

Bilan du télétravail à la DGFIP

14 / 2021
(d é c e m b r e)

e-mail : fo.drifip44@dgfip.finances.gouv.fr

UN ESSAI QUI RESTE À TRANSFORMER !

Plus de 41 % des agents bénéficiant du télétravail au 31 octobre 2021, le pourcentage des télétravailleurs à la DGFIP est désormais identique à celui globalement atteint dans la fonction publique. Ce résultat est à saluer puisque la DGFIP enregistrait, avant la crise sanitaire, un déficit du nombre de télétravailleurs par rapport au reste de la fonction publique avec seulement 6 000 télétravailleurs pour 100 000 agents, soit 6 %. A la même époque, le taux global dans la fonction publique atteignait quant à lui 22 %.

Présentation du bilan post crise sanitaire et perspectives du nouveau protocole

Le principe qui consiste à présenter un bilan du télétravail durant la crise sanitaire, puis en mode pérenne, est une approche qui de prime abord est logique. Ce qui l'est moins, c'est l'articulation de l'entrée en application du protocole propre à la DGFIP, dès la rentrée 2021, alors que la Fonction publique venait à peine de publier le sien.

En matière de télétravail, la DGFIP a au moins fait preuve d'empressement dans la rédaction de son protocole quitte à devoir le corriger quelques mois plus tard.

Le 13 juillet 2021 **FO** a signé l'accord cadre relatif à la mise en œuvre du télétravail dans la Fonction publique qui doit encore être décliné au niveau ministériel. Il apporte ou confirme les principes importants suivants :

- ✓ le droit à la déconnexion ;
- ✓ la possibilité pour un proche aidant de télétravailler plus de 3 jours/ semaine ;
- ✓ la possibilité pour une femme enceinte de télétravailler sans accord préalable du médecin du travail.

Il comprend également d'autres dispositions dont le versement d'une allocation dénommée « forfait télétravail » censée couvrir les frais engagés par l'agent au titre du télétravail :

- ✓ mise en œuvre à compter de septembre 2021 avec mise en paiement au cours du 1^{er} semestre 2022 sur la base d'une périodicité trimestrielle,
- ✓ montant fixé à 2,5 euros par jour de télétravail, sans seuil de déclenchement, dans la limite d'un montant de 220 €/an.

Le 1^{er} versement sera effectif au 1^{er} semestre 2022 pour le télétravail effectuées entre le 01/09/2021 et 31/12/2021.

Le grand bon de la DGFIP dans le télétravail....



sous la contrainte de la pression sanitaire

La DGFIP n'était donc pas, jusqu'en mars 2020, un bon élève en matière de télétravail au sein de la Fonction publique de l'État. Car pour pouvoir télétravailler, encore faut-il disposer des moyens techniques le permettant. Avec un taux d'équipement en matériel nomade à la DGFIP à 20 %, en fin d'année 2019, de nombreux agents ont été désappointés en mars 2020 lors du début du premier confinement.

Depuis, on ne peut pas nier que la situation s'est améliorée. Fin 2020, le taux d'équipement en matériel nomade atteignait les 50 % avec un objectif à 80 % pour la fin d'année 2021.

Le rapport social unique pour 2020 indique, que fin 2020, la DGFIP comptait 52 994 agents exerçant leurs fonctions dans le cadre du télétravail (exceptionnel et régulier) contre 473 télétravailleurs réguliers en 2018, puis 3 539 agents en 2019.

Sur un plan quantitatif, nous notons une croissance très significative. En revanche, sur le volet qualitatif, la situation n'est pas au niveau décrit dans les documents de travail. Par-delà les difficultés d'approvisionnement en matériel nomade, la bascule brutale dans le télétravail a été compliquée à mettre en place, aussi bien pour les agents, que pour les encadrants.

Pour **FO DGFIP**, il semble surprenant qu'une fiche consacrée au bilan du télétravail en période de crise sanitaire fasse totalement abstraction des difficultés rencontrées. En lieu et place, l'Administration propose un inventaire à la Prévert des mesures instaurées comme celles concernant l'apprentissage du télétravail sur Ulysse ou bien le renforcement des accès à nos applicatifs.

L'Administration mentionne que le sujet du télétravail a été abordé de manière régulière pendant la crise sanitaire au sein du CHSCT Ministériel, dans l'ensemble des CHSCT locaux, ainsi que lors des différents CT abordant la crise sanitaire au niveau directionnel ou local.

Pour **FO DGFIP**, une synthèse des propos tenus dans ces instances à l'occasion de ce GT aurait pu apporter un éclairage autrement plus intéressant qu'un plaidoyer au bénéfice des mesures qui ont été prises par l'Administration pendant la crise.

La DGFIP dans le grand bain du télétravail

A l'exception des agents vulnérables, le protocole du 19 avril 2021 a jeté les bases du télétravail à la DGFIP à compter de la rentrée 2021.

Pour mémoire, plusieurs formules sont proposées aux agents :

jours fixes, flottants ou mixtes alliant fixes et flottants.

Sa mise en place s'effectue dans le cadre d'un processus dématérialisé et repose sur un « accord » entre l'agent et son responsable de service. Les télétravailleurs doivent être présents à minima 2 jours par semaine dans les services. Mise à part le fait que le télétravail n'est pas un droit acquis, il convient de garder à l'esprit qu'il est réversible dans les conditions suivantes :

✓ au cours de la période d'adaptation de 3 mois, sous réserve d'un délai de prévenance d'un mois ;

✓ à tout moment en dehors de la période d'adaptation, au terme d'un préavis de 2 mois maximum.

Au 31 octobre 2021, plus de 41 % des agents bénéficiaient d'une autorisation de télétravail. La quasi-totalité des télétravailleurs à la DGFIP (83 %) ont opté pour un à deux jours de télétravail par semaine avec une surreprésentation des agents en Services centraux (formules à 2 ou 3 jours/à la volumétrie globale qu'ils représentent au sein de la DGFIP).



En proportion, et indépendamment de l'affectation, les agents de la catégorie C sont les moins nombreux à télétravailler en comparaison aux autres catégories.

146 refus sur + de 50 1000 autorisations

L'enquête de la DGFIP permet de constater qu'il y a peu de refus de télétravail (146/+50 000 autorisations). Dans la très grande majorité des cas, ces refus sont motivés par une incompatibilité avec le fonctionnement du service et/ou le manque d'autonomie de l'agent.

Les médecins du travail peuvent préconiser du télétravail pour des motifs médicaux : au 31 octobre 2021, 5 % des télétravailleurs exerçaient leurs fonctions à ce titre.

D'une manière générale, le télétravail est une variable d'ajustement pour répondre aux aléas de la situation sanitaire actuelle (et cela se confirme en ce début 2022).

FO DGFIP constate les mêmes réticences vis-à-vis du télétravail que celles apparues autrefois envers le temps partiel. Il est inutile de nier que cette évolution reste encore inaboutie dans les esprits et pas uniquement auprès des encadrants. En ce sens, le caractère obligatoire de la formation de deux jours relative au management à distance est un élément favorable.

A l'inverse, le fait de ne pouvoir déposer une demande de télétravail dans SIRHIUS qu'après un entretien formel avec le chef de service génère, dans la majorité des cas, une autocensure de la part des agents. Il a vocation pour l'Administration de se donner les moyens d'obtenir les résultats escomptés en tuant les velléités. La démarche est d'autant plus aisée qu'elle se fait sans l'accompagnement d'un représentant des personnels. En la matière, l'examen des demandes de télétravail et la décision d'accord ou de refus d'aménagement relèvent donc uniquement de la compétence du chef de service direct de l'agent.

En cas de désaccord, il appartient à l'agent de déposer sa demande dans SIRHIUS afin que la procédure de recours devant la CAP compétente puisse être enclenchée.

Parmi les trois modes de télétravail proposés par le protocole : fixes, flottants et mixtes (alliant fixe et flottant), les jours flottants sont privilégiés. Ils représentent 43 % des autorisations de télétravail. Si **FO DGFIP** reconnaît la souplesse

de cette formule, nous supposons qu'elle doit être dans bien des cas suggérée à l'agent comme une condition d'éligibilité au télétravail.

La DGFIP a décidé de mener une action proactive afin d'attirer de jeunes talents. Pour y parvenir, elle compte actionner divers leviers : l'apprentissage, le tutorat... **FO DGFIP** attire l'attention des collègues qui souhaitent s'investir en qualité de maître d'apprentissage, maître de stage ou bien comme tuteur.

La DGFIP n'a pas caché que ces fonctions nécessitent une présence accrue qui n'est pas compatible avec un télétravail important. Il en est de même lors de l'arrivée d'un nouveau collègue qui doit être accueilli et formé.

Dans la même veine, l'Administration estime que les contraintes liées à l'encadrement imposent de limiter le télétravail dans la plupart des cas à un jour de télétravail.

S'agissant des distorsions qui apparaissent entre les directions, aussi bien au plan des dotations techniques que sur celui des refus, la DGFIP se concentre à identifier les directions qui pourraient prendre des décisions « extrêmes », malgré ses recommandations. A ce stade, il n'y a selon elle, pas d'abus.

Néanmoins, elle admet que le déploiement du télétravail n'est pas homogène sur tout le territoire et qu'elle n'exerce donc pas « une chasse aux directeurs » réticents.

L'Administration peut être rassurée sur ce sujet, **FO DGFIP** ne lui a jamais demandé de se livrer à un tel exercice et considère que les efforts sur la qualité des VPN, la généralisation de la téléphonie mobile, doivent se poursuivre afin que le télétravail puisse trouver sa place dans un réseau en pleine restructuration. C'est un impératif, autant pour les agents, que pour les encadrants.

FO DGFIP ne souhaite pas attendre la campagne du DUERP, au cours de laquelle le télétravail devra être abordé, pour constater que des disparités notables apparaissent entre les directions et que le malaise s'enkyste chez les encadrants.

FO DGFIP regrette que ce premier bilan intervienne 3 mois seulement après la bascule du télétravail en mode pérenne. De fait, l'Administration se limite à une approche quantitative en faisant abstraction d'un premier retour qualitatif. En réponse, la Direction générale constate qu'il lui manque encore les remontées de l'observatoire interne de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) qu'elle a missionné sur ce sujet. Il n'en reste pas moins, que certaines questions auraient pu être posées aux 174 référents télétravail de la DGFIP afin d'apporter un premier éclairage aux représentants des personnels. Le télétravail reste un défi à relever pour la DGFIP. De nombreuses questions sont toujours en suspens comme l'ergonomie au domicile, le suivi managérial et la cohésion des équipes ou bien encore les conséquences en matière immobilière... Pour l'avenir, et sous réserve qu'il s'installe dans de bonnes conditions, le télétravail peut constituer un élément d'attractivité notable à une époque où la DGFIP cherche en vain à améliorer l'attractivité des concours.

Cette 1^{ère} approche laisse un goût d'inachevé. Les conséquences du télétravail sur notre collectif imposent qu'un prochain GT puisse revenir sur la globalité des aspects soulevés. Pour cela, la DGFIP devra accepter d'aller au-delà des chiffres et d'en tirer les conséquences : cet effort semble représenter pour la DGFIP, une révolution équivalente à celle du télétravail dans nos services.