

Synthèse de la Matinale Webinaire RPS QVT du Var – 18 juin 2020

« Télétravail et Risques Psychosociaux ».

La Matinale a été organisée autour de l'intervention d'Yves-Michel NALBANDIAN, directeur de l'ARACT PACA, sur la thématique du télétravail et des risques psychosociaux, dans le contexte de la crise sanitaire et économique actuelle et face aux incertitudes et aux réponses à y apporter (comment relancer l'activité ? comment appliquer les mesures de protection ? comment maintenir un climat social apaisé ? comment gérer les tensions générées par la crise ?).

Cette Matinale, organisée par le Comité Départemental « RPS et promotion de la QVT » du 83, a également été intégrée à la programmation de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail du Réseau ANACT.

Introduction de la web conférence par Evelyne VILLADOMAT, Directrice adjointe de l'UD 83 de la DIRECCTE.

Cette matinale autour des résultats de l'enquête menée à l'initiative de la DIRECCTE et réalisée par l'ARACT durant le confinement, est l'occasion d'une réflexion sur le développement du télétravail dans les entreprises, les risques professionnels induits (RPS, charge de travail) et les conditions de sa mise en œuvre pour réduire ces risques. La soudaineté de la crise sanitaire a révélé un manque d'anticipation, d'organisation, des entreprises. Les premiers retours d'expérience ont rendu compte du vécu des salariés en télétravail durant le confinement, ses avantages et ses inconvénients. Le confinement, plus ou moins bien vécu, a été un temps propice à la réflexion. La période actuelle souligne les enjeux de l'évolution des organisations dans les entreprises et de l'implication des salariés et de leurs représentants dans cette évolution.

Intervention d'Yves-Michel NALBANDIAN, directeur de l'ARACT PACA.

L'objectif de ce texte n'est pas de rendre compte des données quantitatives de l'enquête « *Télétravail et coronavirus, comment le vivez-vous ?* », consultable sur le site <https://paca.aract.fr>, mais des réflexions et des enseignements tirés, ainsi que de rendre compte de témoignages et des questions – réponses.

Le replay de la conférence est disponible via le lien <https://www.youtube.com/watch?v=F2Sz50q6a4c>.

En introduction de sa présentation Yves-Michel NALBANDIAN a brossé le contexte général d'aujourd'hui : l'inquiétude des salariés, la question centrale posée au niveau des entreprises : comment réussir la continuité ou la reprise d'activité ? les enjeux sociaux et les sujets de préoccupation : santé et sécurité au travail, management et organisation du travail, gestion des ressources humaines.

Sur les résultats de l'enquête, réalisée durant les premières semaines de confinement, l'intervenant a souligné une tendance générale plutôt rassurante. Les managers ont joué leur rôle de soutien, même si dans certaines situations, un sentiment d'isolement est exprimé. 71% des répondants (sur 1800 réponses), sont satisfaits des premières semaines de télétravail, 83% souhaitent poursuivre le télétravail après le confinement. Toutes les enquêtes qui ont suivi le confirment, rendant l'organisation du travail à distance un sujet essentiel aujourd'hui dans les entreprises.

L'intervenant a ensuite parcouru les différents enjeux.

Santé et sécurité au travail chez soi. Les questions posées autour de l'ergonomie des espaces de travail, de la sécurité des lieux, des interférences de la sphère privée, de l'équilibre dans la gestion du temps de travail, du sentiment d'isolement et de risque de conflit entre salariés confinés et non confinés, de l'impact psychologique de la crise sanitaire (vrai pour tous les salariés).

Management. La question clé du maintien du collectif de travail à distance et en présentiel, du suivi des activités, du soutien des collaborateurs face au risque d'isolement et de démotivation, de non reconnaissance voire de dévalorisation de soi, où les managers de proximité sont en première ligne ; la question de la régulation du temps et de la charge de travail (augmentation de l'amplitude de la journée de travail chez soi).

Organisation du travail. La période de confinement a amené à s'interroger sur de nouvelles questions : le développement de postes de travail en télétravail, face à l'enjeu d'équilibre (travail à distance, travail en présentiel) et d'équité (salariés des fonctions support versus salariés en production), la planification des temps de coordination collective (temps plein, temps partiel, télétravail) enjeux de management et d'organisation, le contenu du travail (est-il le même en télétravail, qu'est-ce qui change ?).

Gestion des ressources humaines. L'usage massif et dans la durée du télétravail conduit à devoir adapter les profils de compétences des salariés concernés et donc à développer des formations elles-aussi adaptées. L'enjeu d'évolution et d'égalité professionnelle a été mis en exergue par les caractéristiques des salariés en temps partiel et en télétravail, à savoir majoritairement des femmes. C'est un sujet à suivre face au risque potentiel d'iniquité de traitement, voire de « discrimination » dans le travail.

L'intervenant a ensuite évoqué les acteurs, les parties prenantes, pendant le confinement et aujourd'hui, et leur rôle : les directions et les managers, les salariés, les représentants du personnel, le dialogue social et l'expression des salariés étant les deux piliers incontournables pour apporter des réponses aux questions et aux enjeux révélés par l'enquête.

Le dialogue social est un élément clé pour apporter des éléments de réponse aux questions et aux attentes des salariés. L'enquête rend compte de situations très différentes : un CSE se réunissant chaque semaine, un CSE quasi invisible... Or le rôle du CSE, et de la CSSCT lorsqu'elle existe, est essentiel par rapport au développement des activités en télétravail dans les entreprises : actualisation du DUERP, négociations d'accords sur le télétravail, avec, à l'instar des accords QVT, un accord de méthodes préalable à un accord de fond permettant de prendre le temps de poser les questions, de diagnostiquer.

Sur l'expression directe des salariés, ce besoin est d'autant plus vrai qu'aujourd'hui les entreprises se trouvent dans un contexte de reprise, avec des règles sanitaires nombreuses et contraignantes à suivre, avec des inquiétudes sur le devenir de la pandémie... il est donc important, en complément de la dynamisation du dialogue social, de libérer la parole des salariés, en organisant des espaces de discussion, comme dans la démarche QVT, en recréant du collectif, en recueillant les retours d'expérience et les bonnes pratiques de chacun, les propositions d'amélioration, d'innovation...

YM NALBANDIAN a terminé son exposé en présentant le dispositif « Objectif reprise », piloté en région par la DIRECCTE et l'ARACT, à destination des entreprises de moins de 250 salariés. Deux questionnaires (un pour les entreprises de moins de 11 salariés et un pour celles de plus de 11 salariés) ont été mis en ligne sur le site de l'ANACT afin d'orienter les entreprises qui y ont répondu, et en fonction de leurs réponses, vers des actions prioritaires à mettre en œuvre et des acteurs ressources comme l'ARACT, la CARSAT, des consultants pour de l'appui conseil court ou approfondi. Ce dispositif sera déployé à partir du 9 juillet 2020 dans les entreprises.

Les Questions / Réponses

Le tchat a fonctionné tout le long du webinar (visible seulement pour les animateurs, il n'est pas disponible sur le replay). Beaucoup de questions ont été posées, mais aussi des remarques ou des témoignages. Les questions ont été regroupées par thématique, et posées à l'intervenant par l'animateur lors des transitions de sujets.

Quelles étaient les caractéristiques des salariés ayant répondu à l'enquête ?

75% des salariés ayant répondu au questionnaire étaient des femmes. Concernant les secteurs d'activité, non ciblés à priori par l'enquête, en premier lieu les administrations publiques (30%), puis le secteur du sanitaire, médico-social (22%), et les services aux entreprises (10%). Une très faible représentation du secteur industriel (3%).

A-t-il été envisagé de refaire cette enquête après le déconfinement ?

Cela présente un réel intérêt. Quelle perception du télétravail aujourd'hui : intérêt intact, usure, envie de recréer les collectifs en présentiel... ?

Y-a-t-il eu des retours de la part de managers depuis l'enquête sur leur facilité / difficulté à accompagner, soutenir, les télétravailleuses (eurs), à réguler la charge de travail... ?

Des focus groupe ont été mis en place en complément de l'enquête dès mi-avril. Peu de personnes étaient préparées à cette situation inédite, comme avoir l'ensemble de son équipe en télétravail par exemple. Les managers, et les DRH, ont appris « sur le tas », en espérant que cette expérience serve pour la suite, notamment en maintenant un taux significatif de télétravail en particulier sur les fonctions supports.

Le retour d'expérience sur la gestion de cette crise a-t-il permis d'expérimenter, de créer, des outils d'aide à l'organisation ?

Oui, par exemple l'élaboration d'un planning hebdomadaire pour savoir qui est où et qui fait quoi (cf. le témoignage de l'entreprise FREDON lors du Webinaire de l'ARACT, dans le cadre de la SQVT, du 16 juin).

N'y-a-t-il pas besoin d'une négociation interprofessionnelle préalable aux négociations dans les entreprises ? peut-on relier accord QVT et accord sur le télétravail ?

Bien sûr, comme pour la QVT, un accord interprofessionnel peut donner un cadre général, afin que sur cette base, à l'intérieur de ce cadre, un accord, adapté à chaque entreprise et ses spécificités, soit négocié. Le télétravail rentre dans la problématique de la QVT. Dans les entreprises où un accord QVT est en place, il est possible de négocier un avenant à l'accord QVT sur le télétravail.

Ne doit-il pas y avoir une adaptation de la législation avant la négociation dans les entreprises ?

Réponse d'E VILLADOMAT : la manière dont le code du travail est rédigé vise à renvoyer la négociation aux partenaires sociaux, par exemple les négociations annuelles obligatoires dont celles sur la QVT et, à l'intérieur de la QVT, la négociation sur le télétravail ; le fonctionnement du CSE dont la tenue des réunions. Le code du travail indique que le CSE doit avoir un règlement intérieur qui précise les modalités de fonctionnement. Le dialogue social est essentiel aussi parce que le code du travail ne prévoit pas tout. Il est de la prérogative du CSE de prendre le temps de faire des retours d'expérience, de définir des accords de méthode pour travailler avec les directions sur l'amélioration de la situation, pour mettre en place, comme l'indiquait YM NALBANDIAN, des groupes de discussion débouchant sur des plans d'actions avec un suivi pour évaluer et si besoin corriger.

Quelle offre de formation sur ces sujets pour les salariés, les managers, les représentants du personnel ?

Il existe une pluralité de possibilités, par exemple le KIT télétravail de l'ANACT, et les propositions d'autres partenaires (employeurs, syndicats de salariés, fédérations...) Ces formations sont importantes pour tous, et notamment pour les managers afin qu'ils passent de l'improvisation, durant le confinement, à la structuration, à la reprise, de leur action, pour les salariés impactés au plan de leur santé par le travail à distance (intérêt de formation sur les gestes et postures, l'aménagement du poste de travail...).

Est-il possible, ou non, de se rendre chez les télétravailleurs pour analyser leur situation de travail ?

Pour se rendre sur place, chez le télétravailleur, ou demander des photos ou une vidéo de l'espace de travail, à partir du moment où le lieu privé devient un lieu d'activité professionnelle dans le cadre du contrat de travail, la visite est possible pour des membres de CSE par exemple, avec accord du salarié par rapport au côté privé du domicile...

Cette préoccupation souligne l'intérêt d'une nouvelle enquête (avec les mêmes personnes ?) pour évaluer, entre autres, le pourcentage de retour de télétravailleurs en entreprise, et ceux qui restent chez eux.

La Matinale a été organisée par le Comité RPS-QVT 83, avec l'appui technique de l'UPV 83 et pour l'animation avec l'appui du Cabinet ANALUSIS. Le comité réunit les partenaires sociaux du département et les institutions de prévention, sous l'égide des services du Ministère du Travail (DIRECCTE), pour œuvrer à la prévention des risques psychosociaux (PRS) et à la promotion de la qualité de vie au travail (QVT).

Membres du Comité RPS 83 : DIRECCTEPACA-UD83, UPV, U2P, CARSAT SE, AIST83, Aract PACA, UD CGT, UD CFTC, UD FO, UD CFTD, UD CFE-CGC, CMAR-DT83, MSA, CAPEB83 et FBTP83

