

Compte rendu du CTSD DI Grand Est du 24 septembre 2021:

Les OS étaient réunies ce jour par le Directeur Interrégional pour un CTSD de rentrée, dont l'ordre du jour collait aux actualités locales et nationales.

Point n° 1 : Modification du régime horaire des vacances du CODT :

Il a donc été voté l'acceptation de pérenniser le régime-horaire des 12 heures de travail par vacation, comme régime unique de travail au CODT de Metz (7h/19h et 19h/7h).

Ce point était porté par vos représentants USD-FO depuis longtemps.

USD-FO se félicite du résultat positif obtenu, à l'issue de la phase expérimentale de trois ans. Cette phase a permis de recueillir l'accord des agents, suite à la démarche volontariste du CSDS du CODT auprès de chacun d'entre eux. Sa démarche aura mis en lumière la nécessité d'un corollaire entre ces nouveaux horaires, les missions des agents et la montée en puissance d'AGNET et le bien-être au travail des agents dans la mise en œuvre de leurs missions quotidiennes.

Point n° 2 : mise en œuvre du télétravail en DI du Grand-Est, suite à l'instruction-cadre DG-RH4 n° 2100013 du 19 juillet 2021.

Le DI nous explique que la DI Grand Est et la DI Aquitaine ont été candidates à la phase d'observation par l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (<https://www.anact.fr/>), dans le cadre de la mise en œuvre du Télétravail.

Il est rappelé par le chef du BOP-GRH de la DI Grand Est, en préambule aux discussions,

que les principales et nouvelles dispositions réglementaires prévoient deux types de télétravail:

- le télétravail pérenne, qui constitue le cadre d'exercice de droit commun et qui est accordé sur la base d'une autorisation formalisée ;
- le télétravail exceptionnel, ouvert uniquement en cas de circonstances particulières et non prévisibles (crise sanitaire, intempéries majeures, etc.) et qui peut être accordé en urgence et de façon simplifiée, y compris aux agents qui ne disposent pas d'une autorisation de télétravail pérenne.

Le télétravail pérenne peut être organisé sur la base de jours fixes et/ou de jours flottants. Les jours flottants s'entendent comme des jours qui peuvent être posés ponctuellement, moyennant autorisation préalable du chef de service (qui vérifie la compatibilité avec les nécessités de service), sur la base d'une enveloppe annuelle de jours, fixée dans l'autorisation de télétravail. La prise de jours flottants nécessite l'établissement préalable d'une cote de service afin de connaître les besoins locaux en matière de personnel pour chaque journée.

Il est possible de combiner jours fixes et jours flottants dans la limite de trois jours maximum de télétravail par semaine (pour les agents travaillant à temps plein).

La durée de présence dans le service ne peut être inférieure à deux jours, sauf exceptions, quelle que soit la quotité de travail effectué.

Les demandes de télétravail sont déposées en ligne dans SIRHIUS, à partir de l'espace accessible à tous les agents. Le chef de service, responsable hiérarchique direct de l'agent, dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de la demande pour apporter une réponse. L'examen des demandes de télétravail est effectuée au fil de l'eau et non plus, comme précédemment, dans le cadre de campagnes. Le chef de service vérifie à cette occasion la compatibilité de la demande avec les nécessités et l'organisation collective du service, les impératifs de continuité du service public, ainsi que l'éligibilité de l'activité au télétravail. La note de cadrage recommande aux agents de disposer d'une ancienneté effective de 3 mois dans le poste avant de solliciter toute demande de télétravail. Les autorisations de télétravail délivrées ne comportent pas de limite de durée, sauf pour le télétravail pour raisons médicales ou exceptionnel. L'autorisation de télétravail demeure réversible, à l'initiative de l'agent (qui peut renoncer au bénéfice du télétravail) ou de l'administration (lorsque les critères d'éligibilité ne sont plus remplis). La remise en cause à l'initiative de l'administration ne peut intervenir qu'à l'issue d'un délai de prévenance de l'agent de deux mois et est nécessairement précédée d'un entretien entre l'agent et le chef de service.

Les nouvelles dispositions réglementaires ouvrent par ailleurs la possibilité de télétravailler à partir de tout lieu privé ou de tiers lieux compatibles avec le télétravail, étant précisé que ces lieux doivent être spécifiés dans l'autorisation.

Le présent dispositif fera par la suite l'objet d'un bilan d'étape formalisé à la suite des retours d'expérience début 2022.

A/ Statistiques en matière de télétravail, à jour au 20/09/2021 :

Le DI présente l'expérimentation sur la DI GE et DI Aquitaine, de la mise en œuvre du TT par l'agence nationale sur les conditions de travail (ANACT).

Ont été présentées, à la date du 20/09/2021, 302 conventions AG-OP/CO et 19 en SURV.

Ces conventions se répartissent entre :

- 140 demandes de télétravail régulier hebdomadaire, dont 55 demandes à 1 jour, 51 demandes à 2 jours, 31 demandes à 3 jours.
- 145 demandes de télétravail ponctuel, dont 155 demandes annuelles, 9 demandes mensuelles, 7 demandes hebdomadaires.

A la date du 24/09/2021, 87 demandes avaient été validées. Le DI rappelle que des instructions ont été transmises, afin d'attendre la date butoir du 24/09 (date de tenue du CTSD), pour commencer les validations de conventions.

2 demandes ont été refusées pour motif technique ou erreur d'écriture. Une demande a été refusée concernant un agent dont les tâches ne sont pas éligibles au télétravail.

Question USD-FO : ces choix de jours flottants sont-ils plebiscités par les agents ou par leurs chefs de service ? Les chefs de service n'orientent-ils pas le choix des agents ? Qu'en est-il du choix des agents? Est-il toujours volontaire ?

Le DI rappelle qu'un échange entre l'agent et son chef de service est préalable à la présentation de la convention de télétravail via SIRHIUS par l'agent, puis son accord ou refus, par le chef de service, au regard des objectifs de gestion de chaque service. L'entretien préalable a pour objectif de fixer une limite, un cadre dans la mise en œuvre locale de la convention de télétravail souhaitée par l'agent. Ce cadre est constitué de la rencontre en un point de convergence situé entre les desiderata de l'agent et les nécessités locales de service. Ces nécessités de service sont celles définies par le chef de service, dans la poursuite des objectifs assignés à son service, pour ne pas atteindre au collectif de travail.

Le DI explique avoir demandé à être informé de tous les refus de conventions, afin de vérifier l'absence de distorsion entre ce refus et la mission de travail attendue. Le DI reconnaît qu'il y a pu y avoir des demandes infléchies par les managers N+1, au regard de l'organisation collective du bureau et de ses objectifs de travail. Une structure professionnelle à quatre fonctionnaires permet plus de possibilité et de souplesse d'adaptation que les structures à deux agents. Le contexte local est donc important dans la mise en œuvre du télétravail: une règle générale universelle n'est donc pas possible.

Le DI rappelle que ce dispositif est en cours d'expérimentation et qu'un point d'étape est prévu au premier semestre 2022, avec notamment, pour la DI Grand Est, l'expérimentation supervisée par l'ANACT.

B/ Campagne de formation au télétravail:

- les agents recevront une formation d'une heure par l'IGPDE, suivie sur poste de travail personnel.

- les managers N+1 recevront une formation de deux demi-journées de 3 heures.
Le but de ces formations est de connaître le cadre réglementaire du télétravail, s'approprier tous les enjeux du télétravail et maîtriser les règles déontologiques et de sécurité.

Question de l'USD-FO : les jours flottants occasionnent une charge de travail supplémentaire par l'agent lors de ses dépôts de demande, et pour le manager N+1, lors des validations ou refus. Pourquoi ne pas avoir permis l'octroi d'une plus grande enveloppe de jours fixes, ce qui permettrait moins de gestion pour tous?

Le DI rappelle qu'une phase nouvelle de gestion du télétravail entraîne de nouvelles modalités qui vont nécessiter de nouveaux réflexes quant aux dépôts des demandes et pense que de nouvelles habitudes vont être créées qui ne seront pas chronophages.

Concrètement, par direction de travail, ce qui se passe :

SND2R : en moyenne, des demandes pour 3 jours max en télétravail régulier, le ponctuel est marginal ; ces choix sont liés aux spécificités des fonctions.

Dans les sections TICPE, quelques difficultés sont présentes pour essayer de réunir un jour par semaine les agents, mais le chef de service les voit tous chaque semaine.

Au pôle RTC, il y a nécessité d'échanges entre agents avec un jour fixé où tous sont présents. Les agents ont demandé du ponctuel, cela a été fait en concertation avec le chef de service pour que ces jours soient organisés entre eux, comme il est fait avec les congés par exemple.

DR Reims : réunions collégiales et individuelles faites par les chefs de service - choix par les agents à la grande majorité, pour du télétravail ponctuel annuel, avec organisation d'une cote de service créée depuis le début de la pandémie. La Directrice régionale a demandé la présence obligatoire d'un jour/semaine où tous les agents sont présents ensemble.

DR Strasbourg : télétravail organisé par le biais de la cote de service.

Strasbourg Entzheim : essentiellement des demandes de télétravail ponctuel annuel pour 1 à 2 jours / semaine

Haguenau : pas de demande de télétravail. Le chef de division a entendu les agents lors d'entretiens pour s'assurer de la réalité de leur choix .

Bureaux particuliers : possibilité de télétravail jusqu'à 3 jours/ semaine + jours flottants en commun accord avec chef de service selon les besoins des activités. Pas de retour de désaccord, ni refus, quelques demandes ont posé problèmes mais liés à des difficultés informatiques traitées via Olga.

DR Mulhouse : des réunions ont été organisées par les chefs de service pour recueillir les desiderata des agents : mise en œuvre, pour à peu près 50 % des agents AG/OP-CO.

DR Nancy : réunion par les chefs de service fin août, puis réunion avec les agents. Pas de difficultés particulières. Les demandes sont composées de jours fixes et jours flottants via des demandes mixtes, avec une moyenne de 2 jours par semaine.

Pas de demande St Avold bureau.

Recette Interrégionale: 31 demandes exprimées, 18 demandes déposées dont 12 pour du télétravail régulier, 5 pour du télétravail ponctuel, avec en moyenne 2 jours /semaine ; une demande pour du télétravail exceptionnel. Les demandes sont validées après observation des possibilités dans la cote de service pour faire fonctionner sans problème le service.

DI/pôle RH : aucun problème particulier, les demandes étant composées en moyenne de deux jours réguliers. Le chef de service rappelle qu'au service de recrutement et formation professionnelle, il est nécessaire de privilégier les jours flottants, car il est impossible de mettre en œuvre le télétravail régulier, eu égard aux fonctions.

DI/pôle PLI : excepté un agent, tous ont choisi le télétravail, avec organisation d'une cote de service.

DI/pôle PPCI : les 3 agents ont déposé des demandes pour 3 jours de télétravail fixes, possibles grâce aux missions spécifiques du pôle, avec présence au moins un jour dans la semaine tous ensemble.

C/ SIRHIUS :

USD-FO signale que dans le téléservice SIRHIUS, l'agent est obligé d'intégrer des horaires de travail identiques pour le télétravail ; USD-FO demande comment faire en pratique.

Le DI précise que le jour où l'agent n'exerce pas selon l'horaire présenté dans la convention, l'agent doit transmettre à son manager, par mail, une demande pour décaler ses horaires de travail (correspondant obligatoirement au régime hebdomadaire de l'agent).

SIRHIUS intégrera d'ici la fin de l'année la GTA « Gestion du Temps et Absences », où seront intégrées chaque modalité de cote de service selon les services, mais aussi de position quotidienne de travail pour les agents, notamment pour les AG-OP/CO, et qui permettra de connaître pour chaque semaine la position de travail ou absences des agents. Cette cote sera établie par le manager. SIRHIUS remplacera CASPER (les pointeuses étant compatibles avec le nouveau système).

USD-FO souligne l'ampleur du travail déployé par les chefs de service lors de la mise en oeuvre du télétravail, et notamment en matière de communication vers les agents, en se tenant à leur portée, dans l'objectif qui leur est assigné, de mise en oeuvre du télétravail.

D/ Expérimentation par l'ANACT sur 3 mois:

3 phases de travail de l'ANACT :

- phase 1/phase de cadrage de l'ANACT
- phase 2/ phase d'intervention, en s'insérant dans le vécu des agents, en restant proches de la vie des agents et managers : état des lieux, ressentis, évolutions attendues.
- phase 3/restitution de l'étude : bilan, propositions d'évolution.

Puis restitution au niveau national puisque l'étude est liée au MEFR.

Les sites en question sont encore à choisir ; un point d'étape sera fait en novembre.

USD-FO se fait l'écho du questionnement du choix des services par la DI pour la mise en place de cette expérimentation par l'ANACT.

Le DI explique que ce sont les DR qui vont présenter les services où l'ANACT se déplacera, et les postes où les agents seront volontaires pour cette expérimentation.

USD-FO attire l'attention sur la nécessité pour l'ANACT d'effectuer également son étude quant aux ressentis liés à la mise en oeuvre du télétravail, auprès des personnels qui ne pratiquent pas le télétravail, soit par choix, soit eu égard à l'exercice d'activités non télétravaillables.

Le DI confirme que cela sera fait et veut profiter de l'étude de l'ANACT pour valoriser le travail fait par chaque agent (qu'il soit travailleur en bureau ou en télétravail). Il rappelle que si des tensions devaient apparaître entre les agents, quant aux répartitions de charges et tâches à effectuer, entre travailleurs et télétravailleurs, c'est que l'organisation mise en place par les chefs de service ne serait pas cohérente et la charge de travail non équitablement répartie. C'est en cela que le télétravail est un mode de travail qui se doit d'être organisé selon le DI.

E/ Matériels informatique

USD-FO se fait l'écho de nécessités en matériel informatique supplémentaire au SND2R.

Ces nécessités sont liées à la spécificité des missions du SND2R (traitement des dossiers TICPE et des RTC avec plusieurs applications ouvertes en même temps sur 2 écrans).

La politique de dotation de la DG étant d'affecter un seul équipement nomade (PC portable) pour le télétravail, les agents ayant déjà été équipé de ce dispositif de double écran se sont vu retirer un écran de leur bureau au moment de la dotation en PC portable.

USD-FO demande s'il serait possible de déroger pour le SND2R, à la règle établie par la DG en matière de dotations, en octroyant aux télétravailleurs qui le souhaiteraient, un deuxième écran fixe dont la taille ne varierait pas du premier, pour faire face à la fatigue oculaire liée à la présence de deux tailles d'écrans différentes, entre le PC portable et l'écran 22 pouce?

Selon le DI, il peut être envisagé de déroger à la politique de la DG au vu de la spécificité des missions du SND2R. Il demande à ce que soit étudiée cette possibilité avec les matériels restitués avec le PLI. Un état des lieux complet devra être fait pour doter en compléments de matériels nécessaires, les agents le désirant, pour le télétravail.

*Vos élus USD-FO, présents au CTSD pour vous représenter,
étaient Virginie LANGLOIS, Francis MEYER et
Emmanuelle PERGENT en qualité d'expert.*

Le 27 septembre 2021

**Contacts : fodouanes@gmx.fr / sncd.siege@douane.finances.gouv.fr
Nous rejoindre : www.fodouanes.fr - www.sncd.info**

