



Compte rendu Groupe de travail portant sur le télétravail

12 novembre 2020

Un groupe de travail portant sur le télétravail s'est réuni le 12 novembre 2020, sous la présidence de Xavier Maire, nouveau chef du service des ressources humaines, accompagné notamment de Stéphanie Frugère, sous-directrice du développement professionnel et des relations sociales, Stéphane Arché, adjoint au sous-directeur des systèmes d'information, Vincent Seveno, chef du bureau du pilotage des projets de modernisation et Gaël Blanc, adjoint à la cheffe de bureau des politiques statutaires et réglementaires. Anne Bossy, directrice de la DRAAF Grand Est, a également participé à la réunion.

Pour l'Alliance du Trèfle, y ont participé Catherine Ernoult-Tomasso, Hélène Duchemin et Annick Pinard.

Xavier Maire indique que cette réunion a pour objet le télétravail exceptionnel, lié au confinement. Les résultats de l'enquête réalisée par le ministère cet été auprès des agents de l'administration centrale et des DRAAF-DAAF seront présentés.

Un prochain groupe de travail évoquera le télétravail « normal », pour lequel un cadrage est attendu en interministériel.

L'Alliance du Trèfle en préalable à la réunion, constate que le cadre réglementaire du télétravail, qui existe depuis 2016 dans la fonction publique, a été modifié par le décret du 5 mai dernier qui offre encore davantage de souplesse dans les modalités d'organisation.

Néanmoins, 4 ans plus tard, la mise en œuvre au ministère de l'agriculture et de l'alimentation de ce mode de travail reste timide et inégale selon les structures, mais aussi au sein des services d'une même structure.

Si une nécessaire prudence pour préserver la communauté de travail, assurer le service public et laisser le temps à tous de s'approprier le dispositif, peut s'entendre, ce mode de travail qui, bien encadré et employé de façon équilibrée, peut améliorer la qualité de vie des agents tout en préservant - voire augmentant - l'efficacité au travail, ne peut être repoussé indéfiniment. Il constitue par ailleurs une opportunité inédite pour réduire significativement les déplacements domicile/travail, sources de stress, fatigue, risques d'accidents mais aussi de pollution et de contribution au réchauffement climatique.

L'Alliance du Trèfle est favorable à un télétravail toujours choisi par l'agent et jamais subi, équilibré et correctement encadré, avec tous les moyens techniques fournis pour une réussite collective.



Ses interventions lors de ce groupe de travail s'appuieront notamment sur le retour d'expérience de structures qui sont en avance, comme FranceAgriMer, mais également sur une enquête de l'Alliance du Trèfle, lancée à l'issue du premier confinement pour en tirer les enseignements, et à laquelle plus de 600 agents ont répondu spontanément. Les résultats de cette enquête ont vocation à être diffusés dans les jours qui viennent.

Les organisations syndicales regrettent que la réunion ne traite que du télétravail exceptionnel et que les agents de l'enseignement agricole n'aient pas été consultés lors de l'enquête. Xavier Maire indique que, pour l'enseignement agricole, un groupe de travail aura lieu en décembre.

Les résultats de l'enquête télétravail sont présentés (voir le diaporama).

1. Données générales sur les agents répondants

Gaël Blanc présente les modalités de l'enquête qui comptait au maximum 87 questions et portait sur la situation des répondants, le télétravail et un focus sur les encadrants.

Le taux de réponse a été de 60 %, avec une représentation du panel équilibrée. L'enquête est représentative, donc extrapolable aux agents.

La répartition entre administration centrale et DRAAF-DAAF est assez équilibrée avec des disparités régionales (90 % des agents de la DRAAF Grand Est ont répondu).

Anne Bossy demande s'il est possible d'avoir les détails par région. Stéphanie Frugère va expertiser cette demande.

L'Alliance du Trèfle regrette que les agents du MAA en DDI aient été exclus de l'enquête.

Stéphanie Frugère indique qu'ils sont pris en charge par le ministère de l'intérieur.

A une demande de données genrées plus systématiques pour toutes les questions, Xavier Maire précise que ce sera réalisé dans un second temps.

2. Situation des agents (ASA, enfants, équipement...)

78 % des agents étaient exclusivement en télétravail (73,9 % à domicile et 4,1 % dans un autre lieu) et 11,9 % alternaient télétravail et travail sur site.

➤ ASA

96 répondants étaient en ASA totale et 83 en ASA partielle.

➤ Télétravail et garde d'enfants

73,5 % des répondants n'avaient pas d'enfants de moins de 16 ans à garder. Parmi les agents ayant la garde d'enfants, 81,2 % considèrent qu'elle a eu un impact sur leur travail.

➤ **Télétravail avant confinement**

Avant le confinement, 25 % des agents avaient au moins un jour de télétravail par semaine. Cette population est sur-représentée dans l'enquête car le télétravail ne concerne que 15 % des agents dans le bilan social.

➤ **Agents en situation de handicap**

82 % des 172 personnes en situation de handicap ayant répondu à l'enquête n'ont pas eu d'aménagement de poste à domicile pour le télétravail .

Stéphanie Frugère confirme que très peu d'aménagements ont été effectués pendant le confinement, mais que les personnes en situation de handicap ont été suivies particulièrement et que certaines avaient déjà un équipement à domicile.

➤ **Équipement et conditions matérielles**

93 % des répondants disposaient d'un ordinateur fourni par l'administration . 83 % ont eu accès au réseau via le VPN. 47% des agents ont dû utiliser leur téléphone portable personnel et 10 % leur téléphone fixe personnel.

Un gros effort du BIP et des DRAAF a été fourni pour équiper les agents en PC portables.

Pour les réunions à distance, près de 60 % des agents disposaient de webcam.

L'Alliance du Trèfle demande si la situation a été réglée pour les nombreuses personnes en ASA faute d'équipement lors du premier confinement.

Vincent Seveno confirme la forte implication des RMSI et de la SDSI. L'objectif est la fourniture pour tous les agents d'un ordinateur portable. Une plate-forme collaborative a été lancée pendant le confinement.

L'Alliance du Trèfle considère que le pourcentage d'agents équipés d'un portable avant le confinement (72,9%) reflète un meilleur équipement des agents de l'administration centrale et des DRAAF-DAAF qu'en DDI. En effet, dans l'enquête de l'Alliance du Trèfle, les résultats sont inférieurs mais les agents des DDI représentent plus 40 % des répondants.

Xavier Maire confirme que l'enquête porte sur les agents en administration centrale et en DRAAF souvent bien équipés, car nomades.

L'Alliance du Trèfle demande si les agents FranceAgriMer en DRAAF ont participé à l'enquête, car FranceAgriMer a fourni des ordinateurs portables à ces agents. Ces ordinateurs sont-ils comptabilisés ?

Xavier Maire précise que les agents FranceAgriMer n'ont pas répondu à l'enquête.

Stéphane Arché indique que plus de 60% des agents de l'administration centrale étaient équipés en ordinateurs portables avant le premier confinement. Ce pourcentage est passé à 90 % après le premier confinement. Aujourd'hui à quelques unités près, 100 % des agents d'administration centrale sont équipés d'ordinateurs portables « configurés Covid »(client léger de messagerie..). Il reste à terminer la configuration définitive des postes.

Ensuite, le MAA continuera à renouveler les stocks (5 ans au maximum pour un ordinateur portable).

Anne Bossy précise que pour la DRAAF Grand Est, 50 % des agents étaient équipés en ordinateur portable en début de confinement et 90 % en fin de confinement.

Au début du 2ème confinement, tout le monde est équipé d'un ordinateur portable ou d'un deuxième poste fixe pour un télétravail partiel.

Heureusement le VPN était fonctionnel quelques mois avant le confinement.

La plate-forme collaborative NENUFAR était pré-existante en Grand Est, d'où un taux d'utilisation important de cet outil (DDI, DREAL, DRAAF et même EPL). 5 000 personnes l'utilisent.

Il y a eu peu d'ASA pour garde d'enfants à la DRAAF (15 au maximum sur 250 agents, en cas de garde alternée et de vacances).

Sur les difficultés d'utilisation des outils collaboratifs, Vincent Seveno indique que le sujet est bien identifié. Des tutoriels sont prévus car les outils ne sont pas bien connus.

Les résultats de l'enquête 2019 sont sur Intranet, l'enquête 2020 est en cours.

Xavier Maire évoque aussi des formations, qui seront détaillées lors du prochain CTM FORMCO.

Stéphane Arché précise qu'il y a eu quelques difficultés pour les visioconférences mais l'usage de Zoom a pu être autorisé. Aujourd'hui, le MAA a fait l'acquisition de licences OVPA et Zoom.

La DINUM travaille en essayant de concilier les exigences de sécurité et l'ergonomie pour des outils collaboratifs fiables et sécurisés. Sur le plan de la sécurité, le site de Toulouse a fait l'objet d'une attaque par le virus Emotet.

Toutes les DRAAF sont sur fibre optique et il n'y a pas eu de surcharge de réseau (juste un redimensionnement du VPN qui ne s'est pas vu).

Par contre le RIE doit mieux s'organiser avec l'augmentation des visioconférences.

A terme Zoom ne sera sans doute pas retenu, et le MAA s'oriente vers des solutions mixtes : visio et web conférence.

L'Alliance du Trèfle s'étonne de la position du MAA sur Zoom : l'emploi de Zoom est autorisé (hors VPN) à FranceAgriMer, reconnu organisme payeur pour les crédits européens.

Elle demande des informations sur les troubles musculo-squelettiques, car leur augmentation en lien avec le travail sur petit écran a été citée par les répondants dans son enquête sur le télétravail.

Xavier Maire indique que des questions sur les troubles musculo-squelettiques figurent dans le baromètre social dont les résultats seront présentés en décembre.

3. Perception du télétravail par les agents en confinement

L'administration indique que globalement les agents n'ont pas ressenti de dégradation de leur activité professionnelle en télétravail, mais il y a des nuances selon les missions.

Pour la majorité, il n'y a pas eu de modifications des relations avec les collègues.

4. Perception du télétravail en termes de management

Pour 70 % des agents, il n'y a pas eu de redéfinition des missions avec le télétravail. 48,5 % des encadrants ont constaté l'isolement de certains agents de l'équipe, 44,7 % un gain global en autonomie et capacité d'organisation. Pour les encadrants, le télétravail a été à l'origine de difficultés : fatigue accrue (61,2%), difficultés à prendre des nouvelles de chacun (55,4%), et séparation des temps (53,5%).

81 % des agents souhaitent demander à télétravailler.

Xavier Maire conclut en indiquant que le télétravail a été subi mais s'est globalement bien passé. Pour lui, c'est un plébiscite pour l'entrée du télétravail dans les habitudes, même s'il n'y aura jamais cinq jours de télétravail par semaine.

Il faut des formations au management à distance et aux outils.

Il précise que ces conclusions sont partagées en interministériel.

Les organisations syndicales dénoncent l'hétérogénéité entre les structures avec certaines postures de blocage toujours d'actualité.

Pour Xavier Maire, le deuxième confinement impose plus que l'activité normale, notamment avec le plan de relance, contrairement au premier confinement où seul le plan de continuité de l'activité devait être réalisé.

Stéphane Arché indique que pour les agents d'administration centrale qui ne disposaient pas de connexion internet chez eux, sur intervention ponctuelle des MAG, un téléphone portable professionnel ou une clé 4G leur a été fourni.

Anne Bossy constate que certains agents habitent dans des zones où ni wifi ni 4G ne fonctionnent et que ces agents ne veulent pas de télétravail.

5. Conclusions et perspectives

L'administration évoque les points d'attention pour les périodes de télétravail exceptionnel et les mesures déjà prises ou en cours.

L'équipement des agents se poursuit. L'information et les formations pour les outils disponibles pour le travail à distance sont prévues.

Des formations au management à distance ont débuté le 6 novembre.

Des points de vigilance ont été identifiés : isolement, handicap, dispositifs de soutien (réseau des assistants de service social, cellule d'écoute...)

Il faut veiller à la lutte contre les RPS et les TMS, mais elle est difficile à mettre en œuvre à court terme.

L'Alliance du Trèfle demande comment sont gérés les accidents du travail pour les agents en télétravail.

Stéphanie Frugère indique que la doctrine existe pour les accidents du travail : il n'y a pas de différence avec le présentiel. C'est rappelé dans la FAQ (point 35).



En prévention, il faut respecter les bonnes pratiques d'installation (pas de fils qui traînent...).

Suite aux interventions des organisations syndicales, Xavier Maire précise qu'une enquête qualitative est en cours avec le cabinet Mazars (entretien collectif avec des agents) et qu'il y aura un retour de l'enquête du ministère de l'intérieur pour les agents du MAA en DDI.

Les missions télétravaillables peuvent être indiquées sur la fiche de poste.

En ce qui concerne l'aménagement du domicile, les prérogatives du CHSCTM ne vont pas jusque dans l'habitation, d'où une réflexion sur d'autres lieux publics à proximité du domicile (piste de travail).

Sur les violences intrafamiliales, le numéro d'alerte sera rappelé.

Les organisations syndicales expriment leurs souhaits quant à l'évolution du télétravail.

L'Alliance du Trèfle est favorable au développement du télétravail mais à condition qu'il soit choisi par l'agent et jamais imposé. Il faut rester vigilants sur les situations d'isolement.

La confiance entre l'encadrant et les agents est effectivement la clé de voûte du dispositif. Elle ne se décrète pas et nécessite des formations et parfois un important travail sur soi.

Xavier Maire conclut en indiquant que le MAA a la volonté d'intégrer le télétravail dans l'organisation de travail (plus de 80 % des agents sont demandeurs). Pour s'y engager, il est nécessaire de faire évoluer le mode de management (sur objectifs plus que sur poste à poste).

Il n'y aura pas de généralisation, le télétravail étant toujours à l'initiative de l'agent. Et jamais 5 jours sur 5 en période normale.

Une problématique immobilière se posera avec des bureaux partagés et des espaces nouveaux.

Des groupes de travail seront organisés sur le télétravail hors période de crise, en décembre et l'année prochaine, en parallèle des travaux organisés par le ministère de la fonction publique. L'analyse des conséquences du télétravail exceptionnel permettra d'éclairer la réflexion.