

FICHE N°7

COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

Télétravail et conditions de vie au travail

Le télétravail constitue une évolution majeure en matière de conditions de vie au travail. Il offre en effet aux agents qui souhaitent en bénéficier la possibilité de mieux concilier vie professionnelle et contraintes personnelles. Il permet également de supprimer la fatigue et le stress induits par l'usage des transports ou les trajets et favorise dans certains cas le maintien en activité de l'agent.

Lancé en 2018 à la DGFIP, le développement rapide du télétravail en 2020¹ en raison du contexte sanitaire a permis à la DGFIP de préserver la santé de ses personnels en favorisant la poursuite des missions prioritaires à distance.

I. Les enseignements de l'enquête ministérielle auprès des agents de la DGIP²

1.1 Une nouvelle façon de travailler appréciée

84% des agents reconnaissent disposer de plus de liberté pour s'organiser et gérer leurs priorités et 74% ont conservé des relations satisfaisantes avec leur équipe de travail. Enfin 69% des agents ont disposé du soutien et de l'appui nécessaire pour accomplir leur mission.

86% des télétravailleurs considèrent que le travail à domicile est bien voire très bien adapté à leurs activités professionnelles. 79% des agents ayant découvert le dispositif pendant le confinement souhaitent le poursuivre à l'issue de la crise, de manière régulière ou ponctuelle.

Globalement, pour 67% des répondants, l'expérience télétravail a été positive : ils ont jugé leur moral plutôt bon voire très bon.

80 % des personnes interrogées ont considéré avoir disposé des moyens et outils professionnels nécessaires pour exécuter correctement leur travail. 87% des répondants disposaient d'un ordinateur portable professionnel avec VPN (résultat à mettre en parallèle avec le calendrier de réalisation de l'enquête).

39% disposaient d'une pièce dédiée et isolée et 42% d'une installation dédiée (bureau, chaise).

70% des télétravailleurs interrogés considèrent que la fourniture d'un matériel adapté constitue l'une des principales améliorations que la DGFIP doit apporter pour mieux gérer le télétravail.

1.2 Des points de vigilance pour améliorer l'expérience du télétravail

- Un équilibre vie professionnelle/vie privée globalement assuré

¹ 52 966 agents ont télétravaillé au moins une fois en 2020 (Source : SIRHIUS décisionnel).

² Enquête du Secrétariat général réalisée après le premier confinement en 2020 (données DGFIP).

Toutefois, 34% des travailleurs à distance ont rencontré des difficultés pour établir une frontière entre vie privée et vie professionnelle et 30% des difficultés pour traiter leurs courriels et se déconnecter (travail le week-end, tôt le matin ou tard le soir...).

60% ont manqué de moments de convivialité entre collègues, 35% se sont sentis isolés et 27% ont ressenti davantage de stress et/ou de fatigue du fait du travail à distance.

Enfin, 69% des agents ont déclaré ne pas connaître la personne ressource ou les outils dédiés (FAQ, guides...) mis à leur disposition en cas de difficultés ou de questions sur comment vivre le télétravail pendant le confinement.

- **Une santé préservée pour une majorité de télétravailleurs**

Toutefois, 49% déclarent avoir ressenti, plus qu'au bureau, au moins un trouble de la vue ou des douleurs (au bras ou au dos).

- **Des agents insuffisamment outillés pour communiquer à distance**

Seulement 14% des agents disposaient d'un téléphone professionnel, 79% ont utilisé leur téléphone portable personnel pour leurs activités.

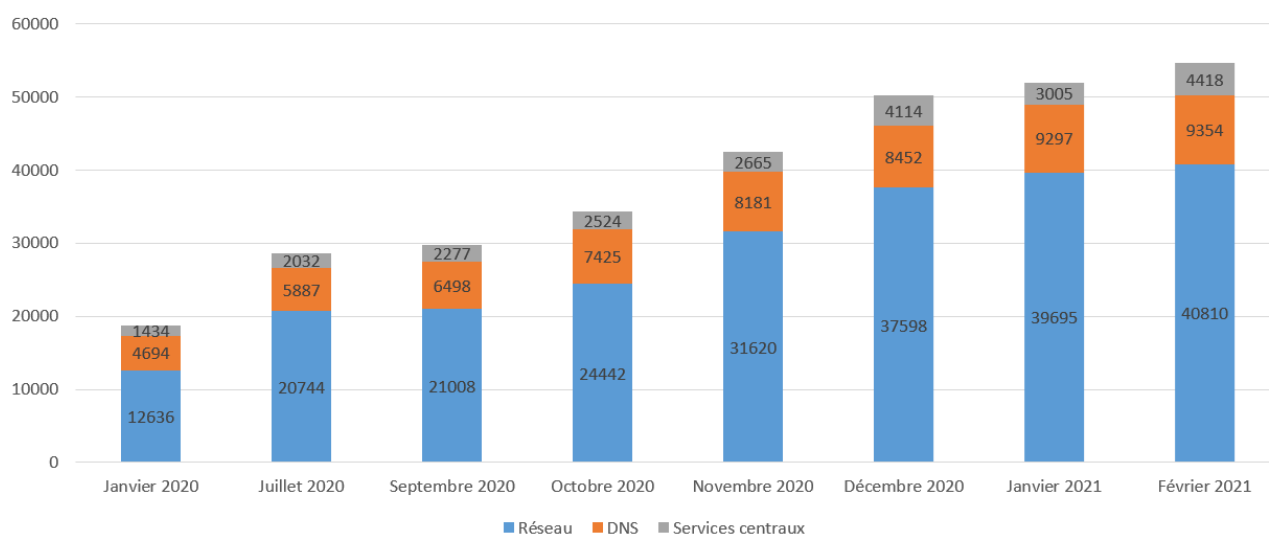
66% des télétravailleurs interrogés déclarent n'avoir disposé d'aucun moyen technique pour réaliser des réunions à distance (micro, casque, application de visio ou audio conférence ...).

II. Les actions mises en oeuvre pour améliorer les conditions de travail des télétravailleurs

2.1 Un plan d'équipement informatique ambitieux et des modalités d'accès aux applications renforcées

En complément des dotations intervenues pendant la crise, la Direction Générale travaille à **renforcer l'équipement en PC portables des agents** de la DGFIP avec l'objectif d'atteindre un taux d'équipement moyen entre 70 et 80% afin de renforcer notre capacité collective à gérer des situations de crise et accompagner au mieux le développement du travail à distance.

Evolution des équipements informatiques nomades

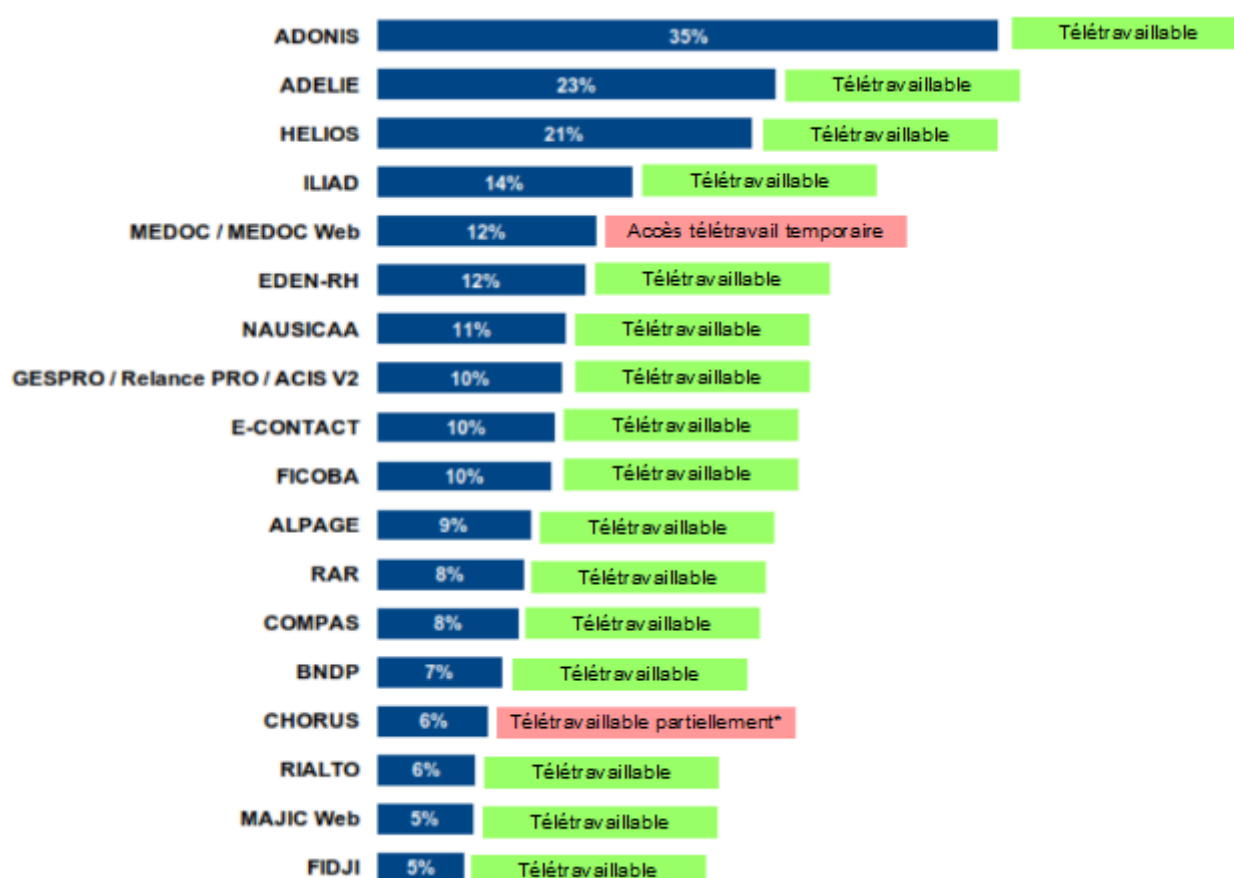


Par ailleurs, les directions ont été autorisées dans le cadre du dispositif exceptionnel à mettre à disposition des télétravailleurs **un téléphone professionnel** (smartphone ou téléphone «voix» uniquement selon les tâches télétravaillées et le positionnement du télétravailleur). Des modalités spécifiques ont été également prévues pour les utilisateurs de solutions de téléphonie spécialisées type centre de contact.

Enfin, plus de 300 applications sont désormais accessibles en télétravail, notamment les applications les plus utilisées (Adonis, Adélie, hélios, ILIAD, etc...). La liste des applications est actualisée régulièrement sur le site Ulysse (rubrique les agents / vie de l'agent / [liste des applications télétravaillables](#)).

Panorama des 18 applications utilisées le plus souvent par les agents

(enquête de satisfaction informatique 2019 – le taux correspond à la part des répondants à l'enquête qui déclarent utiliser l'application)



* Ouverture progressive par l'AIFE (formulaire et chœur sont déjà accessibles)

2.2 Des outils collaboratifs mis à disposition des chefs de service

Un ensemble d'outils collaboratifs (JITSI, GoToMeeting, Tchap, Audioconf de l'État) ont permis de préserver la cohésion des équipes, de faire le point sur le travail en cours et les éventuelles difficultés rencontrées, tout en évitant l'isolement.

Un mode d'emploi de chacun d'entre eux est accessible dans l'Espace du manager d'Ulysse cadres.

Des travaux informatiques ont été menés sur les applications et les réseaux tout au long de l'année 2020 afin d'améliorer la qualité des conférences assurées par ces outils.

III. L'enjeu de la gestion des risques psychosociaux des télétravailleurs

Le télétravail implique un nouveau rapport avec la hiérarchie, avec les collègues mais aussi avec le travail lui-même : davantage d'autonomie mais aussi une facilité moins grande pour se faire aider par un collègue, un rapport au temps différent avec la nécessité de gérer les diverses priorités, de nouveaux outils numériques à maîtriser, etc..

Le télétravail peut donc être générateur, dans certaines situations, de risques psychosociaux. Ce volet des conditions de travail du télétravailleur fait l'objet d'une attention particulière avec une approche fondée sur l'information des agents et la détection des agents en difficultés.

3.1 Des repères pour le télétravailleur

Pour aider l'agent dans son apprentissage du télétravail, plusieurs outils sont mis à sa disposition sur l'intranet Ulysse/Les Agents/Vie de l'Agent :

- une charte relative aux Droits et obligations du télétravailleur à la DGFIP formalise l'organisation en vigueur.
- le guide DGFIP à l'attention des télétravailleurs comporte notamment une présentation du dispositif et des conseils pratiques relatifs au temps de travail (plages horaires de travail et disponibilité).
- le guide DGFIP relatif aux mesures de prévention des risques psychosociaux et des risques physiques apporte des points de repère concernant le travail sur écran et les postures à adopter pour éviter la survenue de troubles musculo-squelettiques.
- une fiche relative au droit à la déconnexion alerte l'agent sur la préservation de l'équilibre entre sa vie professionnelle et sa vie personnelle.
- enfin, les coordonnées de la plateforme d'écoute et de soutien téléphonique sont détaillées dans le dépliant en ligne et ont été rappelées régulièrement par les responsables de service.

3.2 Des repères pour le responsable de service

Les responsables de service ont été destinataires à l'issue du premier confinement, lors du second confinement et encore très récemment de fiches pratiques présentant d'une part les modalités d'organisation du collectif de travail en mode « télétravail » et d'autre part rappelant les modalités de prise en charge des agents confrontés à un contexte difficile.

Les responsables de service ont également été destinataires du guide de la DGFAP sur le thème [« télétravail et travail en présentiel : des repères pour adapter vos pratiques aux modes de travail mixte »](#).

Enfin, en complément de ces informations et des e-formations existantes, les responsables de service bénéficieront à partir de 2021 d'une formation de deux jours organisées par l'ENFIP. Elle portera sur les outils à mettre en place pour favoriser la cohésion des équipes lorsque celles-ci fonctionnent en mode hybride. Elle s'organisera autour de nombreux jeux de rôles (organiser le travail, suivre l'activité tout en favorisant l'autonomie, communiquer, faire vivre le collectif, etc...).