

Télétravail

**Consultation nationale UNSA-Ferroviaire :
de très nombreux témoignages
enrichissent nos travaux !**



Paris, juillet 2020

**Vous avez été très nombreuses et nombreux à témoigner de l'intérêt pour
notre consultation, courant mai et juin 2020, et à apporter une matière
enrichissante pour nos travaux concernant
le Télétravail à la SNCF.**



L'UNSA-Ferroviaire vous remercie !

**Forte de ce constat, l'UNSA-Ferroviaire vous livre la synthèse exhaustive qui
sera également partagée avec la Direction du Groupe Public Unifié SNCF
afin de dynamiser l'accord Télétravail en cours.**

Introduction



Le télétravail suscite de plus en plus d'intérêt chez les salariés-e-s. Qualité de Vie au Travail, équilibre vie familiale/vie professionnelle, réduction des temps de trajet et de la fatigue induite et contribution éco citoyenne à l'amélioration de l'environnement sont les principaux dénominateurs communs. De plus, ce nouveau mode de travail permet généralement de développer les relations basées sur la confiance et l'autonomie d'organisation et tend également à fluidifier le dialogue social, ce qui est une notion très présente dans les retours, précisant les échanges entre les équipes et les managers.

Définition du télétravail :

Le Code du Travail définit le télétravail comme 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.

L'UNSA-Ferroviaire avait négocié, enrichi et validé l'accord Télétravail SNCF dès 2017

Nous étions partis d'une feuille blanche afin de bâtir un premier accord collectif à la SNCF, certes pouvant être perçu comme +/- perfectible. Cet accord a cependant le mérite d'exister et permet *de facto* à de nombreux agents éligibles, d'avoir déjà fait le premier pas.

La crise sanitaire, liée au Covid-19, a imposé pour bon nombre d'entreprises le recours au travail à distance, alors même qu'il n'avait jamais été envisagé en temps normal. Le Gouvernement incitant de son côté les entreprises à le prolonger, même après le déconfinement, la SNCF s'est inscrite également dans cette démarche.

Avec des conditions de mise en œuvre pouvant être diversement vécues à titre individuel, il devenait donc évident pour l'UNSA-Ferroviaire de solliciter les salarié-e-s, sans filtre, en mode retour d'expérience, via une consultation nationale. Cette démarche « ouverte, non orientée et sans a priori » a permis d'explorer de multiples domaines, aussi bien jugés « positifs » que pouvant être classés comme « irritants ».

L'UNSA-Ferroviaire vous livre les grands principes et retours qu'elle relayera à la Direction, au bénéfice des agents comme de l'Entreprise, en mode gagnant/gagnant.

Un grand merci à celles et à ceux qui ont pris le temps de nous faire un retour, nous encourageant quant à la démarche, avec également des propos très instructifs et forts détaillés !



Vos retours & Thématiques



Le dialogue social, un enjeu fondamental

Pour garantir la réussite de la mise en œuvre du télétravail à la SNCF, la question d'un dialogue social de qualité est primordiale. Les acteurs (Organisations Syndicales Représentatives et Direction) doivent dès à présent engager une véritable réflexion, dans un cadre de négociation, qui permettra de s'accorder sur une mise en œuvre optimale, en abordant factuellement l'ensemble des sujets : équipements, financement, organisation du travail, management à distance, indemnisation, impact sur l'environnement, retour sur investissement.

Notre démarche s'inscrit pleinement dans ce sens et a reçu un satisfecit, quasi unanime, de la part des agents SNCF contributeurs.

Un suivi de la mise en place régulier

Après négociation et validation d'un accord, un comité de suivi et des retours d'expériences réguliers sont incontournables afin d'adapter en permanence les modalités du télétravail, face à un environnement en perpétuelle mutation et en prévision de situations perturbées ou de crise.

Décentraliser l'information et faire évoluer les mentalités

Alors que de nombreux postes sont techniquement éligibles, des freins sont trop souvent constatés au sein de certaines lignes hiérarchiques, freins plus ou moins marqués selon les fonctions et domaines d'activités. Il devient donc nécessaire que l'information soit relayée de manière fine et exhaustive par la Direction nationale, à l'ensemble des décideurs (DPX en majorité), ceci notamment, afin de ne pas créer de frustrations inutiles.

La Direction nationale doit faire « vivre » l'accord au sein de la SNCF. La notion de déroulement de carrière ne doit être en aucun cas altérée, ni freinée pour cause de télétravail (quelques cas évoqués au sein de vos retours).



L'impact écologique à valoriser dans la négociation

Dans un monde où la transition écologique est une préoccupation de chaque instant, le télétravail contribue de manière significative à réduire l'impact carbone de chacun, la pollution des centres urbains et les émissions de gaz à effet de serre. Le télétravail contribue également à éviter des situations génératrices de stress, que sont la saturation des transports en commun, les embouteillages...

Les témoignages sont unanimes sur ce sujet, preuve que les Cheminotes et les Cheminots sont très sensibilisés à la cause environnementale.

De nouvelles compétences acquises à valoriser

Les compétences acquises par les télétravailleurs pourront permettre une employabilité accrue et un développement professionnel, quels que soient leur âge, leur métier ou leur niveau de qualification.

Cet aspect est très présent et mis en valeur au sein de vos retours. La prise en compte des situations spécifiques des travailleurs handicapés est également bien soulignée au niveau du collectif. Un accord spécifique y est d'ailleurs consacré.

Télétravail multiforme, identification et lien social

Différentes formes de télétravail, sur la base du volontariat et il est utile de le rappeler, peuvent être mobilisées :

- ✓ Le télétravail régulier et stable : défini et prévu à l'avance ;
- ✓ Le télétravail occasionnel, pour des besoins ponctuels et/ou des imprévus.

Seul le télétravail en circonstances exceptionnelles (intempéries, menace d'épidémie, cas de force majeure) est l'exception au volontariat du travailleur.

Identifier les travailleurs

Le télétravail n'est pas adapté à tous, même si leur poste est éligible. Cela requiert des compétences transverses qu'il convient de repérer avant la mise en place du télétravail pour préserver la santé et limiter l'exposition aux risques professionnels de certains travailleurs.

Préserver le lien social : un enjeu essentiel et unanime

L'agent SNCF a besoin de relations sociales et professionnelles. Aussi, l'alternance télétravail/travail en présentiel doit être privilégiée. Le besoin de lien social direct avec les équipes est très présent au sein de vos retours, comme sur la notion de volontariat, qui doit demeurer la base fondamentale de l'accord d'entreprise SNCF.



Santé & équilibre vie professionnelle / personnelle

Respecter les équilibres vie professionnelle-vie personnelle

La bonne articulation entre vie professionnelle et vie privée est une condition majeure d'une mise en place réussie du télétravail, qui permet d'améliorer réellement la Qualité de Vie au Travail. La souplesse et l'adaptation, que permet le Télétravail, sont très appréciées dans vos retours, face aux contraintes et aléas de la vie familiale au quotidien (garde d'enfants alternée souvent citée en exemple ou aides aux proches).

Respecter le droit à la déconnexion

Les bonnes conditions d'exercice du télétravail à domicile, ou dans un tiers lieu, sont un facteur de réussite pour un vécu positif.

- ✓ Horaires respectés. Beaucoup de retours où l'on peut être en dépassement d'horaires ;
- ✓ Mise en place potentielle d'un outil technique pour une déconnexion (à définir à la SNCF, des outils existent déjà dans de grandes sociétés) ;
- ✓ Nombreuses alertes sur heures indues de réceptions de mails, voire le WE, au sein de vos retours.

Bénéficier de conditions de travail adaptées

Possibilité de mobiliser les tiers lieux qui sont des espaces de travail partagés et collaboratifs. Ces espaces de travail ont plusieurs avantages.

Ils réunissent en effet tous les outils adaptés et les connexions indispensables pour assurer de bonnes conditions de travail. Ils permettent également aux télétravailleurs de maintenir un lien social.

Une logistique dédiée à domicile

À son domicile, le télétravailleur doit bénéficier :

- ✓ D'un mobilier ergonomique (bureau, fauteuil réglable et de qualité, écran, souris, imprimante...);
- ✓ D'outils numériques et de connexions performants et adaptés (serveurs distants, VPN...). Le système VPN SNCF se doit d'être amélioré ;
- ✓ D'un téléphone portable ;
- ✓ D'un support informatique dédié ;
- ✓ D'outils performants et adaptés au contexte collaboratif : Skype, Teams, SharePoint... en privilégiant les outils français.

L'utilité d'un ergonome et du service médical SNCF, pour les bonnes postures (problèmes de dos), est avérée et souvent évoquée dans vos retours.



Prévention des risques professionnels

La prévention des risques professionnels, quelles qu'en soient leurs origines, doit être de mise et faire l'objet d'une prise en compte et d'une évaluation a priori.

Prévenir le risque lié à l'hyper-connexion au travail : une explosion des sollicitations par mail, la création de nombreux groupes d'échanges, des audioconférences permanentes peuvent mettre en difficulté le télétravailleur. Les managers doivent être formés, au regard des difficultés du management à distance, tout en restant en proximité.

Anticiper un sentiment d'isolement

Un maître mot : la communication. Elle est régulière entre managers et travailleurs sur site, il en va donc de même pour les télétravailleurs. Une évaluation et un suivi des situations de travail doivent pouvoir être régulièrement réalisés, pour anticiper toute difficulté.

Maintien de la cohésion des équipes

La différence de fonctionnement entre salariés pouvant télétravailler du fait de leur activité, ceux qui ne le peuvent pas et ceux qui ne le souhaitent pas, ne doit pas peser sur le sens du travail et la cohésion du collectif.

Former à cette nouvelle organisation du travail

Former toutes les parties prenantes à ces nouveaux modes de travail et aux comportements qu'ils impliquent :

- ✓ Former le salarié : à la gestion de l'autonomie, au devoir de déconnexion, à l'exercice du travail collaboratif au sein des équipes, à adopter de nouvelles habitudes ;
- ✓ Former les managers : à la rénovation de leurs pratiques d'animation d'équipes, aux processus à utiliser (dématérialisation, virtualisation du poste de travail...), au suivi et à l'accompagnement des télétravailleurs.

Réduire la fracture numérique territoriale

L'accès au télétravail nécessite des connexions Internet et téléphoniques de qualité. Il existe encore de nombreuses zones géographiques qui ne sont pas ou très mal couvertes. Dans ces conditions, le domicile du salarié pourrait se prêter difficilement à une activité en Télétravail. Il devient une nécessité impérieuse de renforcer nos réseaux de communication (Internet et notamment VPN) pour faire face à la demande croissante de connexions.

Quelques cas de saturations évoqués dans vos retours (Cf. plan de couverture nationale par la puissance publique afin de diminuer les zones blanches). D'où la possibilité de télétravailler dans des tiers-lieux.



Renforcer le numérique par la formation initiale & continue

La formation doit constituer un effort récurrent et durable, l'adaptation et l'évolution régulière des outils numériques obligeant les travailleurs à monter en compétence. Développer une culture du numérique dès la formation initiale et poursuivre par la formation continue permet d'assurer un niveau de compétence permanent pour tous les agents SNCF.

Concentration, production & nombre de jours en Télétravail

Tous les salarié-e-s ne sont pas forcément à l'aise dans une ambiance collective, notamment en open space qui était « +/- la norme » jusqu'à présent. De nombreux retours font état d'un regain de concentration et d'une production nullement altérée, voire accrue (les facteurs de risques multiples concernant l'absentéisme en entreprise, évoqués sensiblement à la baisse). Concernant le nombre de jours potentiellement autorisés en télétravail, de très nombreux retours désirent qu'une dynamique soit engagée sur le sujet afin d'y inscrire plus de souplesse.

Indemnité mensuelle & accompagnement financier

L'indemnité mensuelle, négociée lors de l'accord 2017, devra être réévaluée de façon notable et ne pas s'attacher uniquement au coût de l'abonnement d'accès à Internet. Un accompagnement financier, couvrant divers éléments du poste de travail à domicile, est également à anticiper au sein d'un futur accord d'entreprise.

Conclusions

Le télétravail était encore considéré, il y a quelques années, comme une « bête curieuse ». Depuis, il ne laisse plus indifférent, aussi bien coté salarié-e-s que coté employeurs. Il peut également contribuer à renforcer la fidélisation des salariés à une entreprise, voire à attirer des talents éloignés.

Sans devenir « l'alpha et l'oméga » d'une organisation de travail, vos retours montrent qu'en bonne intelligence collective, il est parfaitement conciliable avec le mode présentiel dans de nombreux secteurs d'activités à la SNCF, via un avenant au contrat de travail validé par les deux parties (hiérarchie/salarié-e), sur la base exclusive du volontariat.

Le retour d'expérience du terrain a été très enrichissant de la part des agents qui étaient soit :

- ✓ Déjà en télétravail avant la crise sanitaire ;
- ✓ Intéressés mais sans avoir franchi le pas ;
- ✓ En approche abstraite, avec certains aprioris ;
- ✓ Sans avis sur le sujet avant la crise sanitaire.

L'UNSA-Ferroviaire, s'inscrivant dans une perspective « dynamique et positive », va dès à présent contacter la Direction du Groupe Public Unifié SNCF, présenter le diagnostic et solliciter officiellement l'ouverture de nouvelles négociations.

Après la crise,

Capital Humain

Transition Écologique

Fléchages Budgétaires

Sécurité Ferroviaire

Fret Ferroviaire

Petites Lignes

Trains de Nuit & Wagons Porte-Autos

Aménagement du Territoire

Après la crise, un monde à repenser

