



TÉLÉTRAVAIL

LE POINT DU COMITÉ DE SUIVI

UN POINT SUR L'ACCORD TÉLÉTRAVAIL DOUANE A ÉTÉ FAIT AVEC LA DIRECTION GÉNÉRALE. SI CET ACCORD A PERMIS DE CONSOLIDER ET D'HARMONISER LES DROITS DES TÉLÉTRAVAILLEURS EN DOUANE ON CONSTATE ENCORE ICI ET LÀ DES BLOCAGES, QUI POUR L'ESSENTIEL SONT HIÉRARCHIQUES.

Forte de l'enquête que nous avons menée sur le télétravail il y a un peu plus d'un mois, c'est sur la base de données consolidées que la CFDT Douane a pu interpellé la DG et porter la parole des agents sur les leviers qui sont encore à activer pour ancrer dans la durée les droits et devoirs des télétravailleurs et de l'Administration employeur.

LA QUESTION DE L'ÉQUIPEMENT DU TÉLÉTRAVAILLEUR

L'un des axes forts de l'accord Télétravail est la création d'un **kit d'équipement** de base du Télétravailleur. Il faut d'ailleurs remercier les équipes des sous-directions FIN et SI ainsi que les différents services support des Directions pour leur réactivité dans l'expression des besoins et la mise en place des marchés. Pour autant il s'avère que 20% des télétravailleurs n'ont pas été informés de l'existence du kit !

Ce kit assez complet comprend entre autres un **fauteuil de bureau** qui est fortement demandé par les agents. Cependant vous êtes nombreux à nous avoir fait savoir l'impossibilité, que vous aviez de récupérer ce fauteuil au bureau pour l'amener à votre domicile faute de véhicule pour le transporter.

La CFDT demande donc à la DG de recenser tous les blocages et de trouver des solutions pour permettre de livrer ce fauteuil au domicile des agents. À savoir que ce fauteuil est définitivement acquis, il ne sera pas demandé sa restitution en cas de mutation.

Autre point noir, la **téléphonie**. Vous êtes nombreux à vous plaindre de la qualité sonore et de la fiabilité technique de la solution "Avaya". Le constat est sans appel, pourtant la DG nous affirme ne pas avoir de retour négatif ! On tombe là dans la maladie chronique de l'Administration, tout le monde mesure que le système dysfonctionne mais s'il n'est pas matérialisé par un Olga, ce dysfonctionnement n'est pas pris en compte.

La CFDT demande en conséquence et faute de solution le remplacement « d'Avaya », la généralisation de l'octroi de téléphones portables aux agents AG/Co, comme c'est déjà le cas en Surveillance.

Enfin, la CFDT douane s'est assurée que la **distribution des éléments du kit** se poursuivra au long de l'année 2024 en direction des agents non dotés et des nouveaux télétravailleurs. Nous vous invitons à nous informer de toutes difficultés.

CONNAÎTRE SES DROITS

Plusieurs d'entre vous nous ont alertés sur le **flou pour l'octroi de jours de télétravail en aval ou en amont de congés ou de jours de récupération**. Il s'agit d'un non sujet car l'accord prévoit déjà cette disposition, mais elle est effectivement incluse dans le « questions réponses » (Annexe n°9 question N° 4). C'est donc possible et sauf nécessité de service dûment argumenté par écrit, il n'y a aucune raison de refuser un TT dans cette condition. Vous trouverez ([ICI](#)) l'accord et le "questions réponses".



TÉLÉTRAVAIL,
MAI 2024



« MON CHEF EST CONTRE LE TÉLÉTRAVAIL »

Parmi les agents qui ne télétravaillent pas et qui peuvent télétravailler, 23% affirment que c'est par refus de l'encadrement. De même, de nombreux agents nous affirment qu'ils reçoivent des pressions pour ne pas demander un 2ème jour de télétravail ou s'autocensurent pour demander un jour fixe (qui serait mal vu !).

Le nombre de remontées de ce type doit nous alerter et alerter la DG. En effet, ce blocage de certains managers sur la question du télétravail montre qu'en fait ces derniers ont peur et ne sont pas armés pour manager en mode mixte. D'ailleurs de nombreux encadrants s'expriment dans notre enquête en ce sens, exprimant une difficulté à concilier le Télétravail, la continuité du service et la préservation du collectif de travail.

Diriger une partie de son équipe en télétravail oblige effectivement à un certain nombre de réflexes qui ne sont pas acquis mais qui s'apprennent, comme fixer un objectif journalier, contrôler l'activité du service, ne pas reporter sur les agents présents la charge de travail des agents en distanciel, planifier, ordonner, savoir garder une convivialité même à distance.

La CFDT a demandé à la DG de se pencher dans les meilleurs délais sur un kit de formation des encadrants, c'est pour nous un chantier prioritaire.

« J'AI DÛ RENONCER AU TÉLÉTRAVAIL À CAUSE DES SOUS EFFECTIFS ! »

Là aussi vous êtes nombreux à mettre en avant les conséquences sur l'organisation du travail des sous-effectifs criants qui traversent notre administration, plus de 600 ETP à l'aune des derniers chiffres connus. Pour la CFDT ce n'est pas aux agents de s'adapter à cette situation. On atteint là les limites des effets positifs qu'un accord peut produire, mais cette problématique mortifère des sous-effectifs doit être prise en urgence par le nouveau DG.

NUMÉRISATION DES DOCUMENTS

Des agents, notamment en Recettes ou Services Contentieux, bénéficiant de jours de télétravail ne les prennent pas nécessairement en raison de l'impossibilité de "sortir" les documents. Le manque de dématérialisation de certaines tâches les oblige à les numériser, ce qui est chronophage.

La CFDT a demandé à la DG une réflexion sur ce sujet.

HANDICAP ET AMÉNAGEMENT DE POSTE.

L'accord prévoit un doublement des équipements pour les agents ayant un aménagement de poste, là aussi, 20% des agents concernés n'en étaient pas informés !

La CFDT a demandé que soit étudiée la possibilité d'avoir un outil de sous titrage en direct des visio-conférences. Outil qui serait un vrai progrès pour tous les agents malentendants. La DG est intéressée et va faire rapidement une étude de faisabilité.

OUTRE-MER

La CFDT Douane avait alerté sur le retard pris par les Directions Ultramarine en matière de déploiement du kit. Ce retard devrait être levé au cours de ce semestre car une enveloppe allouée à cet effet est en cours de validation au niveau du secrétariat Général de Bercy.

EN CONCLUSION

Si le télétravail est un sujet réel d'attractivité des postes (84 % des agents qui ne peuvent le faire souhaitent télétravailler), ce mode de travail reste en phase d'installation puisque 77% des télétravailleurs souhaitent faire évoluer leur système de télétravail (nombre de jours ou mixité entre jours flottants /jours fixes).

De même, dans les mentalités, il reste encore un pas à franchir. L'accord a permis de consolider les droits des agents, il y a cependant encore trop de blocages hiérarchiques, essentiellement par peur. C'est là le prochain chantier de la Direction Générale sur ce sujet.

LA CFDT ELLE NE LÂCHERA RIEN ET PREND RENDEZ-VOUS POUR UN PROCHAIN COMITÉ DE SUIVI DE L'ACCORD AU SECOND SEMESTRE AFIN DE MESURER LES ÉVOLUTIONS QUE NOUS ESPÉRONS POSITIVES.