

GT - Télétravail

06 mai 2020

Compte-rendu



Le travail confiné n'est pas le télétravail !



Lors du groupe de travail convoqué le 6 mai dernier par l'administration, **Solidaires Finances** a souligné d'emblée qu'il s'agissait de répondre aux questions liées à l'utilisation du télétravail en une période d'urgence sanitaire : la nécessité de protéger les agents par l'utilisation du télétravail ne signifie pas qu'il faille généraliser cette forme dématérialisée du travail.

Solidaires Finances a dénoncé l'utilisation faite par l'administration de cette modalité obligée de travail dans la période pour pousser la logique du télétravail jusqu'à un déploiement généralisé. Les documents fournis mélangeait d'ailleurs allègrement les temporalités différentes, abordant la période de confinement quasiment comme une période ordinaire durant laquelle les agents ont le choix ! Il est paradoxal de faire l'apologie d'un tel dispositif et, en même temps, de soumettre les agents aux conditions défavorables de l'article 2 de l'ordonnance d'avril permettant de retirer jusqu'à 5 jours de RTT à des télétravailleurs.

Solidaires Finances salue le travail compliqué des services informatiques et RH durant la période, ainsi que celui de l'ensemble des personnels en travail confiné, notamment en raison de leur adaptation à des conditions de travail fortement dégradées.

L'administration reconnaît qu'il y a eu beaucoup de dysfonctionnements dans la période, qu'ils sont liés à la précipitation du confinement avec une mise en télétravail en urgence (matériel, outils non adaptés, bande passante, serveurs et réseaux sous dimensionnés...).

Les commandes de matériels doivent effectivement être un axe majeur d'investissement. Période sanitaire ou non, télétravail ou non, les agents et agents des MEF ont besoin d'avoir un matériel adapté aux missions qu'ils effectuent. L'acquisition en nombre suffisant de matériels et postes informatiques performants doit rester à la charge de l'administration et non de la responsabilité de l'agent comme cela s'est beaucoup fait dans la période et comme les nouvelles dispositions hallucinantes du décret du 5 mai le permettent.

Solidaires Finances a par ailleurs indiqué à plusieurs reprises sa volonté de l'intégration des dispositions relatives au défraiement des télétravailleurs et télétravailleuses concernant les frais de connectique et d'électricité.

L'administration reconnaît aussi (mais cette fois du bout des lèvres) des dysfonctionnements humains liés au manque de pratique de l'encadrement des équipes en télétravail. A ce titre, elle ambitionne de mettre à disposition des guides et autres e-formations. Si l'état d'urgence sanitaire justifie de ne pas effectuer des formations en présentiel, nous avons réitéré durant ce groupe de travail que ces dispositifs ne sauraient devenir la norme dans un avenir plus ou moins proche : nous restons fortement mobilisés pour que la grande majorité des formations se fassent en présentiel.



Les encadrants doivent avoir un module spécifique, les télétravailleurs et télétravailleuses et l'ensemble des personnels travaillant dans une équipe dans lesquels se situent des télétravailleurs pour éviter de les exposer à des stéréotypes du type « le télétravailleur est chez lui, il ne doit pas travailler, le travailleur est nécessairement moins productif ». Heureusement que le législateur n'envisage pas de le stigmatiser davantage en envisageant de lui retirer des jours de congés (sic!).

Le bilan, trop succinct, manque d'éléments chiffrés, notamment des éléments genrés, par catégories et par grades, d'explications sur les disparités entre directions (très fort écart de pourcentage entre le pourcentage total des MEF (25%) et celui en Administration Centrale (95%)). Ce bilan pose, plus qu'un problème de télétravail, la question de niveau d'encadrement, de l'organisation et des pratiques administratives. Il reflète surtout une certaine méfiance par rapport aux agents et un grand désarroi de la hiérarchie dans la période de crise.

Ce qui ressort c'est l'absence de relations et d'information sur les autres collègues, notamment pour savoir si ils ou elles vont bien, l'absence de réunion de service par téléphone, certains encadrants ne s'inquiétant pas des collègues, générant un fort sentiment d'isolement. L'évaluation de la charge de travail se faisant parfois au quotidien, génère une forte pression. De même que l'hyper-sollicitation via les écrans (ordi, smartphone, messagerie instantanée...), à laquelle il faut ajouter la charge de travail pour les parents d'enfants en bas âge.

Aujourd'hui, les seules conclusions qui peuvent tirées le sont seulement sur une situation de travail confiné : elles ne sont absolument pas transposables à une situation dite classique.

Il n'y a aucun recul, aucune véritable donnée, aucun retour d'expérience. L'administration en doit pas imaginer que les échanges principalement dématérialisés au sein des collectifs de travail, les vidéoconférences, les échanges et stockages de mails et document en pagaille, plébisciter la 5G, ne doit pas envisager une intensification des restructurations des services, ce serait faire montre d'une incompréhension totale de ce que doit être le monde !

Un questionnaire envoyé à tous les agent.e.s (sur l'insistance des organisations syndicales) doit comporter nos demandes de corrections : le projet qui a été présenté induit des biais dans les réponses, montrant bien la volonté de l'administration d'une généralisation du télétravail. La « novlangue » utilisée, la façon de rendre l'agent.e responsable de son mal être, des dysfonctionnements du matériel donnent à voir une administration qui se défait de ses propres incapacités à gérer l'ensemble de cette problématique !

Solidaires Finances présentera un document cadre pour le prochain groupe de travail qui se tiendra fin juin développant ses desiderata en matière d'accompagnement des futurs télétravailleurs ordinaires et pour la gestion du travail confiné en temps de crise.

Le Centre National de Réponse au Public (CNRP) prendra au 1er octobre la suite de l'actuel Centre National d'Appel. En plus des appels téléphoniques il aura à gérer l'ensemble des plaintes reçues par la DGCCRF tant par voie postale que par mails.

Le CNRP contrairement au CNA aura ses effectifs en poste, pour une bonne part d'entre eux, dans les départements et non tous concentrés, comme c'est le cas pour le CNA, à Montpellier.

Si le système qui va être retenu pour la prise d'appel ne prévoit pas une prise à distance (hors siège CNRP à Montpellier) les conditions de travail des agents au siège vont s'en trouver très fortement compliquées du fait qu'ils auront à traiter, en plus de courriers et mails, tous les appels téléphoniques.

Les conditions de travail des collègues du CNA avaient fait l'objet de discussions administration-syndicats afin de leur permettre une diversification de leur poste non concentré sur les seules réponses téléphoniques vers une grave détérioration des conditions de travail des autres agents qui auront à traiter tous les appels téléphoniques.