

Compte-Rendu du CTL du 18 janvier 2021

Le Télétravail en questions

Le 18 janvier dernier s'est tenu un CTL qui portait sur divers sujets sur lesquels nous communiquerons par ailleurs. Parce que **l'objet essentiel de cette réunion portait sur le télétravail à la demande de Solidaires Finances Publiques 31 et de la CGT**. D'abord nous tenons à souligner le caractère assez exceptionnel dans le paysage DGFIP de la tenue d'un CTL assez complet sur ce sujet. Ensuite nous nous sommes appuyés sur un gros travail de recensement de témoignages d'une part et de l'autre sur le fond revendicatif de notre syndicat. Vous pouvez retrouver tous ces éléments sur le site de *Solidaires Finances Publiques* aux liens suivants :

La déclaration liminaire : <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/217-liminaire-ctl-teletravail.html>

Le recueil de témoignages : <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/218-recueil-de-temoignages-ctl-teletravail.html>

Nous pouvons par ailleurs adresser à celles et ceux qui le voudraient le document support de l'administration qui est pour une bonne part très descriptif d'informations déjà accessibles. Pour le recevoir vous pouvez écrire sur le mail suivant : solidairesfinancespubliques.dr31@dgfip.finances.gouv.fr

Nous n'allons pas plagier ici nos documents qui expriment des constats et revendications rappelés à l'administration. Il faut simplement s'obliger à une gymnastique pas évidente : traiter le télétravail en temps de crise et penser le télétravail en mode « normal ». Sans cela on risque de passer à côté des enjeux de nos lendemains qui seront rapidement, espérons-le vivement en cette période de vœux, différents d'un présent bien terne.



Le cadre que nous avons posé, celui de la direction et ses premières réponses

Ce cadre ressort de notre liminaire que nous citons : « Dès notre demande d'un CTL sur le télétravail, nous avons pointé les limites de son impact dès lors qu'un certain nombre de mesures ont un cadre national toujours pas défini. Ceci étant, nous considérons que nos débats du jour peuvent et doivent être utiles pour :

- identifier les impacts du télétravail en mode Covid sur les processus de télétravail en mode « normal » ;
- tirer un bilan des difficultés de la période et identifier les « bonnes pratiques » dans le réseau pour permettre leur généralisation et leur harmonisation ;
- répondre aux effets constatés de la désorganisation de certains services ;
- clarifier les processus et l'étude des demandes et des besoins des agent-e-s en télétravail, notamment d'un point de vue matériel ;

- répondre au défi du clivage télétravailleur-se/non-télétravailleur-se, pour le bien être des agent-es, mais aussi la bonne marche des services ;
- relayer auprès de la DG des pistes d'enrichissement du cadrage national attendu, car un jour viendra ou nous serons en période « normale » qui nécessitera une clarification des pratiques. »

Le DRFiP de son côté, après avoir reconnu l'étendue et la qualité de notre travail préparatoire, a répondu aux différentes déclarations en indiquant qu'il voyait 3 thématiques se dégager :

- l'agent télétravailleur lui même et son environnement ;
- l'équipe de travail sa cohérence et sa cohésion ;
- les relations sociales et donc l'activité syndicale en mode distanciel.

Il a immédiatement indiqué que l'essentiel pour lui était d'en tirer des actions, a fait quelques annonces et proposé un suivi rapide des thématiques au travers de groupes de travail dédiés. Il propose d'associer les cadres mais aussi d'autres intervenants : ISST, médecine du travail et assistant-es sociales voire l'Anact (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail).

Ce à quoi *Solidaires Finances Publiques 31* a répondu que nous souhaitions être utiles et que des mesures devaient être tirées de nos discussions. Qu'en conséquence il fallait prendre au plus vite celles qui pouvaient l'être, développer un plan d'action dont des groupes de travail pouvaient être des éléments. Mais qu'il fallait au plus vite :

- tirer des leçons des tensions perceptibles dans les services entre télétravailleurs-ses et non télétravailleurs-ses ;
- faire un diagnostic complet sur le calendrier, les matériels, les pratiques, les règles... et le porter à la connaissance de l'ensemble des agent-es qui veulent y voir clair et pas seulement des cadres ;
- assurer une harmonisation des « bonnes pratiques » entre les services de même nature et au-delà une cohérence d'ensemble du développement du télétravail sur la direction ;
- clarifier les missions par services et les processus de travail et d'organisation du travail, point crucial que le DRFiP semble éluder dans les thématiques qu'il propose ;
- faire progresser tout ce qui peut l'être localement en matière de conditions de travail en présentiel comme en télétravail ou travail à distance.

Ceci, encore une fois, en distinguant la période Covid de celle du télétravail en mode normal.

Le DRFiP a précisé qu'il était bien dans son intention d'être dans l'action et que les groupes de travail avaient vocation à bâtir un plan d'action tout en prenant d'emblée quelques premières mesures qui étaient à sa portée.

Information des agent-es et des services

Il est d'accord pour progresser sur plusieurs points et dans les délais les plus brefs :

- **faire une information la plus complète et claire possible à l'ensemble des agent-es** au plus vite (calendrier de dotation, ordinateurs, écrans, téléphones...). Quitte à l'affiner régulièrement au fur et à mesure de l'évolution de ces sujets dont une partie dépend des choix et moyens alloués par la direction générale.
- **par rapport aux risques faire des rappels aux agent-es** est manifestement nécessaire et il s'y engage.

Les télétravailleurs-ses versus les non-télétravailleur-ses

Il partage le diagnostic que nous posons sur les risques de conflits et propose quelques premières réponses :

- **organisation dans chaque service d'une réunion** pour discuter sur les missions, l'organisation du travail en période de crise et hors période de crise. Cette réunion devra réunir au mieux tous les personnels en couplant les modes de relation audio/visio/présentiel ;
- faire une information sur le **développement de la téléphonie sous IP** qui va se déployer prochainement et dont l'objectif est 1 PC/ 1 téléphone. Pour faire court et le plus simple possible au lieu d'avoir des autocommutateurs qui régissent les flux d'appels entrants/sortants cette technologie en passe par l'informatique et ouvre donc les possibilités de coupler ordinateur et téléphone. Cela permettrait à tous les agent-es d'assurer cette mission mais aussi de pouvoir faire les retours avec les usagers.
- **augmenter le nombre de licences gotomeeting** (logiciel de visioconférence) qui permet un plus grand partage avec l'ensemble des agent-es en visuel et dans l'objectif qu'au moins une réunion se tienne toutes les semaines.

Vie de la DRFiP

Qui concerne plus spécifiquement les syndicats qui seront eux aussi équipés des matériels nécessaires d'une part (permettant par exemple des HMI en visio) et de l'autre devront bénéficier d'une plus grande visibilité.



Interventions des acteurs sociaux, de santé et sécurité au travail

Dans cette période les échanges sont plus compliqués puisque le présentiel était réduit et que c'est donc par visioconférence que ces acteurs essentiels au quotidien des agent-es ont pu s'exprimer.

L'ISST (Inspecteur Santé et Sécurité au Travail)

A rappelé qu'au plan matériel l'employeur avait une obligation de résultats sur la sécurité des agent-es tout en préservant bien entendu leur espace de liberté. Mais il est clair qu'en fonction des installations des troubles musculo squelettiques risquent de se développer tout comme, dans la période, des risques psychosociaux.

Il accepte volontiers de participer aux groupes de travail. Au-delà, il propose, à condition que des demandes soient groupées et sur la base du volontariat des agent-es concerné-es (demande explicite formulée) d'effectuer des visites à domicile sur les aspects pratiques. Mais il indique que cette option n'est envisageable qu'à la condition qu'il y ait une pièce dédiée dans les logements.

Un commentaire de notre part : nous comprenons ses obligations et son raisonnement. Mais sur les conditions de travail il est évident que les « plus mauvaises » sont, par essence, chez les agent-es qui n'ont pas d'espace dédié. Ce qui clairement pose des problèmes d'égalité devant la possibilité de télétravailler et dans de bonnes conditions.

La médecin du travail

Est d'accord également pour participer quand une structuration du travail aura été posée et en distinguant les deux périodes de télétravail (Covid et normale). Elle pense que des fiches globales peuvent être réalisées parce qu'elle doit accorder une attention particulière aux situations individuelles et respecter le secret médical.

L'assistante sociale

A indiqué qu'elles avaient déjà l'occasion de travailler ponctuellement avec des agent-es en télétravail et que la priorité pour toutes et tous était de concilier au mieux vie professionnelle et vie personnelle. Selon elle il faut partir d'une approche en 3 points (l'individu, le collectif de travail, l'organisation du travail) et que les assistantes sociales étaient tout autant prêtes à participer aux groupes de travail avec nous.

Le temps des précisions et il en fallait

Solidaires Finances Publiques 31, après ce premier « chassé-croisé » à demandé à la direction des précisions sur ce qu'elle comptait faire concrètement sur plusieurs points. Ceci en étant clairs par rapport à un double niveau. Des décisions d'ordre national ne sont toujours pas prises comme un éventuel accord-cadre sur le télétravail qui déterminera de futures et nous savons bien que la DRFiP 31 n'a pas la main. Pour prendre un exemple ce n'est pas notre direction qui peut discuter ou proposer une éventuelle prise en charge des frais des télétravailleuse-ses. Autant donc nous consacrer aux décisions d'ordre local une fois qu'on a posées par ailleurs nos revendications globales.

Le DRFiP s'engage à produire rapidement une première note qui fera la transparence sur les modes de fonctionnement et l'organisation de la direction sur tout l'aspect matériel et statistique lié au télétravail. Il adjointra en annexes les données sur les matériels, le calendrier, les données de télétravail par services, etc.

Sur l'encadrement, il reconnaît qu'il y a des marges de progrès sur la gestion du télétravail **et il s'engage** sur plusieurs points : les heures qui seront dédiées à des réunions sur les missions et l'organisation du travail dans les services, la formation à parfaire sur le contexte du télétravail et ce sera une partie des travaux confiés à une cadre via une lettre de mission qu'il a signée (cf page 4), à travailler à l'harmonisation des « bonnes pratiques » et notre recueil de témoignages fera partie des documents sources.

Un éclairage sur les questions matérielles et logicielles

Sur les ordinateurs, la direction rappelle que c'est au niveau central que les matériels sont commandés et distribués. La 5ème commande nationale va arriver et la cible est l'équipement de 60 % des agents fin 2021. D'ici 5 ans tous les agents auront un portable et d'ailleurs les stagiaires à qui il en sera fourni un à l'Enfip le conserveront à la sortie de leur formation pour leur futur poste.

Les double-écrans et l'impossibilité pour certains de les brancher parce qu'il y avait une seule prise vient d'une mauvaise anticipation au niveau national et désormais tous les ordinateurs sont livrés avec un réplicateur qui permet le branchement de deux écrans.

Notre commentaire : Encore une démonstration de la centralisation sur quelques « têtes pensantes » à Bercy qui n'ont aucune idée du travail réel dans les services. Ceci dit si l'on comprend que dans l'urgence de vieux écrans aient été déployés il faut intégrer maintenant la donnée télétravail dans les prochaines commandes pour palier les défauts de définition et les risques visuels associés.

La question VPN 10 ou VPN 15 qui revient régulièrement n'était que transitoire pour parer aux urgences avec le VPN 15. Mais la règle en période « normale » sera le VPN 10, même si c'est plus compliqué à mettre en œuvre puisqu'il s'agit d'ouvrir à distance les mêmes applications que sur l'ordinateur fixe et pas seulement quelques applications.

La TOIP ou Téléphonie IP va débarquer à la DGFIP avec un plan de déploiement de 3 ans. Une définition pour éclairer nos lanternes « *La téléphonie sur IP est un mode de téléphonie utilisant le protocole de télécommunications créé pour Internet (IP pour Internet Protocol). La voix est numérisée puis acheminée sous forme de paquets comme n'importe quelles autres données.* ». En clair plus besoin de passer par les autocoms et l'analogie puisque tout est fait par internet dont les renvois d'appels, les groupements d'appels, ... Les services des Carmes seront équipés en 2021 et pour les autres une discussion est ouverte avec l'ESI.



Notre commentaire : nous avons découvert en séance et si dans le futur des questions liées au télétravail pourront ainsi être résolues cela n'enlève rien aux attentes des agent-es d'être dotés de téléphones portables. Sans compter les questions que cela pose sur les « facilités » qu'offre l'informatique en matière de traçage et surveillance...

Sur les téléphones portables donc la direction indique qu'à ce jour ils ont répondu à tous les besoins exprimés par les chefs de services. Il reste une 100ne des téléphones à attribuer.

Notre commentaire : Vous l'avez vu dans les témoignages c'est une demande récurrente qui signifie probablement que tous les chefs de services n'ont pas fait redescendre l'information. C'est bien pour cela par exemple qu'il faut en urgence une information directe des agent-es et une harmonisation des pratiques.

Des questions à caractère humain et/ou pratique

La journée à horaires « bloqués » pour les télétravailleurs-ses. Question soulevée par un autre syndicat demandant que les agent-es en télétravail puissent, comme au bureau, capitaliser du temps de récupération. En clair cela revient à pointer en ouvrant/fermant son ordinateur avec la même amplitude qu'au bureau.

Notre commentaire : **Nous y sommes opposés** bien que nous ayons eu l'honnêteté de répercuter des témoignages qui manifestaient cette demande. Alors il faut expliquer notre opposition. **D'abord** en télétravail, débarrassés des temps de trajet notamment, on fait des journées plus denses, tout le monde le dit. Alors il faut absolument déconnecter et ne pas trop en faire pour sa propre santé. **Ensuite**, intégrer cette possibilité se traduirait par le pointage par ordinateur que nous avons combattu de tous temps parce qu'il est un asservissement et empêche la comptabilisation du temps réel passé sur son lieu de travail. Il est profondément injuste entre celui qui travaille au rez-de-chaussée et l'autre qui est au 10ème étage pour ne prendre que cet exemple. **Enfin**, déjà qu'il y a des tensions entre télétravailleurs-ses et non télétravailleurs-ses sur d'autres sujets on imagine mal la réaction de ces dernier-es qui pointeront après une 1/2 heure de trajet plus le temps de rejoindre leur bureau quand les premiers n'auraient qu'à s'installer chez eux/elles. **Ligne rouge pour nous.**

Le télétravail par 1/2 journées. Question également soulevée par un autre syndicat.

Le DRFiP a dit aux cadres qu'il n'y était pas favorable dans la période parce que cela n'a pas de sens du point de vue sanitaire. Sauf évidemment pour des agent-es en temps partiel. Mais en situation normale il n'y est pas opposé.

Les travailleurs handicapés, une question soulevée par un autre syndicat et que nous avons relayée et complétée pour les agents dits fragiles. Ils supportent une discrimination supplémentaire parce qu'ils n'ont pour une partie pas accès au télétravail ou en tout cas n'ont pas le même matériel adapté qu'ils peuvent avoir au bureau.

Notre commentaire supplémentaire : La direction doit prendre des initiatives comme articuler avec l'ensemble des acteurs sur les matériels, établir un recensement des cas, prioriser leur équipement du plus simple au plus lourd.

Le DRFiP dit être conscient du problème mais ne pas avoir prise sur cette question sur laquelle c'est la centrale qui est aux commandes, y compris en matière de financements. Cependant il va demander à la correspondante handicap de se rapprocher de la médecine de prévention sur ce point et recherchera les financements de centrale si besoin.

Parce que ça à un rapport avec le télétravail, mais pas que, la lettre de mission du DGFIP à une cadre pour « l'appui à la conduite du changement ».

Nous aurions pu en rendre compte par ailleurs, mais c'est pour partie en rapport avec le Télétravail. Le DRFiP a donc signé une lettre de mission à la cadre en charge de la Paerie Régionale, pour lui confier une « mission d'appui et de soutien managérial aux cadres de la DRFiP 31 ». Point n'est question d'une attaque personnelle, nous nous l'interdisons, mais professionnellement nous n'oublions pas un passé au Canada où les Finances Publiques sont passées sous la coupe d'agences, ce qui laisse imaginer les conséquences en management !!!

Le DRFiP nous dit que son idée est d'avoir « une équipe de direction plus musclée dans son rapport avec les chefs de services ». Les agent-es qui constatent la suppression de dizaines d'emplois dans les services apprécieront sans doute l'« inflation de points d'indice » dans les couloirs de la rue des lois...

« **En vrai** » c'est une déclinaison nationale, puisque l'équipe de la délégation interrégionale a déjà été « musclée » sur le même thème, qui n'a qu'un but : « muscler » les éléments de langage sur les réformes, préparer les cadres à souffrir et faire souffrir, les persuader que c'est pour leur bien et que leur carrière est à ce prix. Malgré cela nous espérons d'abord que cette mission sera utile sur la question télétravail/management. Ensuite, nous serons très attentifs aux pratiques « humaines » nécessaires dans le pilotage et le management en se rappelant que ce n'était pas la caractéristique principale des pratiques récentes.

Comme nous l'avons dit au DRFiP, nous respectons les femmes et les hommes, mais « ne nous racontez pas de salades », nous sommes clairement en désaccord sur ce point. Pour nous les cadres ont avant tout besoin de soutien concret et non idéologique, besoin de « muscler » leurs capacités professionnelles et humaines pour soutenir à leur tour les agent-es.

