

## Synthèse des résultats du questionnaire sur l'impact de la crise sanitaire

### Vous donner la parole...

La situation exceptionnelle liée au Covid-19 a bousculé nos modes de travail, nous a encouragés à de nouveaux modes de communication et nous a contraints à une nouvelle organisation quotidienne entre travail et vie familiale. Ces bouleversements constituent un accélérateur de la transformation de notre organisme et doivent nous permettre de tirer des enseignements positifs au service de notre projet d'entreprise « Concilier bien-être au travail et performance ». Afin de faire de chaque collaborateur un acteur de la transformation, en participant à l'élaboration d'actions concrètes, la Caf du Rhône a mis en place Wittyfit.

#### 1 collaborateur sur 2 s'est exprimé

Wittyfit est un questionnaire anonyme et accessible à tous qui vise à recueillir le ressenti de tous les collaborateurs sur l'impact de la crise sanitaire. L'enquête a été voulue comme une consultation ouverte, sans obligation de participation. Celle-ci a été lancée le 7 mai et a été clôturée le 18 mai 2020.

Le questionnaire a été diffusé via le site d'informations internes PCA, les boîtes mails professionnelles et les managers.



524 répondants sur 1 034 collaborateurs

Il est à noter que les résultats reposent sur le profil des répondants : certains collaborateurs, comme les plus éloignés de l'outil informatique, ont pu s'exclure de l'enquête. Néanmoins, au regard du taux de participation, on peut considérer les résultats présentés comme fiables.

#### Une enquête qui inclut tous les collaborateurs

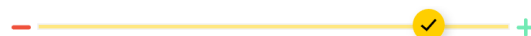
L'ensemble des collaborateurs avaient la possibilité de répondre, qu'ils soient télétravailleurs, présents sur site ou dispensés d'activité.

Les personnes qui n'avaient pas accès à leur adresse professionnelle ont eu la possibilité d'avoir accès au questionnaire, sur simple demande, en autorisant la Caf à utiliser leur adresse mail personnelle. Cela a concerné 98 collaborateurs, soit plus d'un tiers des personnes non connectées pendant cette période.

#### Un anonymat garanti

L'enquête a été conçue et diffusée dans le respect des normes de protection des données personnelles. Un système de cryptage de l'information garantit l'anonymat individuel et, s'appuyant sur les mêmes règles que la statistique publique, les données par département ne sont pas accessibles en dessous de 5 contributeurs.

#### 3 collaborateurs sur 4 très satisfaits de l'adaptation de l'entreprise face au coronavirus



Le questionnaire se matérialise sous forme de graduations avec un curseur à déplacer afin de nuancer son ressenti. Ce ressenti se traduit sur une échelle allant de 0 à 10. On considère ainsi que ceux qui ont évalué leur ressenti entre 0 et 2,5 sont très insatisfaits, ceux qui ont évalué à 5 (curseur au milieu de la graduation) sont neutres, ceux qui ont évalué au-delà de 7,5 sont très satisfaits, et ainsi de suite.

Les résultats ici présentés concernent l'ensemble de la Caf du Rhône. Les collaborateurs ont d'abord été invités à se positionner sur l'indicateur principal « Adaptation de l'entreprise face au coronavirus ».



Ils se sont ensuite positionnés sur 4 items thématiques : pour chacune de ces quatre thématiques, il s'agissait ensuite d'aller affiner les « causes » de ce ressenti avec une série de sous-indicateurs. A l'échelle du collaborateur, chaque évaluation de ressenti est indépendante. Ainsi, chacun des quatre items thématiques ne constitue pas une moyenne des sous-indicateurs.

- 8** **Nouvelle organisation du travail**  
Procédure de sécurité 8,4 – Adaptation à l'organisation 8,1 – Adéquation dispositif de travail 7,5 – Collaboration d'équipe 7,6 – Equilibre pro / perso 7,1
- 6.7** **Sérénité personnelle face au contexte**  
Concentration au travail 7,6 – Prise de recul 7,2 – Capacité à faire face 8,4 – Confiance dans l'avenir 8,1
- 7.9** **Soutien de l'entreprise**  
Soutien entre collaborateurs 8,2 – Ecoute interne 7,3 – Support interne 8 – Soutien du management 7,9 – Lien entre collègues 8 – Soutien de l'entreprise 7,9
- 8.4** **Gestion de la situation par l'entreprise**  
Dispositif de communication 8,5 – Compréhension des mesures sociales 8,5 – Information stratégie 8,7

Les indicateurs en vert constituent les points forts de la Caf du Rhône dans ce contexte et les indicateurs en orange renvoient aux priorités d'action.

## ... Pour construire ensemble.

*Le but de l'outil, in fine, est d'adapter les actions d'accompagnement et de communication mises en place depuis le début de la crise auprès des collaborateurs et des managers, prévenir les risques inhérents à cette situation et anticiper au mieux les étapes à venir.*

### 221 idées formulées à l'échelle de l'entreprise

Une fois leurs ressentis exprimés, les collaborateurs ont été invités à formuler des idées sur chacun des items. La contribution était libre et **un même collaborateur pouvait formuler autant d'idées qu'il voulait.**



Pour le recueil d'idées, une analyse par thématiques a été conduite : ainsi, par exemple, **38** idées portent sur le télétravail. Il s'agissait également de dégager un certain nombre d'idées qui auraient potentiellement pu émerger hors de la période Covid-19. On comptabilise ainsi **151** idées en lien avec le contexte et **70** idées plus globales.

L'enquête constitue l'un des premiers modes de consultation directe de ses collaborateurs par et à l'échelle de la Caf du Rhône : le ressenti et les idées recueillies doivent être perçus comme une combinaison d'éléments conjoncturels – en lien avec la crise sanitaire – et structurels – en lien avec les perceptions professionnelles courantes des collaborateurs. Par ailleurs, il est à noter que certaines idées ont été proposées plusieurs fois par des collaborateurs différents.

### Un outil d'accompagnement pour les managers

Le déploiement de l'outil Wittyfit fait l'objet de sessions de formation et d'un accompagnement des responsables de département et agents de direction. Cet accompagnement concerne l'interprétation des résultats, la mise en place d'une communication puis, dans un second temps, **il s'agira d'accompagner les managers dans la transformation d'idées en actions.** Chaque manager aura la possibilité d'initier des actions, au-delà de celles portées à l'échelle de la Caf.

Les données qui leur sont disponibles concernent uniquement ceux de leur champ hiérarchique. Chaque responsable a accès à un tableau de bord global qui lui permet d'avoir une vue d'ensemble sur le ressenti de ses collaborateurs et ainsi d'identifier rapidement les points de vigilance et les points forts de son équipe. Il a également accès à une boîte à outils qui lui permet de consulter l'ensemble des idées émises par son équipe, mais aussi celles likées par son équipe ou postées par d'autres équipes afin, éventuellement, de s'en inspirer.



### Les premières pistes de la boîte à idées

#### Ce qu'il faut garder

- ✓ La période a prouvé qu'un télétravail élargi est possible : une réflexion peut être engagée autour des conditions et des critères de sélection
- ✓ Continuer le déploiement du matériel informatique pour permettre à tous de travailler dans des conditions optimales (outils audios, visio, ordinateur portable pour les agents habituellement mobiles, etc.)

#### Ce qu'il faut commencer

- ✓ Une réflexion peut être envisagée autour de l'assouplissement des horaires (plages fixes et plages variables notamment)
- ✓ Favoriser l'expression des collaborateurs et valoriser leur expertise par des consultations régulières et des temps d'échanges transversaux

#### Ce qu'il faut améliorer

- ✓ La communication, notamment autour des dispositifs RH, doit être améliorée : mise en place d'une foire aux questions par exemple
- ✓ Les temps de convivialité ne doivent pas disparaître : les outils collaboratifs peuvent être mis à profit (canal de discussion informel dans Teams, temps conviviaux hebdomadaires avec son équipe...)

#### Ce qu'il faut reconfigurer

- ✓ Les contrôles sur place et l'accueil des allocataires seront aménagés afin de protéger les salariés et le public
- ✓ L'adaptation aux nouveaux outils collaboratifs (Teams notamment) ne peut pas se faire de manière autonome pour tous, cela nécessite l'information, l'accompagnement et la formation des collaborateurs

Nous continuerons de vous associer à la construction des actions et projets et vous solliciterons dans les semaines à venir pour donner votre avis sur les différentes idées à retenir.

