

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET LE NUMÉRIQUE

PROJET UGICT-CGT
RETENU PAR L'ANACT

20/11/2017

ANTICIPER LES ENJEUX SOCIAUX
POUR CONSTRUIRE LE TRAVAIL DE DEMAIN.

SOMMAIRE

01

PRÉSENTATION DU PROJET

02

CONTEXTE & OBJECTIFS

03

LES ENQUÊTES DE TERRAIN AYANT PERMIS
L'ÉLABORATION DU GUIDE

04

POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX :
4 AXES MAJEURS

05

FORMATION NÉGOCIATION QVT ET
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

06

L'OUTIL DE DIAGNOSTIC

07

ANNEXES : LES AUTRES OUTILS

01

PRÉSENTATION DU PROJET

PRÉSENTATION DU PROJET

En 2016, l'ANACT, l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail a lancé son premier appel à projet autour du thème « **Qualité de vie au travail et numérique** », grâce au FACT, le Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

Les objectifs sont de promouvoir et de soutenir :

- les démarches de prévention des risques professionnels liés aux transformations numériques.
- les démarches d'innovation en matière de conception et d'organisation en lien avec des transformations numériques ou le numérique comme vecteur d'amélioration de la qualité de vie au travail.
- les projets centrés sur les liens entre management et numérique avec des actions pour soutenir les managers impactés par ces transformations et chargés de les mettre en œuvre.

Après avoir gagné le principe d'un **droit à la déconnexion** (<http://droitaladeconnexion.info/>) dans le code du travail, l'Ugict-CGT, référence syndicale sur la question du numérique, poursuit son travail de liaison entre la révolution numérique et la transformation du travail et du management. Dans ce cadre, elle a déposé son projet qui a été retenu par l'ANACT dont les premiers livrables vous sont présentés aujourd'hui :

- Le guide d'aide à la négociation : « Utiliser la transformation numérique pour changer le travail »
- La formation dédiée pour les négociateurs
- L'outil de diagnostic « Qualité de vie au travail et numérique »

Ces outils, développés sous l'angle numérique, sont inédits. Il ont été conçus à partir de l'expertise sur le numérique de l'Ugict-CGT et d'entretiens experts menés dans les entreprises (à retrouver sur : <https://lenumeriqueautrement.fr/blog/entretiens-experts/>).

Le guide permet d'apporter des éléments d'analyse et de propositions, d'éclairer les négociateurs sur les points essentiels à aborder pour améliorer la qualité de vie au travail dans le cadre des évolutions liées à la transformation numérique.

En complément de ce guide, une formation est proposée, ainsi qu'un outil de diagnostic, permettant d'éclairer et d'accompagner les équipes syndicales sur le volet numérique de la négociation Qualité de Vie au Travail.

02

CONTEXTES & OBJECTIFS

CONTEXTE & OBJECTIFS

Le développement du numérique et l'introduction de ses outils dans les entreprises bouleversent leur organisation et leur fonctionnement, et changent les conditions de travail des salariés. Le rythme de ces évolutions s'accélère.

Le numérique est synonyme de dématérialisation et de désynchronisation pour l'activité productive, mais aussi synonyme d'immédiateté dans les processus et les rapports au travail.

Il induit :

- un éclatement des unités de lieux et de temps ;
- la dématérialisation du poste de travail et le développement du travail nomade ;
- un accroissement des tensions entre autonomie et contrôle ;
- une redéfinition du périmètre des métiers et de leur contenu.

Ce nouveau cadre spatio-temporel et d'autonomie contrôlée nécessite de redéfinir les nouveaux cadres de régulation des espaces de travail. Dans le même temps, face à l'accélération des changements et à la fragmentation des tâches, les salariés souhaitent retrouver du sens et de la cohérence dans leur activité professionnelle.

Toutes les entreprises et les collectivités publiques, qu'elles soient fournisseurs de services, de travaux ou de matériels, vont devoir prendre en compte l'automatisation croissante des tâches simples et répétitives par la robotisation et l'intelligence artificielle, ainsi que le risque de développement du travail à la tâche se substituant au travail salariat avec les plateformes de mise en relation en ligne.

La Qualité de Vie au Travail, objet de négociation obligatoire dans le cadre de l'Égalité professionnelle / Qualité de Vie au Travail, se trouve à la croisée de nombreux paramètres interdépendants. Elle renvoie à des questions à la fois individuelles et collectives. A l'heure de la transformation numérique des organisations du travail, appréhender la Qualité de vie au Travail sous cet angle nouveau qu'est la dimension numérique, éclaire sur les nouveaux enjeux, les nouveaux risques, et aussi les nouvelles possibilités qu'offre le numérique pour améliorer la Qualité de Vie au Travail et l'équilibre vie professionnelle et vie privée. La prise en compte de l'expression des professionnels sur ces évolutions est essentielle pour construire les bonnes solutions et répondre aux besoins.

03

ENQUÊTES DE TERRAIN

ENQUÊTES DE TERRAIN :

CE QUE NOUS DISENT LES PROFESSIONNELS

Le guide est réalisé en grande partie à partir du résultats d'enquêtes de terrain basées sur l'expression collective et par métier de professionnels dans les secteurs d'activité où les entreprises sont confrontées à leur mutation numérique.

Dénommés « **entretiens experts** », ces entretiens ont eu lieu entre octobre 2016 et mars 2017. Ils ont rassemblé, par groupe de 2 à 7 personnes (hors représentants ANACT et Ugict-CGT), 52 professionnels ingénieurs, cadres, et de professions techniciennes des secteurs de l'énergie, la banque, les télécoms, le journalisme, l'édition, les services, et l'industrie.

Lors de ces entretiens experts, deux axes essentiels ont été traités au regard des conditions d'exercice professionnel et de l'expertise métier : les évolutions constatées et les évolutions souhaitables. La grille d'entretien figure en annexe 2 du guide (p. 67).

À partir du contenu de ces entretiens, des verbatim ont été réalisés pour mettre en exergue certaines problématiques incontournables sur la Qualité de Vie au Travail et l'équilibre vie professionnelle / vie privée. Ces verbatim illustrent les éléments de contexte des thématiques du guide et argumentent dans le sens des propositions. Ils sont à retrouver sur : <https://lenumeriqueautrement.fr/blog/entretiens-experts/>.

La synthèse réalisée à partir du résultat des expressions libres et collectives de professionnels Ingénieurs, cadres, et de professions techniciennes met en évidence les interrogations de la Qualité de Vie au Travail corrélées à la mutation du travail avec l'introduction des outils numériques, les changements d'organisation et de process de travail. Les propositions présentées dans le guide sont construites sur cette base.

La synthèse de ces entretiens a mis en évidence quatre axes essentiels correspondant aux enjeux liés au numérique en matière de Qualité de Vie au Travail qui sont déclinées en propositions dans le guide :

- Organisation du travail, son environnement et ses espaces ;
- Temps de travail et déconnexion ;
- Management et formation ;
- Droit d'expression.

04

4 AXES MAJEURS

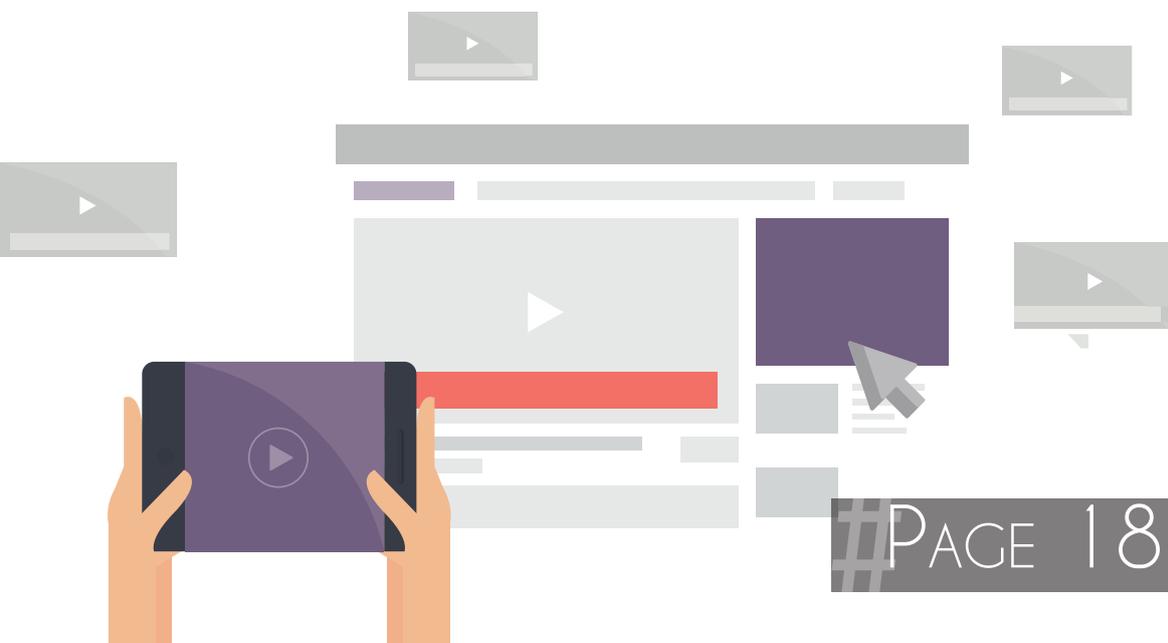
POUR RÉUSSIR LA TRANSFORMATION

NUMÉRIQUE : 4 AXES MAJEURS

Les quatre axes répondant aux enjeux liés au numérique en matière de Qualité de Vie au Travail sont déclinés en propositions sous forme de fiches pour en faciliter l'utilisation lors des négociations :

1 ORGANISATION DU TRAVAIL, SON ENVIRONNEMENT ET SES ESPACES

FICHE	THÈME	PROBLÉMATIQUE MAJEURE
1	Reconfiguration des organisations, fractionnement du temps et du travail	Limiter le fractionnement du temps et du travail
2	Numérique et ergonomie des espaces de travail	Prévenir les TMS et assurer une réelle qualité de vie au travail
3	Télétravail, co-working, nomadisme, mobilité	Assurer un management de proximité pour les équipes déportées
4	Charge de travail et intensification du travail	Combattre l'urgence permanente
5	Sécurité des données et des utilisateurs	Promouvoir la sécurité des données hors de l'entreprise



2 TEMPS DE TRAVAIL ET DÉCONNEXION

FICHE	THÈME	PROBLÉMATIQUE MAJEURE
6	Disponibilité et déconnexion	Etre disponible - Pouvoir s'isoler
7	Temps de travail masqué	Contrôler le temps de travail masqué
8	Frontière vie professionnelle / vie personnelle	Séparer contractuellement la vie privée de la vie professionnelle
9	Forfait-jours et santé au travail	Encadrer strictement le forfait jours

3 MANAGEMENT ET FORMATION

FICHE	THÈME	PROBLÉMATIQUE MAJEURE
10	Management et soutien	Combattre l'isolement - Faciliter le travail en équipe
11	Emploi salariat et travail des indépendants	Préserver l'environnement stable du salariat
12	Traçabilité, autonomie et reconnaissance	Favoriser l'autonomie et la reconnaissance
13	Accompagnement et formation à l'utilisation des outils numériques	Rendre efficient les formations des utilisateurs

4 DROIT D'EXPRESSION

FICHE	THÈME	PROBLÉMATIQUE MAJEURE
14	Droit d'expression et réseaux sociaux d'entreprise	Utiliser son droit d'expression
15	Droit d'expression, latitude décisionnelle et conduite du changement	Rôle contributif de l'encadrement et droit d'expression de l'encadrement
16	Relations sociales et dialogue social	Construire les évolutions des organisations de travail

05

FORMATION

POUR RÉUSSIR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE : 4 AXES MAJEURS

Associée au guide « **Utiliser la Transformation Numérique pour changer le travail** », une formation est proposée aux équipes syndicales.

Les **objectifs** sont de :

- connaître les thématiques de la Qualité de Vie au Travail liées à la transformation numérique de l'entreprise
- connaître les propositions argumentées sur chacun des 4 axes majeurs
- savoir comment effectuer un état des lieux en entreprise et préparer sa négociation.

La formation dure 3 jours (2 jours / intersession de 2 mois / 1 jour).

Jour 1 :

Consacré à la Qualité de Vie au Travail et à la transformation numérique (état des lieux, documents à demander ...), ainsi que la présentation du guide et l'étude d'accords existants.

Jour 2 :

Consacré à la préparation de la négociation et à la présentation de l'outil de diagnostic.

Jour 3 :

À l'issue d'une d'une intersession de 2 mois environ, un échange basé sur les retours d'expérience et sur les négociations en cours ou à venir est proposée.



06

L'OUTIL DE DIAGNOSTIC

Il vise à établir un état des lieux et susciter des sujets à traiter pour prendre en compte la dimension numérique lors de la négociation et permet d'établir un constat partagé entre employeur et IRP.

Les objectifs de l'outil :

- D'éclairer et d'accompagner les équipes syndicales sur le volet numérique dans la négociation QVT.
- D'éclairer sur les enjeux de management de proximité et de RH de proximité.

Sur la base des modèles de Karasek et Siegrist, ce questionnaire est construit à partir de quatre axes :

- niveau d'exigences
- degré d'autonomie
- niveau de soutien (collègues et managers)
- et reconnaissance au travail.



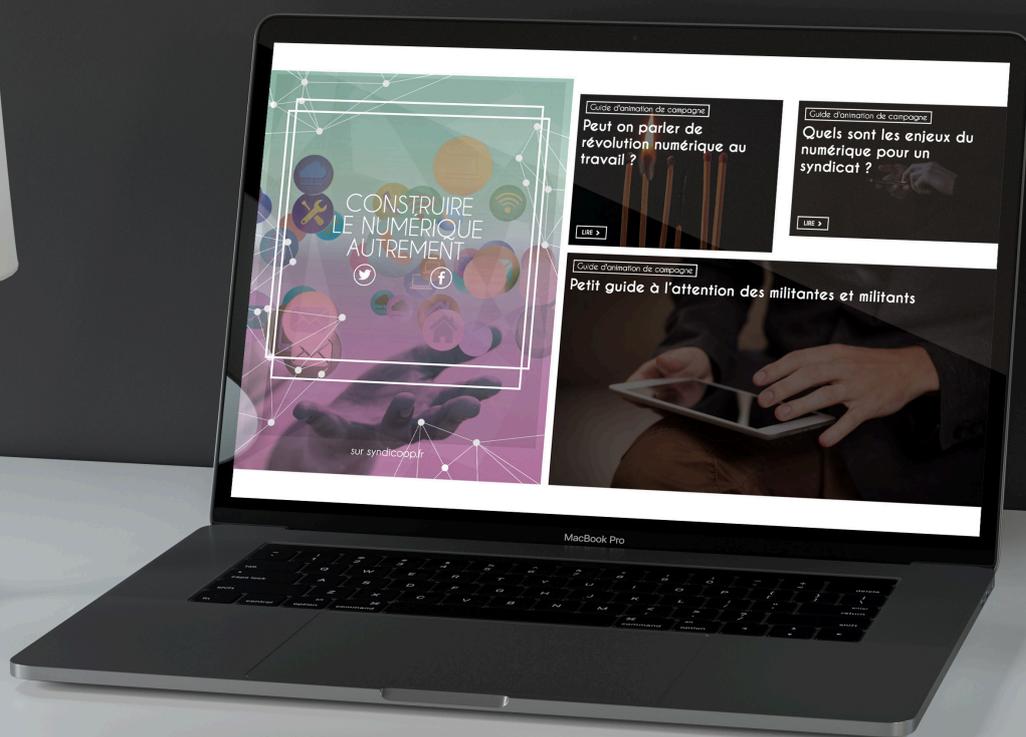
Il permet ainsi d'effectuer un état des lieux en évaluant le temps et la charge de travail, l'équilibre vie privée / vie professionnelles, les rapports sociaux au travail, les risques psycho-sociaux, les pratiques managériales ...

Sa singularité résulte dans le fait qu'il a été adapté aux enjeux QVT liés à la transformation numérique des entreprises et des métiers.

Cette grille d'entretien est disponible dans le guide « Utiliser la Transformation Numérique pour changer le travail ».

07

LES AUTRES OUTILS ANNEXE : LES AUTRES OUTILS



- Site web lenumeriqueautrement.fr : verbatim des « entretiens experts », outils et bonnes pratiques, campagne « Construire le numérique autrement », propositions complètes.

- Le guide du droit à la déconnexion : <https://droitaladeconnexion.info/>

- Le guide pour négocier le forfait jours : <http://www.ugict.cgt.fr/articles/references/forfait-jours-guide-pratique-2016>

- Le calculateur forfait jours : <http://ugict.cgt.fr/deconnexion/simulateurs-sup-au-forfait-jour/>

ET D'AUTRES OUTILS DISPONIBLES DÉBUT 2018

- Le guide à destination des RH de proximité

- Le guide à destination des cadres de proximité

- L'application smartphone « Ma pointeuse perso »

