

**Groupe de travail « Nouvelles organisations du travail dans les SIE et expérimentation du travail à distance »**

**ANNEXE 1 – Point d'étape sur l'expérimentation de travail à distance dans les SIE**

**Rappel du contexte :**

Un groupe de travail consacré en 2014 à l'organisation des SIE, avec des représentants de six délégations<sup>1</sup> interrégionales a débouché sur la proposition de modèles d'organisation interne aux SIE permettant d'une part d'assurer une meilleure expertise et un meilleur confort professionnel des agents en structurant les services en équipes thématiques et d'autre part sur la proposition d'expérimenter différentes formules de travail à distance entre SIE<sup>2</sup>. Ce travail à distance est désormais rendu possible, notamment avec le déploiement de l'application Gespro.

Le travail à distance peut prendre place dans deux types de contexte :

- hors fusions de SIE<sup>3</sup> : dans ce cadre, un SIE peut prendre à sa charge des missions qu'il assure pour le compte d'un (ou plusieurs autres) SIE. Ce transfert de missions peut être réalisé dans le but, soit de venir en aide à un (ou plusieurs) SIE, soit afin de concentrer une mission à laquelle des agents spécialisés peuvent ainsi être dédiés. **Il s'agit de l'organisation déconcentrée multi-SIE.**
- dans le cadre de fusions de SIE : l'antenne géographique de l'ex-SIE qui vient d'être absorbé prend à sa charge une (des) mission (s) qu'il assure pour le compte du SIE absorbant. Cette organisation permet, le cas échéant transitoirement, de confier un certain nombre de tâches aux agents du SIE absorbé qui n'ont pas souhaité quitter le site. **Il s'agit de l'organisation déconcentrée mono-SIE.**

**1. En 2015 : expérimentation de travail à distance déconcentré « multi-SIE »**

**1-1 Le périmètre**

L'expérimentation du travail à distance entre SIE concerne actuellement **six directions** (les directions et SIE concernés sont mentionnés en annexe 4). Démarrée en juin 2015 pour cinq des six directions<sup>4</sup>, l'expérimentation doit donner lieu à un bilan à l'issue d'une année d'expérimentation. D'ores et déjà les premiers enseignements permettent de dégager un certain nombre de tendances, décrites ci-dessous (1-3).

Dans un premier temps, le périmètre des expérimentations a été circonscrit **au traitement à distance des bulletins AVISIR** (bulletins de création, modification ou cessation d'une entreprise), il sera étendu pour certaines directions, à la gestion des liens d'occupation dans Gespro. Plusieurs réflexions sont en cours sur du travail à distance concernant d'autres thématiques : gestion commune des messageries électroniques « BALF » de deux SIE, relance amiable (notamment téléphonique) contrôle sur pièces de régularisation (taxation d'office/évaluation d'office)...

<sup>1</sup>Ile-de-France, Ouest, Sud-Ouest, Sud Pyrénées et Centre-Auvergne-Antilles-Guyane, Nord.

<sup>2</sup>Ces différentes possibilités d'organisation ont déjà fait l'objet de « fiches transmises aux organisations syndicales précédemment au groupe de travail du 20/04/2015.

<sup>3</sup>Seul cas concerné par la première année d'expérimentation.

<sup>4</sup>Une direction lance l'expérimentation en septembre.

## 1-2 Les conditions de l'expérimentation

Dans toutes les directions, un long travail de préparation a été réalisé en association avec les cadres et les agents des SIE concernés pour définir les modalités de sa mise en œuvre, le suivi et l'accompagnement par l'équipe de direction.

Des protocoles ont été rédigés d'une part entre les directions expérimentatrices et la centrale et d'autre part, au niveau local, entre les sites expérimentateurs.

Des CTL ont été réunis afin de présenter les modalités d'organisations envisagées. Ces informations ont également été portées à la connaissance des CHSCT.

Au niveau central, des représentants du bureau GF2C se sont déplacés préalablement et au cours des expérimentations dans un certain nombre de délégations et directions.

Ces échanges se poursuivent dans le cadre de comités de suivi opérationnels organisés tous les mois par la sous-direction GF2. Par ailleurs, trois comités de pilotage ont eu lieu en 2015.

Enfin, afin de faciliter la mutualisation des pratiques et de permettre une fluidité dans les questionnements et les réponses apportées, une communauté spécifique au sein du réseau collaboratif WIFIP a été créée.

Au-delà de ces instances et de ce réseau, la sous direction GF2 et l'ensemble des bureaux concernés au niveau de la centrale sont à la disposition des directions afin de les accompagner et leur apporter le soutien nécessaire dans cette nouvelle démarche.

## 1-3 Les premiers retours de l'expérimentation en 2015

À l'issue des premiers mois d'expérimentation, le sentiment général est encourageant même si quelques ajustements ont été nécessaires ici ou là, à la fois dans les modalités d'organisation, de traitement et de contenu du périmètre. Il s'agit d'une première approche partielle qui nécessitera d'être complétée et confirmée à l'issue de l'expérimentation.

### ◆ Au niveau qualitatif

#### 1. L'expérimentation n'a achoppé sur aucune difficulté technique dirimante :

- quelques incidents techniques ont été rencontrés au démarrage mais rapidement surmontés (habilitation) ou vont l'être (accès à Gaia et gestion des abonnements dans Opale) ;
- aucun autre obstacle technique significatif n'a été rencontré.

#### 2. L'expérimentation a fourni l'occasion d'une réingénierie des processus pour les missions faisant l'objet d'un travail à distance :

- la procédure de traitement des AVISIR à distance a été allégée (par l'abandon de la consultation préalable de la liasse CFE), soit immédiatement soit peu après le lancement de l'expérimentation. Ces méthodes ont donné satisfaction, 90 % des AVISIR pouvant être validés définitivement sans recours à la liasse.
- les méthodes allégées mises en œuvre par les SIE expérimentateurs ont été généralisées par certaines directions à l'ensemble des SIE.

#### 3. L'éloignement du terrain pour le SIE distant n'a pas suscité de difficulté :

- il n'y a qu'un cas très précis où le SIE distant a ressenti le besoin de solliciter le SIE gestionnaire pour le traitement des entreprises saisonnières ;
- les cas dans lesquels le SIE gestionnaire a réexaminé ex post les AVISIR traités par le SIE distant n'ont pas révélé, par la mise en évidence d'un taux d'erreur significatif, une réelle plus-value du SIE gestionnaire, qui viendrait de sa connaissance du terrain.

◆ Au niveau quantitatif

Les 4 directions dont les éléments quantitatifs ont pu être analysés pour les trois premiers mois<sup>5</sup> ont connu une augmentation de leur activité (nombre d'alertes AVISIR traitées) de plus de 3 % par rapport à la même période de l'année 2014.

Les résultats sont encourageants puisque le stock à traiter des SIE concernés a diminué de 47 % en comparaison de la même période de l'année 2014.

Observant la même tendance, le stock des AVISIR de plus de 3 mois a diminué de 46 %.

**2. En 2016 : poursuite de l'expérimentation de travail à distance « multi- SIE » et nouvelles expérimentation de travail à distance « mono-SIE ».**

Pour l'année 2016, les six directions ayant débuté l'expérimentation « multi SIE » poursuivront leurs travaux, elles seront rejointes par quelques directions<sup>6</sup>(Cf Tableau annexe 5).

Par ailleurs, 4 directions<sup>7</sup> débiteront en janvier 2016 une expérimentation « mono SIE » après avoir procédé à la fusion des SIE concernés. La préparation des travaux pour ces directions est en cours, des groupes de travail locaux sont mis en place avec les intéressés et les modalités d'organisations seront présentées aux organisations syndicales.

Les conséquences en termes de ressources humaines avec la création d'une antenne distante (pérenne ou non) du SIE seront portées à la connaissance des agents dans les délais leur permettant de faire le choix de rejoindre le SIE « absorbant » ou de rester à la résidence du SIE « absorbé ». Bien évidemment, les agents qui ne voudraient pas suivre leur emploi et leurs missions peuvent se prévaloir des règles de gestion applicables en cas de suppression de poste.

La mise en place de l'expérimentation de travail à distance en « mono-SIE » fera également l'objet d'un suivi rapproché et d'un accompagnement des bureaux de l'administration centrale. Un bilan de cette expérimentation sera réalisé au bout d'un an.

---

<sup>5</sup>Une direction a réalisé une expérimentation du traitement des Avisir sur 1 mois seulement

<sup>6</sup>Marne et Hauts de Seine

<sup>7</sup>Dordogne, Lot et Garonne, Nord, Seine et Marne