Aract

NOUVELLE-AQUITAINE

SQVT

SEMAINE POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

SPÉCIAL : 1ères LEÇONS D'UNE CRISE

LA WEBCONFERENCE VA COMMENCER DANS QUELQUES INSTANTS

MERCI DE PATIENTER

Anact Aract

LE RÉSEAU

SQVT

SEMAINE POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

SPÉCIAL : 1ères LEÇONS D'UNE CRISE

#SQVT2020

semaineqvt.anact.fr

déconnexion

télétravail

« PASSER DE L'INFOBÉSITÉ À L'INFORMATION RAISONNÉE »

16 JUIN 2020

Aract NOUVELLE-AQUITAINE

Anact Aract
LE RÉSEAU

LE RÉSEAU ANACT-ARACT

- Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail sous tutelle du Ministère du travail
- Un réseau de 16 associations régionales (Aract)

Notre mission

- Promouvoir l'amélioration des conditions de travail en agissant sur l'organisation du travail et les relations professionnelles.
- Diffuser des méthodes et outils pour progresser durablement en matière de qualité de vie au travail.

LA SEMAINE POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Du 15 au 19 juin 2020 : un programme spécialement dédiés aux 1ères leçons d'une crise.

- L'occasion d'échanger sur les pratiques et de partager des points de vue et témoignages pour **combiner performance et amélioration des conditions de travail**.

NOS PARTENAIRES

QUIPROQUOS

THÉÂTRE

POITIERS
ÉCOLE
UNIVERSITAIRE
DE MANAGEMENT

1431
Université
de Poitiers

LES INTERVENANTS

Hervé Guyonnet, comédien - Compagnie de théâtre Quiproquos

Fabien Castel, comédien - Compagnie de théâtre Quiproquos

Isadora Minet-Guilleux, comédienne - Compagnie de théâtre Quiproquos

Sandrine Blanché, chargée de mission - Aract Nouvelle-Aquitaine

avec le soutien de : **Hélène Harvent, Arnaud Barillet**, chargés de mission - Aract Nouvelle-Aquitaine

En coulisse : Aurélie Edely, Gaëtane Stinglhamber : chargées d'information-communication

SEMAINE POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

SQVT

SPÉCIAL : 1ères LEÇONS D'UNE CRISE

#SQVT2020

semaineqvt.anact.fr

Aract NOUVELLE-AQUITAINE

INTRODUCTION

Anact Aract LE RÉSEAU

SOMMAIRE

1. De quoi parle-t-on ?

2. Premiers enseignements de la crise C19
   Zoom sur le « télétravail » contraint

3. Raisonnables ?
   Perspectives : vers une gestion raisonnée de l'information

CHUUUUUT, SILENCE…
LA PIÈCE DE THÉÂTRE VA COMMENCER !

SONDAGE

A votre avis ?

1- Combien identifiez-vous de sources d'informations (SI) dans votre activité professionnelle ? 1 à 10 ? 10 à 20 ? Plus ?

2- Combien identifiez-vous de sources d'informations (SI) *utiles* au quotidien dans votre activité professionnelle ? 1 à 10 ? 10 à 20 ? Plus ?

SITUER LE SUJET

FLOU ET MULTIPLICITÉ DU SUJET

SITUER LE SUJET
POUR MIEUX CERNER LES DIFFÉRENTS ANGLES D'ÉTUDE

Impacts

Organisation	Salariés
Performance	Bien-être au travail
Climat social dans l'entreprise	Implication et valorisation
Productivité	Santé

Actions

Conception	Discussion
Tri	Communication
Diagnostic	Feedback
Correction, rectification	Recherche, réflexion
	Apprentissages
	Management, régulation

Gestion raisonnée de l'information

Sources d'informations

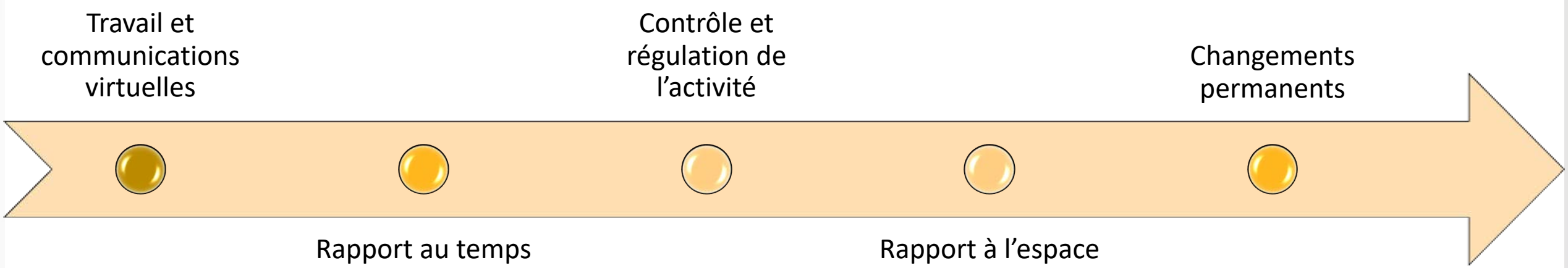
Outils informatiques	Autres supports
E-mail, téléphone	Documents d'entreprise
Réseaux sociaux	Tableau d'affichage, réunions
Base de données informatiques	Hiérarchie, collègues
SI et outils de travail collectif, intranet	

Thématiques liées

Infobésité	Gestion du changement
Technologie	Dialogue social, la communication
Risque psychosociaux	Expérience utilisateur
Intelligence artificielle	
Equilibre vie personnelle et professionnelle	

DE QUOI PARLE-T-ON ?
RETOUR VERS LE FUTUR

1842	1971	1975	1990	1993	2008	2015
Le télécopieur	Le netmail	Logiciel de messagerie	Internet	L'email devient un standard	Messagerie instantanée en entreprise	outils collaboratifs plus répandus dans le monde professionnel



DE QUOI PARLE-T-ON ?

DES EFFETS À CONTOURNER

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?

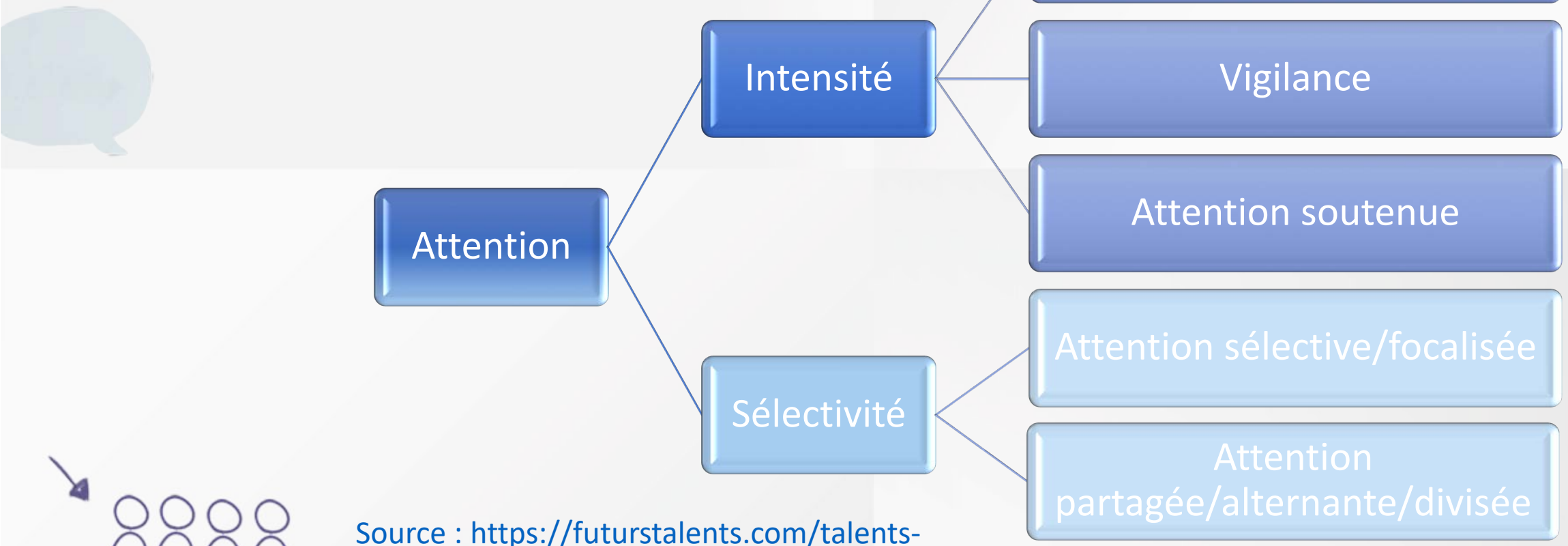
DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

Le Désengagement

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?
DES EFFETS À CONTOURNER SUR …

Le Déficit d'attention



Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?

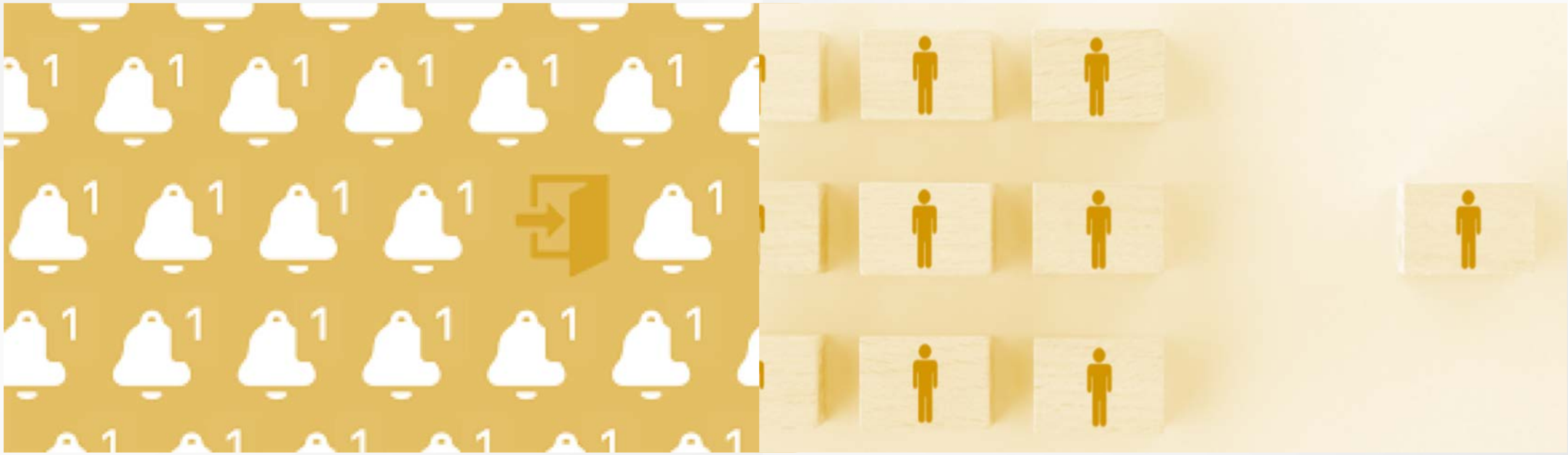
DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

L'addiction

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?
DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

L'anxiété



Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?
DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

Les pertes de mémoire

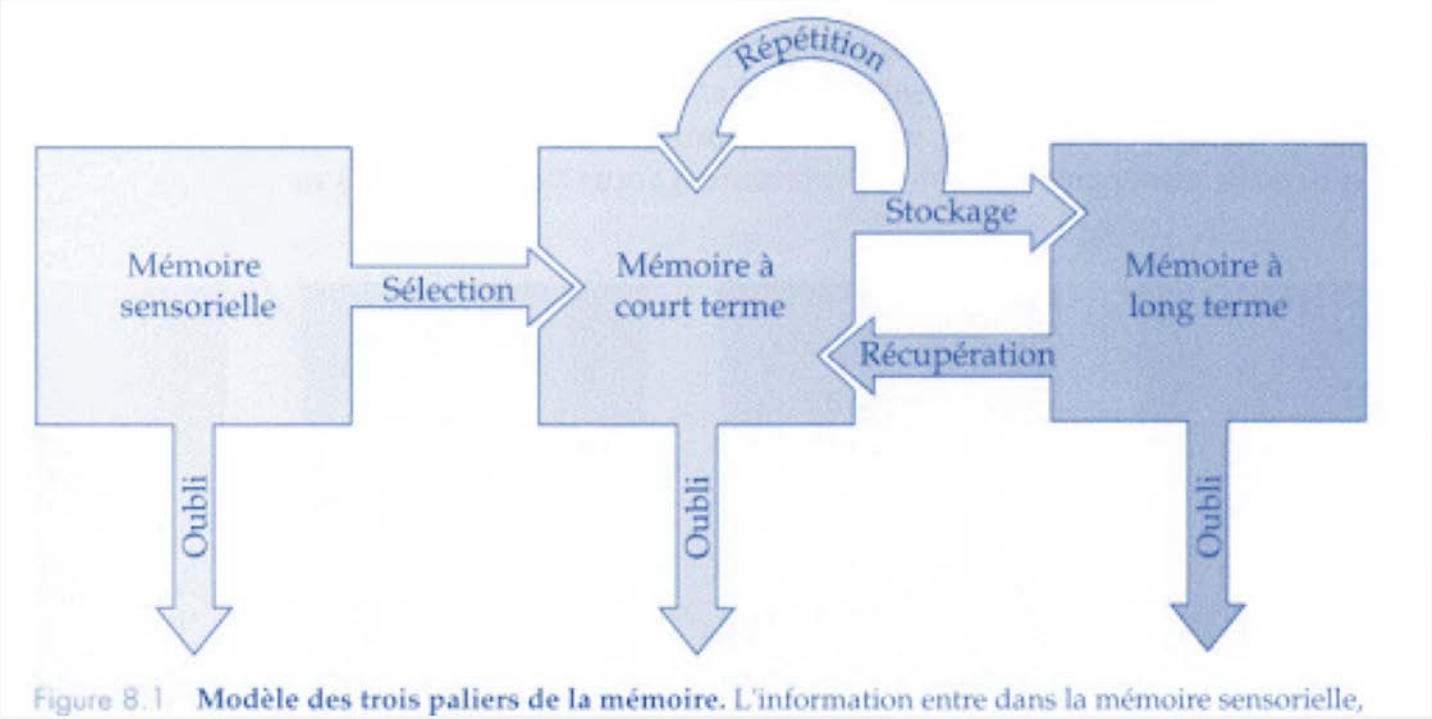


Figure 8.1 **Modèle des trois paliers de la mémoire.** L'information entre dans la mémoire sensorielle,

Empan mnésique

7 +/-2

5 8 2
6 4 3 9
4 2 7 3 1
6 1 9 4 7 3
5 9 1 7 4 2 8
5 8 1 9 2 6 4 7
2 7 5 8 6 2 3 6 5

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?

DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

La prise de décisions

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?

DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

La qualité du jugement

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

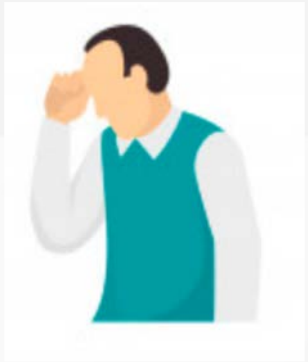
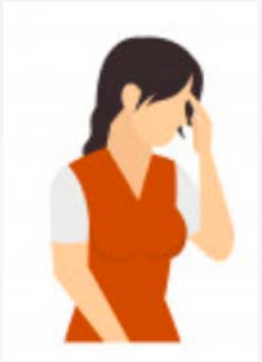
DE QUOI PARLE-T-ON ?
DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

La créativité

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

DE QUOI PARLE-T-ON ?
DES EFFETS À CONTOURNER SUR…

Les troubles dysfonctionnels et relationnels

Source : https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite

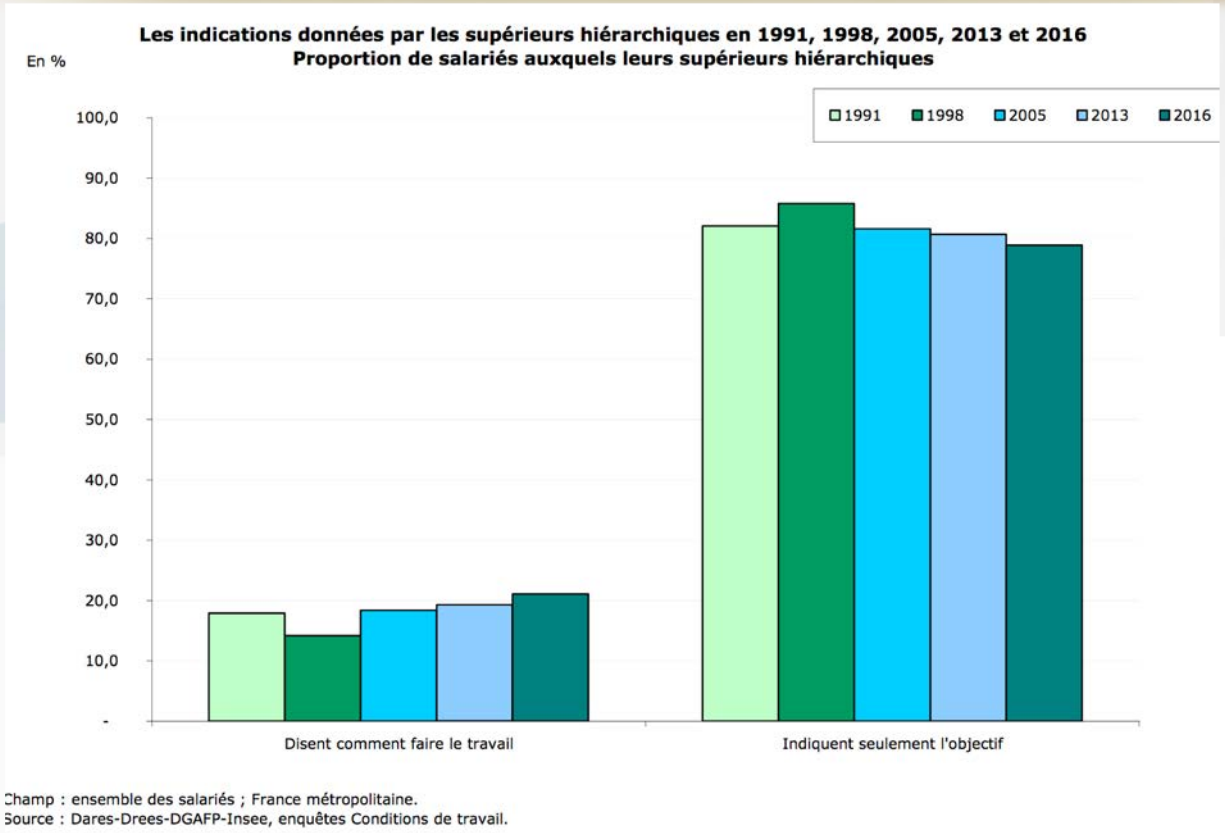
DE QUOI PARLE-T-ON ?
DES EFFETS ATTENDUS

1. Rapidité
2. Traitement de la complexité
3. Traçabilité
4. Visibilité
5. Apprentissages facilités
6. Coopérations renforcées

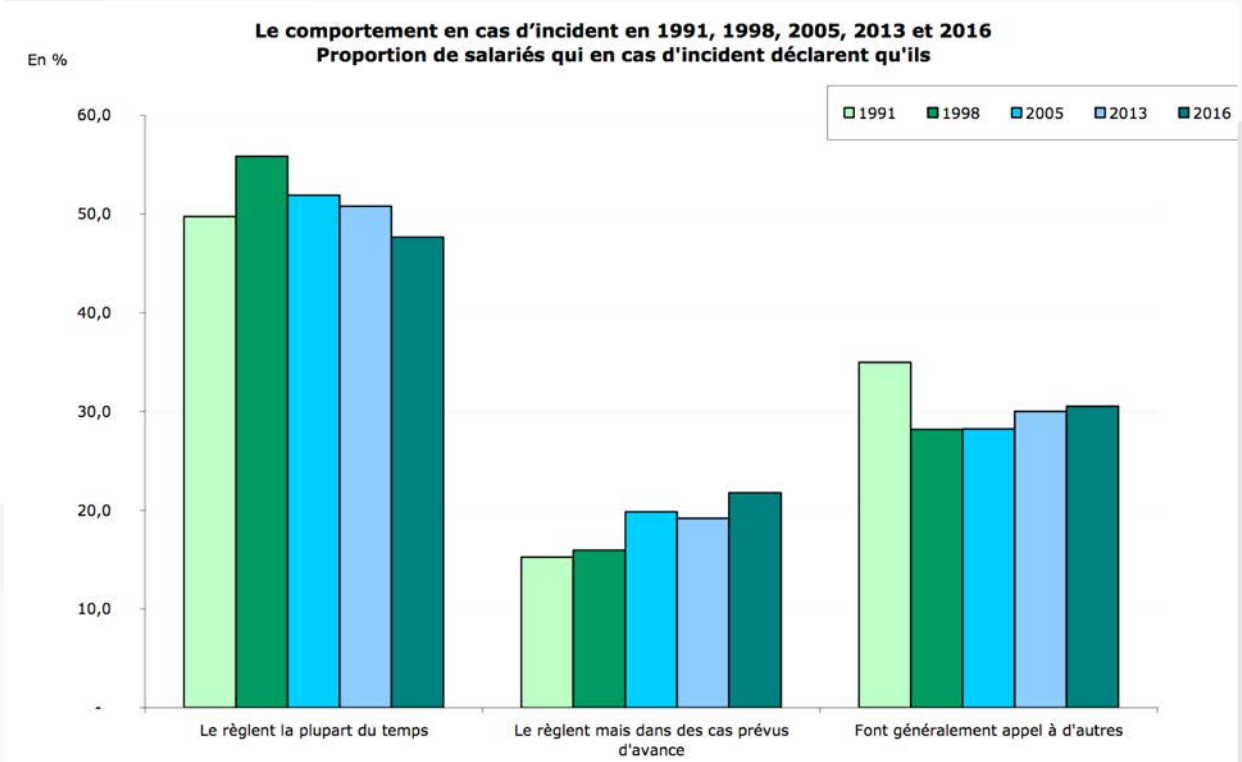
DE QUOI PARLE-T-ON ?
MANAGER L'INVISIBLE

- Rythme et cadences
- Canaux de communication
- Quantification du travail réalisé, reconnaissance de sa qualité/son utilité

DE QUOI PARLE-T-ON ?
ÊTRE AUTONOME & ÊTRE INTÉGRÉ-COORDONNÉ



Champ : ensemble des salariés ; France métropolitaine.
Source : Dares-Drees-DGAFP-Insee, enquêtes Conditions de travail.



Champ : ensemble des salariés ; France métropolitaine.
Source : Dares-Drees-DGAFP-Insee, enquêtes Conditions de travail.

DE QUOI PARLE-T-ON ?
LE RAPPORT AU TRAVAIL PRESCRIT

Principaux facteurs de changement déclarés par les cadres et impacts sur leur organisation du travail*

Les facteurs de changements les plus fréquemment sélectionnés	Les facteurs perçus comme ayant un impact sur l'organisation du travail des cadres	Les facteurs perçus comme n'ayant pas d'impact sur l'organisation du travail des cadres
Nouveaux produits/services	Plus de tâches en même temps	Nouveaux produits/services
Restrictions budgétaires	Restrictions budgétaires	Création d'un site Internet d'entreprise
Arrivée d'un nouveau DG/PDG	Nouveaux moyens de communication	Cession/abandon d'un secteur d'activité
Création d'un site Internet d'entreprise	Arrivée d'un nouveau DG/PDG	Arrivée d'un nouveau DG/PDG
Nouveaux moyens de communication	Mise à disposition de moyens portables	Développement à l'international
Plus de tâches en même temps	Augmentation de nombre de projets/missions simultanés	Changement des effectifs dans l'équipe/le service

Source : Apec, 2013

DE QUOI PARLE-T-ON ?
LES INCIVILITÉS NUMÉRIQUES

- De forme
- De fond
- Directes ou indirectes
- Intentionnelles ou ambiguës

CHUUUUT, SILENCE… LA PIÈCE REPREND !

SONDAGE

A votre avis ?

1- Les SI contribuent à ma performance vs ralentissent ma performance ?

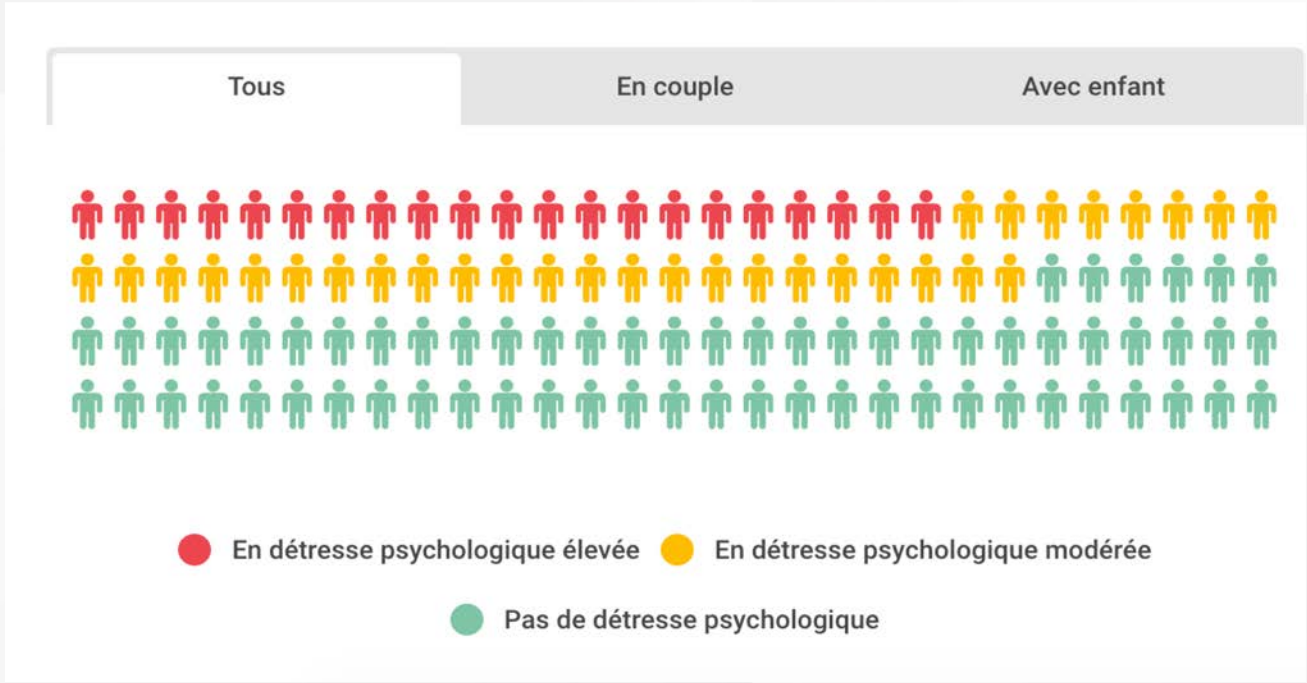
2- Les SI facilitent la régulation des événements quotidiens avec les collègues de travail vs réduisent la régulation avec les collègues ?

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19
IMPACTS SUR LA SOLLICITATION DE NOTRE FONCTION COGNITIVE

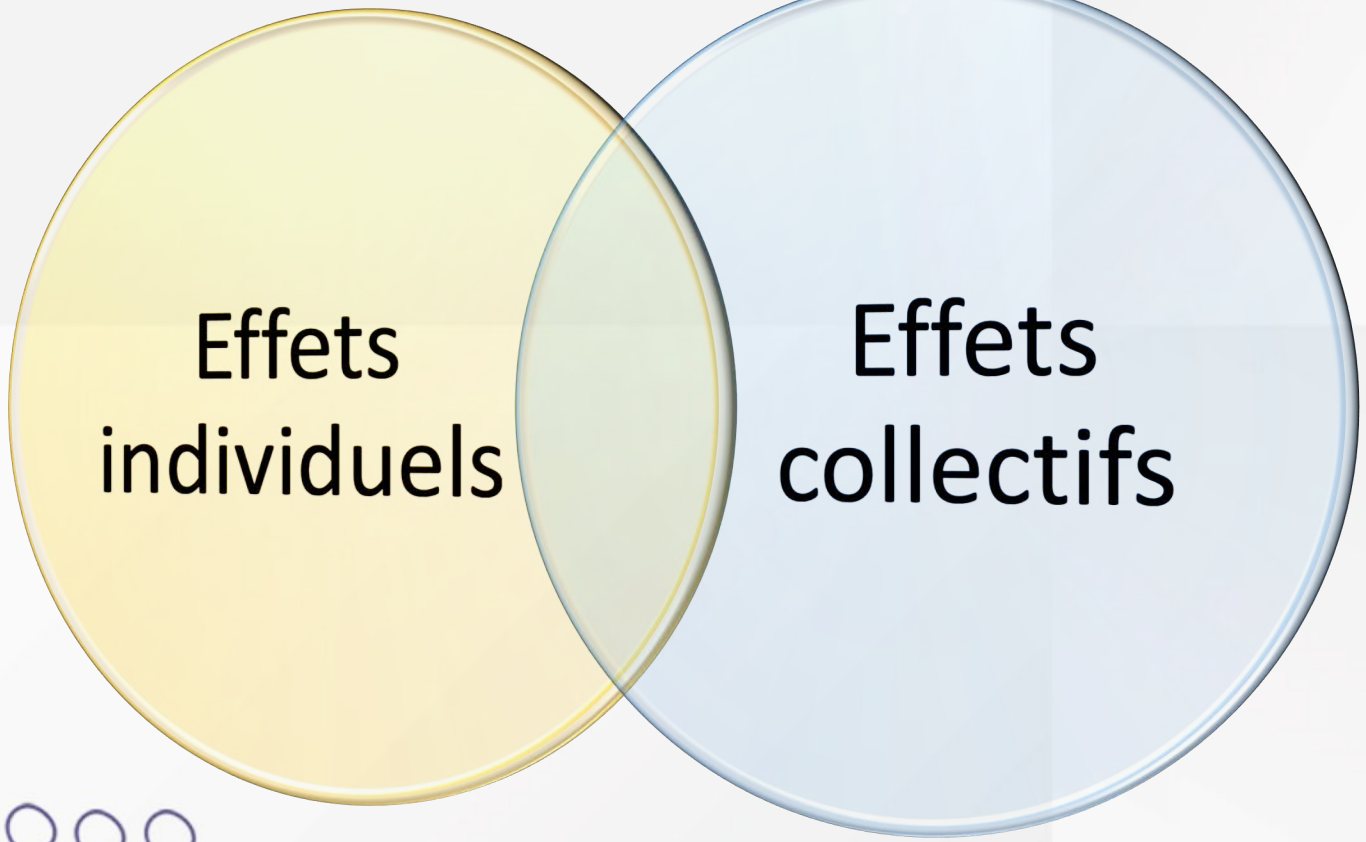
Un effet de masse inédit :

20% de télétravailleurs au 8 avril 2020 (OpinionWay)

La crainte de contamination sans confinement :
71% des salariés allant travailler sur site au 9 avril 2020 (Odoxa)



PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19



Conséquence sur notre gestion des informations

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

LE TÉLÉTRAVAIL

« […] toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication. »

Article L1222-9 - Modifié par LOI n°2018-217 du 29 mars 2018 - art. 11

Principes clés

Obligations de l'employeur

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19
DROIT À LA DÉCONNEXION

Droit à la déconnexion : inclut dans :

« La négociation annuelle sur **l'égalité professionnelle** entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte sur : (…)

Les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de **dispositifs de régulation** de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale. A défaut d'accord, l'employeur élabore une **charte**, après avis du comité social et économique. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un **usage raisonnable** des outils numériques. »

Article L2242-17 modifié par Ordonnance n°2017-1385 du 22 septembre 2017 - art. 7

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

Inégaux face au télétravail

Terra Nova – La révolution du travail à distance – Enquête « Mon travail à distance. J'en parle! »

Ceux qui estiment travailler à distance dans des conditions « très faciles »
(20% des répondants)

21% n'ont pas d'expérience précédente du travail à distance

78% ont un espace de travail dédié

100% disent avoir l'équipement adapté pour travailler à distance

50% ont plus de 50 ans
(contre **44%** en moyenne)

37% sont dans des lieux de confinement avec au moins 2 autres personnes

71% n'ont pas d'enfants de moins de 12 ans au sein de leur lieu de confinement

Ceux qui estiment travailler à distance dans des conditions « assez ou très difficiles »
(25% des répondants)

66% n'ont pas d'expérience précédente du travail à distance

63% n'ont pas d'espace de travail dédié

67% disent avoir l'équipement adapté pour travailler à distance

21% ont entre 30 et 39 ans
(contre **17%** en moyenne)

40% ont entre 40 et 49 ans
(contre **34%** en moyenne)

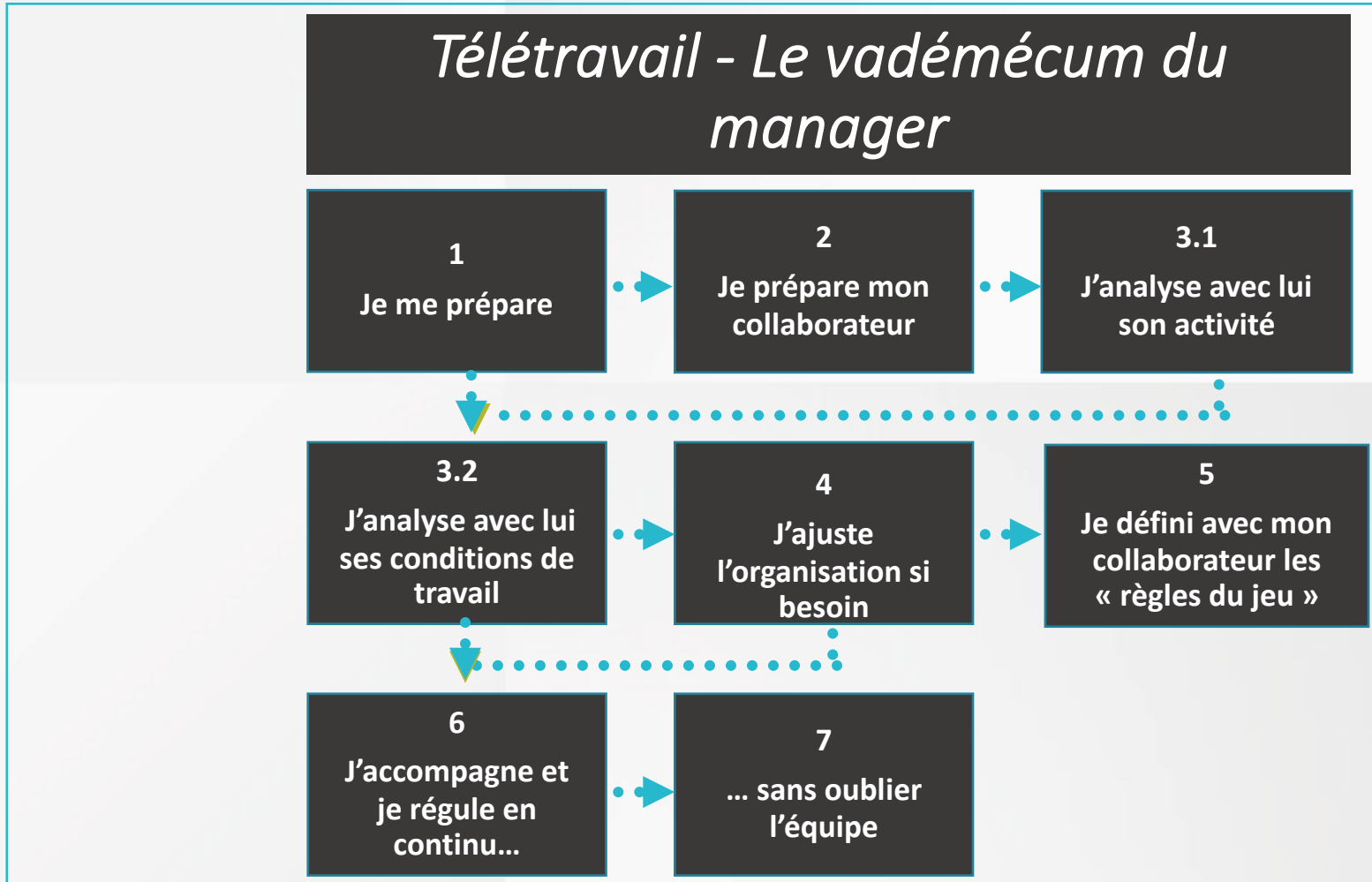
50% sont dans des lieux de confinement avec au moins 2 autres personnes

72% sont des femmes
(contre **67%** en moyenne)

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

Le conseil de l'Aract pour mettre en place un **télétravail pérenne** :

Pas à pas, se préparer ! Et sinon…



PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

Le conseil de l'Aract pour mettre en place un **télétravail pérenne** :

L'expérimentation !

(in vivo)

Et son analyse…

Aract NOUVELLE-AQUITAINE

On se mobilise

Nos Conseils :
- Formuler collectivement les motivations, craintes, opportunités et conditions de réussite du projet
- Constituer l'échantillon des expérimentateurs sur la base du volontariat

2 On se met d'accord

Définir le cadre de l'expérimentation : périmètre, durée, calendrier, collectifs concernés, critères et modalités d'évaluation, communication interne

Témoignage
« Au BNIC, nous avons choisi de constituer le groupe de travail pour la mise en place du télétravail avec des représentants de chaque service, 1 représentant CSE, 1 représentant de la direction et 1 représentant des RH »

3 On teste

Lancement de l'expérimentation

Nos Conseils
L'analyse collective des retours d'expériences par le groupe de travail permet d'identifier :
- les conditions favorables, bonnes pratiques, ajustements nécessaires et points de vigilance pour l'extension et la pérennité du projet.
- les impacts sur la QVT (efficacité au travail, coopération, management du travail, …)

Témoignage
« La qualité de l'expérimentation repose sur la confiance et la sensibilisation du collectif au projet et à la démarche. Il est également essentiel de se permettre d'ajuster les modalités et de faire des points d'étapes réguliers tout au long de l'expérimentation »

4 On évalue

Analyse de l'expérience collaborateur
Retour d'expérience

5 On ajuste

On arrête
On modifie
On continue

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

- Quand les sources d'information interrogent par la contrainte de la pandémie notre **organisation** et notre **mode de management**

- Invisibilité du travail, activités télétravaillables oui/non
- Charge : « command & control » ?
- Ajustement à chacun
- Régulation collective de l'activité

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

- Quand les sources d'information interrogent par la contrainte de la pandémie **notre dimension humaine**

- Hyperconnexion, surcharge informationnelle, fatigue cognitive
- Zéro rupture pro-perso
- Richesse d'idée à soi tout seul vs à plusieurs
- Effets inattendus : niveaux hiérarchiques gommés en visioconférence, frontières départementales dépassées

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

- Quand les sources d'information interrogent par la contrainte de la pandémie **nos collectifs**

- Sonder les équipes, leur état d'esprit face aux événements et à l'organisation de crise … un collaborateur par un collaborateur ?
- Rituels collectifs oui/non
- Coordination des travaux télétravaillés, des travaux télétravaillés - non télétravaillés : 1ères lignes et bore-out
- Incivilités numériques

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

- Quand les sources d'information interrogent par la contrainte de la pandémie **notre politique de prévention** et notre **équipement digital**

- Volet technique secondaire même si important
  - possibilité de s'isoler
  - qualité du réseau
  - sécurisation des échanges
  - accès aux logiciels intra-
  - « Plug & play » ? mise en place plus ardue si non préparée ni partagée en amont
- Apprentissages nécessaires
- Gestion de différents niveaux de prévention en parallèle

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE C19

- Quand les sources d'information interrogent par la contrainte de la pandémie **notre relation à notre environnement**

- La relation aux clients / usagers : instantanéité oui/non
- Gestion du flux (de visites, flux informatiques)

Chuuuuut, silence… la pièce reprend !

SONDAGE

A votre avis ?

1- Les SI contribuent à ma Qualité de Vie au Travail vs diminuent ma Qualité de Vie au Travail ?

2- Je reçois des outils SI clés en mains vs je suis associé(e) à la conception/au choix des outils SI ?

RAISONNABLES ?

PERSPECTIVES : VERS UNE GESTION RAISONNÉE DE L'INFORMATION ?

Pour passer
une bonne journée au travail,
il nous faut …

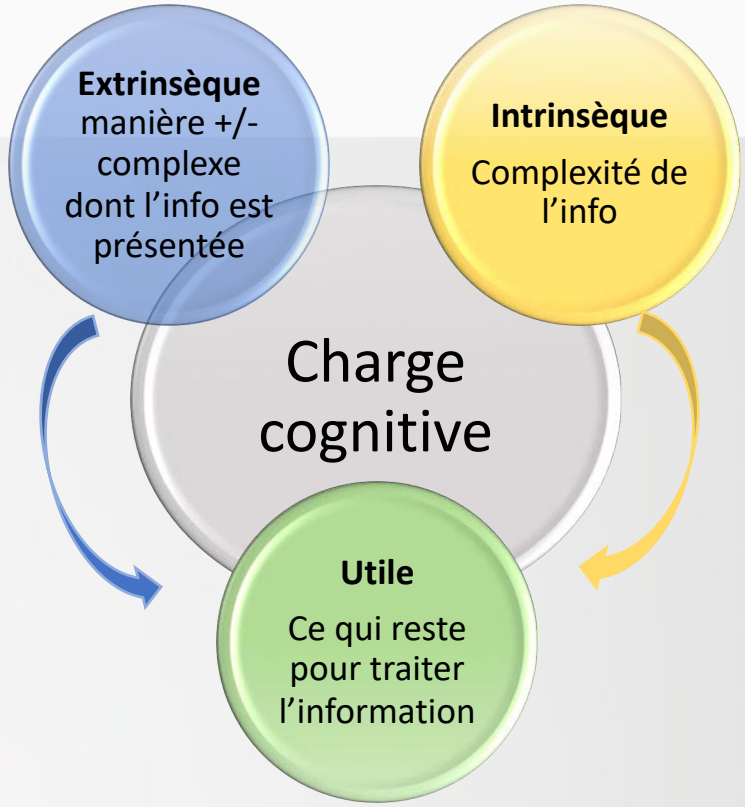
RAISONNABLES ?

PERSPECTIVES : VERS UNE GESTION RAISONNÉE DE L'INFORMATION ?

L'Homme au travail ce sont ...

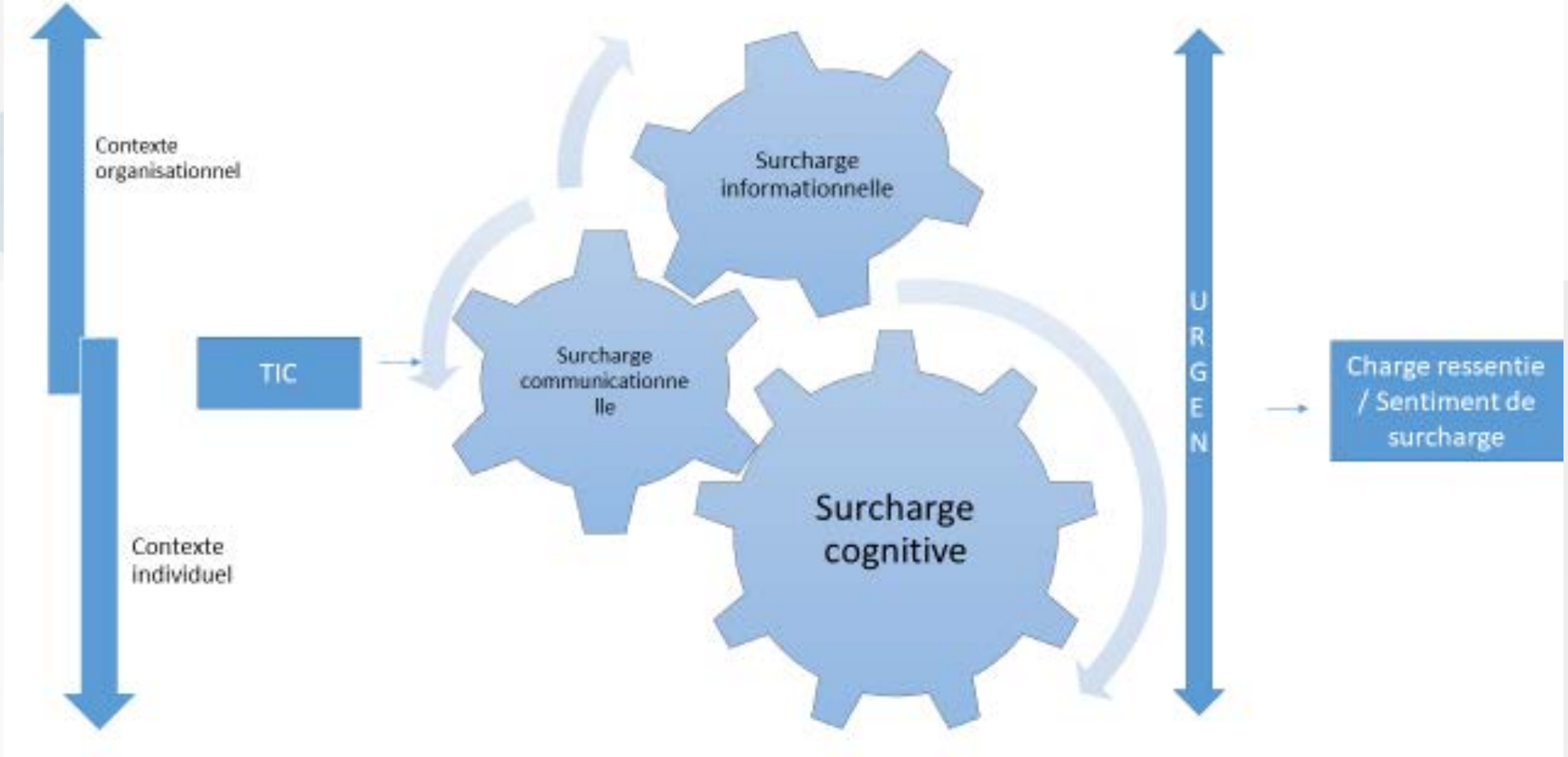
- Des **capacités cognitives**, psychiques et physiques puissantes mais avec des seuils/limites
- Des **capacités d'adaptation** et de compensation incroyables
- Une priorité au **travail bien fait**
- **Un tout !**

⇢ Et en temps de crise ...



RAISONNABLES ?

PERSPECTIVES : VERS UNE GESTION RAISONNÉE DE L'INFORMATION ?



RAISONNABLES ?

PERSPECTIVES : VERS UNE GESTION RAISONNÉE DE L'INFORMATION ?

Manager : réguler, faciliter l'appropriation et la maîtrise raisonnée

A partir de notre connaissance des effets de la charge informationnelle : travailler avec les salariés à un sens partage, un cadre, une stabilisation des compétences et une régulation individuelle et collective et… une exemplarité

RAISONNABLES ?

PERSPECTIVES : VERS UNE GESTION RAISONNÉE DE L'INFORMATION ?

La « maîtrise d'usage » :

Mettre les utilisateurs au cœur de la conception des outils censés soutenir leur performance

RAISONNABLES ?

PERSPECTIVES : VERS UNE GESTION RAISONNÉE DE L'INFORMATION ?

Les SI, ces obscures **objets de dialogue professionnel et social** et de **gestion du changement** ?

COMMENT L'ARACT ACCOMPAGNE VOS BESOINS AUTOUR DU NUMÉRIQUE/DIGITAL ET PLUS…

- Produire une première « photo », un état des lieux
- Accompagner l'entreprise à améliorer une situation, à expérimenter
- Accompagner l'entreprise dans le pilotage d'un projet de transformation
- Former à des méthodes qui permettent d'inclure la QVT, des conditions de travail dans les évolutions de l'entreprise
- Animer des sensibilisations

CHUUUUT… DERNIER ACTE !

SEMAINE POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

SQVT

SPÉCIAL : 1ères LEÇONS D'UNE CRISE

#SQVT2020

semaineqvt.anact.fr

Aract NOUVELLE-AQUITAINE

POUR CONCLURE

Anact Aract LE RÉSEAU

ALLER PLUS LOIN

Retrouvez toutes nos ressources :
www.nouvelle-aquitaine.aract.fr
www.anact.fr

- guides « 10 question sur… » : télétravail, numérique, qualité de vie au travail, …
- Outils : analyse de données, kit pour conduire l'action
- Agenda des formations et catalogue des ressources ludo-padagogiques

SQVT
SEMAINE POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

semaineqvt.anact.fr

ALLER PLUS LOIN

- Rapport Meetling : https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/154000646.pdf
- https://futurstalents.com/talents-futur/anticipation/les-9-dysfonctions-liees-a-linfobesite/
- https://www.excelia-group.fr/sites/default/files/19-20/Faculte-recherche/Actes-congres-RIODD-2019-La-Rochelle.pdf
- Travail et Sécurité 2009 : Open space, réunis pour le meilleur et pour le pire
- https://www.brut.media/fr/health/4-effets-du-confinement-sur-votre-cerveau-8240865a-0f2e-4099-9d20-0a51
- https://zevillage.net/future-of-work/entretien-avec-alain-diribarne-sur-les-modes-de-vie-au-travail/c16eb7ad
- https://www.civilinum.fr/wp-content/uploads/2019/11/Livre-incivilites-numeriques.pdf
- https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dares_synthese_stat_no26_autonomie.pdf
- http://agips.fr/wp-content/uploads/2014/05/Evolution1.pdf

RENDEZ-VOUS POUR NOS PROCHAINES WEBCONFÉRENCES

Objectif Reprise

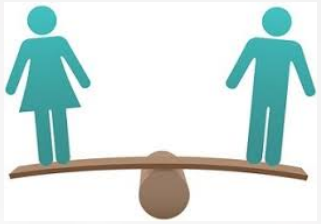
Vous êtes d'une structure privée, associative de moins de 250 salariés et vous avez besoin d'un appui pour votre reprise d'activité ? Bénéficiez d'un accompagnement financé par le FSE

Le 16 juin à 17h

Comment l'égalité professionnelle est devenue un sujet incontournable durant la crise sanitaire

Articulation des temps de vie, reconnaissance des différentes « lignes » de salariés : l'équité à toute épreuve !

Comment rebondir correctement pour sécuriser son attractivité/sa marque employeur, éviter des effets délétères de la crise sur les individus et les collectifs en matière d'égalité professionnelle



A venir – rentrée 2020

RENDEZ-VOUS POUR NOS PROCHAINES WEBCONFÉRENCES

Mer. 17 Juin à 11H00 — 60mn

Quels rôle et fonctionnement du CSE dans la gestion de la crise ?

de Semaine pour la qualité de vie au travail

371 Inscrits — Entrer dans la salle

Jeu. 18 Juin à 14H30 — 45mn

Comment réguler la charge de travail en période de crise ?

de Semaine pour la qualité de vie au travail

538 Inscrits — Entrer dans la salle