

Compte-rendu du GT Télétravail du 06/04/10

Objectifs de la réunion :

- exposer l'état des lieux (textes en vigueur, expérimentations en cours...);
- commencer à définir un cadrage général fixant les grands principes du télétravail en administration centrale.

Chacun des items qui figurent dans les documents servant de base à la réflexion et qui ont été diffusés préalablement à la réunion, ont été développés un à un par l'administration. Les organisations syndicales se sont exprimées sur ces points. Les remarques et interrogations formulées sur chacun des points, sont reprises dans ce compte-rendu.

1. Sur la question du télétravail en administration centrale.

Discussion :

- Il est précisé que si c'est un mode de travail qui permet de mieux concilier vie professionnelle et familiale, il est important de veiller à sa compatibilité avec l'organisation des services, et d'être attentif à des effets possibles de désociabilisation. Ce sujet doit être abordé en tenant compte de la nécessité de définir des garanties collectives au profit des agents en télétravail et de promouvoir l'égalité hommes - femmes.
- Aujourd'hui, la DPAEP a mis au point un protocole de télétravail individuel ; il est envisagé de définir un cadrage général sous une forme restant à caler (protocole...) pour fixer les modalités d'exercice du télétravail en administration centrale.

Réponses en séance :

- Le télétravail s'est développé car des besoins se sont faits jours (SDI, SCOSA – où l'objectif a été de permettre de maintenir l'équipe en place en partie à la suite d'un changement de statut des personnels qui travaillent sur le terrain - et lors de la gestion de la pandémie).*
- Des questions comme celle des transports sont souvent problématiques et une organisation du travail plus souple est à trouver, dans la durée.*
- Des progrès d'ordre technique permettent aujourd'hui d'envisager le télétravail dans de bonnes conditions ; il reste des efforts à fournir mais les moyens techniques sont déjà importants.*
- Dans le cadre des plans de continuité d'activité, les modalités d'exercice du télétravail dans les services ont été examinées (pandémie).*

2. Sur les textes de référence.

Discussion :

- La proposition de loi faisant suite au rapport Morel – Lhuissier est à suivre.
- La question du niveau de réflexion sur le télétravail au niveau ministériel (et non pas seulement central) est posée.
- Il est demandé que soient précisés les rôles des instances paritaires sur ce sujet et que la CAP examine des recours éventuels, en cas de refus.
- Pourrait être précisé dans les fiches de poste que le télétravail est ou non possible.
- Une attention particulière devrait être portée à la question des carrières : l'éloignement peut poser souci dans le cadre des exercices de promotion.
- Il faudra veiller à l'adéquation du protocole avec l'accord cadre européen.

Réponses en séance :

- Les travaux menés, à ce stade, portent sur l'administration centrale.
- Le protocole pour l'administration centrale devra respecter l'accord interprofessionnel de 2005.
- Le CTPC pourrait se prononcer sur un document de cadrage général concernant le télétravail et sur un bilan annuel des pratiques au sein des services d'administration centrale

3. Sur les expérimentations.

Discussion :

- Il est mentionné une expérience chez Accenture où sont pris en charge partiellement les frais d'abonnement internet, d'électricité et d'installation. Une prime de panier est prévue.
- Le postulat que la demande vient toujours de l'agent n'est pas avéré.
- Dans les expérimentations présentées, les agents ont-ils conservé leur bureau ? Pour quoi les CDD du SCOSA n'ont pu bénéficier du télétravail ?
- Le coût de l'assurance multihabitation (travail à domicile et matériel informatique) est évoqué (à la charge ou non de l'employeur ?).
- Des quotas, des limites au télétravail sont-elles prévues (raisons budgétaires notamment) ?
- Des agents ont-ils renoncé au télétravail ?
- Le bilan annuel ne doit-il pas passer par un entretien spécifique, mené en dehors de l'entretien annuel d'évaluation.
- Quid de la sécurité des données ?

Le télétravail ne pourrait-il pas être une piste pour faciliter le recrutement de personnels handicapés ?

Un exemple est cité au service de la traduction : positif aux plans des horaires, du temps de transport, de la vie de famille ; négatif sur la possibilité d'accéder aux applications particulières du bureau ; il est nécessaire de disposer d'un espace dédié pour travailler chez soi ; pas de désociabilisation constatée.

Réponses en séance :

- A la SDI et au SCOSA tous les agents ont conservé leur bureau.
- Au SCOSA : les jeunes recrutés en CDD l'ont été en 2007 et il ne leur a pas été proposé de télétravail.
- Les difficultés rencontrées par les agents : au départ des problèmes de connexion Internet au serveur. Les utilisateurs sont à présent satisfaits avec Venus TSE (connexion au poste fixe et pas directement au serveur). Pour l'impression, les agents doivent s'organiser, mais il n'y a pas de financement d'imprimantes. Au SCOSA, il a pu y avoir des problèmes d'organisation du travail entre les contrôleurs et pour les réunions organisées par les chefs de division.
- Le surcoût généré par le télétravail peut aujourd'hui être absorbé par les services ; si le développement est important il y aura alors une réflexion sur les dotations informatiques.
- Le coût des connexions via le marché (SAE) est supérieur au coût dont peuvent bénéficier les particuliers.
- Sur la sécurité des données, elle est assurée lors des échanges via Venus. Un travail de chiffage est en cours pour sécuriser les données transportées sur ordinateur portable.

-Sur les frais de communication : l'administration ne finance pas les lignes Internet. Pas de défraiement sur les communications vers les mobiles ; si l'administration a besoin que l'agent effectue de tels appels, ce sera à étudier.

-Sur les critères, il faudra un guide à terme. A ce stade, et de manière non exhaustive ce qui peut être retenu : la confiance d'abord comme base de travail. Ensuite : la nature des fonctions (recommandations de la DGAFP : parmi les missions qui se prêtent bien à du télétravail, figurent les missions d'expertise, d'étude, de conseil, ou de traduction...); le temps de transport ; la situation familiale ; la santé des agents... Ces critères ne sont pas cumulatifs.

-L'inspectrice hygiène et sécurité présente lors de la réunion indique qu'elle n'a jamais été interpellée par un agent en télétravail sur ses conditions de télétravail. Elle confirme que l'employeur reste responsable de la santé et de la sécurité au travail.

4. Sur les orientations RH.

Discussion :

-La question du badgeage est posée : certains peuvent penser que c'est une bonne façon de se contraindre. D'autres s'y opposent.

-Le principe de l'alternance entre travail à domicile et au bureau est à retenir pour éviter l'isolement.

-Pour maintenir le lien avec la communauté de travail, il faut réviser la charte des technologies de l'information et de la communication et permettre des envois dématérialisés aux télétravailleurs.

-Sur la modulation des journées choisies, il est proposé d'insister sur le fait que le principe reste les jours choisis et que l'adaptation demeure une exception.

-Peut être faut-il parler de « contrat de télétravail » plutôt que de « protocole d'accord ».

-Il faudrait indiquer les motifs dans les cas de retour au travail classique.

Réponses en séance :

-L'agent a les mêmes droits en termes RH qu'un agent sur site.

-Il n'est pas certain que le badgeage soit approprié à ce mode de travail. Ceci étant, du point de vue technique, le système ne le permet pas actuellement ; ce sera possible avec MARHS et la mise en place de la GTA.

-L'implantation du télétravail ailleurs qu'au domicile se ferait dans le réseau avec les contraintes inhérentes..

5. Sur la santé et la sécurité.

Discussion :

L'équilibre est à trouver entre le respect de la vie privée et le contrôle de la bonne application des conditions de sécurité. L'employeur reste responsable de la santé de ses agents ; ce point est à prévoir dans le protocole. Le risque principal demeure le risque électrique.

Qui paye l'organisme agréé pour l'établissement du certificat de conformité de l'espace de travail au regard des normes électriques ?

Réponses en séance :

-le télétravailleur doit prévoir un espace de travail dans lequel sera installé le matériel professionnel mis à sa disposition par l'administration. Cet espace doit répondre aux règles de sécurité électrique et permettre un aménagement optimal du poste de travail. L'administration prendrait en charge la prestation du contrôleur agréé pour l'établissement du certificat de conformité de l'espace de travail dans le respect des normes électriques. Le contrôle serait effectué avant signature du protocole. Pour les protocoles existants, il sera demandé aux télétravailleurs d'obtenir ce certificat.

6. Sur les moyens informatiques et téléphoniques.

Discussion :

L'équipement nécessaire au télétravailleur est déterminé par le service en fonction des missions, de l'organisation du télétravail et de la politique générale d'équipement. Plusieurs configurations sont possibles sur le poste de travail.

Le télétravailleur a accès au système d'information et à de nombreuses applications.

Sur la prise en charge à distance, qu'en est-il ?

Réponses en séance :

*-Il est possible d'appeler le 88000 mais pas de prendre en charge à distance le PC.
-Il y a une palette d'outils qui évoluent dans le temps en fonction des besoins de l'agent et de ses capacités.*

7. Sur le document de cadrage général

Discussion :

-Le préavis de 30 jours pour cesser le télétravail ne doit pas être possible que du point de vue du service mais également de l'agent (article 3 du protocole individuel actuellement en vigueur).

-Quid de l'assurance habitation alors que des agents rencontrent des difficultés financières (article 8) ?

-La question des coûts d'impression (article 8) est à préciser. Même chose pour les frais d'abonnement Internet. Une prise en charge à hauteur de 50% agent / 50% employeur de l'abonnement courant, le temps du télétravail, ne pourrait-elle être envisagée ?

-Le dernier paragraphe de l'article 10 (« pour les tierces personnes l'assurance du télétravailleur ne couvre que les dommages résultant d'une faute personnelle détachable du service ») est à préciser car il y a des incidences juridiques. Que comprend t-il ?

-Quid de la prise en charge des coûts d'électricité : lumière, chauffage, PC... ?

-Est enfin évoquée la question de la prise en charge des repas.

Réponses en séance :

-Sur la prise en charge des coûts d'électricité, ce n'est pas envisagé, le télétravailleur s'y retrouve par ailleurs.

-A l'issue de la réunion, l'administration va rédiger un projet de document de cadrage général sur le télétravail, prenant en compte des questions posées lors de la présente séance et de suggestions faites. Ce document sera examiné lors du prochain GT sur ce thème.