinction entre vie familiale et professionnelle, incompréhension de certains collègues, surcharge de travail pour l'encadrement, etc). Sauf que la mise au placard existe aussi sur le lieu de travail ! Bref le télétravail peut avoir aussi parfois son utilité...

Mais là encore, **la haute administration ne sait se donner les moyens de sa « réforme »**. Elle veut restructurer à outrance mais n'a pas envie de mettre en place les outils favorables aux agents. Pour mieux les pousser vers la sortie ?



SOLIDAIRES Douanes était représenté par **Gaële PERON** et **Anne-Gaëlle CENDRE**.
Pour toute question, n'hésitez pas à les contacter.