

**Groupe de travail DGFIP du 30 novembre 2021  
« Bilan télétravail »**



**Compte rendu groupe de travail du 30 novembre 2021  
« Bilan télétravail »**

Ce groupe de travail s'est tenu sous la présidence de Olivier Rouseau, sous-directeur de RH-2.

Trois thèmes étaient à l'ordre du jour :

- 1) Le bilan du télétravail en période de crise sanitaire.
- 2) Le premier bilan du dispositif pérenne de télétravail au 31/10/2021.
- 3) Les perspectives d'actualisation du protocole DGFIP dans le cadre de la déclinaison de l'accord-cadre de la fonction publique.

Les bilans proposés par l'administration ne sont que **des présentations quantitatives** et chiffrées de la situation du télétravail à la DGFIP. **Aucune analyse qualitative** sur le ressenti, les difficultés etc., ce que les organisations syndicales ont regretté.

À la décharge de l'administration, il est sans doute trop tôt pour avoir le recul nécessaire et tous les outils d'analyse ne sont pas encore développés.

Les perspectives d'actualisation du protocole n'ont pas été particulièrement commentés dans l'attente des discussions au niveau ministériel.

### **1/ Le bilan du télétravail en période de crise**

Comme l'a souligné la délégation UNSA-CGC c'est à marche forcée qu'il s'est développé, la DGFIP accusant un retard abyssal en ce domaine.

La DGFIP est passée de 6.000 télétravailleurs en février 2020 à 48.828 en avril 2021. Ce développement extrêmement rapide a été possible grâce à l'engagement des équipes informatiques (équipements informatiques et développement des applications accessibles en télétravail).

Pour accompagner ce développement des guides, une e-formation, des fiches pratiques sur les outils collaboratifs, des formations ont été élaborés.

1.500 chefs de service ont pu bénéficier d'une formation de 2 jours.

La délégation UNSA-CGC a mis en évidence les limites de ce télétravail forcé, notamment 5 jours / 5 : sentiment d'isolement, risque de dégradation de l'état psychologique des agents, rupture du collectif.

## **2/ Le premier bilan du dispositif pérenne de télétravail au 31/10/2021**

Pour faire court, pour la DGFIP c'est un satisfecit général. Un « franc succès » selon Monsieur Rousseau.

50.546 autorisations de télétravail ont été accordées et 32.997 agents consomment des jours de télétravail au 31 octobre 2021.

Le dispositif repose sur le chef de service. C'est lui qui valide, ou pas, la demande de télétravail.

Le taux extrêmement faible (0,29%) des rejets est à souligner, même s'il suscite quelques interrogations.

Les principaux motifs de rejet sont :

- l'incompatibilité avec le fonctionnement du service (60%) ,
- le manque d'autonomie de l'agent (27%) ;
- les activités non éligibles (6%) ;
- l'éloignement du lieu d'exercice du télétravail (3%).

L'administration souligne que 40 cas de rejet en raison du manque d'autonomie de l'agent, sur près de 50.000 demandes, représente un taux remarquablement faible.

La délégation UNSA-CGC a fait part des pressions qui existent pour les agents et les encadrants lors des entretiens en amont du dépôt de la demande de télétravail. Dès lors, bon nombre de collègues s'auto-censurent. Le taux de rejet n'est en réalité qu'un indice faible et très relatif. Notre délégation relève aussi que les discours des directions locales ne sont pas du tout homogènes et que des disparités importantes persistent.

Elle rappelle par ailleurs que les chefs de service ne doivent pas être exclus par principe du télétravail.

En réponse l'administration reconnaît que cette auto-censure peut exister mais qu'elle est difficilement chiffrable.

Elle affirme qu'elle reste très vigilante sur les refus qui seraient fondés sur des mauvaises raisons (interprétation personnelle sur le télétravail, réflexe culturel) et non fondés sur des critères objectifs (mission télétravaillable ou pas).

Par ailleurs, les disparités d'application du télétravail entre centres des finances se verront et cela se saura. À ce stade, pour l'administration, il n'y a pas de disparités flagrantes. Des outils statistiques plus complets permettront de s'en assurer.

➤ Le profil type du télétravailleur

Il s'agit majoritairement, d'après les statistiques, d'une femme de catégorie B âgée entre 50 et 62 ans et qui sollicitent 2 jours de télétravail, notamment flottants pour plus de souplesse.

La catégorie C est la moins représentée sans que l'on connaisse les véritables raisons (nature des missions ?) (22 % contre 44 % pour les B).

➤ Le renforcement de l'accompagnement des cadres

La délégation UNSA - CGC a rappelé une nouvelle fois, que trouver le juste équilibre entre le bon fonctionnement du service, la gestion des agents en présentiel et en distanciel est difficile.

Une lourde pression repose sur l'encadrant de proximité, qui seul, doit décider et devra rendre compte.

Des formations pour l'ensemble des encadrants sont indispensables pour appréhender au mieux l'évolution de leur pratique managériale.

RH-2C a entrepris plusieurs actions en ce domaine :

- un cycle de webinaires ;
- un guide des points de repère du télétravail ;
- un visuel sur les 10 nouveautés à retenir ;
- une formation de 2 jours et des séminaires locaux.

Pour la délégation UNSA-CGC, au-delà des encadrants, c'est l'ensemble de l'équipe, télétravailleurs ou non, qui doit être sensibilisée et formée sur cette nouvelle forme de travail. Des tensions peuvent en effet se développer entre télétravailleurs et non télétravailleurs.

### **3/ Les perspectives d'actualisation du protocole DGFIP dans le cadre de la déclinaison de l'accord-cadre de la fonction publique**

Ce thème n'a pas été abordé en tant que tel.

En effet, l'accord-cadre signé le 13 juillet 2021 au niveau fonction publique doit être en premier lieu décliné au niveau ministériel au plus tard en décembre 2021.

À l'issue de cette négociation le protocole DGFIP sera actualisé.

La délégation UNSA-CGC a demandé dans sa déclaration liminaire que les points suivants, notamment, trouvent une solution :

- La définition des tiers lieux et les conséquences sur les aménagements de lieux de travail.
- La formation aux outils collaboratifs.
- Les proches aidants.
- Le fonctionnement des espaces de dialogue.
- La définition d'une installation-type ergonomique et les moyens financiers d'y parvenir, comme une allocation accordée à chaque télétravailleur pour améliorer l'installation de son poste de travail à domicile.
- Le suivi régulier des télétravailleurs par la médecine de prévention.

- Une solution de téléphonie pérenne garantissant la vie privée du télétravailleur.
- L'adaptation de tous les applicatifs au télétravail, y compris Chorus.

Dans ce groupe de travail traitant du bilan quantitatif de la mise en place du télétravail, il manque, pour la délégation UNSA-CGC un élément essentiel : le « **qualitatif** ».

Comment les équipes vivent cette transition et ce nouveau paradigme. Comment les cadres ressentent et appréhendent cette nouvelle responsabilité et les exigences que cela imposent.

Des outils d'analyse devront être élaborés. Des remontées d'informations devront être transmises pour que des organismes, tel que l'ANACT, puissent élaborer des orientations.

L'administration en est consciente et travaille à l'élaboration de ces outils.

Par ailleurs, un des thèmes du prochain DUERP, portera sur le télétravail.

À la fin de la réunion a été évoqué l'impact du télétravail dans le cadre du PCA. Il en sera un des éléments importants. Ainsi, dans les Antilles en cette période de troubles, les missions de la DGFIP sont maintenues à 100 % grâce au télétravail.

Enfin, quel sera l'impact sur l'immobilier ? Pour l'administration il est encore beaucoup trop tôt pour faire des projections, le recours au télétravail n'étant pas encore stabilisé.

-==--

**La CGC Finances Publiques vous informe, sans polémique  
mais sans compromis.**

**Elle vous représente, vous soutient et vous défend au  
mieux de vos intérêts.  
Soutenez-la ! Adhérez !**

***Consultez toutes nos informations sur le site :  
[www.cgc-dgfip.info](http://www.cgc-dgfip.info)***



**Déclaration liminaire du groupe de travail  
« Bilan télétravail »  
du 30 novembre 2021**

Monsieur le Président,

Les réunions sur le télétravail sont nombreuses et les discussions riches d'enseignement.

Le passage au télétravail pérenne contraint à l'instauration d'un cadre formel. Il nécessite ces échanges afin d'en tirer tous les enseignements avec le recul nécessaire.

Le 13 juillet 2021, la signature unanime d'un accord sur le télétravail dans la fonction publique est une première et la délégation UNSA-CGC tient en premier lieu à se féliciter de cette avancée.

De fait, il rend obligatoire une négociation sur le télétravail dans chaque ministère avant le 31 décembre 2021. Ce travail est en cours dans notre ministère et nous espérons que les discussions se concluront par un accord favorable aux agents.

À l'issue de ces discussions, nous devons nous revoir pour en discuter.

Concernant le bilan tiré du télétravail en période de crise sanitaire, la délégation UNSA-CGC souligne que c'est à marche forcée qu'il s'est développé.

Cela démontre en creux, le retard considérable que la DGFIP avait pris dans le développement du télétravail.

Nous ne reviendrons pas ici sur les freins nombreux, souvent culturels, qui ont pesé sur le développement de cette nouvelle organisation du travail.

La délégation UNSA-CGC tient une nouvelle fois à souligner l'engagement de toutes les équipes qui ont œuvré dans un délai contraint au déploiement des différents outils nécessaires. Ils ont participé à la sécurité de leurs collègues tout en permettant au ministère de continuer de fonctionner.

Cependant, ce télétravail contraint, particulièrement 5 jours /5, a très vite montré qu'il pouvait avoir des conséquences sur nos collègues : état psychologique dégradé, sentiment d'isolement, rupture du collectif...

De cette période, des enseignements utiles ont pu être tirés pour l'établissement du dispositif pérenne mis en place à la DGFIP et notamment :

- La possibilité de télétravailler entre 1 à 3 jours maximum par semaine,
- l'instauration des jours flottants permettant une souplesse indispensable.

Vous indiquez à cet égard que les jours flottants sont privilégiés par les agents.

Le point d'équilibre paraît se situer autour de 2 jours télétravaillés par semaine.

La gestion du présentiel et du distanciel, tout en maintenant le collectif du travail et l'efficacité du service, est un exercice parfois compliqué qui demande des adaptations.

Des formations ont été mises en place. Il nous paraît indispensable que l'ensemble des agents encadrants puissent bénéficier de ces formations pour ancrer la culture du télétravail dans les services.

Le nombre de refus de télétravail est de 146 sur 50.546 demandes. ? Ce taux (0,29%) est vraiment très faible. Nous nous demandons s'il reflète la réalité des refus de télétravail. Mais si tel est le cas, alors nous nous en félicitons.

Sur les motifs de refus de télétravail, nous voudrions insister sur la deuxième cause de refus : le manque d'autonomie de l'agent. Une telle réponse doit nécessairement s'adjoindre de mesures d'accompagnement pour permettre à l'agent de développer son autonomie et ainsi bénéficier du télétravail.

Pour la délégation UNSA/CGC, quelques points, parmi d'autres, devront trouver des réponses lors des futures négociations :

- La définition des tiers lieux et les conséquences sur les aménagements de lieux de travail
- La formation aux outils collaboratifs.
- Les proches aidants
- Le fonctionnement des espaces de dialogue
- La définition d'une installation-type ergonomique et les moyens financiers d'y parvenir, comme une allocation accordée à chaque télétravailleur pour améliorer l'installation de son poste de travail à domicile.
- Le suivi régulier des télétravailleurs par la médecine de prévention.
- Une solution de téléphonie pérenne garantissant la vie privée du télétravailleur.
- L'adaptation de tous les applicatifs au télétravail, y compris Chorus.

Nous vous remercions