

# TÉLÉTRAVAIL : TOUT VA POUR LE MIEUX DANS LE MEILLEUR DES MONDES

**Une réunion relative à l'organisation du télétravail a eu lieu mercredi 15 septembre après-midi en audioconférence à la Direction générale.**

La DG a tenu à rappeler en introduction les principes et difficultés rencontrées jusqu'ici dans la mise en œuvre du télétravail.

Le dépôt des demandes doit arriver avant le 22 septembre pour que les agents soient en télétravail pérenne à partir du 4 octobre. Les demandes ultérieures seront traitées au fil de l'eau, dans un délai d'un mois comme prévu par l'instruction.

Nous sommes actuellement dans une phase de concertation et d'échange entre les chefs de service et les agents. A ce jour, 1166 demandes de télétravail ont été déposées. 126 demandes sont déjà validées et 19 refusées pour des raisons (nous dit-on) de problèmes liés à Sirius ou de demande de de quotité de jours dépassant le cadre... Le plus grand nombre de demandes concerne le Grand Est, la DG, l'Occitanie et l'Île-de-France.

La transition entre télétravail de crise et télétravail pérenne est délicate pour certaines directions, d'après l'euphémisme de la DG. Le mécanisme des jours flottants par exemple est nouveau, c'est une nouvelle manière d'organiser le travail. Le dispositif induit une responsabilité nouvelle pour les chefs de service.

Il faut raisonner en cote de service pour garantir un taux de présence dans les

services à cause des jours flottants. Il faut une vision au moins hebdomadaire concernant la présence dans les services de la semaine suivante. Les jours octroyés pourront être revus en fonction des nouvelles arrivées dans les services.

La définition des activités télétravaillables doit être revue à l'aune de l'expérience acquise. Une proposition de mise à jour de celles-ci sera intégrée dans les futures discussions avec les organisations syndicales, début 2022.

Au SEJF ou à la DNRED, des exigences particulières justifient une organisation différente de la mise en œuvre du télétravail. La DG indique que la DIPA souffrirait de ces exigences particulières que nous n'arrivons pas à identifier (sic).

Le SNAD-CGT a relevé un certain nombre de problèmes dans la mise en place du télétravail depuis la diffusion de l'instruction cadre du 19 juillet.

Les DI semblent avoir présenté leur mise en œuvre du télétravail à la DG de manière plus positive que ce que les remontées des agents nous enseignent. Nous assistons de la part de certains à une contre campagne pour les demandes de télétravail en limitant volontairement le nombre de jours à prendre en fonction des grades et services. Pire il y a une confusion manifeste et sûrement



volontaire entre les jours fixes (Télétravail de droit commun depuis 2016) et les jours flottants (nouveau). Ce qui n'est pas vraiment l'esprit du texte signé par toutes les organisations syndicales de la fonction publique.

Le texte fonction publique doit s'appliquer aux agents en attendant un protocole d'accord signé par les organisations syndicales.

Notre courriel à la Direction Générale du 27 août avait déjà détaillé un certain nombre de questions. On y évoquait entre autres le risque d'interprétation locale, des exceptions au texte qui ne sont pas détaillées et depuis cette date, nous avons eu plusieurs retours très négatifs de directions où les chefs de service appliquaient leurs règles personnelles au télétravail plutôt que respecter l'esprit du texte.

Ce problème de respect des règles communes fixées à la DG s'est trop souvent posé pendant la crise sanitaire. Ça ne peut pas continuer !

Les retours que nous avons du terrain évoquent l'incompréhension des agents vis-à-vis d'un texte publié mais différent du texte de la Fonction Publique. La question indemnitaire a été réglée par note a posteriori, mais d'autres questions demeurent : sur certains motifs de refus, sur le matériel qui doit être fourni aux agents ou la mise en œuvre du droit à la déconnexion.

Le système des jours flottants n'est pas compris uniformément. C'est le rôle de l'administration de détailler le dispositif, sinon, il y a des écarts d'interprétation en rappelant que seul l'agent peut (ou non) demander ceux-ci.

Le SNAD-CGT est aujourd'hui choqué par les différences d'interprétation des règles. Parfois, au sein d'un même bâtiment, les règles s'appliquent différemment pour des agents dont les tâches

sont pourtant toutes hors de la liste des tâches non télétravaillables. D'autant plus que la mise en œuvre est parfois présentée de manière orale aux agents, individuellement ou en groupe, parfois par simple courriel.

Le SNAD-CGT a deux grands problèmes de droit avec ce texte : d'abord celui du non respect de la hiérarchie des normes que nous avons déjà évoquée à de nombreuses reprises entre le texte DGAFP de juillet et celui de la DGDDI, mais aussi un problème de délégation de signature. L'instruction cadre confond l'avis du chef de service et la décision qui incombe au directeur interrégional qui, a reçu délégation de la directrice générale pour ce faire ; contrairement aux chefs de service. Cela implique un risque managérial et les agents ne pourront pas exercer leur droit de recours normalement.

En outre, l'annexe 3 évoque des recours devant des commissions paritaires. ces dossiers seront-ils traités en CAP Nationale ou dans des CAP locales aujourd'hui supprimées ? Concernant ce droit au recours nous avons rappelé notre volonté déjà exprimée au groupe de travail de juin, de faire figurer une partie « *droit et garanties de l'agent en cas de refus* » en verso du formulaire de demande à transmettre. Ce n'est pas grand chose mais permettrait de contractualiser un peu plus ce document..

De manière plus détaillée, à la DIPA par exemple, les encadrants ont droit à 12 jours de télétravail flottants (alors que les textes FP prévoient un minimum de 12 à 128 jours sans distinction de grade) par an, soit un seul jour par mois ! Comme s'il n'y avait jamais eu de crise covid. Le DI a décidé, seul comme trop souvent, qu'un seul jour de télétravail serait accordé aux agents. Et les chefs de service mettent la pression sur les collègues.

A Montpellier, les encadrants intermédiaires ont reçu un courriel qui leur



Syndicat national  
des agents  
des douanes CGT  
263 rue de Paris  
case 452  
93514 Montreuil cedex

01 55 82 88 68  
douanes@cgt.fr  
www.cgtdouanes.fr

demande de ne pas accorder plus d'un jour de télétravail aux agents. C'est contraire au texte du 19 juillet.

En Île-de-France, un CTSD a lieu le 16 septembre et évoquera ce sujet. Les documents de travail semblent coller à l'esprit de l'instruction du 19 juillet, mais sur le terrain, les disparités sont énormes et on refuse ou on limite à un jour par semaine à certains agents le télétravail par manque d'effectifs. Et que dire de la DI de Marseille qui alimente la division entre agents dans les services de dédouanement en mettant en place une inégalité dans les jours de TT admis, parfois au sein d'un même service ?!

On doit sortir les chefs de service de la vision « 2016 » du télétravail. Ce n'est ni un droit ni une obligation, mais c'est un mode d'organisation plébiscité par de nombreux agents.

Nous demandons rapidement une réunion de négociation, sans attendre le groupe de travail du 25 novembre qui nous paraît trop lointain au vu du malaise qui s'installe dans les services. Dans l'accord-cadre Fonction Publique, l'obligation de dialogue social sur le télétravail est inscrit, avec l'obligation de négocier les protocoles ou accord qui seraient en-deçà de l'accord cadre du 13 juillet dernier. Nous y sommes !

Le SNAD-CGT a rappelé ses revendications sur le télétravail puisqu'elles n'ont pas été entendues jusqu'ici :

- Des règles nationales, qui ne souffrent pas d'interprétation. La gestion souple du télétravail implique trop de dérives locales.
- Indemnité couvrant les frais liés au télétravail équivalente à 5 euros par jour, sans plafond, revalorisé chaque année et rétroactif pour l'année 2020, période pendant laquelle le télétravail a été imposé.
- Deux équipements informatiques complets par agent, au bureau et à domicile.

- Respect du droit à la déconnexion avec un outil automatisé. Nous avons demandé une charte du droit à la déconnexion mais la DG attend des directives ministérielles avant de nous présenter un outil.

- Déploiement de matériel ergonomique pour l'ensemble des agents, sans avis de la médecine du travail (fauteuil adapté, dispositifs contre les troubles musculo squeletiques, écrans). C'est le minimum de la prévention primaire des risques professionnels. D'ailleurs la DG annonce que l'ANACT va bientôt sonder quelques services pour évaluer les risques liés au télétravail.

- Instaurer un délai raisonnable pour le retour dans le service en cas d'urgence. Il y a des endroits où il est impossible de se rendre en moins de vingt minutes (les grosses agglomérations, surtout en Île de France où les agents résident parfois loin).

- L'organisation du travail dans le service doit être définie par une cote de service décidée entre les agents et avec leur hiérarchie locale, à la manière de la cote de service des congés.

La DG a répondu à notre question sur l'harmonisation en expliquant que nous étions encore en phase d'expérimentation. Les disparités entre services semblent normales pour la direction puisque toutes les situations ne sont pas similaires. Ainsi, la DG reconnaît que certaines directions ont fixé un nombre limite de jours de télétravail pour, paraît-il, protéger les gens qui ne sont pas en télétravail (re sic) et parce que les chefs de service craignent trop de demandes.

Pour la DG, l'accord de télétravail doit se faire en fonction de chaque demandeur et de son collectif de travail. Il ne peut donc y avoir de règles générales décidées depuis Montreuil.

La directrice générale ne perçoit pas de problème de hiérarchie des normes et n'était manifestement pas là pour



Syndicat national  
des agents  
des douanes CGT  
263 rue de Paris  
case 452  
93514 Montreuil cedex

01 55 82 88 68  
douanes@cgt.fr  
www.cgtdouanes.fr

répondre à nos questions mais pour faire la propagande de l'excellent travail que fournissent ses DI.

En répondant à la question sur le droit à la déconnexion, elle a pourtant reconnu qu'il y avait une différence entre le texte douanier et le texte fonction publique. La mise en œuvre effective de ce droit est donc toujours à l'étude.

Notre question de la délégation de signature a été prise en considération, mais la DG n'avait pas encore de réponse à nous communiquer.

A ce stade, le déploiement du télétravail ne convainc pas le SNAD-CGT. Nous avons vécu un an de télétravail forcé

pour cause de crise covid et aujourd'hui, toutes les belles promesses de l'époque sont oubliées et on impose des règles de droit inégales aux agents, sans véritable justification.

Il semble que le SNAD-CGT soit le seul à avoir aujourd'hui des revendications concrètes sur le télétravail, les autres OS semblant se satisfaire de la situation et des réponses sommaires.

**POUR LE RESPECT DES DROITS  
ET GARANTIES DES DOUANIERS  
ET DOUANIÈRES,  
NOUS N'ACCEPTONS PAS LE  
TÉLÉTRAVAIL À N'IMPORTE  
QUELLES CONDITIONS !**



Syndicat national  
des agents  
des douanes CGT  
263 rue de Paris  
case 452  
93514 Montreuil cedex

☎ 01 55 82 88 68  
✉ douanes@cgt.fr  
🌐 www.cgtdouanes.fr