



**DU TÉLÉTRAVAILLEUR ET DE
LA TÉLÉTRAVAILLEUSE**

Le Guide

WW



Table des matières ...

LES PRINCIPES DU TÉLÉTRAVAIL	p.4
Télétravail et encadrement	p.5
Aspects pratiques	p.5
<i>Matériel et connexion</i>	<i>p. 5</i>
<i>Espace de travail à domicile</i>	<i>p. 5</i>
<i>Organisation du temps de travail</i>	<i>p. 5</i>
<i>Que faire en cas d'accident au domicile ?</i>	<i>p. 5</i>
LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES	p. 6
Quel lieu de travail ?	p. 6
LES RISQUES PROFESSIONNELS LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL	P. 6
L'isolement social et professionnel	p. 6
Hyper-connexion au travail/Rupture d'équilibre entre vie perso/pro	p. 7
Collectif de travail plus difficile à construire	p. 7
Risque d'épuisement professionnel	p. 7
Stress par rapport à l'atteinte des objectifs et du suivi de l'activité	p. 7
Mal-être par un contrôle abusif	p. 7
Démotivation liée à la monotonie	p. 8
Matériel inadapté	p. 8
Préjugés assimilant le télétravailleur à un privilégié	p. 8
LES POSITIONS DU SYNDICAT	p. 9
Conditions de travail	p. 9
Santé et sécurité au travail	p. 9
<i>Concernant le matériel</i>	<i>p. 10</i>
<i>Concernant les risques organisationnels</i>	<i>p. 10</i>
<i>Intervention du CHSCT</i>	<i>p. 10</i>
LIENS UTILES	p. 11
Document Solidaires Finances Publiques	p. 11
Textes réglementaires	p. 11
Documents DGFiP	p. 11

Le développement des nouvelles technologies, la digitalisation des services ainsi que la numérisation des données, transforment les formes de travail (type de tâches, leur contenu...) mais aussi les rapports au travail. Il est indispensable que les agent·es et les organisations syndicales soient consultés sur ces évolutions. De plus en plus de tâches et activités peuvent et vont pouvoir s'exercer en tout lieu et à tout moment. L'intrusion du travail dans la sphère privée est telle que les barrières usuelles entre vie privée et vie professionnelle sont très compliquées.

Ce guide a pour objet de présenter le dispositif actuel de télétravail, les évolutions réglementaires, de faire un focus sur les principaux risques que présentent ce type d'activité ainsi que quelques revendications de notre organisation sur le sujet.

Le décret n° 2016-151 du 11 février 2016 définit les conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique. Pendant la période de confinement ce décret a été en partie modifié par les dispositions du décret du 5 mai 2020. L'article 2 du décret de 2020 désigne le télétravail comme « toute forme d'organisation du travail dans laquelle les fonctions qui auraient pu être exercées par un agent dans les locaux où il est affecté sont réalisées hors de ces locaux en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Le télétravail peut être organisé au domicile de l'agent, dans un autre lieu privé ou dans tout lieu à usage professionnel. Un agent peut bénéficier au titre d'une même autorisation de ces différentes possibilités. »

Les dispositions de ce décret ont vocation à prochainement se décliner dans un arrêté ministériel ainsi que dans une circulaire d'application à la DGFiP. Nous porterons nos revendications à l'ensemble de ces niveaux et mettrons à jour ce document dans le suivi des prochaines déclinaisons réglementaires du décret du 5 février 2020.

Le télétravail à domicile n'est pas à confondre avec le travail à distance (sur un autre site administratif) ou du travail nomade (vérificateur·trices, géomètres). Il n'est pas un droit, il s'agit d'une modalité d'organisation du travail qui permet à un agent d'effectuer certaines tâches qu'il faisait dans les locaux de l'administration au sein de son domicile. Il n'est autorisé que pour certaines tâches.

A la DGFiP, la mise en place du télétravail a débuté en novembre 2016 par une phase de test auprès de 11 directions et la généralisation du dispo-

sitif s'est faite en fin d'année 2018 avec l'ouverture de la première campagne en février 2019 avec un plafond de 10% de télétravailleurs par direction. Ce dernier a été supprimé sur la campagne 2020. Par ailleurs, les demandes pour raisons médico-sociales se traitent toujours au fil de l'eau.

A l'issue du bilan d'étape réalisé à la fin du 1er semestre 2019, la DGFiP comptait 3367 agents télétravailleurs, soit un taux de 3,2% des effectifs (104112 agents). Pendant la crise sanitaire, dès le 19 mars il y avait 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). La mise en place du télétravail pendant la crise liée à la Covid-19 a dérogé aux principes réglementaires du télétravail tels qu'ils étaient fixés par les décret et arrêté de 2016. Même si la crise sanitaire a largement élargi les applications et les tâches pouvant s'effectuer à distance, un certain nombre reste encore exclu de manière évidente (les activités de terrain, l'accueil physique, encaissement, etc).

Comment imaginer que toutes et tous parviennent à consacrer un nombre de mètres carré suffisants à l'exercice exclusif du télétravail? De plus, le matériel doit être fourni par l'administration. Or, le double écran n'est pas systématique, les PC pas toujours adaptés aux tâches opérées, les imprimantes et matériels de téléphonie non fournis. Pire le décret du 5 mai 2020 envisage la possibilité pour l'employeur de faire télé-travailler les fonctionnaires sur leur matériel personnel.

Solidaires Finances Publiques a appuyé sur la nécessité de commander et fournir au plus vite les matériels nécessaires à l'exercice du télétravail. Des commandes ont été opérées au sein du ministère et des portables sont progressivement déployés au sein des directions. Si l'urgence sanitaire a pu conduire certains agent·es et agents à préférer travailler de chez eux sur leur outil de travail personnel, cet état de fait ne doit demeurer la norme.

Solidaires Finances Publiques a rappelé la nécessité de préserver les collectifs de travail. Les moyens alloués par l'administration sont à ce titre clairement insuffisants et se rabattre vers des opérateurs privés et parfois issus des GAFAM pour organiser audio, ou visioconférences n'est pas acceptable. Solidaires Finances Publiques réclame que des moyens soient alloués au développement d'outils collaboratifs dont nous aurions la pleine et entière maîtrise sans risque de transmission ou vente de données, et en garantissant la vie privée de ses utilisateurs.

LES PRINCIPES DU TÉLÉTRAVAIL

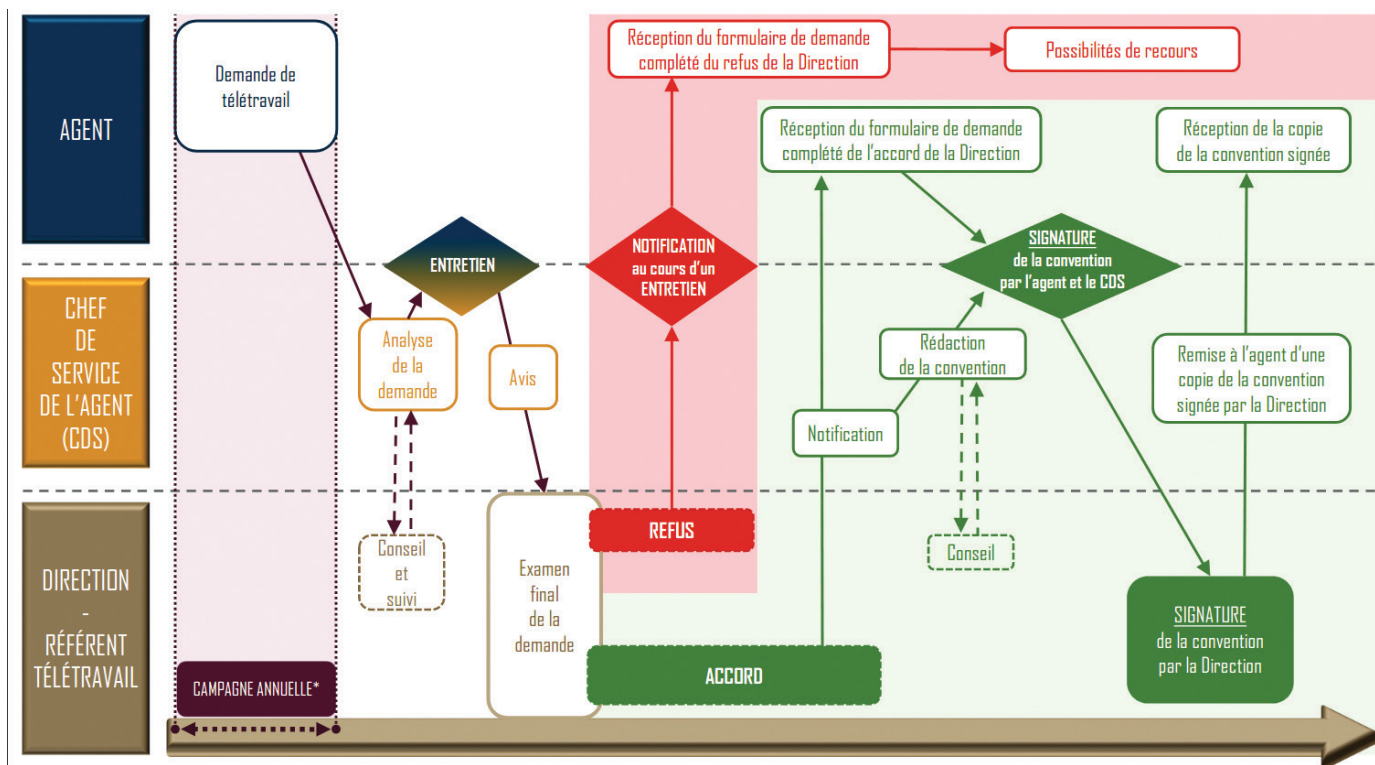
La mise en place du télétravail doit être sollicitée par écrit. Elle est soumise à un conventionnement annuel entre le télétravailleur, son chef de service et sa direction locale pour une ou deux journées par semaine. Une campagne annuelle est lancée par chaque direction pour recenser les personnels intéressés. Les demandes de télétravail accordées étaient, jusqu'à présent, réexaminées chaque année pour chaque agent mais l'article 4 du décret a supprimé cela. Ce télétravail ne s'arrêterait qu'en cas de changement de fonction ou alors à la demande expresse d'un des deux parties (administration ou agent). Le refus opposé à une demande d'autorisation de télétravail ou son interruption à l'initiative de

l'administration devra être motivé et précédé d'un entretien.

Le télétravail repose sur un triple volontariat (agent, chef de service et administration). Ce qui signifie que cette modalité d'organisation du travail est demandée par l'agent et ne peut pas lui être imposée par la hiérarchie. Mais la décision d'accord revient à l'administration. Cette autorisation est réversible, c'est-à-dire qu'il peut être mis fin au télétravail, à tout moment et par écrit, à l'initiative de l'administration ou de l'agent, moyennant un délai de prévenance de deux mois. La durée maximale prévue par le décret de l'agent en télétravail ne peut pas être supérieure à trois jours par semaine.

A la demande des agents dont l'état de santé le justifie et après avis du médecin de prévention ou du médecin du travail, il peut être dérogé pour six mois maximum à cette limitation des trois jours par semaine. Auparavant cette dérogation était renouvelable une fois après avis du médecin de prévention ou du travail.

Les télétravailleurs et télétravailleuses bénéficient des mêmes droits et garanties que ceux prévus pour l'ensemble des autres agents notamment en matière de durée du travail, du droit à la déconnexion... Le refus d'une demande de télétravail ou de son renouvellement est examiné par la CAPL à la demande de l'agent.



* Hors cas particulier des agents confrontés à un contexte médico-social

Télétravail et encadrement

Les agents au sein d'une équipe mêlant travail à distance, télétravail et présentiel évoluent dans des « espaces-temps » différents. Les temps de travail dissociés créent des contraintes d'organisation qui vont s'imposer au chef de service direct sans que celui-ci ait lui-même un canevas, une formation pour cela.

Pourtant, il est indispensable de donner à l'ensemble de l'équipe de la visibilité sur ce qu'il a à faire mais aussi ce que font les autres, seuls et en groupe sans rentrer dans un « flicage » mais bien dans l'intérêt d'organiser collectivement l'activité du service.

Le chef de service est le chef d'orchestre du service. Il lui revient d'organiser, piloter et animer son équipe. Il ne doit pas être seul face

à ce défi, la hiérarchie doit lui donner les moyens d'acquérir de nouvelles compétences dont :

- la gestion de son équipe à distance dans le cadre du télétravail,
- l'animation d'une équipe solidaire, capable d'apprendre, de progresser, de réussir dans un environnement contraint.

L'encadrement à distance passe par un contact régulier avec chaque télétravailleur pour avoir des nouvelles et savoir si tout va bien tout en respectant le droit à la déconnexion (respect des horaires pour les appels). De nouvelles modalités du suivi d'activité doivent voir le jour afin que le chef de service et l'ensemble de l'équipe en télétravail et en présentiel soient informés en temps réel de l'avancement

des travaux. L'éloignement physique peut avoir pour conséquence une perte de lien entre les membres de l'équipe, c'est pourquoi pour aider au maintien du collectif, il faut définir des moyens de rencontres virtuelles collectives.

Mais, pour cela, il est impératif que la direction générale établisse une politique globale d'aide et de soutien aux encadrants de proximité afin qu'ils puissent assurer leur rôle de mise en perspective de l'activité (objectifs à CT, MT, LT en définissant les rôles et les missions de chacun). Chacun et chacune doit pouvoir se situer, évaluer la situation et en tirer les conséquences, quitte à établir de nouvelles règles communes de travail.

Aspects pratiques

Matériel et connexion

En tant qu'employeur, il revient à l'administration de donner à ses fonctionnaires les moyens de pouvoir exercer leur mission. En l'espèce, elle doit mettre à disposition un poste informatique de type portable, une connexion sécurisée et une habilitation permettant d'accéder à la messagerie DGFiP, aux serveurs partagés, à l'intranet et aux applications métiers. L'installation du poste et sa maintenance sont assurées par la direction. En revanche c'est à l'agent·e de s'assurer de la conformité de son installation électrique et de la bonne qualité de sa connexion internet (débit suffisant). Toute mise à niveau est à sa charge.

Solidaires Finances Publiques exige d'ailleurs de l'administration la mise en application de l'article 6 du décret par l'allocation d'une indemnité à tous les télétravailleurs et télétravailleuses. *"L'employeur prend en charge les coûts découlant directement de l'exercice des fonctions en télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci"*.

Espace de travail à domicile

L'agent·e doit disposer d'un espace de travail adapté (plan de travail dédié, espace bien éclairé...) Mais le poste de travail de l'agent·e doit être maintenu dans le service dont

il ou elle dépend. Même si la tentation est forte de la DGFiP d'initier la flexibilité des espaces de travail, les fameux flex-office pour, on le comprend bien, faire encore des économies. La territorialisation de l'espace de travail est indispensable à l'appropriation spatiale de son environnement de travail qui permet à l'agent de construire ses référentiels propres de son activité. Le bureau est un espace habité. Le bureau renvoie à la personnalité, l'activité et la position hiérarchique de l'individu. Le bureau est souvent le reflet de la politique d'aménagement et de gestion humaine des établissements.

Organisation du temps de travail

L'agent·e en télétravail ne peut être joint·e que pendant les plages horaires définies dans la convention individuelle. Les horaires pratiqués à domicile sont identiques à ceux du module horaire choisi. Le droit à la déconnexion a été introduit dans le Code Du Travail le 21 juillet 2016. La Cour de Cassation, en plus d'avoir reconnu ce droit dès 2014, a condamné une entreprise en 2018 à indemniser des salariés contraints de rester disponibles de façon excessive. Dans la Fonction Publique, aucun dispositif législatif ne vient l'entériner explicitement. A l'évidence il demeure inconcevable qu'un·e agent·e puisse

être sollicité·e à n'importe quel moment de la journée. A la DGFiP, le cadrage des horaires et l'évocation du droit à la déconnexion dans un GT de télétravail en 2018 sont des prémisses insuffisantes à éviter le dépassement des horaires de travail et l'envahissement dans la vie personnelle de mails, alertes ou autre dispositifs électroniques. Des entreprises privées utilisent ainsi des moyens techniques plus radicaux de déconnexion, Solidaires Finances Publiques demande à ce que ces dispositifs soient réfléchis.

Que faire en cas d'accident au domicile ?

Il faut comprendre que pendant le temps du télétravail, l'espace personnel utilisé pour effectuer ses missions devient un espace professionnel. Et à ce titre tous les événements qui se déroulent sur les plages horaires du télétravail sont à considérer comme ayant lieu sur le lieu et le temps du travail.

Donc, si un accident survient au domicile de l'agent·e, pendant ses horaires de télétravail, c'est un accident de service : c'est la définition de l'accident de service applicable au télétravail. Il faut donc déclarer en tant que tel tout accident pour préserver ses droits et signaler toute difficulté aux représentant·es des personnels.

LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

Après la situation d'urgence sanitaire, les dispositions du décret du 5 février 2020 donnent les grandes lignes de ce que pourraient devenir les modalités d'institution du télétravail pour les agent·es. Le télétravail conventionnel devrait perdurer, mais ne serait plus soumis à un réexamen annuel. En plus de cette modalité, deux autres formalismes pourraient être adoptés :

Le télétravail en situation exceptionnelle : Dans ce cas, l'agent·e pourrait télétravailler sans formalisme

particulier pendant toute la durée de cette situation exceptionnelle aux contours non encore définis.

Le télétravail "flottant" par lequel un nombre de jours à poser dans l'année, le mois ou la semaine seraient définis et qui seraient ensuite posés par le télétravailleur en fonction, d'abord des nécessités de service et ensuite de sa vie personnelle.

Sous des aspects de flexibilité, la mise en place d'un télétravail massif et non conventionné risque d'entraîner une insécurité pour les agents dans leur organisation familiale. De plus pourraient émerger des conflits au sein du collectif de travail dans lesquels les jours télé-travaillés tourneraient entre les agent·es.

L'ouverture des applications au té-

létravail a encore été étendue pendant la crise sanitaire, et les premiers documents fournis au ministère dans le cadre d'une future généralisation ont tendance à limiter le nombre de conditions nécessaires pour prétendre au télétravail. Ainsi, il serait possible à des agents nouvellement affectés d'y prétendre si ils avaient par exemple une expérience de télétravail antérieure.

Solidaires Finances Publiques a toujours dénoncé l'accumulation de critères subjectifs différemment interprétés selon les directions et conduisant à une iniquité de traitement entre les agents. Une intensification du télétravail générera d'autant plus de rancunes et d'inégalités pour les agentes et agents qui ne parviendraient pas à en bénéficier.

Quel lieu de travail ?

Le décret de 2016 limitait l'exercice du télétravail au domicile de l'agent. La période d'urgence sanitaire a institué de facto un télétravail au lieu de confinement des agentes et agents.

Demain, les possibilités de localisation du télétravail seront modifiées en application des dispositions du

décret du 5 mai 2020. Le télétravail pourra ainsi être localisé dans d'autres lieux privés que le seul domicile de l'agent. Ces dispositions permettent aux administrations d'envisager le recours à des espaces de Co-Working. Dans le dernier groupe de travail ministériel lié au télétravail, les espaces de co-working ont été identifiés comme des

espaces de travail dans des locaux appartenant à une administration. Notre organisation reste opposée à la création massive d'espaces de travail dépersonnalisés qui ne sont réfléchis que pour accompagner les réformes détruisant le réseau territorial de la DGFIP.

LES RISQUES PROFESSIONNELS LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail est souvent présenté comme avantageux à tout point de vue. Mais il s'agit d'une nouvelle forme de travail qui modifie l'activité. Les ressources pour exécuter une tâche ou résoudre une difficulté sont mobilisées de façon différentes. En créant une distance physique entre les membres d'une équipe, elle engendre de fait une difficulté supplémentaire dans la construction d'une identité commune et rend difficile les dynamiques de groupe. Cette forme n'est pas en soi responsable de l'individualisation des relations au travail mais elle accentue le phénomène et rend difficile la mobilisation des ressources et de l'intelligence collectives.

Cette modalité de travail ne crée pas toujours de risques nouveaux, mais le télétravailleur ou la télétravailleuse

doit les gérer seul sans soutien ni avis extérieur pour l'aider à évaluer et adapter la situation. Les risques ici énoncés ne sont pas exhaustifs mais permettent d'avoir une vision des difficultés que le télétravail peut engendrer ou accentuer.

L'isolement social et professionnel

« L'isolement social est la situation dans laquelle se trouve la personne qui, du fait de relations durablement insuffisantes dans leur nombre ou leur qualité, est en situation de souffrance et de danger. Les relations d'une qualité insuffisante sont celles qui produisent un déni de reconnaissance, un déficit de sécurité et une participation empêchée. Le risque de cette situation tient au fait que l'isolement prive de certaines ressources impératives pour se constituer en tant que personne et accéder aux soins élémentaires et à la vie sociale. »¹

Par la distance physique et la difficulté de contact entre collègues, l'agent peut perdre son sentiment d'appartenance et se sentir socialement isolé. C'est d'ailleurs pour cela que le télétravail ne peut se faire sur une semaine complète. Il est nécessaire de conserver une vie sociale, avec des contacts autres que téléphoniques ou informatiques.

¹ Définition proposée par le Conseil Économique, Social et Environnemental dans son avis Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité

Hyper-connexion au travail/Rupture d'équilibre entre vie perso/pro

Un salarié est dans un état de « sur-connexion » lorsqu'il multiplie l'utilisation d'outils nomades et numériques et y consacre beaucoup de temps sur sa journée de travail. L'« hyper-connexion », quant à elle, caractérise l'attitude d'un salarié qui reste en contact permanent avec son chef de service et/ou ses collègues, qui répond sans délai aux sollicitations professionnelles et les sollicite parfois lui-même sans distinction entre vie privée et vie professionnelle.

L'hyperconnexion a des effets sur le sommeil. Du fait d'une difficulté à créer une barrière physique entre son travail et sa vie personnelle, il n'existe plus de temps de repos. Toute la vie peut tourner autour du travail. Ce qui génère stress, fatigue, baisse de concentration. Ces troubles peuvent évoluer vers de l'irritabilité, des troubles du sommeil, des problèmes familiaux. Si à cela s'ajoute un manque de reconnaissance par la hiérarchie, des conflits au travail, le sentiment ne pas pouvoir bien faire son travail, peuvent apparaître les premiers symptômes de dépression et/ou des conduites addictives (drogue, alcool...).

Collectif de travail plus difficile à construire

Télétravailler ce n'est pas faire la même chose à distance. Si on ne partage pas au préalable de la mise en place du télétravail un référentiel commun (des habitudes de travail, des règles de travail), le travail à distance va être difficile et peu efficace. Le télétravail va amplifier ou révéler des dysfonctionnements déjà en place. Les agents, qui restent en présentiel qui doivent pouvoir travailler avec les personnels télétravaillant, vont avoir à établir de nouveaux moyens de relations, de collaborations et d'échanges qui sont donc à réinventer dans un environnement de travail déjà contraint et en difficulté.

Risque d'épuisement professionnel

Plongé dans son activité professionnelle, le salarié peut être enclin à empiéter sur sa vie privée pour terminer son travail. La crainte des télétravailleurs et télétravail-

leuses de ne pas être reconnu-es ou de ne pas effectuer les tâches opérées en présentiel peut conduire à des mécanismes de surproductivité. En plus d'une plage horaire très souvent dépassée les agentes et agents en télétravail finissent par déjouer les contraintes organisationnelles, fonctionnelles et matérielles du télétravail pour exercer leurs missions. Une étude conduite aux États-Unis par le groupe Valoir a ainsi relevé qu'avec des enfants, la baisse de productivité des télétravailleurs et télétravailleuses n'était que de 1% pendant la période de confinement. Dès 2012, la synthèse remise au Ministère chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique considérait que la pratique du télétravail entraînait, au sein des grandes entreprises, des gains de productivité de près de 22%.

Stress par rapport à l'atteinte des objectifs et du suivi de l'activité

N'ayant pas de contact direct avec sa hiérarchie, le salarié peut avoir des difficultés à évaluer ses résultats. Il peut aussi ressentir une incapacité à accomplir seul ce qu'il va considérer comme une surcharge de travail. Par exemple, la période de confinement et de télétravail contraint a généré un stress plus important qu'en situation habituelle. Ainsi selon une enquête d'Opinion way réalisée sur un échantillon de 1 000 salariés, près de 47% ressentaient une forme de détresse psychologique liée au travail tandis que 58% considéraient les plages de travail comme plus longues pendant cette période. Cette situation n'épargne pas plus les encadrants dont 70% se déclaraient fatigués par l'exercice du télétravail en confinement. Le télétravail, lorsqu'il vient à être utilisé massivement ne peut que générer des surcroûts de stress pour l'ensemble du collectif de travail. A ce titre, les volontés des pouvoirs publics de généraliser à outrance ce mode d'organisation du travail en s'appuyant sur cette période d'urgence sanitaire est précipitée.

Mal-être par un contrôle abusif

L'un des facteurs de stress au travail vient à la répétition d'injonctions au fur et à mesure de la journée. Aussi il est préférable de grouper les mails à des moments prédéfinis dans la journée et de ne pas soumettre les télétravailleurs et télétravailleuses à de constantes vérifications d'activité. S'agissant du télétravail nomade, des craintes émergent quant aux possibles abus liés à l'usage de la géolocalisation, grâce au GPS intégré dans les outils de l'Internet mobile des plateformes comme Facebook, Instagram...

Démotivation liée à la monotonie

La répétition de tâches prédéfinies, peu variées est souvent l'apanage des formes de travail dématérialisées, que ce soit le télétravail ou le travail à distance. La numérisation excessive de nos missions transforme les agentes et agents des finances Publiques en travailleurs et travailleuses du clic. Retirer la technicité des agentes et agents en leur imposant des cadences quantitatives et non qualitatives conduit à pouvoir aisément changer un agent par un autre. Le télétravail ne doit pas conduire à une "mécanisation" des missions. La monotonie et la frustration ont tendance à mener à la démotivation. L'ennui est un état réactionnel tendant à s'adapter au couple frustration/monotonie qui a des conséquences sur la santé. En effet, il peut provoquer des troubles de l'attention et du sommeil, une fatigue, des troubles de la perception du temps générateurs de mauvaises performances dans le travail. Certains travaux mettent en évidence une relation directe entre ennui au travail et accidents du travail.

Matériel inadapté

L'espace entier du télétravailleur se relève souvent inadapté à l'exercice de son travail.

Les préconisations d'adaptation du domicile à l'exercice du télétravail sont déconnectés de la vie des agentes et agents des Finances Publiques. Par ailleurs, certains travaux avancent que l'absence d'un espace dédié au télétravail au sein du domicile est facteur d'augmentation des heures travaillées. En effet, le fait de disposer d'une pièce dédiée permet à la fois de s'isoler pour se concentrer sur l'activité de travail, mais surtout cela formalise une « coupure symbolique » entre l'espace domestique et l'espace de travail. Cela permet de maintenir la frontière entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle. «Sortir de cette pièce, c'est quitter le travail»²

De nombreux salariés expriment leur stress lié à l'utilisation de matériel inadapté ou de matériel défectueux. Par exemple, un casque transmettant une voix inaudible implique de demander à l'utilisateur de reformuler sa demande, parfois à plusieurs reprises. L'utilisateur peut rapidement devenir agressif. De même, la lenteur d'un système informatique peut générer des temps d'attente très pénalisants pour l'atteinte des objectifs quotidiens avec le sentiment d'être démuné et de ne pouvoir rien faire face à la situation.

² Metzger et al., 2004

Préjugés assimilant le télétravailleur à un privilégié

Pour certains, le fait de ne pas « voir » leur collègue sur le lieu de travail peut être perçu comme une absence de travail et alors laisser la porte ouverte aux critiques, jugements, harcèlement, voire même violences au travail (détention d'informations, phénomène de bouc-émissaire...).

Solidaires Finances Publiques défend ainsi la nécessité de former l'ensemble des collectifs à l'exercice du télétravail, et non les seuls télétravailleurs et encadrants, et dans des cycles présentsiels. La déconstruction de préjugés ne peut s'opérer à court terme que par l'utilisation d'outils pédagogiques qui se résumeraient pas à un module d'e-formation. Par ailleurs Solidaires Finances Publiques défend une approche d'accord des demandes de télétravail qui ne soient soumis qu'à des critères objectifs afin de ne pas cristalliser les rancunes au sein des collectifs de travail.

Le télétravail peut présenter des avantages :

- Une réduction du temps de trajet et donc moins de fatigue
- Une concentration facilitée, temps de travail plus efficace,
- Une autonomie et une souplesse dans l'organisation de son temps de travail et de son travail,
- Le sentiment de fournir un travail de plus grande qualité,
- Une limitation des nuisances de postes de travail,
- Possibilité d'avoir une activité professionnelle en cas de maladie ou de handicap (retour à l'emploi, pathologies handicapantes non reconnues...)

Mais aussi des risques :

- Isolement social et professionnel : perte du sentiment d'appartenance à un collectif de travail, perte d'une aide au quotidien, d'un soutien technique, perte d'informations et donc de la dynamique de l'équipe de travail,
- Distanciation des relations sociales au travail : avec ses collègues, l'encadrant·e de proximité,
- Suractivité, augmentation de la charge de travail, allongement de sa durée de travail, intensification du travail,
- Risque sérieux de chevauchement entre vie privée et activité professionnelle, difficulté à respecter des horaires, à couper en fin de journée ou lors de la pause déjeuner et de reporter son travail en fin de soirée ou plus tard,
- Risque d'absence d'évaluation des risques liés au travail à domicile (environnement et à organisation du travail) pour la télétravailleuse et le télétravailleur,
- Ralentissement de l'évolution de sa carrière

LES POSITIONS DU SYNDICAT

La DGFIP présente le télétravail comme un dispositif permettant «de mieux articuler vie professionnelle et vie personnelle» (...) «de nature à favoriser une plus grande qualité de vie au travail», et à améliorer les «conditions de travail en les rendant plus souples et mieux adaptées aux contraintes individuelles».

Cette présentation avantageuse masque cependant d'autres réalités comme le risque d'isolement pour l'agent·e de son collectif de travail, la mise en invisibilité du travail effectué par le télétravailleur·euse mais aussi des gains de productivité pour l'administration.

La mise en place du télétravail ne doit pas conduire les agent·es à engager des dépenses supplémentaires liées à l'aménagement du poste de travail.

Nous n'ignorons pas les aspirations des personnels à davantage de souplesse et d'autonomie dans leur travail, à une meilleure articulation entre vie privée et vie professionnelle. Le travail à domicile c'est aussi le moyen d'échapper à des contextes de travail dégradés, parfois bruyants, stressants où il est difficile de se concentrer sur sa tâche. Mais une extension du télétravail risque de créer une nouvelle fracture entre les personnels : d'un côté ceux et celles qui pourront en bénéficier au regard de leurs activités et de l'autre ceux et celles qui ne le pourront pas et notamment les agents de catégorie C.

Les réserves exprimées par Solidaires Finances Publiques ne résident pas tant dans les modalités du télétravail mais d'avantage aux évolutions des organisations de travail (destruction des collectifs de travail), adaptation nécessaire du service du télé-travailleur·euse (gestion des missions transverses telles que la réception ou l'accueil physique... gestion des agents, congés, temps partiels...), adaptation des missions au télétravail (compatibilité des tâches avec l'applicatif métier) et aux conséquences sur la

santé des agent·es (isolement progressif, spécialisation et standardisation du travail, intensification du travail...). En conséquence elles modifient en profondeur la nature du travail des agent·es ainsi que les relations avec les usagers et les usagers du service public de notre administration (particuliers, professionnels et collectivités locales)

Il est clair que les évolutions du travail recèlent à la fois des possibilités positives mais aussi des contraintes, il est probable que ces transformations soient à la fois source d'autonomie et de précarité. Sans entrer dans le détail, il est raisonnable de penser que l'outil numérique va favoriser des formes de travail de plus en plus individualisantes (dont le télétravail n'est qu'un des aspects) qui vont accentuer la dilution des collectifs de travail, le renforcement de la division du travail (spécialisation, codification, prescription des tâches) et modifier les cadres dans lesquels s'inscrivent les relations de travail (disparition des statuts protecteurs, effacement du contrat de travail et flexibilisation accrue de l'emploi – « Ubérisation » du travail).

Ces évolutions technologiques vont avoir également un impact sur la société, sur la manière dont on noue des relations, sur la façon d'échanger Est-ce un robot ou une personne qui nous répond ?

Conditions de travail

La question des conditions de travail est centrale. Lors de la mise en place du télétravail une consultation préalable du CT et du CHSCT a dû être faite dans chaque direction. Le CHSCT a donc pu émettre un avis motivé et porter des exigences en matière de santé et de sécurité au travail.

A l'occasion de chaque bilan présenté par la direction, il est toujours bon de porter les exigences suivantes auprès de la direction :

– *informer les agent·es sur la nécessité de disposer d'un environnement de travail bien adapté (surface de travail, éclairage...),*

– *former les agent·es sur les risques générés par le télétravail (voir guide DGFIP : mesures de prévention des risques psychosociaux et physiques),*

– *équiper les agent·es du même type de matériel que celui des agent·es dans les services,*

– *respecter les textes : prise en compte des risques dans le document unique et présentation d'un bilan annuel au CT et CHSCT.*

Les aspects positifs du télétravail mis en avant par les télétravailleuses et travailleurs comme le renforcement de l'autonomie, la réduction du stress lié à l'urgence du quotidien, aux constantes sollicitations sont bien réels et incontestables. Cela explicite très bien ce qui dégrade les conditions de travail et contraint les personnels aujourd'hui. Le télétravail nous interroge sur les conditions de travail actuelles et sur les possibilités de les améliorer, de limiter leurs contraintes en débattant avec les agent·es.

Les directions et notamment la DGFIP seraient bien inspirées de s'appuyer sur ce que disent les personnels pour débattre des organisations du travail, les transformer pour les rendre moins contraignantes et faire que les agent·es retrouvent du sens et de l'intérêt à leur travail au lieu de penser qu'il existe une solution miracle qui pourrait se décliner à l'ensemble des agents. La demande de télétravail est liée à la destruction du maillage territorial et l'augmentation des temps de trajet du fait de l'éloignement des personnels de leur lieu de travail souvent dans des grandes villes aux loyers disproportionnés à l'évolution des salaires.

Santé et sécurité au travail

La préservation de la santé et de la sécurité au travail est une priorité pour Solidaires Finances publiques. Fondamentalement, les risques pe-

sant sur les télétravailleuses et télétravailleurs ne sont pas différents de ceux pesant sur les autres agent-es, mais la distance créée par la séparation physique avec le service peut aggraver certains risques, car elles et ils devront y faire face seul-es.

Les risques liés aux postes en télétravail doivent être pris en compte dans le document unique qui comprend une nouvelle rubrique pour les agent-es en télétravail. On va y retrouver notamment les risques liés au travail sur écran (environnement de travail et équipements informatiques pour limiter les contraintes inhérentes pouvant générer fatigue visuelle, troubles musculo-squelettiques...). Il est donc essentiel pour les militant-es de surveiller ce point. Il faudra également réfléchir aux risques organisationnels posés par le télétravail (charge de travail, conséquences sur le collectif, l'encadrement...).

Le travail à domicile est un obstacle à l'application des principes de prévention en matière de santé et de sécurité au travail, car il est difficile de surveiller l'environnement de travail hors des locaux de l'employeur. Un équilibre reste à trouver entre s'assurer des bonnes conditions de travail, de l'organisation du travail de la personne et intrusion dans la vie privée.

La DG recommande un espace de travail bien adapté. Déjà faut-il être en capacité de définir les critères de bonne adaptation et avoir les moyens de vérifier cette conformité ? Qui va s'assurer de la conformité de l'installation du poste de travail ? Que va bien pouvoir faire l'assistant-e de prévention qui évaluera les risques éventuels de l'espace de travail privé (voir guide DGFIP p 4) ? Est-ce lui ou elle qui formera et sensibilisera l'agent-e à ces risques ?

L'employeur n'a pas une obligation de moyens mais une obligation de sécurité de résultat qu'il s'agit de télétravailleurs ou d'agents en présentiel. En cas d'accident ou de maladie en lien avec le travail le juge recherchera si l'employeur a bien respecté son obligation de sécurité et mis en place les mesures de prévention nécessaires.

Concernant le matériel

L'administration envisage de fournir un portable (avec sa housse de transport !...) qui constitue le poste unique de travail de l'agent-e.

Ce choix de matériel a minima n'est pas sans conséquence sur la santé des télétravailleur-ses comme l'ont déjà démontré les médecins de prévention et les ergonomes du ministère. L'annexe du guide « comprendre et agir le travail sur écran » réalisé par le pôle ergonomie du ministère précise page 22, les risques potentiels liés à ces dispositifs portables :

« - La taille de l'écran est souvent réduite induisant des contraintes visuelles plus marquées que sur un écran fixe de grande taille.

- Le clavier fusionné à l'écran ne permet pas un positionnement adéquat de la hauteur de l'écran ainsi qu'une distance oeil/écran adaptée.

- L'absence de souris implique des contraintes lors d'utilisation soutenue du pavé tactile.

- Les dimensions réduites du clavier pour les modèles ultra-portable accentuent les contraintes des membres supérieurs. »

Face à ces problématiques, le guide recommande une utilisation de l'ordinateur portable uniquement dans le cadre des phases de travail « extérieures ». En dehors de ces phases et pour des durées d'utilisation longue, il s'avère important de recréer un environnement fixe. Cela implique la mise à disposition de périphériques fixes (écran, clavier, souris) sur le poste de travail principal de l'agent afin d'éviter un travail permanent sur ordinateur portable (notamment pour les activités de rédaction ou de lecture supposant un confort visuel accru).

Les équipes militantes devront interroger le médecin du travail et les ergonomes du ministère pour savoir si le matériel envisagé est conforme ou non aux préconisations contenues dans le guide.

Concernant les risques organisationnels

L'analyse devra notamment porter sur la charge de travail et son augmentation, les conséquences de l'isolement du télétravailleur et de la télétravailleuse : pertes éventuelles d'aide au quotidien, de soutien technique, d'informations ... La distance avec la hiérarchie de proximité crée-t-elle des difficultés supplémentaires pour l'agent-e, pour le ou la cadre ?

Il faudra également interroger le collectif de travail pour connaître

les répercussions possibles sur l'activité quotidienne, les difficultés que cela peut poser pour l'ensemble du collectif de travail, sur la distanciation des relations sociales au travail avec ses collègues, l'encadrant-e de proximité...

Intervention du CHSCT

Dans le cadre de son droit de visite des locaux de travail (article 52 du décret no 82-453 du 28 mai 1982) le CHSCT peut réaliser une visite au domicile de la télétravailleuse ou du télétravailleur avec son accord. Rappelons que le but de cette visite est de s'assurer que les conditions de travail sont correctes et que les règles de sécurité sont respectées.

Le télétravail fait l'objet d'un bilan annuel présenté au comité technique et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Pour Solidaires Finances Publiques l'accompagnement des télétravailleurs et télétravailleuses en matière de santé et de sécurité au travail est un élément indispensable du dispositif, une garantie pour l'analyse de leurs conditions de travail et pour la prise en charge de situations que le télétravail ne manquera pas de susciter (accidents de service, charge de travail ...)

Les équipes syndicales doivent s'attacher au respect des prérogatives du CHSCT et du CT prévues par le décret du 11 février 2016 et tout particulièrement le suivi et le bilan annuel de la mise en œuvre du télétravail dans le cadre du CHSCT et du CT. Il faut regretter encore une fois que dans les documents de la DGFIP il n'est pas question du CHSCT, de son rôle, de son intervention possible en matière de santé et de sécurité en cas de télétravail !



Liens utiles ...

☛ **Document Solidaires Finances Publiques**

- Fiche mili : Quelles futures conséquences à la DGFIP des dispositions du décret du 5 mai 2020 sur le télétravail dans la FP
- Fiche : Le télétravail à la DGFIP, quelle action syndicale ?
- Fiche : Télétravail à la DGFIP ce qu'il faut retenir

☛ **Textes réglementaires**

- Décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature.
- Arrêté du 22 juillet 2016 portant application, dans les ministères économiques et financiers, de l'article 7 du décret n°2016-151 du 11 février 2016.
- Décret n° 2020-524 du 5 mai 2020 modifiant le décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature

☛ **Documents DGFIP**

- Conseils pratiques à l'attention des télétravailleurs
- Mesures de prévention des risques psychosociaux et physiques
- Le protocole RH



Solitaires Finances Publiques

Boîte 24 - 80 rue de Montreuil 75011 PARIS

contact@solitairesfinancespubliques.org

solitairesfinancespubliques.org