



L'accord du 16 novembre 2023 sur le télétravail en douane prévoyait dès l'origine des comités de suivi réguliers : un premier six mois après la signature, puis un rythme annuel, comme celui du 10 décembre 2025. À noter que le télétravail est parfois remis en cause dans le privé, alors que le sous-directeur RH confirme sa pérennité au sein de notre administration.

→ LES CHIFFRES 2025

Les autorisations de télétravail progressent de **6 %** entre septembre 2024 et septembre 2025, atteignant **6234 agents**, soit **38 %** des effectifs. Les hausses les plus marquées concernent la **DR Nouvelle-Calédonie** (effet crise insurrectionnelle), la **DNRED** et le **SARC**, où le télétravail était peu développé.

Le **télétravail dérogatoire** est mieux identifié mais encore sous-utilisé (proche aidance, santé, grossesse, handicap).

La répartition femmes/hommes reste stable (**53 % / 47 %**).

En CO, les femmes représentent toujours **55 %** des télétravailleurs ;

en SU, leur part progresse légèrement (+1,4 %, environ **35 %**).

La structure par catégories évolue peu : **10 %** de cadres supérieurs, **37 %** de catégorie A et **42 %** de B (en légère hausse), tandis que la catégorie C recule à **11 %**.

Le **télétravail en CO** représente **89 %** des autorisations. Le **ponctuel** demeure largement majoritaire (**82 %**), devant le régulier (**11 %**) et la double pratique (**7 %**).

La **quotité moyenne** passe de **1,2 à 1,3 jours** par semaine, avec des écarts selon les branches : **1,3 jours** en AG-OPCO, **0,8** en SU.



Pour l'UNSA Douanes, ces moyennes restent peu parlantes : elle demande une répartition précise par nombre de jours télétravaillés lors du prochain CoSui.



Les **vendredis, mercredis et lundis** restent les jours les plus choisis pour télétravailler.

Les **accidents de service en télétravail** diminuent : **3 en 2025** contre **6 en 2024** (deux chutes dans un escalier et un malaise).

Les **refus de télétravail** poursuivent leur baisse, passant de **259 en 2023 à 249 en 2024**. Les motifs se répartissent comme suit :

- *Erreurs de saisie* ➔ 79%
- *Désaccords sur la typologie du télétravail, la quotité ou le contingent de jours* ➔ 15 %
- *Le caractère non-travaillable de l'activité* ➔ 3%
- *Incompatibilité du télétravail avec les nécessités de service* ➔ 2%



→ LE TÉLÉTRAVAIL PASSÉ AU CRIBLE

À côté des refus officiels, une réalité demeure : **l'auto-censure**. Des agents renoncent au télétravail parce que certaines hiérarchies **détournent ou restreignent l'accord**. Un phénomène amplifié dans le contexte de sous-effectif. Pour l'UNSA Douanes, ces pratiques sont **inacceptables** : le télétravail est un droit, pas une faveur.



*En Surveillance, l'UNSA Douanes n'est pas favorable au **télétravail massif**. Pour autant, elle dénonce l'argument commode du « tout non-télétravaillable ». Certaines missions le sont clairement : **moniteurs de tir/TPCI, secrétaires de brigade, encadrants**. Les agents ne doivent plus être privés de droits au nom d'habitudes locales.*
*Concernant les **e-formations**, l'administration multiplie les modules en ligne pour la Surveillance. L'UNSA Douanes rappelle que les formations essentielles doivent être **réelles, incarnées, en présentiel**, et non transformées en simples écrans interposés.*
*Enfin, l'UNSA Douanes défend une vision **humaine et qualitative** du télétravail. Les chiffres ne suffisent pas : il faut comprendre les **motivations, les freins, les pressions** qui s'exercent sur les agents comme sur les managers. Les outils de l'**ANACT**(Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) offrent une base solide pour analyser ces pratiques et **mettre fin aux dérives**.*

→ LA POSITION DE L'ADMINISTRATION

L'administration reconnaît l'**hétérogénéité** dans la mise en œuvre du télétravail entre directions interrégionales. Les remontées des organisations syndicales et les recours contentieux, examinés par RH4, alimentent de nombreux échanges avec les pôles RH des DI. L'objectif reste de **renforcer la pédagogie** autour de l'accord afin de réduire les recours. En outre, elle souligne que l'**article 19** de l'accord prévoit une **réunion annuelle** sur l'organisation du travail au sein des collectifs, afin d'accompagner leur évolution.

Elle souhaite également intégrer un **volet télétravail dans les fiches de poste**, pour clarifier les attentes entre agents et managers.

Il est rappelé que le télétravail repose sur le **volontariat** et une **relation de confiance**. Le manager ne doit pas en avoir une perception négative. Les règles habituelles s'appliquent, notamment la possibilité de sortir et la pause méridienne.

En cas de **refus en FSS**, la situation doit être examinée sur la base d'éléments étayés et d'une analyse des risques professionnels.

Concernant les **stagiaires**, le sous-directeur RH rappelle que l'accès au télétravail suppose une relation de confiance, un minimum d'autonomie et de compétences. La période de **trois mois en présentiel** vise leur intégration au collectif et leur montée en compétences.

Enfin, le sous-directeur RH réaffirme l'intérêt des **e-formations**, vues comme un complément à celles nécessairement en présentiel. Il souhaite donc maintenir l'accès des agents de la Surveillance à ces dispositifs et souhaite l'augmentation du nombre de **PC portables en SU**, de 3 à 4 par unité.



*Pour l'UNSA Douanes, les **e-formations** montrent leurs limites. Pour conserver un intérêt, elles pourraient devenir de véritables bases réglementaires numériques, facilitant l'accès des agents à la réglementation sans devoir parcourir des textes interminables.*

Enfin, l'UNSA Douanes rappelle que le jour de télétravail peut être accolé à toute forme d'absence (CA, récupérations, ASA, etc.), conformément à l'accord.





→ PARLONS ÉQUIPEMENT...

La Douane reste globalement **bien équipée** pour le télétravail. Les années 2023-2024 ont connu une forte dotation en matériel, suivie d'un **ralentissement logique** en 2025.

Avec la fin du **FADT (Fonds d'Accompagnement du Déploiement du Télétravail)**, les directions financent désormais les équipements sur leur **BOP**.

Les enquêtes nationales confirment un **haut niveau de satisfaction** concernant le matériel et, plus largement, le télétravail.



L'UNSA Douanes a obtenu que le lecteur de carte rossignol soit désormais intégré au kit du télétravailleur.

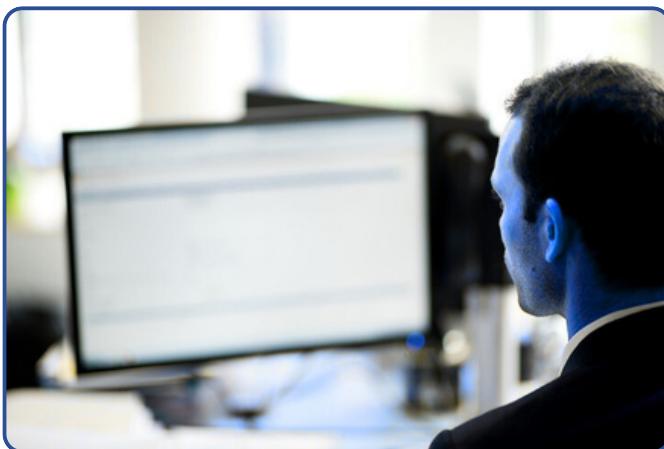


Bon à savoir :

Lors d'une **mobilité**, les agents peuvent **conserver leur kit télétravail** (sac, fauteuil, hub, casque, tapis de souris, support d'écran).

L'administration rappelle que des **formations au télétravail** sont proposées en formation initiale, continue et lors des promotions professionnelles.

Les **Paris Spé** sont éligibles au télétravail ; il revient à la **DI Île-de-France** de les équiper (point qui sera vérifié).



→ LES AMENDEMENTS À L'ACCORD DU 16 NOVEMBRE 2023

Par courriel intersyndical du 12 juin 2024, les représentants du personnel ont exprimé le souhait de réviser l'accord sur le télétravail. L'administration a présenté ses remarques et propositions associées à ces demandes pour en discuter lors de ce COSUI.

Concernant le préambule et l'article 5, l'accord est amendé comme suit :

Préambule : (à insérer après le 3e paragraphe)

Le périmètre d'application du présent accord recouvre l'ensemble des services de la DGDDI. Ce principe ne s'oppose pas à ce que les services déclinent l'accord localement, pour en préciser les modalités d'application.

Dans le respect du principe du subsidiarité, cette déclinaison ne peut être moins-disante pour les agents, et doit impérativement être discutée en dialogue social local.

Tout projet de déclinaison devra faire l'objet d'une validation de la Sous-Direction des Ressources Humaines qui en informera les organisations syndicales nationales.

Article 5 : (avant dernier paragraphe)

Les fiches de poste correspondantes précisent ces contingences éventuelles ainsi que les modalités d'organisation du service en matière de télétravail

Lors de l'entretien préalable à la demande de télétravail, l'encadrant présente et s'appuie sur la fiche de poste qui indique si tout ou partie des activités sont susceptibles d'être exercées en télétravail.

Les autres articles discutés

L'article 6

En marge des voies de recours, il concerne la mise en place de conventions télétravail et surtout leur modification. Malheureusement, l'application SIRHIUS ne permet ni d'ajouter un avenant à l'autorisation en cours, ni de modifier une autorisation.



L'UNSA Douanes demande une évolution de SIRHIUS en ce sens. Elle dénonce une usine à gaz et propose une simplification claire distinguant deux cas : « avec accord du chef de service » et « sans accord du chef de service ».

L'article 15-4

Il traite du télétravail exceptionnel en cas d'intempéries, de grèves des transports, etc. L'administration s'oppose à l'extension du télétravail exceptionnel aux e-formations pour les agents qui le souhaitent. Dans le cadre de la Surveillance, les e-formations doivent être faites au sein de l'unité, pendant que les OP/CO ont la possibilité de suivre une e-formation si elle se trouve programmée sur une journée de télétravail ponctuel ou régulier...



L'UNSA Douanes rappelle que le bon sens doit l'emporter et cet article n'y contrevient pas.

