

CTL du 18 janvier 2021 sur le télétravail Les agent-es ont témoigné

Solidaires Finances Publiques de Haute-Garonne, a l'annonce d'un CTL qui porterait sur le sujet du télétravail, a envoyé un questionnaire simple à ses adhérent-es et au-delà aux agent-es de la DRFiP. Nous avons reçu de nombreuses réponses qui, pour une part, se recoupent, d'autant plus quand on parle d'un même service. Mais nous avons tenu à citer le maximum de témoignages même si certains se ressemblent.

Nous les livrons tels que nous les avons reçus à l'exception de leur mise en forme et de leur anonymisation. Mais tout ce qui nous a été dit est reproduit, par honnêteté, y compris quand cela ne correspond pas à tout ou partie de nos revendications. En effet, nous ne partageons pas certaines positions que nous ne défendrons pas et nous saurons expliquer pourquoi, quand nous ne l'avons pas déjà fait. Mais nous tenions à rapporter toutes les réponses que nous avons reçues, dans la liberté de leur expression.

Au moment d'aborder un débat sur cette question dans notre direction ces témoignages bordent largement les questions d'actualité. Nous y ajouterons bien entendu d'une part l'enquête nationale lancée avant la pandémie et qui y trouve donc quelques limites au regard de la situation exceptionnelle de la période. Mais elle n'en reste pas moins un témoignage rare dans un milieu professionnel.

Enfin, par-delà les questionnements, interrogations et revendications qui émergent de la liste des témoignages des agents, nous renvoyons également au corpus revendicatif national de *Solidaires Finances Publique*, rappelé dans son « *Guide du télétravailleur et de la télétravailleuse* ».

Elles et ils travaillent dans la filière Gestion Fiscale

De mon point de vue de télétravailleur-se.

point positifs :

- on peut se concentrer au calme sur les missions possibles en télétravail, essentiellement econtact et balfus pour le secteur d'assiette et les contentieux ou mise à jour qui découlent de ces econtacts, sur la période novembre/décembre on avait en plus vraiment matière à être occupé.
- on travaille au calme donc on gagne en concentration et en efficacité
- on respire une journée à travailler sans masque, cela permet de faire redescendre le stress lié au virus et à sa circulation, au côté désagréable du travail avec masque
- en mode télétravail classique et pas spécifiquement en mode "crise sanitaire" cela permet de gagner en temps de repos dès lors qu'on supprime le temps de trajet domicile-travail, le stress des embouteillages, cela favorise une fois de plus d'être en meilleure condition pour travailler, cela ayant des répercussions positives sur les autres jours de travail en présentiel sur site.

points négatifs :



- on est coupés des autres dans les services et il est parfois difficile de savoir se positionner dans le groupe depuis chez soi, peur de rater des infos, des consignes
- on ressent parfois un peu trop le manque de confiance de nos collègues ou de la hiérarchie dans le travail que l'on accomplit depuis la maison et le sérieux qu'on donne au télétravail
- on ressent de la part des collègues en présentiel des tensions quand nos absences génèrent un surplus de gestion d'appels ou de réception pour les seuls présents, même si on fait notre part les jours de présence en site.
- l'absence de dotation d'un téléphone portable est parfois dommage car pour certaines demandes econtacts par ex, parfois un appel pour une précision permet de traiter rapidement au lieu de reposer une question par la messagerie pour attendre la réponse et pouvoir enfin comprendre et traiter totalement la demande.
- parfois chercher une réponse seul face à son poste de travail peut être moins simple que poser la question aux collègues autour dans le bureau et générateur de doute du coup
- on peut avoir le risque de ne pas voir le temps passer et travailler sur une grande amplitude

Sur le fonctionnement du service, je pense qu'il fonctionne aussi bien car c'est le principe des vases communicants, ce qui est fait par le télétravailleur enlève du travail aux présents qui gèrent à ce moment là des tâches qui ne peuvent pas se faire en télétravail donc au final toutes les tâches du service sont gérées mais cela provoque un déséquilibre dans l'appréciation des tâches.

Un télétravailleur va pouvoir souffler pendant 1 journée voire plus et ne pas "subir" la réception du public qui peut être usante, ou les appels téléphoniques qui sont dans les 2 cas des missions plus fatigantes intellectuellement et physiquement de mon point de vue.

D'où les tensions que l'on peut retrouver au sein d'un service entre télétravailleurs et non-télétravailleurs.

Après on constate malheureusement que l'organisation du travail d'un service entre télétravailleurs, présents etc... est compliquée car il nous est toujours demandé d'accomplir des missions aux priorités changeantes d'un jour à l'autre, il est donc difficile de pouvoir s'organiser de manière fluide et simple pour permettre à tous de travailler dans de bonnes conditions.

Ce qui pourrait être amélioré est la possibilité de traiter plus de missions différentes depuis son domicile pour unifier encore plus les missions accomplies par les télétravailleurs et les non-télétravailleurs. (ex du téléphone si on est doté et qu'un renvoi d'appel est possible, ex des dossiers ou déclarations que l'on n'a pas la possibilité de prendre pour traiter de chez soi)

Plusieurs agent-es « non-télétravailleurs-ses ».

Le gros point négatif et qui pèse lourd sur le service c'est la gestion des appels téléphoniques (c'est usant...) On est moins nombreux sur site et donc les interruptions sont plus fréquentes de la part des autres collègues pour diverses questions et des chefs de service. A la longue cela perturbe la concentration et donc l'avancement des travaux.

Il y a un décalage entre les télétravailleurs et les autres car on n'a plus le même rythme de travail. La transmission entre non-télétravailleurs et télétravailleurs prend du temps et provoque un risque avéré d'oubli d'informations...

On sait que nos collègues télétravailleurs travaillent vraiment. Mais notre ressenti est qu'on a l'impression d'avoir plus de travail, de ne pas avoir un allègement des charges et des périodes permettant de souffler. On travaille dans l'urgence on n'a pas le même rythme.

Un-e télétravailleur-se récent-e.

J'ai commencé le télé travail pour un jour/semaine

La mise en route de mon ordinateur (Tiny) a été un peu difficile. Une fois que j'ai pu accéder à mes applications ça a été top ! Personnellement j'ai trouvé que ma 1ère journée a été plus studieuse (pas de téléphone qui perturbe...). Par contre lorsque un dossier est plus épineux on le remet au lendemain pour en parler aux collègues.

Pour les problèmes internet rencontrés le bémol est que service d'assistance utilise un numéro que mon téléphone portable personnel bloque (spam) pour palier ce souci j'ai donc donné mon numéro personnel. Mais si nous ne pouvons pas répondre au moment de l'appel du redevable, nous ne pouvons pas le joindre à notre tour c'est dommage.

Personnellement je ne me vois pas travailler en télétravail à 100 % : le contact avec les collègues est indispensable pour discuter des dossiers difficiles et se former avec les collègues de chaque service.

Points négatifs : les collègues restant au service sont obligés de répondre au téléphone ou aux questions des collègues sur les dossiers qui nous sont attribués (même si on reste joignable par mail ou téléphone).

Il faudra penser aussi au souci lors des congés : le télétravailleur peut revenir dans son service dans le cas où les collègues seraient absents. (50% des effectifs dans le service).

Un-e télétravailleur-se « Covid »

Point positifs : très bien sur 2 jours. Très bien vécu. Ordinateur bien adapté.

Points négatifs : regrettable qu'en période de congés annuels le télétravail ne soit pas applicable. (cf les congés de fin d'année et les vacances) au bon vouloir du chef de service.

Un-e adjoint-e.

Concernant le télétravail, cela peut-être un outil de plus qui a de nombreux avantages et inconvénients.

Pour être concise, je vais te dire le point de vue côté encadrement:

Le télétravail entraîne une réorganisation des tâches entre les télé-travailleurs et les non télé-travailleurs.

Souvent la réalité actuelle fait que les non-télétravailleurs supportent les appels téléphoniques et les "flyer" et rdv sur APRDV et courrier contrairement aux télé-travailleurs.

Si le télétravail n'est que de 1 jour par semaine, la charge peut être répartie lors des jours de présence sur site des télé-travailleurs par contre sur un télétravail de plusieurs jours couplé peut être avec un temps partiel, alors il faut dire que le télé-travailleur n'aura pas à supporter les tâches de téléphonie, flyer, APRDV, courrier. Hors covid, l'accueil physique vient s'ajouter à ses tâches.

Bien sûr, les flyers peuvent éventuellement être donnés. Pour cela il faut scanner les flyers un par un et les donner par secteur puis réaliser l'envoi par mail aux collègues en télétravail. J'ai réalisé cela parfois pour les collègues en télétravail 4 jours. Dans la réalité, cette méthode de fonctionnement est chronophage et fastidieuse autant dire que 99% des fois ce sont les agents sur place qui ont les flyers.

Au quotidien, il faut aller vite.

Je vais ensuite modérer mes propos car le télétravail n'est pas encore beaucoup développé dans nos services et donc les inconvénients encore très peu marqués.

Personnellement, je pense que le télétravail est un bon outil qui permet aux collègues de ne plus avoir les trajets, subir une ambiance de travail qui ne leur convient pas, travailler au calme. Il faut juste si cela se généralise faire évoluer certains éléments et méthodes de notre organisation pour ne pas bricoler au quotidien avec des méthodes fastidieuses d'organisation.

Bémol, la présence sur site régulièrement m'apparaît essentielle pour que le collectif perdure.

Un-e télétravailleur-se

Je suis passée progressivement de 1 à plusieurs jours de télétravail par semaine.

A ce jour, cette expérience est globalement positive, notamment du fait que :

- le chef nous laisse beaucoup d'autonomie sur les différentes tâches à effectuer
- les applications sont accessibles... quand elles ne sont pas en maintenance
- le téléphone professionnel me permet d'interagir plus rapidement avec des contribuables et avec mes collègues
- la fatigue est diminuée (moins de transport et plus de possibilité de concentration)

Mais il y a aussi des points négatifs :

- les difficultés de rencontre pour une adaptation du matériel de travail
- l'ergonomie du poste de travail maison à améliorer (tenant compte de contraintes comme la surface du bureau ..)
- le coût supplémentaire d'énergie (internet, chauffage...) n'est pas remboursé par l'employeur
- la séparation d'avec les collègues peut créer des animosités un peu incontrôlables

Un-e télétravailleur-se récent-e

Je ne sais pas si mon expérience te sera très utile... vu le peu de recul que j'ai au final sur le télétravail. Pour ma part l'expérience est plus que bénéfique. Moins de fatigue, moins de bruits, c'est plus simple pour me concentrer, l'impression d'avancer plus vite.

Les points négatifs : moins de synergie et de mutualisation forcément.

Je pense qu'il ne faut pas faire que du télétravail pour ne pas perdre le lien avec le service, mais c'est un confort.

Sinon je viens de voir ton mail avec les suppressions de postes ... Je suis comment dire ... non je n'ai pas de mots...

Un-e non-télétravailleur-se.

1/ points positifs :

- amélioration des conditions de travail pour ceux qui ont des soucis de santé, habitent loin
- plus d'efficacité au travail car plus gêné par les interruptions gênantes : téléphone, collègues...

2/ points négatifs :

- trop de soucis informatiques surtout pour le travail à distance et en télé-travail.
- rupture du lien social avec collègues et service si trop de jours en télé-travail par semaine, certains collègues ne se verront plus sur leur lieu de travail puisqu'ils sont en télétravail des jours différents les uns des autres.
- moins d'échange, de travail en équipe sur des questions plus pointues en fiscalité, donc on apprend moins

3/ points d'améliorations :

En tant que non télé-travailleuse j'aimerais plus d'informations (ce qui a été fait en partie) :

- plus rapidement sur les jours de télé-travail et temps partiel de mes collègues du service,
- comment communiquer avec mes collègues télétravailleurs : peut-on communiquer le numéro portable professionnel des télé-travailleurs aux usagers, si c'est urgent peut-on communiquer avec nos collègues télé-travailleurs sur leur téléphone personnel ?.....

Un-e adjoint-e.

Les avantages

Les missions sont exécutées avec une plus grande rapidité puisque qu'il n'y a pas de nuisances environnementales... (téléphone, collègue, accueil, etc). Pour les agents moins de fatigues liés au transport

Les risques

- risques psychosociaux si les agents se retrouvent isolés
- l'installation des agents à leur domicile est parfois moins adaptée que sur le lieu de travail
- limiter le nombre de jours de télétravail en période normale

Pour les encadrants et pour les télétravailleurs cela suppose une organisation de travail différente

- utilisation des groupes de travail sur whatsapp par exemple pour permettre aux télétravailleurs de communiquer avec leur encadrant et de communiquer entre eux en cas de question complexes
- autonomie plus grande des télétravailleurs mais discussion avec l'encadrant sur les veilles de télétravail sur les missions
- les remboursements de crédit tva ou créances sont effectués de façon dématérialisée.
- les travaux sont tous attribués par scan ou par email ou enregistrés dans un espace partagé aux télétravailleurs.
- organisation des réunions en présentiel et avec la participation s des agents en télétravail par audio donc pour l'encadrant :
- contraintes organisationnelles
- contraintes de suivi des dossiers
- surtout veiller à ce que les agents ne soient pas isolés d'où la création de groupes de travail et aussi d'appels téléphoniques réguliers aux agents

Voilà en bref le télétravail demande une organisation différente, intéressante à condition que le nombre de jours de télétravail soit encadré. Mon avis est que 3 jours de télétravail par semaine est largement suffisant

Un-e télétravailleur-se

Je suis en télétravail 3 jours par semaine et voici quelques points que je peux relever :

- **en positif** : la masse de travail effectuée est plus importante qu'au bureau grâce a une meilleure concentration et un gain de temps sur les trajets domicile-travail, ce qui est un confort de vie.
- **en négatif** : pour les présents au bureau c'est plus de téléphone ou de sollicitations des autres collègues.
- **des améliorations** : avoir un transfert d'appels sur le portable

Un-e non-télétravailleur-se.

Je ne suis pas télétravailleuse et il n'y a pour l'instant dans mon service qu'une seule télétravailleuse. Donc tout d'abord je respecte la volonté et la liberté de chacun mais cela pose des problèmes au niveau de l'organisation du boulot car les agents présents vont être cantonnés à certaines tâches très complexes et d'autres travaux.... très chronophage sans parler du téléphone. Le problème va également se poser pour les congés.....

Un-e chef de service.

Voici mes quelques observations sur le développement accéléré du télétravail au sein de notre direction.

- le télétravail peut être déstabilisant pour les agents du fait de l'isolement qu'il crée, il est souhaitable que les chefs de service disposent d'une latitude totale pour le moduler en fonction de chaque agent sans se sentir contraint par un

objectif dans ce domaine ;

- il est regretté le retard de déploiement des micros portables qui a privé nombre d'agents de la possibilité de bénéficier du télétravail dès le début de l'année 2020 (délai de 9 à 11 mois pour certaines demandes) ;
- la mise en place d'un groupe de travail sur ce sujet m'apparaît être une excellente initiative ; s'agissant d'une problématique totalement nouvelle sur laquelle nous n'avons aucun recul.

Un-e télétravailleur-se

Pour ma part, j'ai opté pour le télétravail car je voulais améliorer mon quotidien en diminuant mon temps dans les bouchons et le nombre de kilomètres hebdomadaires.

Je suis vraiment content-e de ce choix et j'y trouve un réel confort tant au niveau de la fatigue du trajet que de l'efficacité au travail (pas de sollicitations extérieures et une meilleure concentration).

A la base, je suis en télétravail 1 jour par semaine et un jour a été rajouté pour cause de COVID mais je ne demanderai pas plus. Le quota de 1 jour voire de 2 jours me convient parfaitement. Au delà, on se sent un peu isolé et le contact avec les collègues manque. Quand on est de retour dans le service on a un peu l'impression d'avoir raté des choses, des infos concernant le travail mais aussi des anecdotes et des plaisanteries.

Autre point négatif, à la comptabilité, on ne peut pas faire toutes les tâches en télétravail et du coup certaines tâches sont assignées d'office, il y a donc un côté un peu répétitif dans les journées de télétravail. Cela rend le travail un peu moins intéressant.

En ce qui concerne le fonctionnement de ma cellule de travail, je pense que cela ne gêne pas trop mes collègues puisque avant de choisir mes jours nous en avons parlé ensemble et il nous arrive d'adapter ces jours en fonction des situations particulières.

Un-e non-télétravailleur-se.

N'ayant pas encore assez d'ancienneté dans le service et de recul sur le métier , il m'est difficile de porter un jugement sur les éventuels problèmes liés au télétravail.

Personnellement, ma principale difficulté est liée au passage de mon tuteur, en télétravail, 3 jours par semaine et du coup, je vais me sentir « orpheline ».

Qu'en sera-t-il de la continuité de ma formation ?

Il est vrai que d'être moins nombreux, présents au bureau, les tâches comme le téléphone, les flyers, le courrier ou les mails reposent sur moins de personnel.

Et qu'en sera-t-il si on souhaite poser un jour de congé (le vendredi par exemple), alors que déjà, 2 collègues dans le service sont déjà absents pour raison de télétravail ?

Encadrant-e en partie en télétravail.

- **organisation** : fléchage du travail à réaliser la veille avec demande de confirmation de ce qui a pu être fait car sinon on perd en lisibilité. Il faut bien réfléchir à ce que cela implique comme reste à faire pour les agents restant sur site et ce qui peut être fait à distance ; l'encadrant doit bien connaître son agent afin de donner des tâches adaptées à ses savoirs ; une méthodologie s'est créée sur le tas notamment car besoin de faire imprimer en fin de journée certains documents pour mise à disposition à la compta (justificatifs pour arrêtés) ou pour d'autres raisons. Lors du retour des agents en télétravail il convient que les tâches qui leur sont confiées rééquilibrent certaines choses (comme assurer le téléphone ou se rendre à l'accueil) afin de ne pas léser ceux qui restent

- **points négatifs** : les mêmes tâches reviennent très souvent pour l'agent à distance et on a tendance à les leur réserver alors que cela pourrait également plaire à ceux sur place ; les personnes qui restent sont plus soumises à contribution pour la formation des nouveaux arrivants.

- **points positifs** : moins de bruit, plus de distance, amélioration de l'autonomie de tout le monde y compris sur place, apprentissage du reporting et des échanges entre l'encadrant et l'agent

- **matériel** : pas encore de retour sur le deuxième écran livré il y a peu. Je doute qu'il permette ce que l'on souhaite (un deuxième écran comme au bureau et non un écran plus grand qui se substitue à celui du portable).

- **ressenti** : je craignais une moindre interaction entre les agents mais cela reste très fluide avec les méls et le téléphone. Le service n'a pas perdu en efficacité et les retours obtenus des télétravailleurs-ses est vraiment positif quand je les interroge.

Un-e télétravailleur-se

Pour ma part, je suis très content-e du télétravail.

J'apprécie surtout le calme à la maison d'où plus de facilités de concentration, car au bureau je suis très sensible au bruit environnant, qui me fatigue énormément.

Après, je ne pratique que depuis ..., et heureusement qu'on a MEDOC maintenant, car je n'aurais pas pu faire autant de choses.

Je ne sais pas si j'ai assez de recul. J'ai eu du mal à m'habituer à ne pas avoir l'imprimante à côté. Habituellement, pour une partie du travail j'imprime et je scanne beaucoup. Il m'a fallu du temps pour trouver les astuces et d'autres méthodes de travail.

Maintenant, j'ai l'impression de gérer, c'est mieux. Mais je ne suis pas dans la routine habituelle d'une partie de mes missions, avec parfois des pics d'arrivée de ... quotidiens très importants.

Chez moi, la connexion fonctionne bien. Je me suis rajouté un petit écran télé en 2° écran. J'avais fait la demande d'un 2° écran mais pas de réponse à ce jour.

Je n'ai pas trop envie de faire remonter de points négatifs car le télétravail me soulage beaucoup.

Quand on sortira des consignes sanitaires, je souhaite élargir ma convention à 2 jours par semaine au lieu d'un seul. 3 jours c'est bien aussi.

Mais 4 jours je crois que ça n'est pas faisable pour mes missions.

Un-e non-télétravailleur-se.

Je ne suis pas télétravailleuse et ne suis en aucun cas volontaire pour l'être : chez moi, ce n'est pas une annexe du bureau. De plus, un temps de rupture entre le travail et les activités du domicile est indispensable.

J'ai le sentiment que beaucoup de collègues font le choix du télétravail à cause des problèmes de transport mais aussi de plus en plus pour fuir la pression et les tensions dues aux conditions de travail au bureau.

Les collègues en présentiel travaillent dans une ambiance certes moins bruyante puisqu'il y a moins de personnes sur site mais ni plus calme ni plus sereine.

La crise COVID ne doit pas servir de prétexte pour donner la prépondérance au télétravail et ainsi accentuer "l'industrialisation" des tâches, ce qui n'est pas non plus gratifiant pour les télétravailleurs. Mon sentiment est que cette "course" au télétravail se fait au détriment des collègues restés sur site à qui il incombe toutes les tâches ingrates et chronophages : nombreux appels téléphoniques, traitement des questions les plus complexes, courriers papier à exploiter, "flyers"... Peut-on aussi vraiment parler de tutorat quand les tuteurs sont absents plusieurs jours par semaine ? Il est bien évident que les collègues présents prennent totalement le relais. Peut-être alors faudrait-il reconsidérer la notion de tutorat et prendre en compte le fait que tous les collègues présents participent activement, et pas seulement en complément, à la formation des nouveaux collègues (incidence sur les appréciations de la notation ?). Le travail accompli est aussi intense mais moins visible au risque de paraître moins efficace.

Il est vraiment nécessaire de trouver un équilibre pour éviter une cristallisation des tensions dans les services.

Un-e télétravailleur-se

J'ai testé le travail à distance pendant le 1er confinement en mars et avril 2020 ...

Malgré les conditions particulières dues à cette période de pandémie, j'ai vraiment apprécié de télétravailler.

J'avais demandé un jour de télétravail en ... 2020 et du coup, j'ai demandé un 2ème jour en ... 2020.

Le télétravail me convient tout à fait : je bosse dans de très bonnes conditions au calme à la maison, à mon rythme, je ne prends plus les transports en commun ce qui me fait gagner du temps (1 heure par jour) j'ai un téléphone portable professionnel qui m'est très utile et je ne viens en présentiel au bureau qu'un jour par semaine.

Je ne me sens pas isolée car je reste en contact avec mes collègues, nous avons même créé un groupe WhatsApp pour les télétravailleurs ... qui est très pratique et qui nous permet de communiquer entre nous.

Seule ombre au tableau, j'ai signé le ... une convention pour du télétravail avec un VPN 10 et c'est un VPN 15 pour du travail à distance qui m'a été attribué le ...

J'ai souvent des problèmes le matin pour me connecter à mon ordinateur du bureau (je suis obligée de demander l'aide de mes collègues sur place) et je ne peux pas utiliser le deuxième écran que j'avais demandé et que j'ai récupéré car incompatible avec un VPN 15.

Un-e non-télétravailleur-se.

En compte nous n'avons que X en télétravail les mardis et jeudis, mais en fonction des semaines ces jours sont adaptés aux effectifs (vacances par exemple). Cela n'impacte donc pas notre organisation, n'implique pas de contraintes particulières ou de surcharge de travail. On communique tout le temps sur ce que chacun fait. Donc bilan positif pour moi en tout cas.

Un-e télétravailleur-se

Comme demandé, je vais tenter de retranscrire au mieux mon avis sur le télétravail !!

Points positifs

- évite les allers-retours en voiture
- moins de fatigue
- plus de calme donc plus facile de se concentrer pour des dossiers plus complexes
- moins de sollicitations des collègues et pas de téléphone donc plus facile de se concentrer, plus de facilités à finaliser un dossier sans être dérangé. Par exemple, sur place, quand je débute un contentieux ..., je peux être interrompu-e par un appel ou une question d'un collègue, je perds le fil de mon affaire et c'est alors source d'erreur. En télétravail, je vais d'un bout à l'autre de mon contentieux au calme.
- en télétravail, la connexion fonctionne très bien, contrairement au travail à distance

Points négatifs

- perte du lien social,
 - L'impression parfois d'avoir loupé des informations qui ont été dites en mon absence (même si notre cadre s'attache à nous tenir informés au maximum)
 - devoir déplacer son ordinateur portable à chaque fois
- Personnellement, j'ai fait une demande de télétravail pour des raisons de santé et je ne regrette pas mon choix. J'ai trouvé un équilibre entre le bureau et le télétravail. Mon choix s'est porté sur 2 jours de télétravail par semaine. Il est vrai qu'en cette période de pandémie, faire du télétravail 4 jours sur 5 est un peu dangereux, en tout cas, c'est mon ressenti. Je suis quelqu'un de plutôt convivial-e et qui aime le partage avec les collègues et je me suis rendu-e compte en restant chez moi 4 jours sur 5 que je rentrais petit à petit dans la spirale de la solitude et que cette situation me convient plutôt bien alors que ce n'est pas mon caractère !!! Je pense que c'est un peu le danger du télétravail en excès, s'habituer à être seul-e et avoir du mal à réintégrer une équipe avec le bruit et les sollicitations.

Un-e non-télétravailleur-se.

En tant que non-télétravailleur-se, je n'ai pas beaucoup d'observations à faire..

Il y a des bureaux de plus en plus vides et des appels téléphoniques plus nombreux pour les agents présents.

Concernant la gestion du travail (mails, messagerie e-contact, tâches données aux collègues ...) il est plus difficile de quantifier la distribution par rapport à ceux en télétravail. En tout cas, télétravail ou pas, la période est bien chargée ...

Un-e télétravailleur-se

Perso et cela n'engage que moi...

- je trouve le télétravail très agréable à faire, certes c'est une organisation différente mais matériellement je ne suis pas dépassé-e par les événements

Je trouve positif de ne plus me retrouver tous les jours dans les embouteillages et de quitter un peu l'ambiance du boulot qui à mon goût devient exécration pour moi.

Je suis aussi pour revenir un ou deux jours par semaine en présentiel car on ne peut pas pour autant se couper complètement du bureau..

Le point négatif ce n'est qu'une question de fric (comme d'habitude) cela engendre des frais électricité et chauffage en plus.

Mais à côté de ça j'économise en matière d'essence et de télépéage..

Je n'ai pas fait les comptes mais c'est peut être égal...

Au bureau on s'organise pour ne pas perdre les tâches que les présents font.

Quand je reviens en présentiel, je suis d'accueil et j'ai mon courrier papier qui m'attend.

Un-e non-télétravailleur-se.

Juste une petite question pour les personnes qui étaient censées être en télétravail en janvier 2021 quand le matériel nécessaire sera-t-il mis à disposition ?.

A part ça, notre service ... n'étant pas encore en télétravail nous ne sommes pas en mesure de donner un avis sur la question .

Un-e télétravailleur-se

Concernant le télétravail, comme je suis équipé-e pour les accueils de proximité, j'ai ordinateur portable, imprimante portable, téléphone portable et 2e écran.

Je n'ai donc aucun problème matériel puisque j'ai la chance de pouvoir m'isoler dans une pièce à mon domicile. C'est donc une expérience 100 % positive pour moi.

Il faut tout de même ajouter qu'il ne s'agit que de 2 jours par semaine puisque les 2 autres jours de la semaine sont consacrés à l'accueil de proximité et au bureau.

Je ne vois donc aucun point négatif ni aucune amélioration à demander.

Un-e non-télétravailleurs-se.

Je prends 2 minutes pour te répondre même si ne faisant pas de télétravail je ne peux pas te parler des aspects positifs qui se limitent je pense aux conditions de travail améliorées uniquement pour ceux qui le pratiquent et c'est tant mieux pour eux.

De mon côté le télétravail n'a fait que détériorer les miennes, mes collègues étant quasi tous-tes en télétravail, le gros point noir pour moi c'est la masse des appels téléphoniques, il y a eu des jours où j'en aurai pleuré tellement je pouvais plus bosser, c'est très compliqué, surtout que tes collègues avancent sur leur boulot, parce que pas dérangées chez elles, toi tu y arrives pas donc t'as l'impression de rien faire (alors que pas du tout mais c'est un ressenti qui pèse beaucoup sur le moral).

C'est dommage que les collègues en télétravail ne puissent pas faire de renvoi d'appel sur leur portable pro.

Pour le courrier c'est pareil il s'accumule et pour ma part je ne le prends plus systématiquement....

Niveau organisation ben pour ma part c'est le bo..., on se voit beaucoup moins donc l'organisation c'est X et je ne sais pas toujours qui fait quoi... sachant que le courrier s'empile et ne se fait pas tout seul non plus... et je me vois mal dire aux autres ce qu'ils doivent faire, je suis pas chef mais j'ai l'impression que depuis le télétravail les choses sont moins bien réparties. On trouvera peut-être une nouvelle organisation sur la durée mais en attendant....

Voilà c'est mon ressenti, je suis content-e pour elles/eux qui vivent super bien le télétravail mais pour moi qui suis au bureau ce n'est que du négatif (enfin si un petit point positif, quand il n'y a personne au bureau j'en profite pour faire les trucs compliqués qui demandent du calme autour).

Un-e télétravailleur-se

Je suis ENFIN en télétravail depuis le 1er décembre 2020. J'en avais fait la demande au mois de mars 2020... Et grâce (et pas à cause) de cette fichue crise, je télé-travaille 3 jours sur 4 alors qu'il ne m'avait été accordé qu'1 journée à l'origine.

Le télétravail a été une délivrance pour moi tant le fait d'aller au travail me pesait ... Du coup, le télétravail me permet d'attendre la prochaine campagne de mutation plus sereinement. Voici pour mon ressenti personnel.

Sinon, d'un point de vue travail pur :

- demande une organisation différente : absence d'imprimante, de double écran, suivi de dossiers moins réactif **(point négatif)**

- pas d'heures variables donc pas de possibilité de récupérer de crédit d'heures **(point négatif)**

- contact avec les collègues différent car uniquement par téléphone (le travail de la cellule transverse nécessite des rapports étroits avec les secteurs d'assiette et le service du recouvrement)

- pas d'appels téléphoniques ni de réception physique intempestifs **(point positif)**

- pas de nuisance pour travailler surtout quand on avait un bureau individuel et que l'on a imposé, en pleine crise de covid, de changer de place pour partager un plus petit bureau

- davantage de concentration et donc d'efficacité **(point positif)**

- pas de problème ni de temps perdu dans les transports **(point positif)**

- pas de réunions chronophages pendant lesquelles la parole ne nous est plus donnée **(point positif)**

Besoins d'amélioration à titre personnel :

- possibilité de "pointer" sur l'application pour permettre davantage de souplesse dans les horaires (cela permettrait de se rendre compte que les journées de télétravail sont plus longues que prévues...)

- une petite imprimante (bien que nous n'en ayons même pas dans les services, ce qui nous oblige à courir dans les couloirs, avec masques bien sûr)

- d'un point de vue organisationnel du service, mon "absence" ne semble pas préjudiciable à la cellule puisque je fais exactement les mêmes tâches, le contact personnel avec mes collègues en moins)

Un-e télétravailleur-se

Hors période sanitaire :

Le positif : Télétravailleuse depuis... d'abord un jour par semaine, maintenant 2 (ça me suffit, je ne veux pas aller jusqu'à 3 malgré la possibilité), je n'y vois quasiment que du positif : j'ai récupéré quasiment 3 heures de temps en supprimant les temps de transports, je peux mieux articuler ma vie personnelle et ma vie professionnelle .

Ça m'a bien aidé à franchir un cap quand j'allais très mal au travail, en me permettant de « souffler » (ce n'est probablement pas LA bonne solution, mais ça a été une solution fort appréciable sur le moment).

Le négatif : le télétravail est mal perçu par certains collègues, du coup on a tendance au départ à passer notre temps à prouver qu'on bosse.

Période crise sanitaire :

Très "bien" au départ mais ça va vite « tourner au vinaigre » : à la fin je n'arrivais plus à faire grand-chose, j'avais l'impression d'avoir perdu toute autonomie : les échanges avec les collègues sont essentiels au travail.

A noter que j'ai eu en tout et pour tout un seul contact avec mon chef en 3 mois , ça a certainement manqué.

En dehors de mon cas personnel : attention aux « managers »... Je suis plutôt chanceuse mais un-e agent-e s'est vue confier des objectifs parfaitement irréalisables. Je pense que la direction gagnerait à faire un bilan régulier directement avec les agents.

Un-e non-télétravailleurs-se.

Personnellement, je n'ai pas testé ou subi... au choix

Aspects négatifs :

Télétravail subi 5 jours par semaine (maintenant 4) à cause de la crise sanitaire alors que pour la plupart 1 jour ou 2 avait été demandé par semaine.

Conséquences:

- L'isolement qu'ont pu ressentir certains agents.
- Tensions entre télétravailleurs et ceux restant en présentiel qui pour certains ressentent ou prétendent assumer seuls certaines tâches (accueil téléphonique et physique : pour les agents en présentiel et e-contact ou balfus pour les télétravailleurs.
- Au niveau gestion du service, le pilotage se fait à vue en improvisation en essayant de maintenir le lien et une dynamique d'équipe.
- Une des grosses difficultés concerne l'équipement : l'installation chez soi n'est pas toujours ergonomique (sièges, superficie de la pièce ou du bureau aménagé)
- De même, travailler sur les écrans des ordinateurs ultra portable n'est pas évident, double écran indispensable
- Pas d'indemnisation pour les frais de matériel achetés souvent par les télétravailleurs (siège ergonomique par exemple) dépenses d'électricité (lumière, chauffage) certes difficilement chiffrables.

Aspects positifs :

Parmi les avantages du télétravail voici ceux qui ont été cités :

- le fait de pouvoir se concentrer plus facilement, d'économiser le temps de transport.
- dans la plupart des cas, les contacts à distance via téléphone permettent de maintenir le lien.

Il est essentiel de garder le contact avec les collègues et le collectif de travail pour ne pas se sentir isolé, pour ne pas rester seul face à une difficulté.

- réfléchir à l'organisation du travail en planifiant la journée
- en fixant des horaires de travail semblables à ceux du bureau
- aménager l'espace de travail
- gérer son temps en télétravail : en s'aménageant des temps de pause et déconnecter complètement en éteignant son ordinateur.

Un-e télétravailleur-se

Avantages : tranquillité pour travailler sans être dérangé par les appels téléphoniques. Le travail avance plus rapidement et sereinement. Avec le deuxième écran, il y a un confort de travail amélioré. De plus avec le téléphone portable et son numéro dans la signature les usagers peuvent nous appeler directement (s'assurer de bien éteindre son téléphone en dehors des heures de travail), gain de temps journalier pour soi, une grande partie des tâches peuvent être faites car on a les mêmes applications qu'au bureau

Inconvénients : possibilité de perte d'informations, isolement s'il n'y a pas de jours en présentiel, les collègues au bureau sont extrêmement sollicités tant par le téléphone que par les demandes d'informations des collègues. Il y a parfois besoin de discuter de certains dossiers de vive voix. Et tout le monde n'a pas le même matériel entre les Tiny, les vpn 10 et 15.

Améliorations et organisation souhaitée : Au niveau de mon service à ce jour il n'y a pas de problèmes mais il faut être sûr qu'il n'y a pas de flicage de la part des chefs. Cela ne doit pas conduire à donner plus de travail, il faut une communication fluide entre les télétravailleurs d'un même service. Ce n'est pas facile pour les chefs de gérer tous les personnels (qui est là et quel jour ?) et de planifier les tâches.

Voilà, en gros, ce que je pense. L'optimal est, à mon sens 3 jours en télétravail et 2 jours de présence.

Un-e non-télétravailleurs-se.

Les services se vident et il devient compliqué de trouver de l'aide pour un dossier, une précision.
Pour le travail qui ne peut être fait à distance, la charge et la pression s'alourdit pour les présents.

L'accueil et son adaptation...

Le traitement du courrier, contentieux et gracieux papier reste urgent même s'il diminue avec les demandes dématérialisées,

Il y a aussi moins d'agents sur place pour le traiter.

Des tensions consécutives ne sont pas rares, et le détriment de la qualité du travail au profit de la célérité de traitement.

On nous demande aux agents (niveau c brevet des collèges dont on est loin !) une technicité de plus en plus pointue et une adaptation aux missions assiette-recouvrement en cellule transverse.

Un-e télétravailleur-se

Les points positifs ; Le confort d'être chez soi à condition d'être bien équipé, l'absence de transport (moins de stress, de risques d'accident, d'usure de la voiture, moins d'essence,...)

Les points négatifs : pas de double écran ni d'imprimante alors qu'il est souvent important de pouvoir comparer les informations venant de deux sources, pas d'accès à la documentation papier (H1,...), lenteur des applicatifs parfois c'est ingérable, le fait de devoir déplacer son pc partout (unité centrale unique lieu de travail, domicile avec un risque d'oubli,...), plus de frais à son domicile non pris en compte (chauffage, électricité,...).

Un-e télétravailleur-se

Par contre le télétravail me permet de me recentrer sur les affaires du service loin du bureau et son lot de perturbations en tout genre, loin du stress en ce moment. En télétravail on se concentre mieux.

Puis aucun trajet à faire.

Télétravailleur-se pour 1 jour.

En novembre je n'avais qu'un écran et là je vais télétravailler avec un double écran mais petit donc résolution moindre que les postes au bureau = fatigue visuelle et mentale.

J'ai eu une douleur au bras et au poignet du fait de l'installation chez moi après avoir télétravaillé plusieurs jours de suite. Il faudrait que j'achète un fauteuil réglable (bureau déjà utilisé par conjoint qui télétravaille tous les jours).

En fin décembre il y avait trop de courrier à traiter au bureau et j'ai interrompu le télétravail pour aider.

La veille je scanne quelques réclamations afin de pouvoir les traiter à la maison sans prendre du papier.

Un-e non-télétravailleurs-se.

- manque de contacts et donc d'échanges avec les collègues qui, eux-mêmes, se sentent isolés.
- énormes déperditions d'informations.
- la gestion de l'accueil du public repose sur une minorité, qui ne peut pas être à la fois à l'accueil et répondre aux éventuelles demandes d'informations des télétravailleurs.
- recouvrement complètement démembré, et, cerise sur le gâteau, des travaux, avec toujours une importante réception du public...
- jusqu'à quand pouvons nous tenir ces conditions de travail ???

Un-e télétravailleur-se

Voilà quelques remarques :

Organisation : En tant que non-télé-travailleur-se, la difficulté majeure est que l'on ne sait pas si les collègues non présents au bureau sont en télétravail ou en congés (je me dis que la couleur rose du motif télétravail de SiRHius va nous permettre d'y voir plus clair... mais elle ne semble pas encore fonctionner...)

- En tant que télé-travailleur-se, idem.

Matériel : En tant que télétravailleur-se, il serait bien que la station d'accueil soit distribuée en double pour faciliter l'installation et les branchements à domicile (cela permettrait d'avoir deux écrans en plus de l'écran du portable)

Points positifs : pas de trajet, ambiance plus calme, pas d'interruption du travail intempestive, téléphone portable professionnel.

Points négatifs : La mutualisation est moins évidente. Elle ne se fait de manière efficace que lorsqu'on est en présentiel. J'ai aussi la sensation que certaines informations nous parviennent moins bien voire pas du tout lorsque l'on est en télétravail. Que ces informations soient personnelles, professionnelles ou sur même sur l'organisation du service. Le pilote semble partagé entre trop présent (donc ressenti flicage par l'agent) et trop absent (donc ressenti de l'agent : livraison à soi-même). Un juste milieu serait à trouver en prenant en compte les caractères des chefs et agents !

Bref, deux jours chez moi et trois sur site, ça fait un bon équilibre.

Un-e télétravailleur-se

le positif :

- environnement favorable à la concentration, la recherche et la rédaction.
- suppression des temps de trajet domicile travail

le négatif :

- pas de collectif au quotidien, la sollicitation entre collègues étant moins naturelle s'il faut téléphoner, envoyer des mails, ou communiquer par audioconférence (ou éventuellement webcams)
- perte de collectif sur le moyen ou long terme, si les collègues ne font plus que se croiser, amplifiée notamment pour les nouvelles recrues
- difficultés applicatives possibles sans possibilité d'aide directe via l'ordinateur d'un collègue pour contacter les services d'assistance
- pas de matériel adapté tel qu'au bureau sur site (pas de chaise de bureau, pas de grands écrans), pas d'imprimantes, pas de scanner, ni d'accès au service courrier pour l'envoi des courriers en AR;
- obligation de programmer son travail pour axer sur les tâches réalisables en télétravail
- pas d'accès au restaurant administratif (pour info dans certaines entreprises privées les livraisons de repas se font à domicile)
- obligation d'avoir une surface au domicile dédiée au travail, ce qui grève la surface privée. Cette surface doit être correctement chauffée l'hiver du fait de notre station assise et statique, et climatisée l'été si le logement est mal isolé, ce qui coûte cher.
- une convention signée qui oblige à respecter des horaires fixes et ne permet ni d'accumuler des heures en récupération si l'on dépasse, ni de faire des journées plus courtes au besoin.

pistes d'amélioration :

- maintenir des réunions en présentiel fréquentes avec l'ensemble de l'équipe concernant les missions et le calendrier.
- prévoir des réunions de travail thématiques techniques en présentiel avec l'ensemble de l'équipe
- autoriser le contact des services d'assistance aux télétravailleurs par téléphone
- bénéficier d'un matériel adapté (dotation d'écrans adaptés, identiques à ceux sur site, le travail étant le même, les outils doivent l'être aussi), dotation de fauteuil ou d'une participation permettant son achat.
- autoriser le pointage à distance pour permettre de bénéficier des horaires variables à l'intérieur des mêmes plages fixes que les collègues sur sites.

Un-e télétravailleur-se

Points positifs :

- moins de fatigabilité
- gain de temps car économie des transports
- meilleur concentration et donc un plus grand avancement des travaux

Points négatifs :

- le télétravailleur peut être isolé (surtout si 4 jours par semaine). Nécessité de rester en contact avec son service (téléphone)
- Nécessité d'aménager son domicile pour éviter les troubles musculo squelettiques

Besoins d'amélioration :

- Faire participer les télétravailleurs aux réunions même informelles par le biais de la visio

Un-e non-télétravailleur-se.

Je travaille 5 jours par semaine et ne fait pas de télétravail. Je constate que mes collègues qui ont été équipés sont ravis de travailler à la maison. Pour autant, ceux qui sont en présentiels doivent gérer les appels, l'accueil et tout le suivi des dossiers traités par les télétravailleurs. C'est donc une surcharge pour ceux qui sont au bureau et cela pèse de plus en plus à la longue.

Il faut également être conscient que seuls les dossiers les plus simples se font en télétravail. Par exemple les plus complexes sont déposés en version papier et donc traités par les présents. En publication, les téléactes sont également les plus simples. Ainsi les actes les plus difficiles et les plus longs sont traités sur place.

À cela se rajoute le suivi des rejets (nombreux) que font les télétravailleurs qui incombent encore au bureau.

Seule exception pour les réquisitions qui nécessitent les mêmes recherches en liens que l'on soit à la maison ou au bureau. Ceci étant le travail de vérification des liens (la finalité) lui, nécessite un présentiel pour scanner et renvoyer les états réponses du service.

Pour toutes ces raisons, moi qui travaille dans un service de ... personnes avec la moitié de télétravailleur-ses je ne cache pas une certaine lassitude et démotivation.

Dans certains services « TOUS » les collègues tournent et bénéficient du télétravail. J'aimerais qu'il en soit de même dans mon service, histoire de « partager les peines » et qu'elles n'incombent pas toujours aux mêmes.

Un-e télétravailleur-se

points positifs : gain de temps trajet domicile-travail ; organisation/planification de la journée plus souple ; pas de dérangement (téléphone, sollicitation) ; plus de travail effectif,

points négatifs : sensation d'isolement ; incapacité de faire « autre chose » en cas de souci informatique ; absence d'aide pour l'espace télétravail à la maison (chaise, bureau) ; absence de double écran pour l'ergonomie du poste de travail.

Elles et ils travaillent dans la filière Gestion Publique

Des agents d'une Trésorerie.

1. points positifs :

- pas de trajet domicile travail donc moins de pression le matin
- satisfaction de travailler plus efficacement car pas distrait et plus concentré, moins de stress
- peut favoriser les personnes qui sont aidants pour un ascendant à leur domicile pour une surveillance ce qui est différent de quand c'est avec des enfants qui eux prennent un temps moins compatible avec le télétravail.

En résumé du stress en moins.

2. points négatifs :

- trop concentré = tendance à ne pas prendre la pause
- manque d'échange avec les collègues en vrai et pas que par ordinateur ou tel interposé.
- fébrilité du management qui confond congé et télétravail

3. besoins d'améliorations :

- matériel fourni très insuffisant, dommage car la connexion fonctionne bien
- promouvoir une messagerie instantanée pour lutter contre l'isolement

Un-e télétravailleur-se

Au départ le cadre c est ... agents + le/la chef-fe avec ouverture au public plusieurs jours par semaine donc l'organisation est très importante..

Et la clef est toujours la même : l'entente entre agents dans la discussion et le bon sens donc il faut pouvoir

accueillir le public et qu'il y ait un minimum d'agents pour faire ce qu'on ne peut pas faire en télétravail.

Par exemple la DDR3 et le public

S'il y a des agents qui n'en veulent pas ça facilite les choses et il faut tenir compte d'agent-es qui voudraient bien mais qui n'ont pas l'équipement pour l'instant.

S'il y a des agent-e-s vulnérables il peut y en avoir sur 5 jours très satisfait-es et d'autres qui demandent moins de jours parce qu'ils ne veulent pas 5 jours par rapport à l'isolement que cela supposerait.

Les chefs de services aussi peuvent être en télétravail.

Cela fonctionne plutôt bien pour l'instant, mais il faudra revoir quand le dernier agent sera équipé

Cela fonctionne à condition d'accepter de ne pas télétravailler pendant les congés scolaires (dès que la moitié de l'effectif est en congés)

Cela fonctionne donc avec un minimum de solidarité et de bon sens.

Les avantages : absence de trajet, gain de temps, organisation du temps de travail plus souple environnement agréable et au niveau du ressenti, difficile à expliquer, mais un état d'esprit différent

tu fais du boulot sans y être.... c'est étrange mais quand tu y es ça va plus vite parce que c'est plus répétitif (ça c'est l'inconvénient) mais tu as des petits à côté...

Alors ça peut être aussi un inconvénient ... mais sur cette périodicité je ne me sens pas isolé-e (5 jours cela ne m'irait pas)

Télétravailleur-se récent-e il faudra revoir avec plus de recul.

Des agent-es d'une Trésorerie.

Confortable, même si c'est difficile de faire la coupure entre le travail et la maison (on peut se réveiller parfois le samedi en se disant qu'on va travailler...) On maintient un lien avec le service en voyant l'adjoint-e, de temps en temps.

Dans le négatif, la chaise de cuisine est dure à la fin de la journée ! Ça ne vaut pas les fauteuils du travail !!! Et on manque d'informations sur les problèmes de connexion (on ne sait pas si c'est chez soi ou si c'est un problème qui vient du bureau).

Une non télé-travailleur-se.

En ce qui concerne le télé-travail, les agents de la Trésorerie qui en bénéficient sont satisfaits, mais les agents présents en permanence sur le site commencent à contester, car le téléphone, le guichet et la caisse restent à leur charge. Les uns travaillent dans le calme tandis que les autres doivent assumer des tâches supplémentaires.

Le souhait est que tous les agents bénéficient d'au moins un jour de télé-travail, afin qu'il y ait plus d'équité.

En tant que chef de service.

Il me semble qu'on n'est pas assez préparé pour faire du pilotage en mode télétravail. J'avoue que les personnes en télétravail sont considérées comme « absentes » pour moi, car je sollicite spontanément les agents que je vois, car on a la réponse de suite. Moi-même je souhaiterais télétravailler pour diminuer la pression quotidienne et pouvoir travailler en toute tranquillité. Exemple : s'il y a un souci au guichet il va de soi que le problème sera pris en charge par un agent présent, même si le dossier ne concerne pas son portefeuille par exemple. En gros, on est énormément sollicité pour la simple raison qu'on est présent...

En conséquence, le télétravailleur a cet avantage de ne pas se faire parasiter par des demandes imprévues et quotidiennes...

Je suis tout à fait favorable au télétravail mais c'est très compliqué le pilotage à distance qui devrait être un vrai sujet de réflexion. Et lorsque le chef de service lui-même est en télétravail, cela rend la tâche encore plus compliquée.

Donc à ce stade, il y a à boire et à manger mais toute la question est de savoir comment obtenir la même efficacité qu'en présentiel... Si le télétravail permet de diminuer cette pression, alors oui et oui pour le télétravail. Le tout est de réfléchir sur cette nouvelle façon de travailler pour continuer à être efficace, car il s'agit d'une méthode complètement différente et qui demande d'être préparé et outillé pour espérer des résultats efficaces.

Un-e télétravailleur-se

Mon ressenti est globalement positif

Points positifs :

Bon pour limiter le Covid

D'un point de vue personnel : pas de trajets. Dès que je déconnecte je suis chez moi. Je gagne deux heures le soir, ce qui me permet de faire pas mal de choses. Et de la fatigue en moins.

De plus, on travaille plus et mieux (concentration et moins de sollicitations extérieures)

Points négatifs :

On a besoin de revenir au bureau (pour une vie sociale : besoin de voir du monde (mieux que des audioconférences) et certaines tâches ne peuvent être effectuées qu'au bureau : réception de documents papiers pour les petits budgets par exemple). Donc pour moi on ne peut pas télétravailler toute la semaine. Faire moitié moitié semble la bonne formule. Autre point négatif : lorsqu'on ne reçoit pas ou peu de flux, il est plus difficile de s'occuper qu'au bureau (tâches matérielles possibles)

Besoins d'amélioration :

On s'améliore petit à petit en adaptant nos pratiques depuis quelques temps

Impact sur le service :

Pas de gros impact à mon avis dans la mesure où on fait un roulement, avec planning, des télétravailleurs au rythme de deux jours par semaine. Je pense quand même que c'est plus déstabilisant pour les personnes qui restent souvent en présentiel (elles voient moins souvent les collègues).

Un-e télétravailleur-se

Pas de problème particulier puisque on peut poser (outre les journées "officielles") des journées supplémentaires en télétravail, notamment sur la première quinzaine du mois pour les opérations de contrôle a posteriori de la paye.

C'est un peu plus complexe sur la deuxième quinzaine (mise en paiement des salaires et des charges qui doivent être ajustés auprès du service Comptabilité), mais c'est logique en somme

Côté "dépense / visa", bonne entente et bonne organisation entre le présentiel et le télétravail (R.A.S).

L'encadrement est souple et nous laisse une autonomie d'organisation.

Un-e télétravailleur-se et chef-fe de service

en tant que télétravailleur : personnellement le télétravail est très positif il me permet de me consacrer à des missions bien particulières sur lesquelles je peux me concentrer sur une longue durée sans être interrompu-e. J'ai pratiqué le télétravail en VPN 10 dans mon précédent poste et tout fonctionnait parfaitement pas de coupure intempestive, aucun ralentissement. Ici en VPN 15 ralentissements voire coupure du réseau, latence entre la prise en main du poste de travail du bureau et l'ordinateur à la maison. Il serait souhaitable d'améliorer la connexion et que le VPN 10 nous donne accès à toutes les applications (ESI.....).

En tant que chef-fe de service : Il est parfois difficile de jongler avec le calendrier surtout si l'on a plusieurs télétravailleurs-ses, il faut une bonne organisation du travail et une affectation des tâches pour chaque collaboratrice. Ne pas hésiter à « chambouler » les tâches des uns et des autres au fil de la journée. J'ai la chance de compter sur des collègues qui s'adaptent avec réactivité et prennent eux même des initiatives. Concernant les réunions de service cela peut être compliqué à mettre en place, mais nous trouvons toujours dans l'immédiat une solution. Nous procédons tous les jours à une audio en fin d'après-midi entre le service, le responsable du service et les télétravailleurs afin de faire le point sur la journée et les problématiques rencontrées.

Un-e télétravailleur-se

Points positifs : moins de trajet, moins de fatigue, plus facile de se concentrer

Points négatifs : difficulté d'organisation du service en petit poste, pas de prise en charge des frais inhérents au domicile (électricité, eau), pas de possibilité d'heures "supp", certaines tâches plus compliquées voire impossibles.

Un-e télétravailleur-se

J'ai effectivement commencé à télétravailler le... (avant cette date, il n'y avait pas d'ordinateur disponible).

Ma mission (recettes et dépenses de fonctionnement) se prête bien au télétravail, je ne rencontre pas de difficultés majeures et je peux accomplir au moins 80% de mes tâches habituelles.

Du point de vue de la mission, je dirais que c'est une expérience globalement positive.

Au niveau de l'équipement, un double écran et la possibilité pour les collectivités de pouvoir me joindre par téléphone serait un plus.

Depuis quelques temps, ce qui devient plus compliqué, c'est le relationnel avec l'équipe du fait de la très longue durée de l'absence sur site. De plus la restructuration annoncée pour septembre a dégradé l'ambiance de travail.

Un-e télétravailleur-se

Je suis en télétravail depuis 2 mois et pour un jour avant de passer à 2 prochainement.

Les avantages : à titre personnel moins de fatigue et plus de partage au niveau familial. Sur les transports (près de 60kms AR par jour) cela signifie moins de dépenses, de pollution et de frais y compris d'usure du véhicule. Au niveau professionnel cela permet plus de concentration parce qu'on est beaucoup moins dérangé (téléphone, bruits ambiants) et cela conduit aussi à plus d'assiduité.

Les inconvénients ou contraintes : On est enfermés dans une plage horaire fixe. Il est parfois compliqué d'échanger avec les collègues parce que les calendriers sont très perturbés (télétravail, congés, temps partiels...).

Un-e télétravailleur-se

Parmi les retours d'expérience sur le télétravail qui mêlent celles subies et celles assumées selon la diversité des cas, j'insisterai quant à moi sur la situation hybride me concernant : volontaire confirmé pour le télétravail dans sa forme classique, le choix ne m'a pas été donné d'attendre l'échéance proche de mise à disposition d'un matériel plus adapté de connexion du type VPN10 pour revenir au télétravail de l'état de confinement d'urgence covid que j'ai quitté quatre mois plus tôt avec un matériel de connexion du type VPN15 incompatible avec l'usage d'un second écran. N'étant plus à convaincre des atouts du télétravail pour l'avoir adopté en pratique, je ne peux toujours à ce stade ni travailler dans les meilleures conditions matérielles souhaitables ni abandonner le statut de télétravailleur temporaire confiné et contraint, ni même avoir l'assurance de poursuivre le télétravail réclamé depuis le printemps dernier quand je remettrai lors du déconfinement l'ordinateur attribué provisoirement. Volontaire pour télé travailler, je ne dois donc de le faire qu'au Covid.

Je n'irai pas jusqu'à m'en féliciter pour déplorer que le télétravail - loin du discours volontariste affiché - ne soit diffusé qu'en fonction de la virulence de la pandémie.

Un-e télétravailleur-se

Je suis télétravailleur-se à X. Dans un premier temps j'avais signé une convention pour télétravailler ... mais depuis le confinement j'y suis à 100/100... Pour mon cas, je travaille en SPL et il y a longtemps que nous travaillons en dématérialisation. Donc que je sois en télétravail ou sur le site professionnel je fais exactement la même chose et tout ce dont j'ai besoin est à peu près sur mon ordinateur.

Seul bémol en ce qui concerne la Paye au moment de payer, je suis dans l'obligation de faire appel à un collègue sur site car en VPN nous n'avons pas accès au site ESI Châlons.

J'ai besoin qu'un collègue sur place envoie les avis EDF et SATD reçus.

Si je dois appeler une Mairie, j'appelle en appel caché et heureusement que j'ai une ligne illimitée.

Avec mes collègues sur place et en télétravail ainsi avec la Chef de poste nous sommes en relation constante.

Personnellement je vis très bien le télétravail mais comme je dis il y a un temps pour tout dans la vie. Je ne sais pas si 10 ans plutôt j'aurais aimé.

... Ce compromis de télétravail me permet de souffler par rapport aux trajets dans la semaine...

Ensuite, j'ai un espace adéquat et dédié chez moi pour travailler sereinement. Pas d'enfants à charge. En temps de travail, j'applique les horaires de convention et travaille autant qu'au boulot. Mais je pense que malgré tout il est nécessaire de revenir au moins une fois par semaine sur le site professionnel.

Elles et ils travaillent dans d'autres services

Un-e télétravailleur-se

Les missions que nous avons permettent de télétravailler relativement facilement mais nous avons peu de contact de la part du chef de service sur le travail comme sur l'organisation. L'impression globale est que l'essentiel réside dans la bonne tenue des statistiques... Cela pose un problème aussi par rapport aux agent-es arrivé-es récemment et/ou avec une faible expérience avec qui on ne peut pas échanger et qui sont donc moins soutenu-es.

Un-e non télétravailleur-se

Nos travaux ne sont pas télétravaillables et c'est bien compliqué de savoir qui est où et quand si on a besoin de contacter un service ou un-e agent-e en particulier. Cela retarde pas mal de travaux et finit par être assez énervant.

Quelques repères de *Solidaires Finances Publiques* qui sont à votre disposition :

Vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante pour que vous soyez adressés divers documents que nous avons joints ou cités dans le cadre du CTL. christian.terrancle@dgfip.finances.gouv.fr

Le guide du/de la télétravailleur-se, les résultats de l'enquête nationale sur le télétravail menée au printemps et ses résultats bruts et enfin un document de réflexion sur le télétravail dans le cadre du CESER Occitanie.



L'enquête de Solidaires Finances Publiques sur le télétravail

Quelques mots sur cette enquête...

Face aux risques de contamination à la Covid-19, la modalité de travail privilégiée a été le télétravail. Ce mode de travail a été initié en 2018 au sein de la DGFIP. À l'issue du bilan d'étape réalisé à la fin du 1er semestre 2019, 3 367 agent-es étaient en télétravail, soit un taux de 3,2 % des effectifs (104 112 agent-es). Dès le 19 mars nous sommes passé-es à 10 000 agent-es (environ 10 % des effectifs) pour finalement atteindre au 12 mai le plus haut taux avec 27 %, soit 27 574 agent-es.

Nous sommes ainsi entré-es massivement dans **une forme d'organisation du travail inédite par son ampleur** : le télétravail total pour un grand nombre d'entre nous. Les situations des télétravailleuses et télétravailleurs sont très disparates. Il était important de recueillir le vécu et la perception des personnels en télétravail pour nous permettre d'avancer ensemble sur cette modalité de travail.

Pour suivre l'actualité nationale de *Solidaires Finances Publiques*

<https://solidairesfinancespubliques.org/>

Pour suivre l'actualité locale de *Solidaires Finances Publiques 31*

<https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/>

Pour nous contacter

la boîte mail syndicale : solidairesfinancespubliques.dr31@dgfip.finances.gouv.fr

le co-secrétaire de section : christian.terrancle@dgfip.finances.gouv.fr

le co-secrétaire de section : yves.peyras@dgfip.finances.gouv.fr



Mai 2020

Les représentants de *Solidaires en Occitanie* au CESER Occitanie
Anne Rose LE VAN Daniel MEMAIN Christian TERRANCLE

Contribution aux débats de « sortie de crise » : Télé-Travail !

TRAVAILLER chez soi, comme si on était autonome.
TRAVAILLER chez soi sans déplacement coûteux et polluant.
TRAVAILLER chez soi sans les chefs, petits et grands...

Le « télétravail » que l'on nous vend a tout du charme d'un retour à l'artisanat, au travail libre enfin délivré de l'obéissance du salarié enchaîné. Ce qui a commencé à se mettre en place, et plus encore l'objectif poursuivi, en est l'exact contraire : le cheminement vers l'esclavage sous laisse électronique. L'évolution des textes qui le régissent et celle des pratiques qui se font jour le démontrent sans ambiguïté.

Il faut tout d'abord remarquer que le travail à domicile tel qu'il a existé au XIX^{ème} siècle est toujours réglementé dans le code du travail actuel (articles L.7411-1 à L.7424-3) et garde la trace de ce qui a été conquis : contrôle du nombre d'heures de travail par fixation d'un tableau des temps d'exécution des travaux établi soit par accord collectif soit par arrêté préfectoral ; fixation des salaires minima soit par convention collective soit, à défaut, par décision administrative ; paiement des heures supplémentaires (par rapport aux temps d'exécution du tableau) à la journée au-delà de 8 heures ! avec une majoration de 25 % pour les deux premières heures et de 50 % au-delà ! ; majoration pour le travail du dimanche ou un jour férié ; paiement du loyer, du chauffage, de l'éclairage, de l'électricité et de l'amortissement des moyens de travail utilisés sur la base d'un tarif fixé par l'autorité administrative ; fourniture gratuite des accessoires par l'employeur ou sinon remboursement ; prescription des salaires et fournitures par cinq ans ! (et non par trois ans comme pour tous les autres salariés) ; responsabilité de l'employeur pour les mesures de protection individuelle.

COMBIEN D'HEURES ?

On aurait pu imaginer que le télétravail, quand il a été défini (2012 pour le secteur privé, 2016 pour le secteur public) reprenne les dispositions du travail à domicile, car la différence (l'un porte sur la production de services, l'autre sur la production de biens) ne justifiait en rien une législation différente. D'ailleurs dans les textes initiaux (loi n°2012-387 du 22 mars 2012 pour le secteur privé, décret n° 2016-151 du 11 février 2016 pour le public) il était toujours question de contrôler le temps de travail.

Résultats Bruts

Situation DGFIP

Au lendemain des annonces gouvernementales des mesures de confinement de l'ensemble de la population, tous les enjeux ont tenu dans l'harmonisation des dispositifs de protection de la santé des agents et agentes des Finances Publiques. En cela Solidaires Finances Publiques a concédé en la période une certaine latitude à la DG pour assurer cette priorité absolue. Le télétravail devant devenir la norme de travail pour réduire à son minimum les agents obligé d'exercer leur mission en présentiel. Pour ce faire, la DGFIP, n'ayant pas anticipé d'avoir à mettre autant d'agents en télétravail, a eu à recourir à des formes bien sauvages de télétravail allant jusqu'à ce l'agent travaille depuis son poste personnel.

À l'issue du bilan d'étape réalisé à la fin du 1er semestre 2019, la DGFIP comptait 3 367 agents télétravailleurs, soit un taux de 3,2 % des effectifs (104 112 agents). Dès le 19 mars nous sommes passés à 10 000 agents (en gros 10 % des effectifs) pour finalement atteindre au 12 mai le plus haut taux d'agents en télétravail soit 27 % (27 574 agents).