















PRÉSENTATION DE LA MATINÉE

MARIE-MADELEINE PÉRETIÉ
CHARGÉE DE L'INGÉNIERIE DU TRANSFERT À L'ARACT IDF

















VALÉRIE DEFAUQUET
PRÉSIDENTE DU COMITÉ D'ORIENTATION DE L'ARACT IDF















BREF ÉTAT DES LIEUX













PROGRAMMATION 2014/15 CONTEXTE

Un « portage politique » qui reste modeste

- Très faible demande du côté des P. Sociaux en région, aucune véritable initiative connue
- Une action relativement volontariste de la Direccte IdF d'intégrer dans certains projets sectoriels la dimension QVT
- Une démarche « innovante » du Conseil régional d'IdF à travers le dispositif PM'UP et l'engagement
- Des entreprises à progresser en matière de RSE en contrepartie des aides

De la latitude pour expérimenter, validée par le CO & CA de l'ARACT

- Ingénierie du Centre de Ressources QVT: le Comptoir de la QVT
- Mise en œuvre d'un partenariat avec la Fabrique de l'Industrie sur les liens entre les performance(s)...économique, organisationnelle et sociale













FOCUS PROJET (EN BREF)

La QVT dans le secteur SAP

- Mise en œuvre d'une étude-action sur 40 structures franciliennes et portant sur l'articulation entre la performance économique et la performance sociale. Diagnostics socio-économiques des structures (cabinet Opus 3) et mise en œuvre d'un baromètre social à destination de + de 2500 salariés (ARACT)
- Etude de faisabilité sur la mise en œuvre d'un Centre de Ressource
 QVT pour les structures franciliennes
- Construction d'une « gouvernance « régionale réunissant ARS,
 Directte, CRIF et Fédérations professionnelles afin de mieux coordonner les actions en matière de Qualité de service, de l'emploi et du travail













FOCUS PROJET (EN BREF)

Ingénierie & Expérimentation(s) QVT

- Conception d'un Centre de Ressource QVT en partenariat avec l'ANACT. Travail sur deux axes prioritaires:
 - Création de matière: co-production de 7 modules E-learning qui seront à termes intégrées dans 3 parcours enrichis des autres productions du Réseau
 - Diffusion de la matière: mise en œuvre d'un outil de type plateforme communautaire ou de téléformation pour organiser la diffusion massive des parcours: le Comptoir de la QVT en lle-de-France
- Mise en œuvre d'un « Labo d'idées » sur la QVT visant à organiser la remontée d'expériences d'entreprises, à construire une communauté d'intérêt sur le sujet et à termes de pratiques. Partenariat en cours avec la Fabrique de l'Industrie.
- Conduite d'interventions expérimentales













FOCUS PROJET (EN BREF)

Expérimentation(s) conciliation des temps & travail à distance

- Appui à l'expérimentation Télétravail dans le réseau ADIE, appui cadrage, évaluation et conditions de déploiement
- Colloque conciliation des temps en partenariat avec l'ANACT SQVT 2014
- Appui à la politique régionale sur les télécentres portée par le CRIF
- Réponses aux demandes d'appui : ces dernières restent modestes malgré le fait que le sujet soit plus que jamais d'actualité













PERSPECTIVES 2015

- Centre de ressources qvt -> poursuivre sa mise en oeuvre
- Labo idees -> poursuivre la co-animation et perenniser ?
- Offre de services -> à consolider et diffuser
- Interventions -> mettre a l'epreuve les methodes et outils
- Experimentations -> diffuser les enseignements





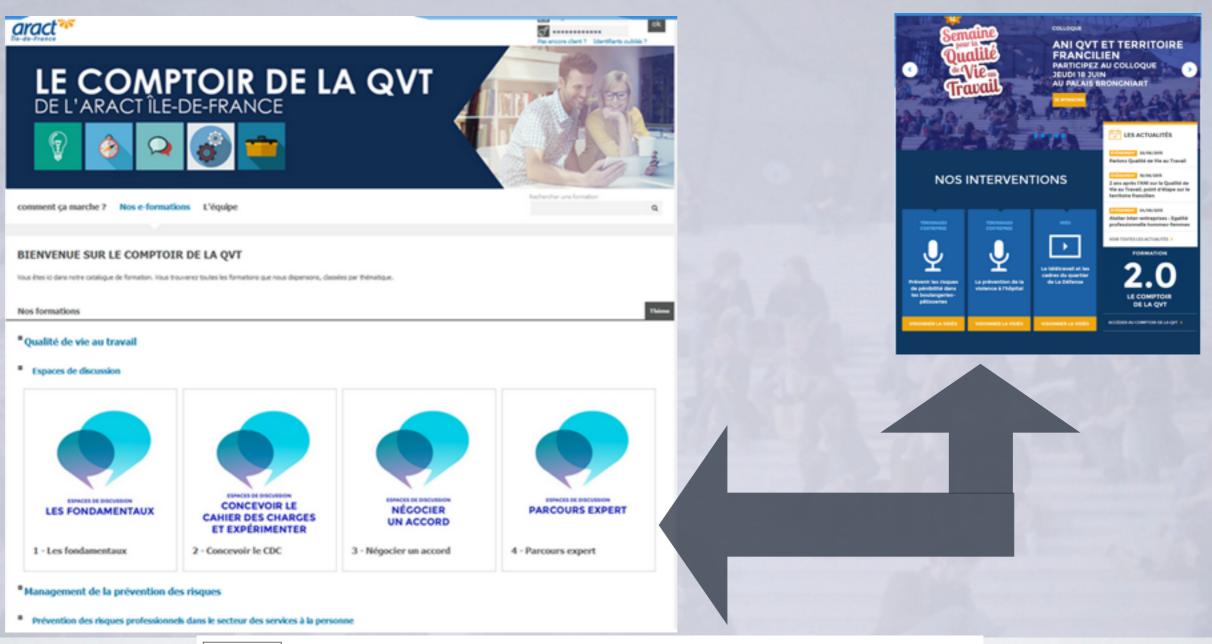








INVITATION AU...COMPTOIR DE LA QVT EN ILE-DE-FRANCE



















LE POINT DE VUE DE LA DIRECTE IDF

LAURENT VILBOEUF DIRECTEUR RÉGIONAL

















LES ESPACES DE DISCUSSION AU TRAVAIL

PARLER DE SON TRAVAIL : COMMENT ? AVEC QUI ? POUR QUELLES FINALITÉS ?

SONDAGE HARRIS INTERACTIVE/ANACT
SUR LES ESPACES DE DISCUSSIONS AU TRAVAIL

MARIE-MADELEINE PÉRETIÉ
CHARGÉE DE L'INGÉNIERIE DU TRANSFERT À L'ARACT IDF



PRÉAMBULE

A la demande de l'Anact, et dans le cadre de la 12ème édition de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail qui se déroule du 15 au 19 juin 2015, Harris Interactive a réalisé une enquête auprès des salariés actifs sur le thème de la discussion en entreprise.

Cette enquête avait vocation dans un premier temps à dresser un état des lieux sur la réalité du dialogue en entreprise : quels sont les sujets abordés ? Quels sont les interlocuteurs privilégiés des salariés ? Ces derniers ont-ils le sentiment de pouvoir facilement parler au sein de leur entreprise ou administration, et notamment de leur travail et de son organisation ?

L'étude investiguait ensuite plus précisément le concept d'espace de discussion, vocable ayant vu le jour dans l'accord national interprofessionnel sur la Qualité de Vie au Travail signé en juin 2013. Cet accord invite à expérimenter des pistes et à trouver de nouveaux espaces de liberté et d'échange au sein de l'entreprise pour résoudre les difficultés d'organisation du travail. Les salariés perçoivent-ils positivement la mise en place de tels espaces de discussion ? Quels sont les espoirs et les éventuelles craintes suscités par le déploiement de tels espaces ? Quelles sont les conditions de mise en œuvre de nature à favoriser la participation des salariés ?



DÉFINITION DES EDD SELON L'ANI QVT

Ce sont « des groupes de travail entre salariés d'une entité homogène de production ou de réalisation d'un service, organisés en présence d'un référent métier ou d'un facilitateur chargé d'animer le groupe et d'en restituer l'expression, et comportant un temps en présence de leur hiérarchie ».



MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE

Enquête réalisée en ligne du 23 mars au 1 avril 2015

Echantillon de 1000 personnes, représentatif des salariés occupés en France âgés de 18 ans et plus

Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, statut d'activité, type de contrat, secteur d'activité et région de l'interviewé(e)

Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au dessus de la moyenne.
- Les chiffres suivis d'un astérisque (*) sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs.

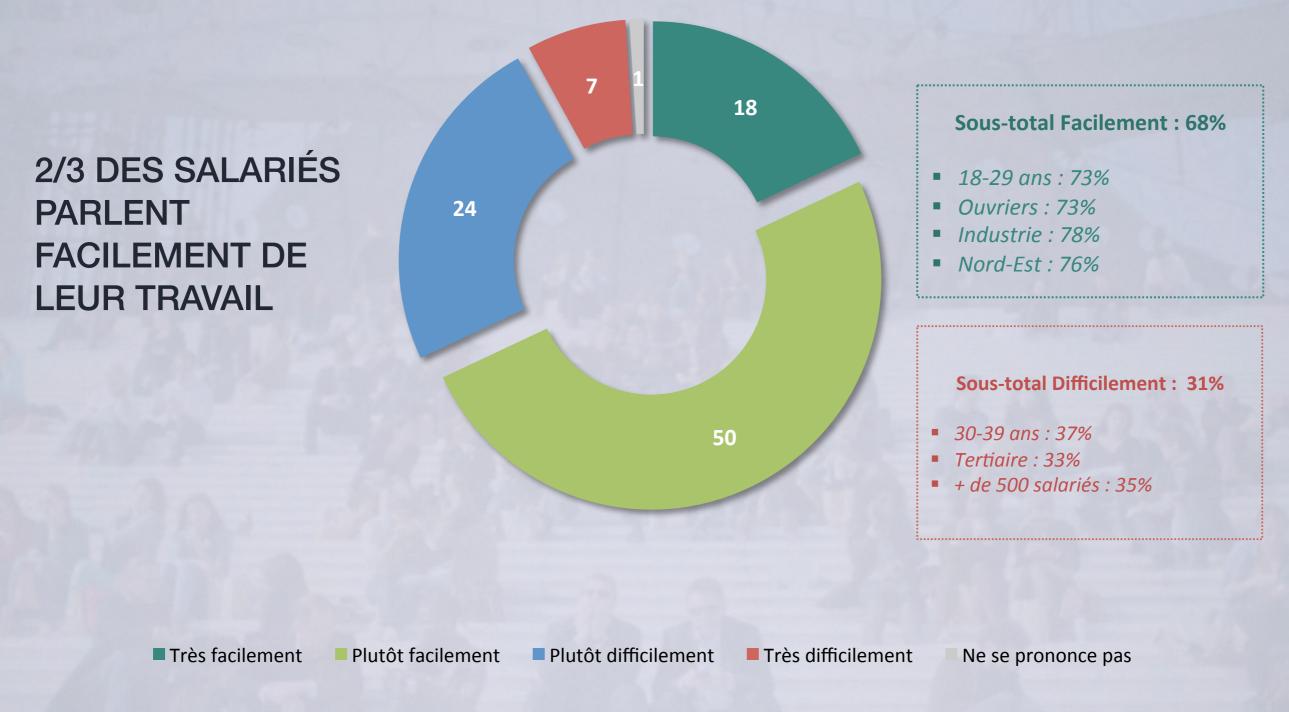




ÉTAT DES LIEUX : LA DISCUSSION EN ENTREPRISE AUJOURD'HUI



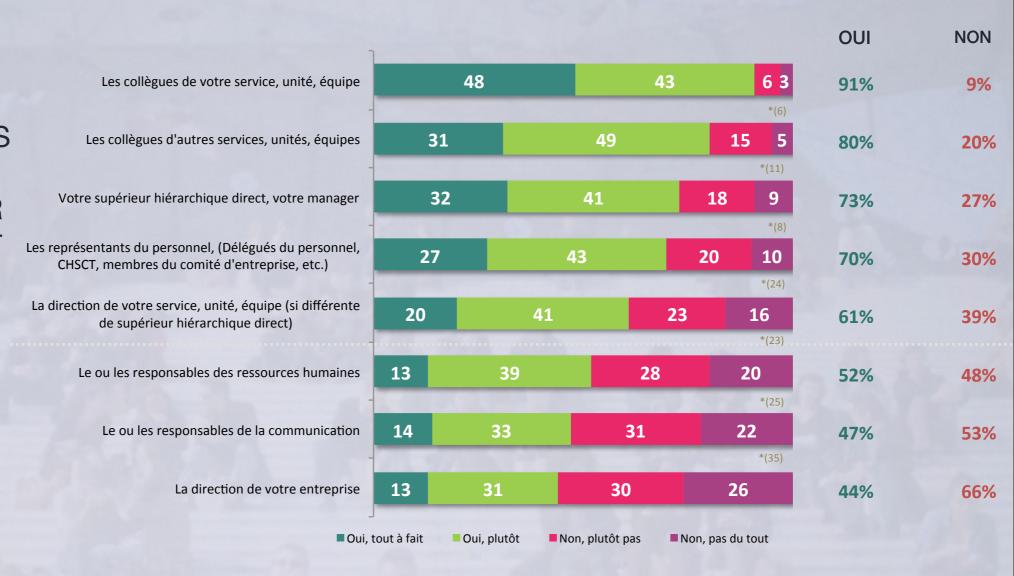
D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, AVEZ-VOUS LE SENTIMENT DE POUVOIR DISCUTER TRÈS FACILEMENT, PLUTÔT FACILEMENT, PLUTÔT DIFFICILEMENT OU TRÈS DIFFICILEMENT DE VOTRE TRAVAIL AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE OU ADMINISTRATION (SON CONTENU, SES ENJEUX, LES CONDITIONS DANS LESQUELLES VOUS L'EXERCEZ, ETC.) ?





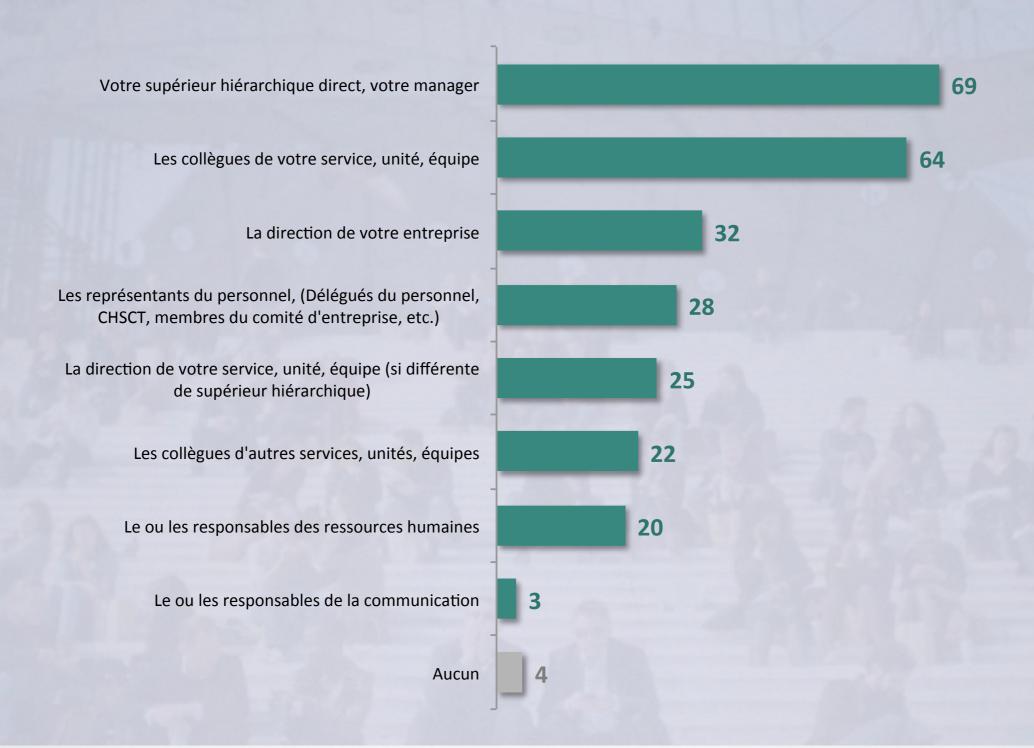
PLUS PRÉCISÉMENT, AVEZ-VOUS LE SENTIMENT, AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE OU ADMINISTRATION, DE POUVOIR DISCUTER DE VOTRE TRAVAIL AVEC CHACUN DES INTERLOCUTEURS SUIVANTS ?

POUR 91% AVEC LEURS
COLLÈGUES ET 70%
AVEC LEUR SUPÉRIEUR
HIÉRARCHIQUE DIRECT
OU REPRÉSENTANT DU
PERSONNEL. MOINS
AVEC LES AUTRES
INTERLOCUTEURS DE
L'ENTREPRISE
(DIRECTION, DRH)



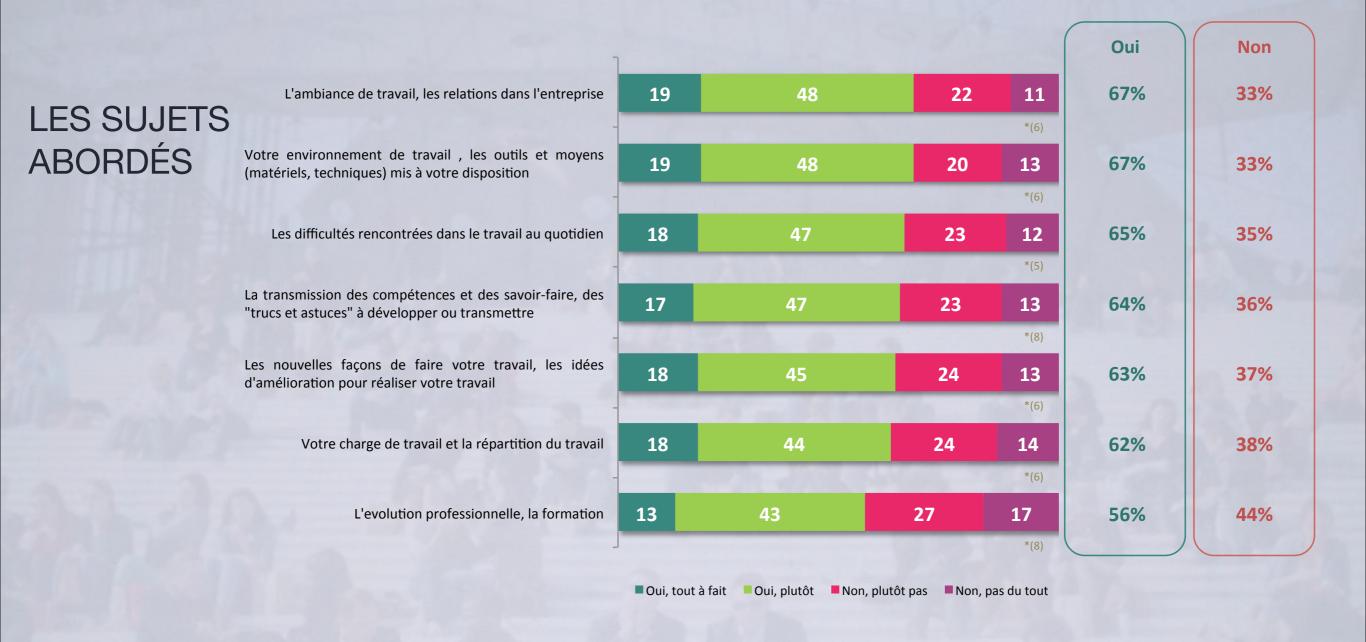


ET POUR VOUS, QUELS SONT LES 3 INTERLOCUTEURS AVEC LESQUELS IL EST LE PLUS IMPORTANT DE POUVOIR PARLER DE SON TRAVAIL ? – RÉPONSE DONNÉES À L'AIDE D'UNE LISTE, 3 RÉPONSES POSSIBLES



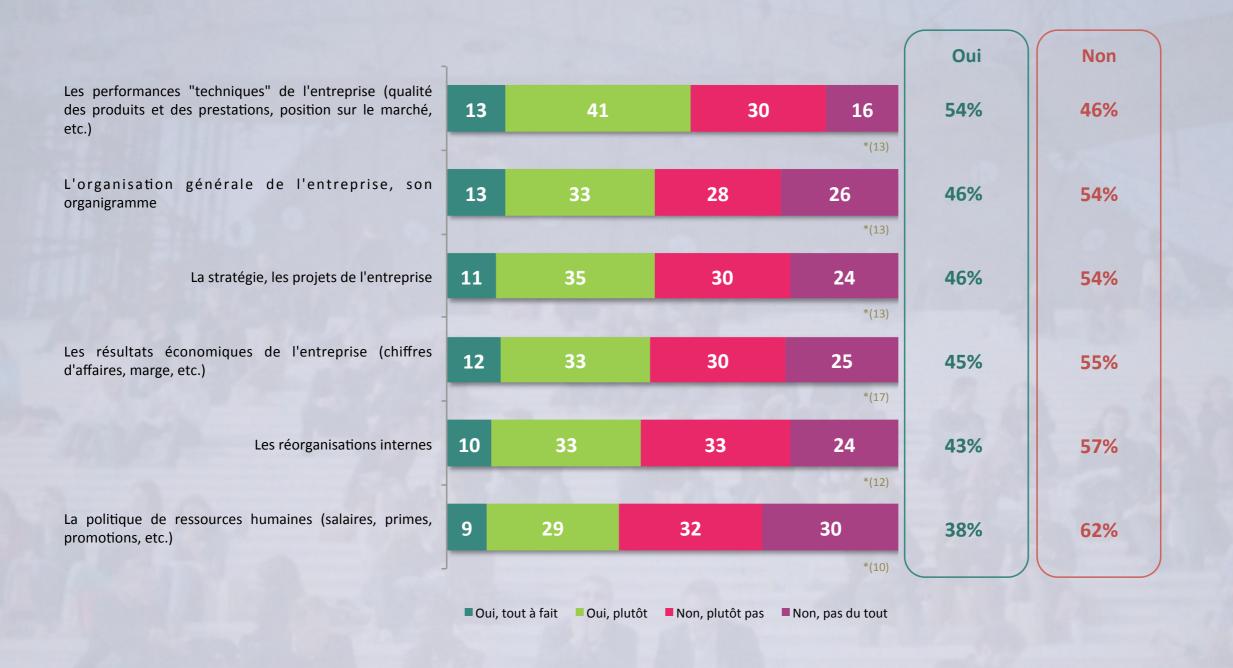


PLUS PRÉCISÉMENT, AVEZ-VOUS LE SENTIMENT, AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE OU ADMINISTRATION, DE POUVOIR DISCUTER DE CHACUN DES SUJETS SUIVANTS ?





PLUS PRÉCISÉMENT, AVEZ-VOUS LE SENTIMENT, AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE OU ADMINISTRATION, DE POUVOIR DISCUTER DE CHACUN DES SUJETS SUIVANTS ?





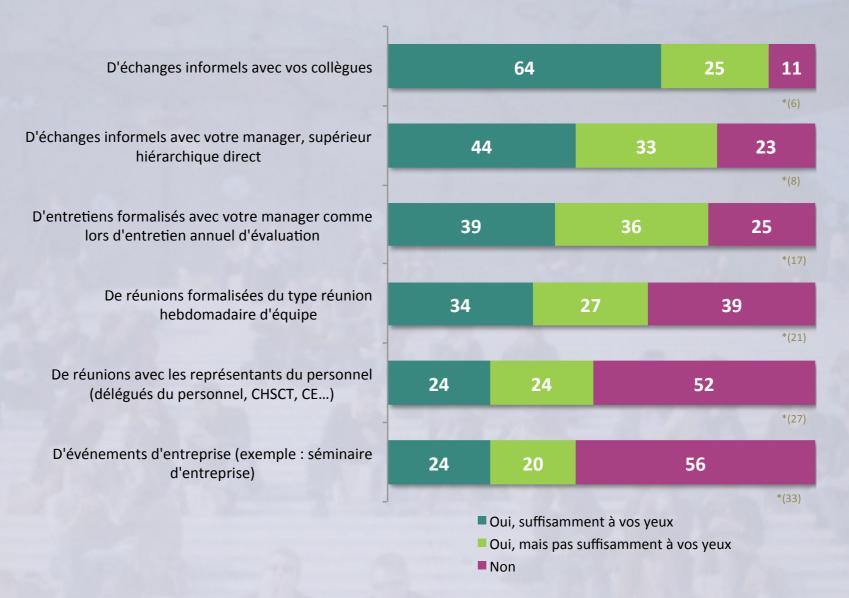
ET POUR VOUS, QUELS SONT LES 4 SUJETS SUR LESQUELS IL EST LE PLUS IMPORTANT DE POUVOIR DISCUTER AU SEIN DE SON ENTREPRISE / ADMINISTRATION ? – RÉPONSES DONNÉES À L'AIDE D'UNE LISTE 4 RÉPONSES POSSIBLES





PERSONNELLEMENT, PARLEZ-VOUS DE VOTRE TRAVAIL À L'OCCASION ...

ECHANGES SE
FONT DE MANIÈRE
INFORMELLE AVEC
LES COLLÈGUES
MAIS AUSSI (75%)
DE MANIÈRE
FORMELLE AVEC
LES MANAGERS DE
PROXIMITÉ





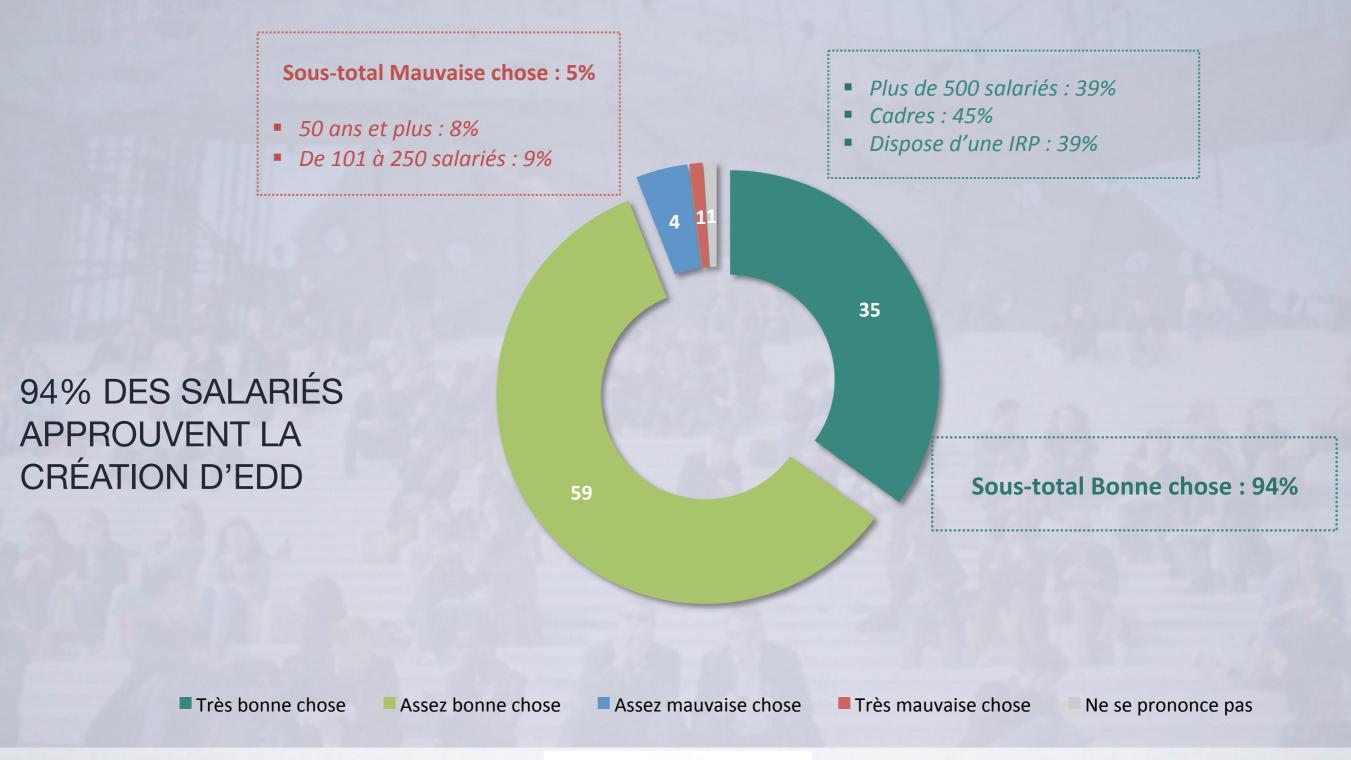




REGARDS SUR LA MISE EN PLACE D'ESPACES DE DISCUSSION ET LEURS MODALITÉS



DIRIEZ-VOUS QUE LA MISE EN PLACE DE CE TYPE D'ESPACES DE DISCUSSION DANS LES ENTREPRISES ET LES ADMINISTRATIONS EST UNE TRÈS BONNE CHOSE, ASSEZ BONNE CHOSE, ASSEZ MAUVAISE CHOSE, OU TRÈS MAUVAISE CHOSE ?

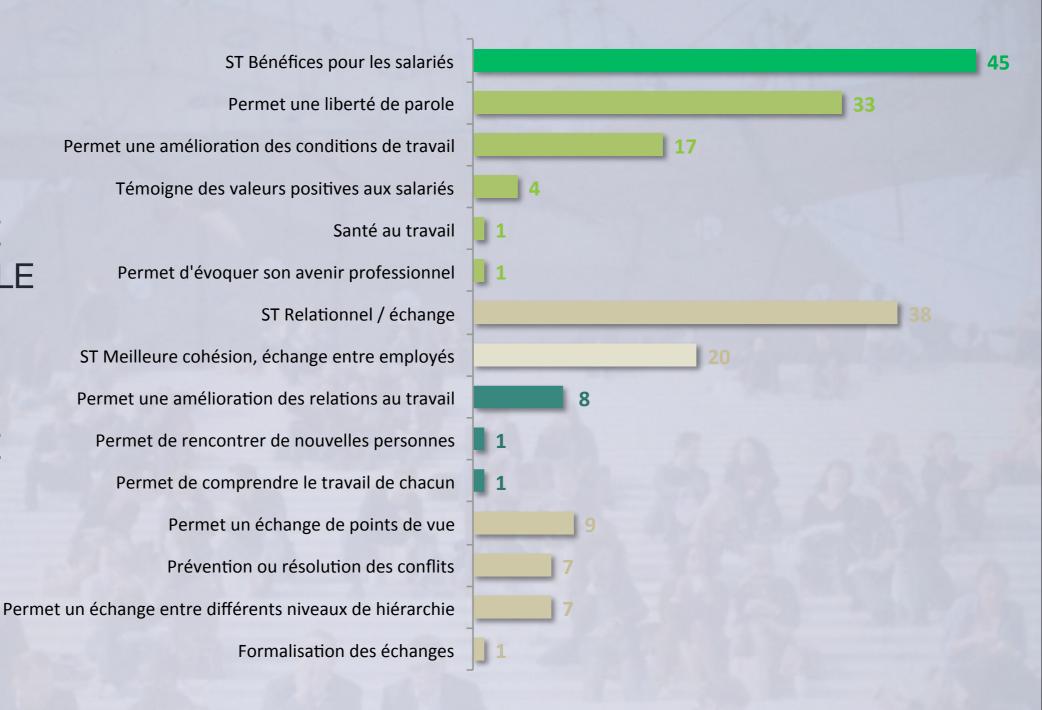




POUR QUELLE RAISON DITES-VOUS QUE LA MISE EN PLACE D'ESPACES DE DISCUSSION EST UNE BONNE CHOSE ? (QUESTION OUVERTE, RÉPONSES SPONTANÉES)

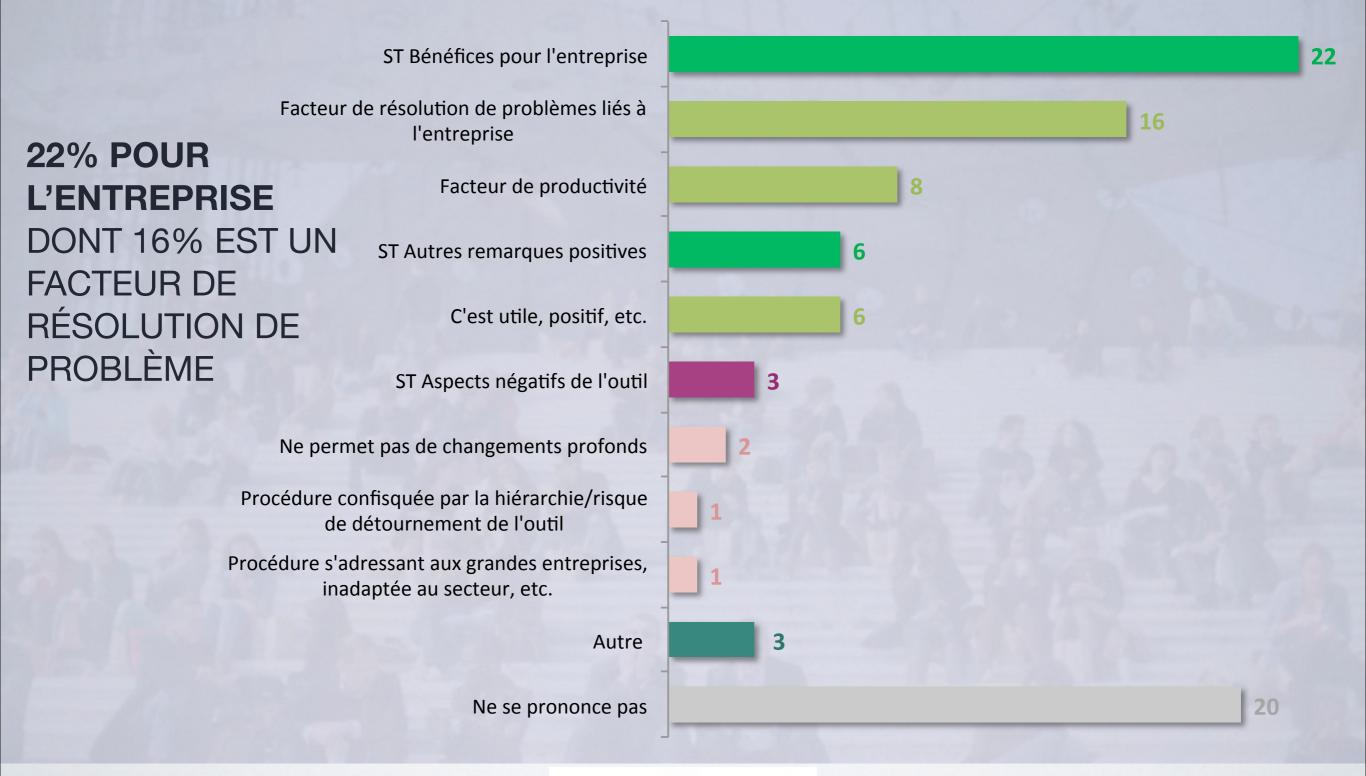
45% POUR LES SALARIÉS DONT 33% PERMET UNE LIBERTÉ DE PAROLE

38% POUR LES
RELATIONS DONT
20% PERMET UNE
MEILLEURE
COHÉSION





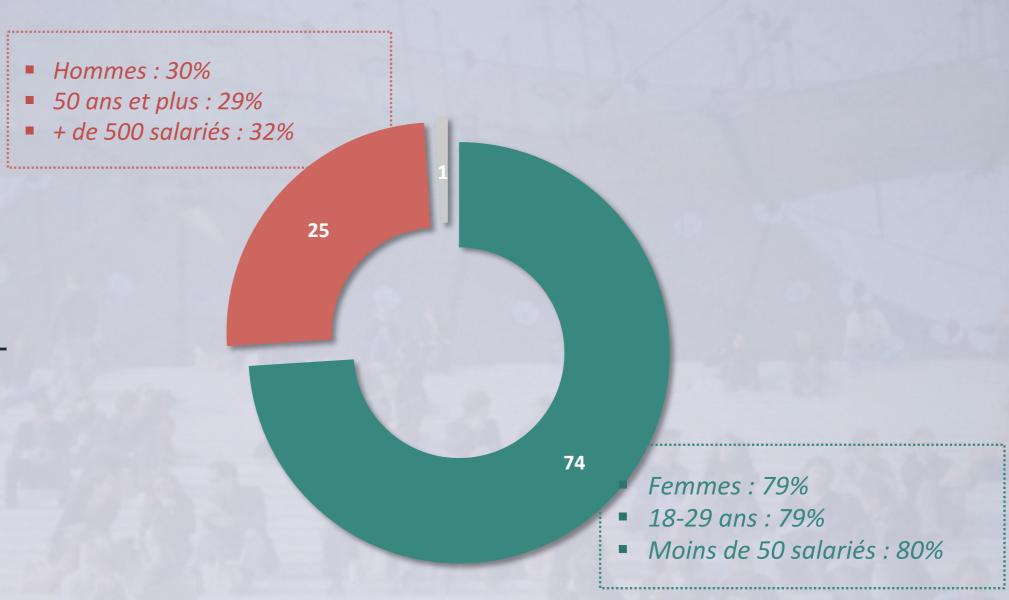
POUR QUELLE RAISON DITES-VOUS QUE LA MISE EN PLACE D'ESPACES DE DISCUSSION EST UNE BONNE CHOSE ? (QUESTION OUVERTE, RÉPONSES SPONTANÉES





DE LAQUELLE DES OPINIONS SUIVANTES VOUS SENTEZ-VOUS LE PLUS PROCHE ? LA MISE EN PLACE DE TELS ESPACES DE DISCUSSION ... ?

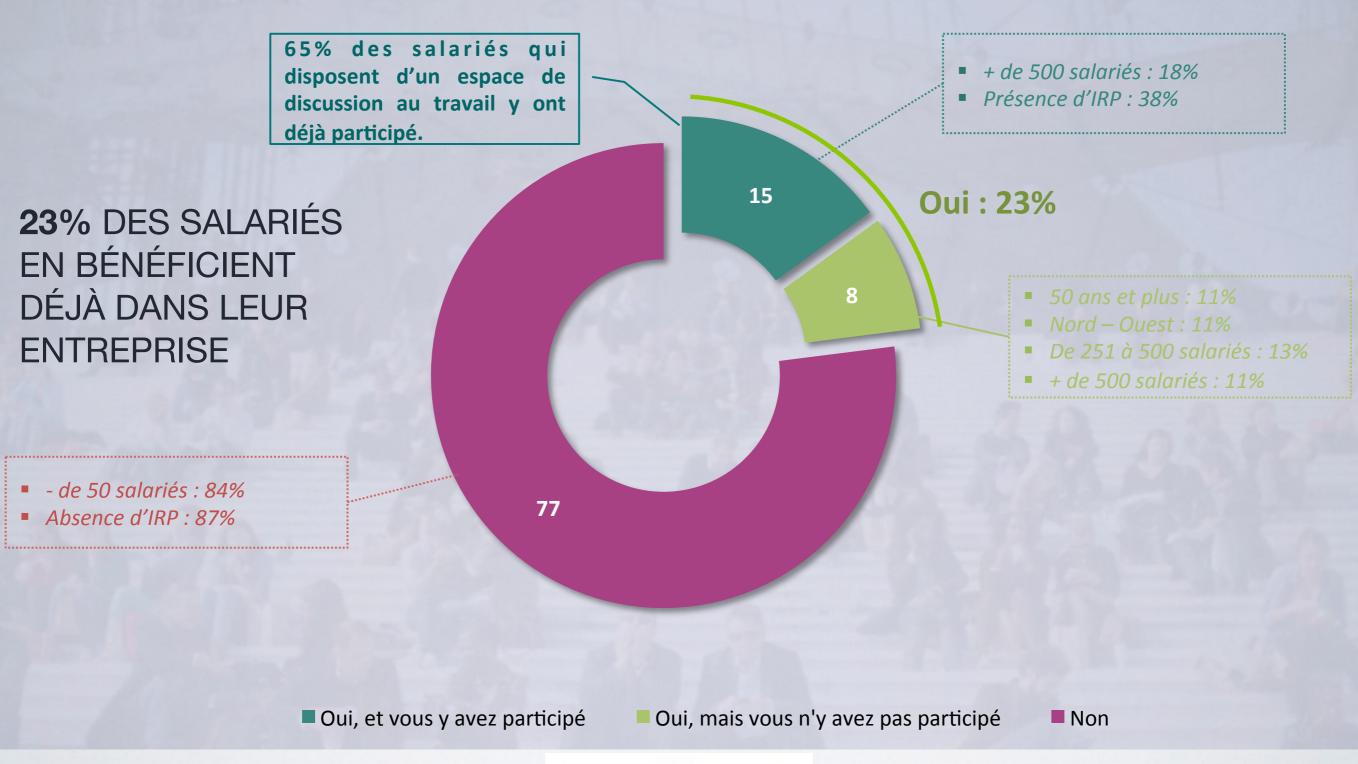
POUR 7 SONDÉS SUR 10, LES EDD RÉPONDENT À UN BESOIN ET PEUVENT AMÉLIORER LA QVT



- Répond à un réel besoin des salariés et peut contribuer à améliorer leur qualité de vie au travail
- N'est que de la communication et ne peut pas réellement contribuer à améliorer la qualité de vie au travail
 - Ne se prononce pas

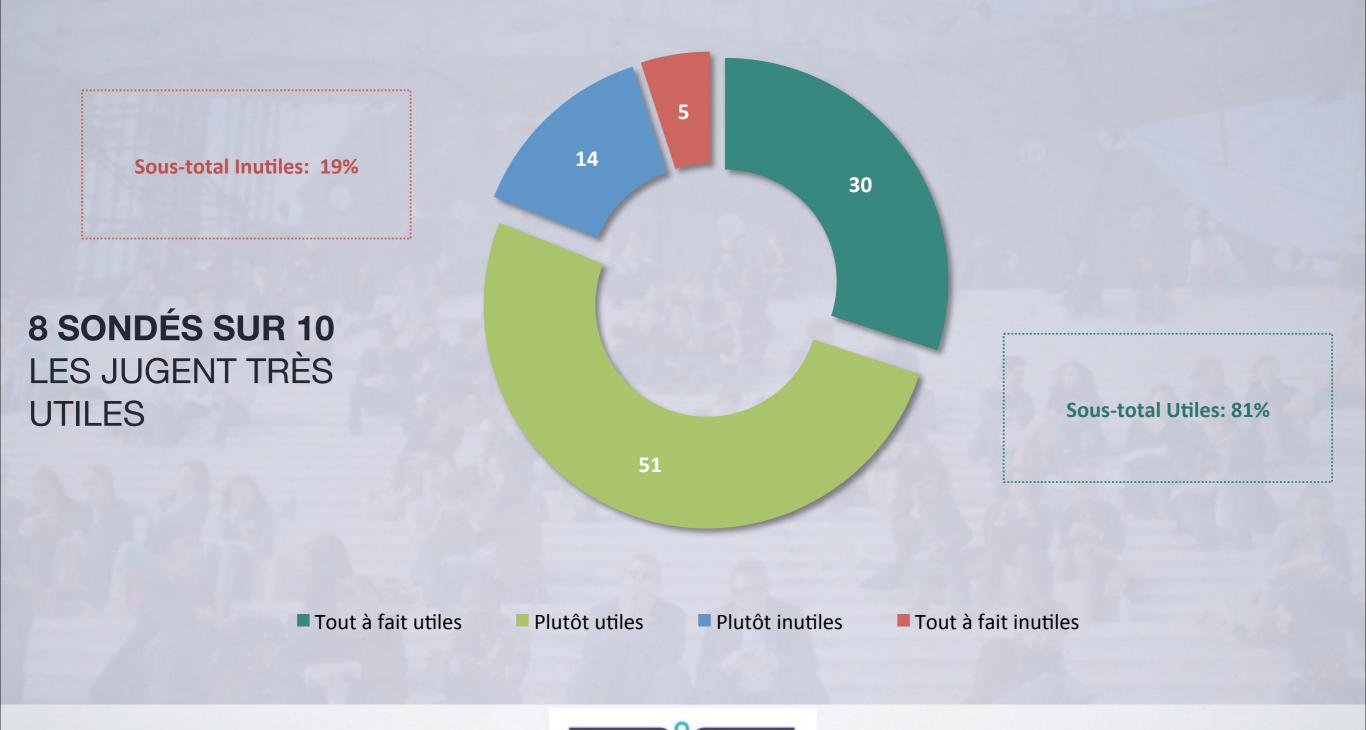


VOTRE ENTREPRISE / ADMINISTRATION A-T-ELLE DÉJÀ MIS EN PLACE DE TELS ESPACES DE DISCUSSION





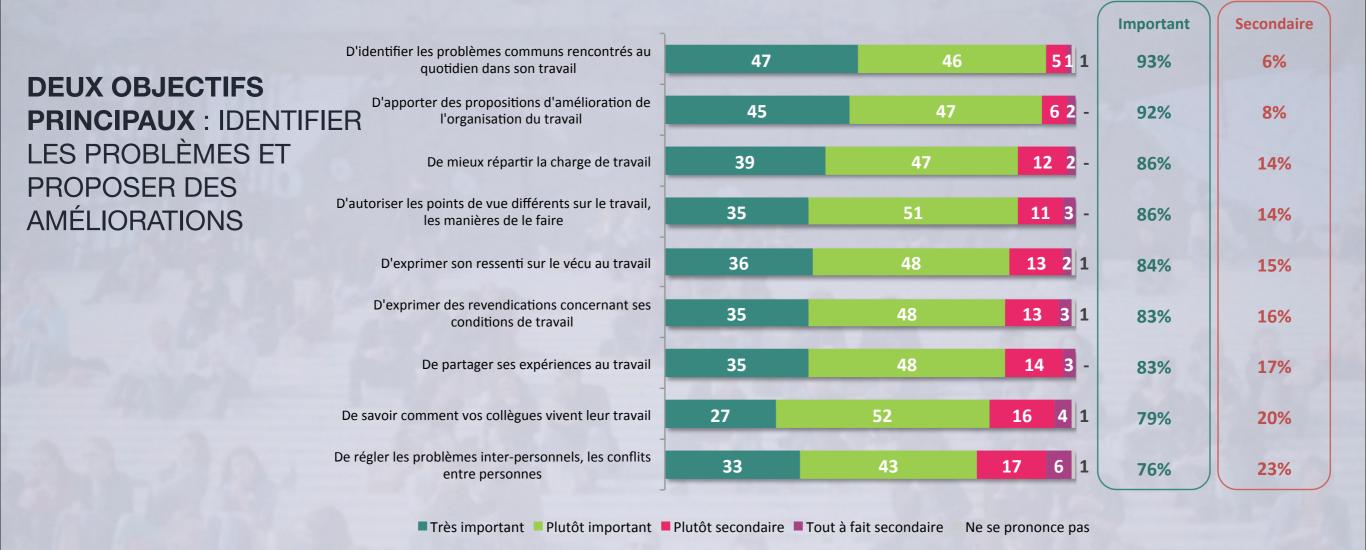
DIRIEZ-VOUS QUE, POUR VOUS, LES ÉCHANGES AU SEIN DE CET OU CES ESPACES DE DISCUSSION ONT ÉTÉ ... ?



Aract

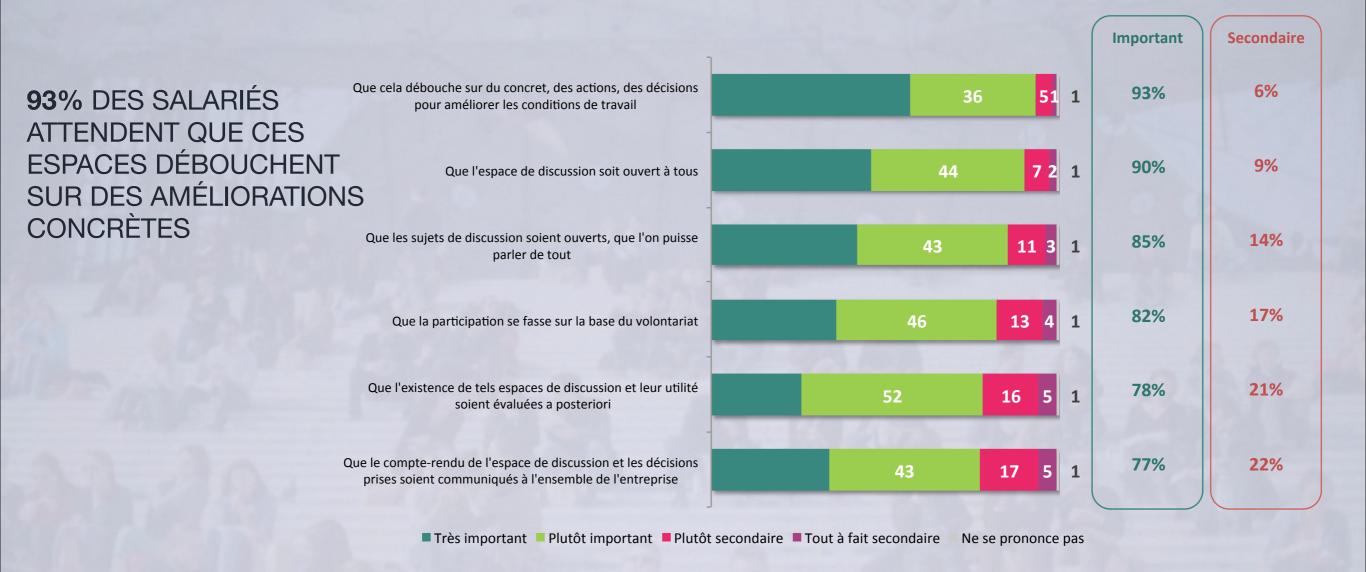
Anact

ESTIMEZ-VOUS TRÈS IMPORTANT, PLUTÔT IMPORTANT, PLUTÔT SECONDAIRE OU TRÈS SECONDAIRE QU'UN TEL ESPACE DE DISCUSSION PERMETTE ... ?





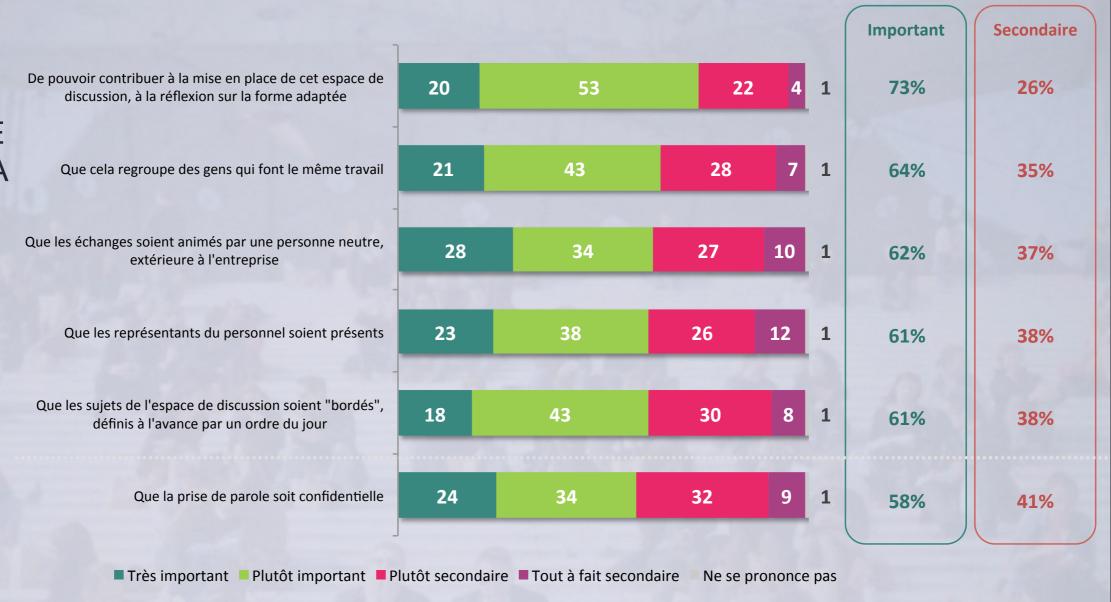
POUR QUE VOUS PARTICIPIEZ À UN TEL ESPACE DE DISCUSSION, EST-IL TRÈS IMPORTANT, PLUTÔT IMPORTANT, PLUTÔT SECONDAIRE OU TOUT À FAIT SECONDAIRE ... ?





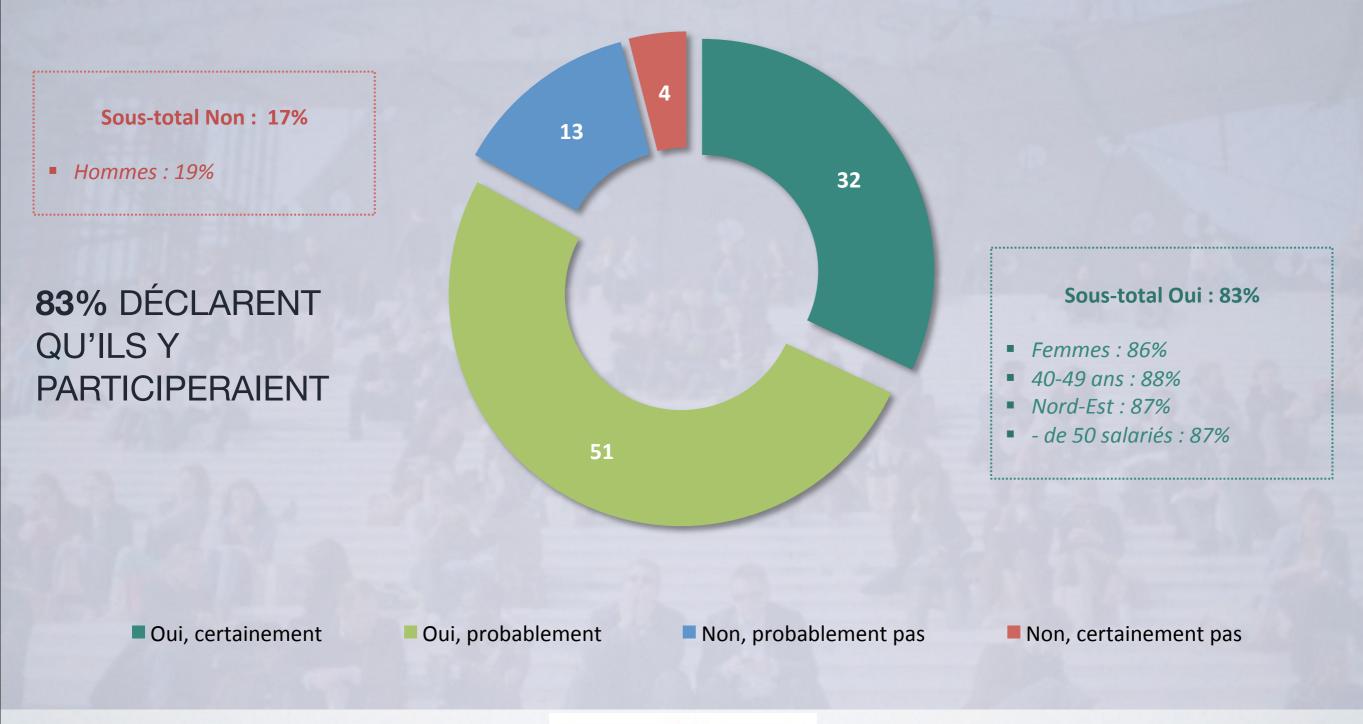
POUR QUE VOUS PARTICIPIEZ À UN TEL ESPACE DE DISCUSSION, EST-IL TRÈS IMPORTANT, PLUTÔT IMPORTANT, PLUTÔT SECONDAIRE OU TOUT À FAIT SECONDAIRE ... ?

73% JUGENT
IMPORTANT DE
CONTRIBUER À
LEUR MISE EN
PLACE DANS
LEUR
ENTREPRISE





PERSONNELLEMENT, SI DEMAIN DES ESPACES DE DISCUSSION ÉTAIENT MIS EN PLACE DANS VOTRE ENTREPRISE / ADMINISTRATION, SERIEZ-VOUS VOLONTAIRE POUR Y PARTICIPER ?





PENSEZ-VOUS QUE SI DES ESPACES DE DISCUSSION ÉTAIENT MIS EN PLACE DANS VOTRE ENTREPRISE / ADMINISTRATION, CELA AMÉLIORERAIT VOTRE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ?

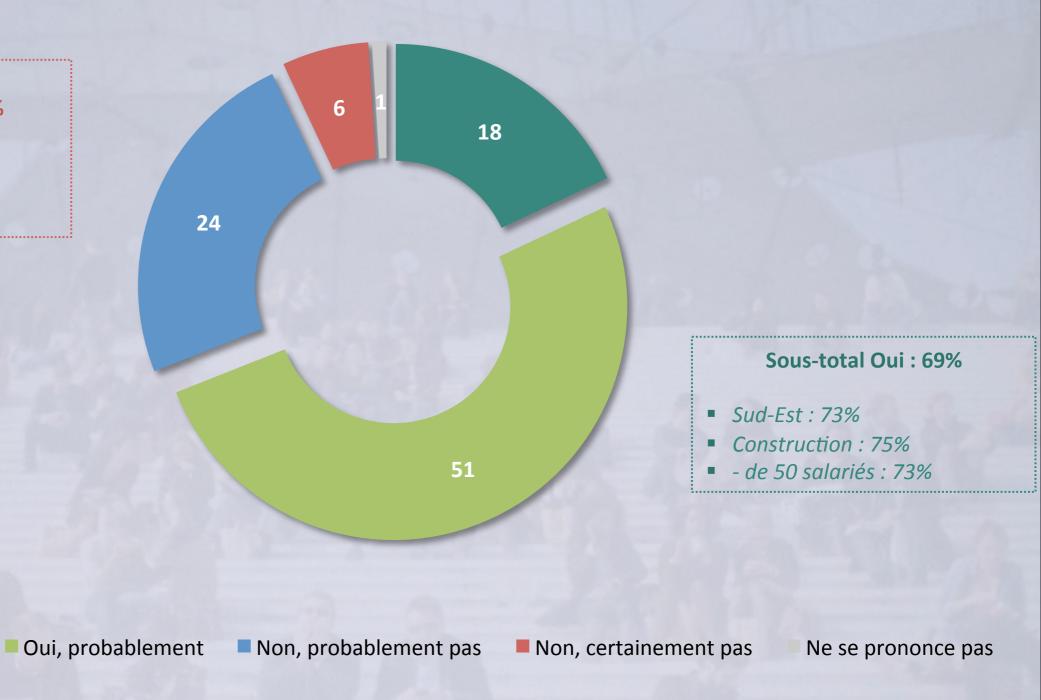


• *Cadres* : 34%

• 251 à 500 salariés : 38%

7 SUR 10 PENSENT QUE CELA PEUT AMÉLIORER LA QVT

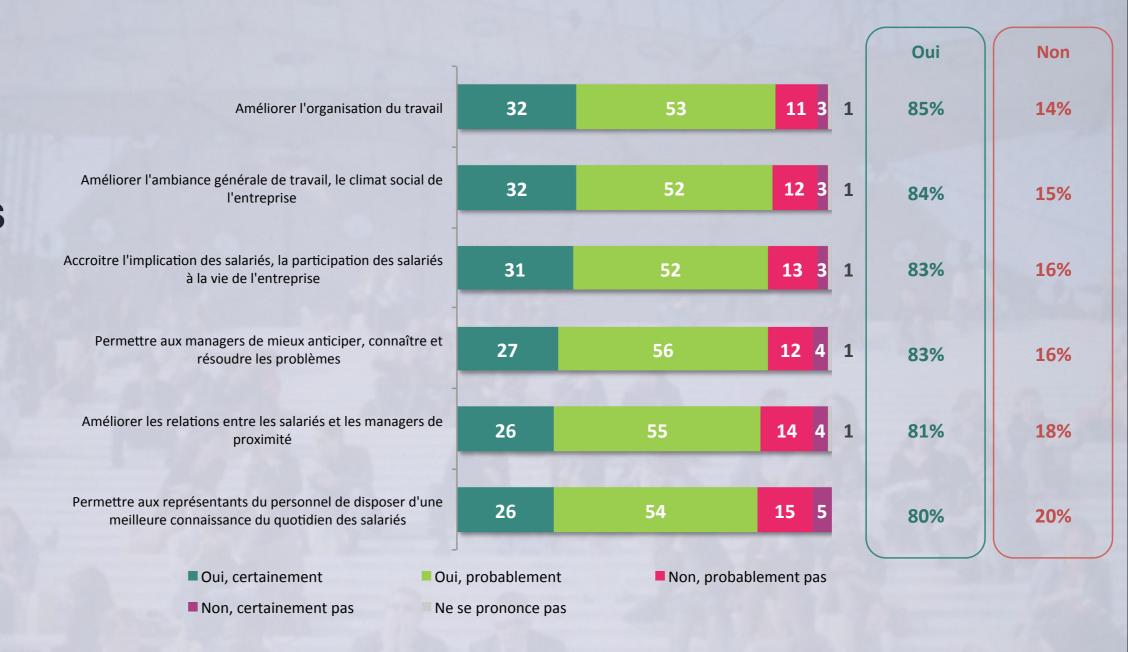
Oui, certainement





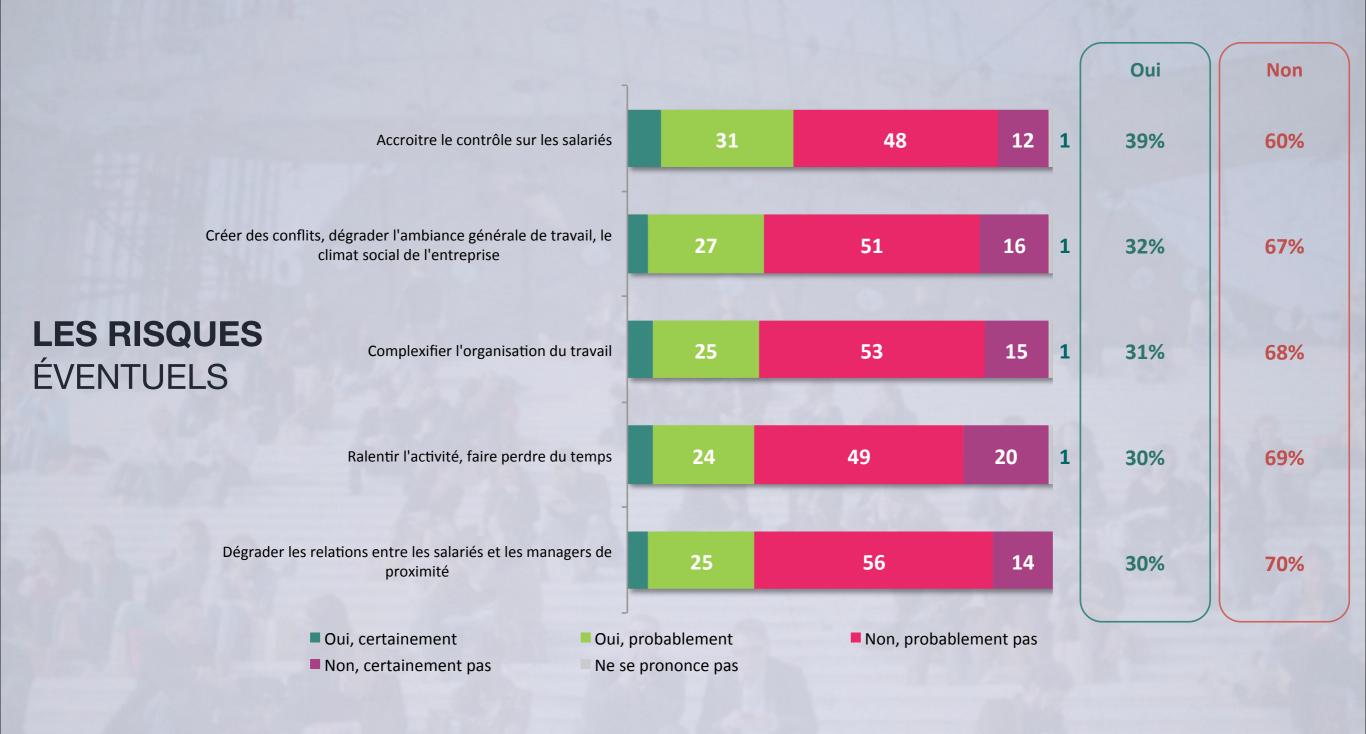
SELON VOUS, LA MISE EN PLACE DE TELS ESPACES DE DISCUSSION PEUT-ELLE AVOIR POUR CONSÉQUENCE DE ... ?

LES DIMENSIONS QUI SERONT AMÉLIORÉES





SELON VOUS, LA MISE EN PLACE DE TELS ESPACES DE DISCUSSION PEUT-IL AVOIR POUR CONSÉQUENCE DE ... ?





À RETENIR

- 68% des salariés disent s'exprimer facilement sur leur travail, donc 1/3 ont des difficultés
- Le dialogue réalisé ou espéré concerne principalement des sujets de terrain
- Il se fait de manière informelle majoritairement mais aussi formel, d'abord avec les collègues et le manager de proximité
- Peu de salariés bénéficient actuellement d'un EDD dans leur entreprise
- Si un EDD est mis en place il doit déboucher sur du concret
- Les salariés y voient une possibilité d'améliorer la QVT sur ses différentes composantes : organisation du travail, condition de travail, résolution de problèmes, ambiance, implication du personnel, relations





LA QVT ET LES ENTREPRISES FRANCILIENNES





















MISE EN PLACE DE GROUPES D'EXPRESSION DES SALARIÉS AU SEIN DE PÔLE EMPLOI IDF

OLIVIER DE CASSAGNAC
DIRECTEUR DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SÉCURITÉ





GROUPES D'EXPRESSION PÔLE EMPLOI ILE DE FRANCE





PRÉSENTATION DU CONTEXTE



POLE EMPLOI ILE-DE-FRANCE

- 9400 agents
- 162 agences
- Direction Régionale 600 agents
- Fusion ANPE ASSEDIC,
- Plan de schéma immobilier de fusion des agences de 2009 à fin 2015



CONTEXTE QVT

- Plusieurs plans d'actions de prévention des RPS
- Contrat social avec le CCE sur la QVT le 29 octobre 2013
- Baromètre social national faisant un point régional
- 1 indicateur QVT spécifique (en cours de déploiement)
- 1 plan d'action QVT prévention des RPS propre à l'Ile de France, 9 décembre 2014 avec 15 actions dont la mise en place des groupes d'expression et un questionnaire RPS annuel pour alimenter les DUER



UNE PRATIQUE DE L'EXPRESSION ET DE L'ÉCHANGE

- Groupes de travail dans le cadre du déploiement Pôle Emploi 2015, fin 2013, 2014 et mi-2015
- Concernant l'accompagnement des agences :
- Plus de 1900 séances de travail auront eu lieu à terme fin juin.
- Concernant la démarche de simplification :
- Nombre d'agences ayant mis en place la démarche =
- 129 (agences de proximité et agences cadres)
- Nombre de séances de travail = 516



LES MODALITÉS D'EXPRESSION DES AGENTS

Le plan d'action QVT RPS prévoit quatre modalités d'expression des agents

- 1- Groupe de travail spécifique
- 2 Le groupe d'échanges de pratiques (pratique antérieure), une offre de formation managers et une offre de formation agents (sur site ou intersites pour échanger sur une pratique professionnelle)
- 3 L'intervention d'un psychosociologue sur un site ou dans un service (en lien avec le service de santé au travail);
- 4 Les groupes d'expression : pour avoir un espace d'expression libre





LES GROUPES D'EXPRESSION



LE CADRE

- Loi Auroux du 4 août 1982 Art L2281-1 code du travail : « Les salariés bénéficient d'un droit à l'expression directe et collective sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail »
- Accord National Interprofessionnel (ANI) sur la Qualité de Vie au Travail
 Article 12 : « Encourager et favoriser l'expression de salariés sur leur travail »
- Plan d'action pluriannuel QVT Prévention des RPS en IDF :
 Axe 5 : prévenir et détecter les risques, action 12 : mettre en place les groupes d'expression



L'ORGANISATION IDF

- 54 sites retenus sur l'IDF pour 2015
- Choix des sites effectué suite analyse DRSS
- Proposition des choix puis validation avec le Directeur Territorial concerné
- Planification : uniquement les vendredis de 14h à 16h (sur les fermetures agence)



LE CHAMPS DU GROUPE D'EXPRESSION - CE QU'IL EST

Un espace de parole pour s'exprimer sur :

- La qualité des services rendus et des actes métiers,
- Les conditions d'exercice du travail,
- L'organisation des activités.

Ces groupes d'expression peuvent déboucher sur un groupe de travail local (c.f. : article 13 de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013).



LE CHAMPS DU GROUPE D'EXPRESSION - CE QU'IL N'EST PAS

Les sujets non directement liés au travail et aux conditions dans lequel il s'exerce ne confèrent pas un droit d'expression dans les réunions. Ainsi, sont exclues du domaine du groupe d'expression, les questions qui se rapportent au contrat de travail, aux classifications, aux contreparties directes ou indirectes au travail, à la détermination des objectifs généraux de l'entreprise, à la politique, à la religion. »

- Ce n'est pas une réunion syndicale.
- · Ce n'est pas le lieu de dénigrement des collègues.
- Ce n'est pas le lieu pour s'exprimer sur des remises en cause personnelle, des mécontentements individuels, des règlements de compte.
- · Ce ne sont pas des échanges de pratiques.



LA CHARTE

Engagement : (participer de manière courtoise et constructive)

Confidentialité : (ce qui est dit reste dans le groupe d'expression, à l'exception des éléments repris dans le compte-rendu)

Humeur: (éviter de s'emporter s'abstenir d'attaques et remises en cause personnelles ou collectives)

Avancer : (poser les choses comme irritants-solutions pour construire, trouver des pistes d'amélioration)

Non-jugement: (éviter de rebondir et d'ouvrir un débat éviter les c'est faux, parler en son nom, chacun son opinion)

Groupe : (être membre du groupe aller vers un échange, être dans le partage)

Ecoute: (se positionner pour entendre d'autres points de vue et avancer)

Respect: (attendre son tour de parole, accepter la différence et la contradiction, laisser chacun propriétaire de ses propos)



LES ÉTAPES DU PROCESSUS D'UN GROUPE D'EXPRESSION

- Calage de la date du GE avec le DAPE : DRSS
- Envoi au DAPE support de présentation au collectif
- Information au collectif de la tenue du GE : DAPE
- Communication DAPE DRSS : nombre de volontaires, identité des facilitateurs
- Déroulement du GE : Facilitateurs
- Rédaction du Compte-Rendu : Facilitateurs
- Validation du CR par les membres du GE
- Communication du CR à l'ensemble du collectif :DAPE
- Suivi des actions éventuelles : DRSS



LE FACILITATEUR

- Neutralité
- Non Expertise
- S'assurer du respect du cadre et de la charte
- Permettre au groupe de s'exprimer
- Gérer le temps
- Veiller au bon déroulement de la phase de restitution avec le DAPE ou le DAPE adjoint



LE DÉROULEMENT DU GROUPE D'EXPRESSION

- 1. Présentation par les animateurs du groupe d'expression (définition du cadre, ce qu'est ou ce que n'est pas un groupe d'expression, rôle du rapporteur...)
- 2. Désignation du rapporteur parmi les participants
- 3. Tour de table pour recenser les thèmes sur lesquels les participants souhaitent échanger et choix d'une/de thématique(s) commune(s)
- 4. Echanges
- 5. Le rapporteur synthétise les points abordés dans le respect de l'anonymat des propos tenus, pour obtenir l'adhésion de tous les participants
- 6. Le rapporteur fait le compte-rendu oral des échanges au DAPE ou DAPE adjoint en présence de tous les participants pendant la dernière demi-heure. Le DAPE ou DAPE adjoint pourra apporter des précisions/éléments de réponse en séance.





LES PREMIERS RETOURS



QUESTION DP SUITE AUX GROUPES D'EXPRESSION

« Les conseillers des sites pilotes découvrent la mise en place des "groupes d'expression" en agence dont le thème est la prévention des RPS. Ils s'interrogent sur leur utilité quand seul 4% des agents y participent, comme cela a été le cas dans une agence et quand la restitution se fait à chaud face à la DAPE, sans analyse ni prise de recul, en clôture de la réunion et de plus uniquement à l'oral ? Quelle est la validité de cette prévention des RPS ?

Des améliorations peuvent être proposées par les conseillers participants aux "groupes d'expression" dont le thème est la prévention des RPS. Est-il prévu une restitution au collectif ou au seul DAPE ? Sous quelle forme et quand ? Que deviennent les propositions de ces derniers ?



LES REMONTÉES

- Une participation encore timide
- Une préparation de managers pour les restitutions à développer
- Le souhait des managers d'être également concernés par les groupes d'expression
- Communiquer sur les bilans et actions



LES AXES DE DÉVELOPPEMENT

- Généralisation 2016
- Mise en place pour les équipes locales de direction (actuellement diagnostic d'équipes)
- Atteindre un taux de participation de minimum 30% de l'agence (actions en complément d'autres espaces d'expression)
- Accentuer le lien avec la QVT, plutôt que les RPS (en terme d'image)







HERVÉ LANOUZIÈRE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ANACT





CHRISTIAN CASTAGNET
MANDATAIRE EN CHARGE DES QUESTIONS DE
SANTÉ AU TRAVAIL À LA CGPME



DIEGO MELCHIOR SECRÉTAIRE RÉGIONAL CHARGÉ DE LA SANTÉ AU TRAVAIL À LA CFDT















(?) VOS QUESTIONS













EXPÉRIMENTATION TÉLÉTRAVAIL

SYLVAIN JABLONSKI
VP RESSOURCES HUMAINES IDF







LE TRAVAIL À DISTANCE À SAINT-OUEN

SYLVAIN JABLONSKI
VP RESSOURCES HUMAINES IDF



POURQUOI METTRE EN PLACE LE TRAVAIL À DISTANCE (TAD) ?

- Améliorer l'équilibre Travail & Vie privée
- Répondre à une demande et encadrer une pratique existante
- Distinguer l'organisation du travail à distance d'autres formes de travail à distance pour faire face à une situation particulière (salarié handicapé, salarié rencontrant des problèmes personnels temporaires)

Rédaction d'une charte TAD Lancement d'une période d'expérimentation



UN CONTEXTE D'ENTREPRISE ADAPTÉ ET DES PRINCIPES CLÉS

- Améliorer l'équilibre Travail & Vie privée
- Répondre à une demande et encadrer une pratique existante
- Distinguer l'organisation du travail à distance d'autres formes de travail à distance pour faire face à une situation particulière (salarié handicapé, salarié rencontrant des problèmes personnels temporaires)
 - Une organisation matricielle & internationale
 - Des métiers et activités 'tertiaires' compatibles
 - Des outils de travail et technologies interactives adaptés
 - Des temps de transport importants entre domicile et lieu de travail

- Une aide à la réflexion et à la prise de décision
- Un guide de bonnes pratiques pour le salarié et son manager
- Le principe du double volontariat
- Réversibilité
- Contractualisation







LES MODALITÉS DE L'EXPÉRIMENTATION

1 - Période d'expérimentation du 1er septembre 2013 au 31 décembre 2014

2 - Numerus clausus:

- 130 salariés à Saint-Ouen (effectif total = 3000)
- 40 salariés à Villeurbanne (effectif total = 800)
- 3 Une organisation flexible pour l'organisation du service et du salarié
- Soit un jour fixe par semaine
- Soit une journée flottante (quota annuel de 24 jours)



L'ÉLIGIBILITÉ AU TRAVAIL À DISTANCE

- Etre volontaire
- Etre en CDI à temps plein
- Avoir plus de 6 mois d'ancienneté sur son poste
- Les contextes personnel et professionnel sont compatibles avec le travail à distance
- Disposer d'une organisation matérielle adaptée
- Accord de la hiérarchie



LES AVANTAGES ET LES LIMITES DU TRAVAIL À DISTANCE

Une enquête a été réalisée en août 2014 auprès des salariés => **74**% de réponses

... et auprès des managers des salariés en TAD => 49% de réponses



- Moins d'interruptions dans le travail / Les périodes de concentration sont plus longues
- Sentiment d'être plus efficace et productif
- Diminution de la fatigue / stress (réduction des temps de trajet)
- Qualité de vie meilleure grâce à un meilleur équilibre vie pro/privée
- Confiance et meilleure communication avec managers



- Savoir faire des pauses sinon le travail empiète sur la vie privée
- Pas assez de jours de TAD
- Perte d'accès aux informations informelles



LES AVANTAGES ET LES LIMITES DU TRAVAIL À DISTANCE

Une enquête a été réalisée en août 2014 auprès des salariés => **74**% de réponses

... et auprès des managers des salariés en TAD => 49% de réponses



- Augmentation de la productivité (plus de sujets de fonds traités, meilleure qualité et quantité de travail rendu)
- Diminution de la fatigue et du stress clairement ressentie
- Source de motivation
- Meilleur équilibre vie professionnelle / vie privée



- Avoir plus de flexibilité pour changer les jours 'à domicile'
- Proposer plus de formules (répartition différente des jours, des quotas différents...)
- Le TAD n'est pas forcément adapté à tous les services
- Gestion de l'urgence parfois difficile
- Problèmes d'organisation (conférences téléphoniques, réunions, rituels équipes ...)





LE POINT DE VUE DES GRANDS TÉMOINS



CHRISTIAN CASTAGNET
MANDATAIRE EN CHARGE DES QUESTIONS DE
SANTÉ AU TRAVAIL À LA CGPME



DIEGO MELCHIOR SECRÉTAIRE RÉGIONAL CHARGÉ DE LA SANTÉ AU TRAVAIL À LA CFDT



HERVÉ LANOUZIÈRE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ANACT















(?) VOS QUESTIONS













UN EXEMPLE DE DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE DE L'ACCORD BRANCHE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL - AUDIT DE PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

JEAN-PIERRE JANAUDY,

DÉLÉGUÉ SYNDICAL NATIONAL CFDT

LAURENT BAILLIVET,

DIRECTEUR ADJOINT DES CRÉDITS BDD

SOPHIE NOUAUD,

DÉLÉGUÉE DU PERSONNEL, DIRECTION CRÉDIT IMMOBILIER





BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD SUR LE VOLET « CHARGE DE TRAVAIL » DANS LE CADRE DE LA REVUE DE PROCESSUS CRÉDIT IMMOBILIER



BILAN ET ENSEIGNEMENTS

Les points mis en avant sur l'évaluation de la charge

	Dir	DO	os
Des résultats jugés « satisfaisant » quant à la façon dont à été instruit le sujet et les choix opérés (en rupture avec les analyses réalisées jusque là)	~	~	/
Un processus « lourd » et « complexe » mais qui permet « d'objectiver les choses », de disposer d'un cadre de référence	~	~	~
Le temps nécessaire à l'appropriation du sujet et à la mise en œuvre de la démarche méthodologique préconisée par l'accord : un apprentissage collectif du sujet et de la démarche	~	V	/
Pas une application stricto – sensu de l'accord mais la prise en compte des grands principes et de l'esprit du livre blanc (le statut de l'accord)	/	/	/
Un sujet sensible, transversal qui pose des questions d'organisation du travail (polyvalence/spécialisation, coopération, management) et de GRH		/	/
L'intégration de nouvelles méthodes de travail pour la DO		/	
Des difficultés à analyser la somme des matériaux produits		~	
Trop tôt pour évaluer les impacts au niveau du service crédit immobilier, le volet espaces d'autonomies » reste, par ailleurs, à instruire			~
Sans doute « plus facile » à faire au niveau du service crédit immobilier compte tenu des enjeux et de la connaissance du sujet	/		



BILAN ET ENSEIGNEMENTS

Les points mis en avant sur la conduite du projet

200 pointe ime en avant ear la conduite da projet			
	Dir	D0	OS
Une conduite de projet différente de celles habituellement mises en œuvre : démarche paritaire, participative, approche par l'analyse du travail	•	✓	/
Un niveau d'exigence et d'implication plus important avec des temps de concertation, régulation et un suivi renforcé	~	~	V
L'importance de l'accompagnement d'un 1/3 externe garant du processus	/	/	~
L'apprentissage progressif d'une approche intégrée de la composante « condition de travail » dans la conduite de nos projets pour éviter l'écueil d'une cohabitation de deux approches (optimisation processus // ACT)		/	/
L'identification de facteurs facilitant la mise en œuvre de ce type de démarche : confiance, transparence, temps, diagnostic, expérimentation, existence de marge de manœuvre, approche globale, implication des services		/	V
Une « mise en route » difficile avec un temps de calage long et complexe		/	
Une ingénierie concourante, itérative avec une intention, des principes à respecter mais pas d'identification, a priori, de la cible organisationnelle : une posture qui peut être « inconfortable » pour les parties prenantes du projet		V	
Un changement de culture et de posture à « assumer »	/		~
La question du lien avec les instances « formelles » et les temps d'information et de consultation	~		~



BILAN ET ENSEIGNEMENTS

Plus globalement, ce que l'on peut retenir

A ce stade d'avancement les parties prenantes se rejoignent sur plusieurs points avec le sentiment d'avoir abordé différemment le sujet de la charge de travail et d'avoir pu expérimenter - et faire l'apprentissage collectif - de nouvelles modalités de dialogue social et de conduite de projet....de sortir du cadre habituel

Des points d'attention plus spécifiques à chaque catégories d'acteurs :

- La déclinaison d'un accord groupe signé par les partenaires sociaux et le souci d'aborder les enjeux d'amélioration des conditions de travail dans la conception et la réalisation des projets
 - L'évolution des pratiques de conduite de projet et modalités de travail de la DO et les enjeux de transfert méthodologique de la démarche soutenue par l'Aract
 - L'expérimentation de nouveaux espaces de dialogue social et les enjeux de développer une politique de Qualité de vie au travail.

Pour autant, le projet sur le processus crédit immobilier n'est pas encore arrivé à son terme. Les conditions de la mise en œuvre de la nouvelle organisation et la capacité de cette dernière à mieux réguler la charge de travail seront déterminantes pour la réussite de ce projet et plus globalement pour envisager les suites à donner à cette démarche innovante.



ATTENTES ET PERSPECTIVES

Et maintenant?

A L'intérêt de tirer collectivement des enseignements de l'expérience conduite au crédit immobilier pour envisager les suites à donner à court et long terme.

La nécessité d'apprécier les risques et opportunités à faire perdurer la démarche d'évaluation de la charge de travail et/ou les principes qui la sous-tendent.

L'absence de signes tangibles de poursuite de la dynamique engagée serait perçue comme une déception, un retour en arrière par les organisations syndicales

Quelques hypothèses ou pistes à instruire :

- Suivi évaluation des expérimentations conduites au niveau du process crédit immobilier
- Transfert méthodologique à l'équipe DO par l'Aract IDF
- Mise en œuvre de la démarche et non pas un copier coller des résultats issus du chantier « crédit immo » à d'autres services ou entités de la CEIDF (contentieux, recouvrement, succession, assurance- vie, réseau, etc)
- Au-delà du sujet de la charge de travail, installer durablement le principe d'instruire certains sujets
- « QVT » (dans une logique de concertation
- S'outiller pour évaluer l'impact de certains de nos projets sur les conditions de travail

<u>Une parenthèse ou des perspectives de prolongement de la démarche et l'amorce de nouvelles pratiques en matière de dialogue social et de conduite de projet ?</u>











HERVÉ LANOUZIÈRE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ANACT



CHRISTIAN CASTAGNET
MANDATAIRE EN CHARGE DES QUESTIONS DE
SANTÉ AU TRAVAIL À LA CGPME











LE POINT DE VUE

DES GRANDS

TÉMOINS





(?) VOS QUESTIONS

















CONCLUSION

CHRISTIAN LENOIR,
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DU CONSEIL D'ORIENTATION SUR LES
CONDITIONS DE TRAVAIL















À BIENTÔT SUR LE COMPTOIR DE LA QVT

ET DÈS MAINTENANT
À L'ESPACE CORBEILLE
POUR POURSUIVRE NOS ÉCHANGES













