

Télétravail : 53 % des salariés veulent des règles collectivement partagées

Les résultats de la 3ème vague du baromètre Opinionway pour le cabinet Empreinte Humaine sur l'état psychologique, les risques psychosociaux et la résilience des salariés français deux semaines après la fin du confinement, ont été présentés le 9 juin 2020 par Christophe Nguyen, président d'Empreinte Humaine, enseignant, psychologue du travail et des organisations.

10/06/2020 Liaisons-sociales.fr



© Crédit photo : Gettyimages

La première leçon de la période post-confinement est une amélioration par rapport aux précédents baromètres réalisés entre le 31 mars et le 8 avril puis entre le 15 et le 22 avril 2020, indique Christophe Nguyen président d'Empreinte Humaine, lors de la restitution des résultats du baromètre Opinionway pour Empreinte Humaine qui a été réalisé du 20 au 29 mai auprès de 2 004 salariés. En effet, la détresse psychologique a baissé de 5 points (42 %) , tandis que la détresse psychologique élevée perd 4 points (17 %). Pas de santé physique sans santé mentale, rappelle-t-il. Les souffrances vécues par les salariés restent importantes : 35 % disent avoir des problèmes de sommeil, 28 % de TMS (troubles musculo-squelettiques), 22 % de maux de tête (qui peuvent être précurseurs de burn-out, avertit Christophe Nguyen), 15 % de problèmes digestifs, 7 % de problèmes cardiovasculaires ou d'hypertension (symptômes qui peuvent amener à l'AVC) et 7 % de nausées.

Un lien entre bien-être et efficacité

En dépit de cette détresse psychologique vérifiée au fil des trois baromètres lors de cette période Covid-19, les salariés restent positifs : 78 % d'entre eux en effet font confiance à leur entreprise en matière de mesures de prévention (73 % jugent que l'entreprise fait le maximum pour les aider à reprendre l'activité dans les meilleures conditions), même si 49 % voient la période de déconfinement comme pouvant poser des problèmes.

Pour 41 % de salariés, le retour dans un collectif de travail présentiel peut en effet créer de nouvelles tensions, des jalousies, des sentiments d'iniquité par exemple entre ceux qui ont travaillé sur site, ceux qui ont travaillé à distance et ceux qui ont été mis en chômage partiel. « Le télétravail change les relations entre les personnes », rappelle Christophe Nguyen. Résultat : 50 % des salariés souhaitent que leur employeur les aide à mieux appréhender ce retour et pas forcément par la mise en place d'un numéro vert, précise le président d'Empreinte Humaine, mais par de l'écoute, de l'accompagnement.

En réalité, en ce moment se joue l'avenir des entreprises non seulement d'un point de vue social mais également d'un point de vue économique, puisque l'enquête révèle aussi que 80 % des salariés qui ne sont pas en détresse psychologique se disent performants dans leur métier. On constate « 15 points de plus de performance déclarée quand les salariés sont en situation de bien-être », chiffre l'expert.

60 % des salariés disent mieux apprécier les valeurs de la vie

Et en dépit de difficultés constatées depuis presque trois mois, 53 % des salariés font preuve de résilience, montrent une capacité de rebond. L'enquête montre même que « 84 % des salariés sont en croissance post-traumatique [manière de se transformer psychologiquement, de façon positive après une épreuve pour ne pas sombrer dans la dépression, ni dans un syndrome post-traumatique NDLR] », qui se traduit notamment par le fait de s'ouvrir à une autre vision de la vie et de revoir ses priorités.

Parmi celles-ci, deux se détachent : le soutien social et familial et la nécessité de prendre du repos car « les salariés français sont très fatigués », constate Christophe Nguyen. Le bilan de la croissance post-traumatique montre que 60 % des salariés disent mieux apprécier les valeurs de la vie, 48 % ont vu leurs priorités changer et 41 % ont découvert qu'ils pouvaient compter sur les autres. Ils sont même 21 % à dire que leur foi s'est renforcée.

Un télétravailleur sur deux cache ses émotions

Mais pour accompagner la croissance post-traumatique des salariés et leur effort de résilience, les entreprises sont-elles en capacité de mettre aussi au point une résilience organisationnelle afin que ce retour au collectif se passe au mieux ? Les travailleurs attendent moins d'incertitude, plus d'équité, des relations respectueuses ou du sens au travail. Le travail à distance prend désormais toute sa place. Certes, 60 % des salariés disent qu'ils arrivent à bien concilier vie professionnelle et vie privée grâce au télétravail. Mieux : 85 % de salariés veulent conserver la possibilité de télétravailler à l'avenir (15 % rejettent totalement ce dispositif, alerte toutefois le président d'Empreinte Humaine), même s'ils sont également 66 % à revendiquer la possibilité de faire le choix de revenir travailler sur site en période de Covid-19. Mais il y a télétravail et télétravail. Ainsi, l'enquête montre qu'ils sont encore 27 % de travailleurs à distance à voir ce dispositif comme une contrainte (et sur ce chiffre, 72 % se disent en détresse psychologique), 39 % à se sentir isolés (dont les deux-tiers sont en détresse psychologique) et 50 % à être dans la « facticité émotionnelle », c'est-à-dire faire semblant d'aller bien quand ils ne vont pas bien.

Gare à la néotaylorisation numérique

Cette forme de travail engendre une organisation qui est aujourd'hui loin d'être optimale : 60 % des sondés estiment que leur travail est haché, 60 % disent qu'il y a davantage de réunions que dans un contexte en présentiel et 66 % disent souffrir « d'infobésité » [trop d'informations à la fois, NDLR].

Par ailleurs, l'enquête montre que le même travail fait chez soi paraît moins intéressant qu'avec des collègues et 25 % des salariés interrogés disent que leur travail n'a pas de sens pour eux, ni pour leur entreprise. Enfin, « 54 % des télétravailleurs disent qu'ils font des tâches répétitives, même s'ils ne sont pas dans des "fermes à clics", ce qui peut engendrer une détresse psychologique », met en garde Christophe Nguyen, qui décrit ce phénomène comme « une néotaylorisation numérique » avec des organisations très segmentées, à la tâche, à la chaîne parfois, avec « un management aux antipodes de ce qu'il devrait être ».

Sur-sollicités, 22 % des télétravailleurs perçoivent des menaces, des intimidations ou de la malveillance. Il est impératif pour 53 % des salariés de mettre des règles collectivement partagées pour encadrer le télétravail.

Autre urgence : repenser toute l'organisation. S'interroger sur le rapport au temps, au sens de l'hyper-réactivité et à la sur-connexion ainsi qu'aux temps de transports, abolis dans le monde du télétravail, mais qui possédaient au moins une vertu : celle de faire la transition entre vie personnelle et vie professionnelle.

C. Padych