



GROUPE DE TRAVAIL SUR LE TÉLÉTRAVAIL EN DOUANE 22 JUIN 2021

Monsieur le Président,

Nous sommes réunis ce jour afin d'échanger sur le projet de protocole d'accord relatif au télétravail dans notre administration.

Celui-ci est en fait la déclinaison attendue, mais retardée par la crise sanitaire, du décret du 5 mai de 2020 et de l'arrêté ministériel du 15 janvier 2021.

Le télétravail est désormais une pratique très répandue, bien qu'inégalement selon les services, à laquelle les personnels douaniers ont eu recours en urgence pour faire face aux vagues successives de la pandémie de Covid-19.

Il eût été intéressant, avant d'engager un débat sur les nouvelles modalités du télétravail, d'avoir un « retour d'expérience » (selon l'expression consacrée) sur ces différentes phases de télétravail.

Certes, le ministère a organisé une consultation par sondage de tous les personnels à l'issue du premier confinement et des enseignements utiles ont pu en être tirés d'autant que le taux de participation était très satisfaisant.

Cependant, nous ne disposons pas à notre connaissance d'un état des lieux pour notre seule administration à la date de ce groupe de travail (au-delà des données statistiques hebdomadaires). Nous le regrettons, mais nous avons bien conscience de la charge de travail que représentent l'organisation et le traitement de sondages alors même que les services des « ressources humaines » de la direction générale ont été très sollicités et le sont encore.

Les personnels qui ont eu recours au télétravail ont eu une expérience individuelle et leur avis peut diverger, mais, globalement, la majorité des collègues l'ayant pratiqué semblent désormais attachés à cette pratique. De ce point de vue-là, il y a bien un « avant » et un « après » Covid en matière de télétravail.

S'il est trop tôt pour savoir quel sera le nombre de demandes de télétravail « nouvelle formule » qui seront déposées pour la rentrée de septembre, il est plus que probable qu'il sera en nette augmentation, même si cela variera selon les services mais aussi selon les fonctions exercées.

À cet égard, **l'USD-FO** se félicite de la nouvelle approche qui préside à la déclinaison du télétravail : désormais toutes les fonctions sont éligibles sauf exceptions précisées dans le protocole ce qui renverse la règle du jeu qui consistait à exclure certaines fonctions, par principe, à commencer par l'encadrement. **L'USD-FO**, dès 2017, avait écrit à l'administration pour qu'elle évolue sur cette approche. Il aura fallu 4 années et une crise sanitaire exceptionnelle pour qu'elle revoie sa position. Il en est de même pour d'autres fonctions, telles que les secrétariats.

Dans des circonstances inédites et parfois difficiles, et avec le soutien remarquable des services informatiques, la pratique du télétravail s'est installée. Pour autant, elle ne doit pas nous faire oublier qu'il y a des pré-requis indispensables dont il n'est pas certain qu'ils soient tous réunis :

- le premier est évidemment celui du matériel informatique et, au-delà, des outils mis à la disposition des personnels. Sur ce point, et malgré, une fois encore, la mobilisation des services informatiques, il nous reste des progrès à accomplir en matière de taux d'équipement (même si celui-ci s'est nettement amélioré) mais aussi en matière d'outils. Chacune et chacun d'entre nous a des expériences parfois cocasses ou irritantes de visio-conférences techniquement perfectibles,

- le deuxième pré-requis est la capacité des encadrants, et notamment des encadrants de premier niveau, à animer à distance leur service et donc à faire vivre ce collectif de travail dont la crise nous a permis de mesurer l'importance. Les expériences de ce point de vue sont inégales, tant pour les agents que pour les encadrants eux-mêmes.

La période qui s'ouvre doit nous permettre de nous assurer que ces pré-requis (auxquels il convient d'ajouter le respect du droit à la déconnexion) sont réellement intégrés et nous estimons indispensable que l'administration veille à la fois aux équipements informatiques, au sens large, et à l'encadrement des équipes (lequel suppose aussi que les moyens utiles soient donnés aux encadrants). Ce dernier point sera d'autant plus important dès lors qu'une même équipe se partagera entre travail sur site (voire travail distant) et télétravail.

Nous aurons l'occasion de revenir sur d'autres points au cours de cette réunion, mais nous prenons d'ores et déjà date, afin que l'administration, tant au niveau national qu'au niveau local, suive de près cette évolution majeure qu'est le télétravail de masse et qu'elle puisse intervenir en tant que de besoin pour aider et accompagner l'ensemble des personnels concernés. Cet accompagnement des encadrants et de leurs collobarateurs commence avant tout par une formation professionnelle adaptée aux enjeux du télétravail.

Nous vous remercions de votre attention.

La délégation **USD-FO**