

CST DRH/DSIN/DFA du 6 mars 2024

Point 3

Actualisation de la cartographie du télétravail

➤ **Cartographie du télétravail à la DSIN**

Pour rappel lors du CHSCT du 1^{er} décembre 2021 dans le cadre de l'accord Ville sur le télétravail une méthodologie édictée par la DRH était la suivante :

L'ensemble des missions ont été recensées avec une description des activités. La précision s'est même opérée au niveau des tâches afin de mieux expliciter et contextualiser les activités et les missions. Ce travail amont a permis d'apprécier le plus finement possible si les activités sont télétravaillables, totalement ou partiellement, ou si elles ne le sont pas. Lorsqu'elles étaient au moins partiellement télétravaillables, une quotité absolue et optimale a été évaluée, sur la base de la méthodologie établie par la DRH.

Cette valorisation a été effectuée en mode de fonctionnement nominal, en prenant en compte le fait que certaines activités, mises à l'arrêt ou réalisées sur un rythme étalé pendant la crise sanitaire, devaient revenir sur un mode nominal hors crise. Il s'agissait notamment du SAIP pour lequel pendant le confinement, des équipements fermés pendant de longs mois, un télétravail généralisé 5 jours sur 5 à l'échelle de la Ville, et l'arrêt de plans de déploiement (Windows 10, non remplacement des postes dans le cadre de l'obsolescence...) ne pouvaient pas constituer une référence pertinente pour apprécier la quotité de télétravail possible.

Il est ressorti de cette analyse que la plupart des missions sont dans l'absolu télétravaillables jusqu'à 3 jours, à l'exception des situations suivantes pour lesquelles le nombre de jours de télétravail est limité comme suit :

- 2 jours de télétravail sont possibles pour les fonctions d'assistance de direction, de sous-direction et des services en fonction de l'effectif de l'équipe et des périodes ;
- 1 jour de télétravail est possible pour les équipes du SAIP. En agence, les besoins d'intervention sur sites et d'assistance auprès des utilisateurs et le déploiement de projets nécessitent que les équipes soient en présentiel. Toutefois, la réflexion engagée dans les agences sur l'organisation et la planification des activités doit permettre aux agents qui le souhaiteraient de télétravailler un jour. Pour le centre de services, qui n'est pas amené à intervenir sur le terrain, une quotité supérieure est possible dans l'absolu comme l'indique la cartographie.

- 1 jour de télétravail est envisageable, en fonction des besoins, pour les équipes réseaux en charge du run qui sont amenées à intervenir régulièrement sur sites.
- Ne sont pas éligibles au télétravail de par leurs fonctions les agents dont les missions relèvent du gardiennage ou des interventions en salle du data center, de l'édition, de l'activité câblage réseau et radio, de la manutention et de la gestion de site au sein de la section logistique de la DSIN.

La cartographie du télétravail actuelle est présentée dans les pièces annexes du dossier de séance.

Les missions de la DSIN sont identiques à celles de 2021 lors de l'élaboration de la cartographie précédente. En revanche, la DSIN a intégré la création d'un service de l'assistance informatique de proximité rattaché directement à la direction, incluant deux nouvelles agences, l'agence écoles et l'agence Crozatier. Les missions de l'agence transverse ont été réparties au sein du nouveau service d'assistance informatique de proximité.

➤ **Retour sur les enquêtes télétravail de la DSIN**

Afin d'approfondir ce travail de cartographie et d'exploiter le retour d'expérience du déploiement du télétravail, deux enquêtes ont été lancées auprès des agents et des encadrants de la DSIN du 4 au 22/12/2023. Ces enquêtes avaient pour objectif d'approfondir le ressenti des équipes vis-à-vis du télétravail et également d'intégrer dans cette réflexion les agents en provenance du SUNI de la DSOL accueillis à la DSIN en octobre 2023.

Nous pouvons au préalable noter le fort taux de participation. Pour l'enquête encadrants, elle concernait 92 encadrants (35 femmes et 67 hommes) dont 2 à la direction, 27 au SAIP, 12 à la SDR, 26 au STIN et 25 au STIPS. 64 encadrants ont répondu à l'enquête **soit 70%**. 36% des répondants sont des femmes et 61 % des hommes.

L'enquête adressée à l'ensemble des agents a mobilisé 361 agents sur les 537 agents interrogés, **soit un taux de participation de 67%**. 101 femmes ont répondu sur 133 et 248 hommes sur 404 ont répondu à l'enquête.

À noter, les encadrants ont été sollicités dans le cadre des deux enquêtes, en tant qu'agents et également en tant qu'encadrants.

Les résultats complets sont joints en annexe.

- I. Ressenti global des agents sur le télétravail

Sur l'ensemble des services, la très grande majorité des agents est « satisfaite » ou « tout à fait satisfaite » du télétravail (95%).

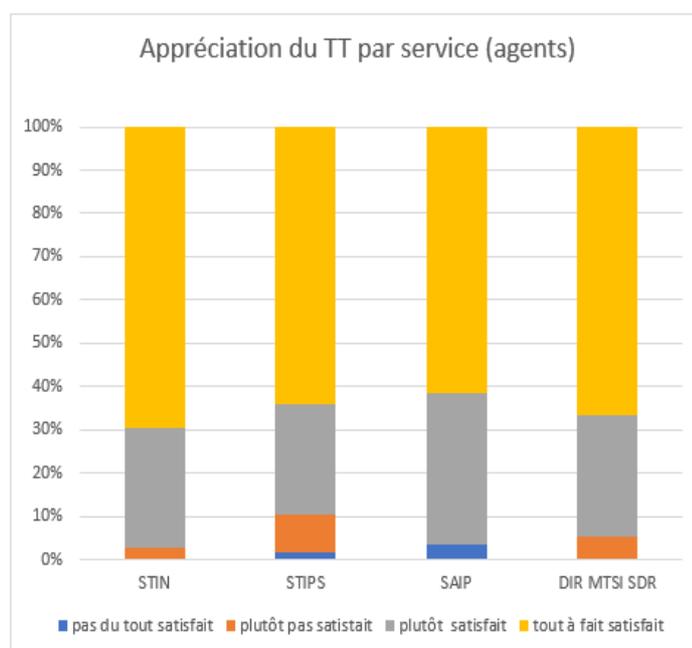
Les agents du STIN expriment le plus fort niveau de satisfaction par rapport aux autres services de la DSIN sur le télétravail.

Le niveau de satisfaction est un peu moindre au niveau du SAIP.

À noter que les agents du STIPS manifestent, pour 10% d'entre eux, une insatisfaction vis-à-vis du télétravail.

Les agents de la SDR, de la direction et de la MTSI et du STIN ne font pas état d'insatisfaction par rapport au télétravail.

service	pas du tout satisfait	plutôt pas satisfait	plutôt satisfait	tout à fait satisfait
STIN	0	3	32	80
STIPS	1	6	17	43
SAIP	3	0	29	51
DIR MTSI SDR	0	2	11	26



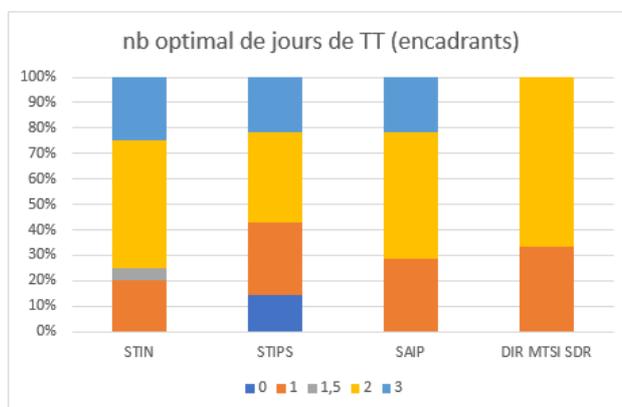
II. Souhaits d'évolution de la quotité actuelle de télétravail

1. Nombre de jours jugés optimal

- o Pour les encadrants

Le nombre de jours estimés comme étant optimal **par les encadrants, pour leurs collaborateurs**, est majoritairement de deux jours par semaine (pour 51% des répondants). Ce constat est majoritaire pour les encadrants du STIN et pour ceux de la SDR, de la direction et de la MTSI.

	0	1	1,5	2	3
STIN	0	4	1	10	5
STIPS	2	4	0	5	3
SAIP	0	4	0	7	3
DIR MTSI SDF	0	4	0	8	0



2. Souhait d'évolution en termes de quotité de télétravail et de projets de service
- o Pour les agents

En croisant les données relatives à la quotité hebdomadaire de télétravail avec les souhaits d'évolutions ainsi que les services de rattachement, on observe :

Les agents actuellement à un jour (67 agents) souhaitent un maintien de cette quotité pour 31 d'entre eux. Ces agents sont majoritairement issus du SAIP (14 agents), puis du STIPS (7 agents), du STIN (6 agents) et de la SDR (4 agents).

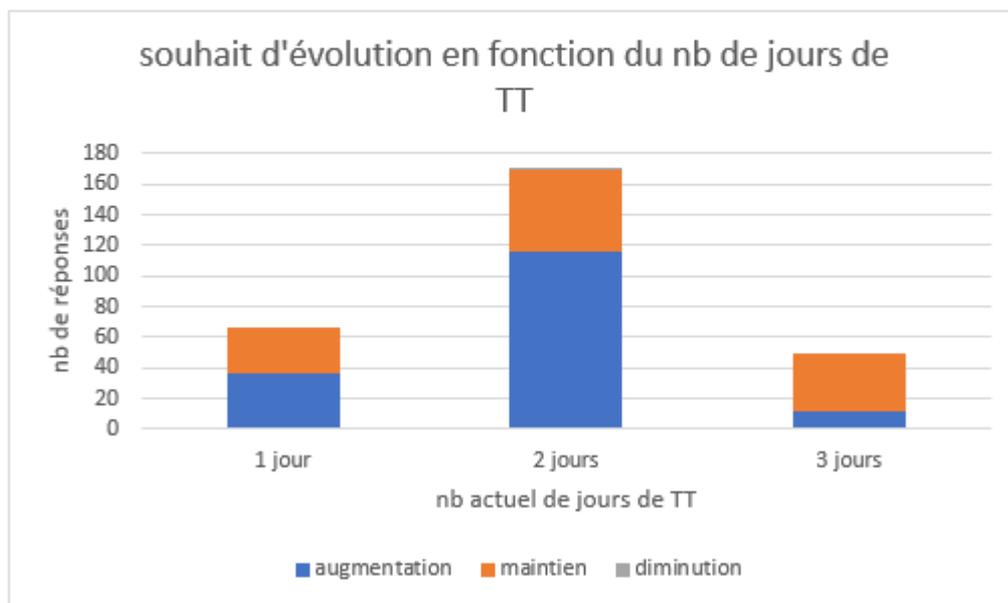
Pour 36 agents, le souhait est d'augmenter leur quotité de télétravail : 30 agents appartiennent au SAIP, 2 au STIPS, 2 à la SDR / Direction / MTSI.

Les agents actuellement à deux jours de télétravail (172 agents) souhaitent majoritairement une augmentation de ce nombre de jours pour 117 agents d'entre eux, dont 14 à la SDR / Direction / MTSI, 20 au SAIP, 50 au STIN et 33 au STIPS. 53 souhaitent maintenir leur quotité à deux jours de télétravail, 11 à la SDR / Direction / MTSI, 8 au SAIP, 19 au STIN et 15 au STIPS.

Seuls 2 agents à deux jours souhaitent diminuer leur quotité de télétravail.

Les agents actuellement à trois jours de télétravail (49 agents) souhaitent majoritairement un maintien de ce nombre de jours pour 37 agents d'entre eux, dont 11 au SAIP, 21 au STIN et 5 au STIPS.

quotité de télétravail	augmentation	maintien	diminution
1 jour	36	31	0
2 jours	116	53	2
3 jours	12	37	0

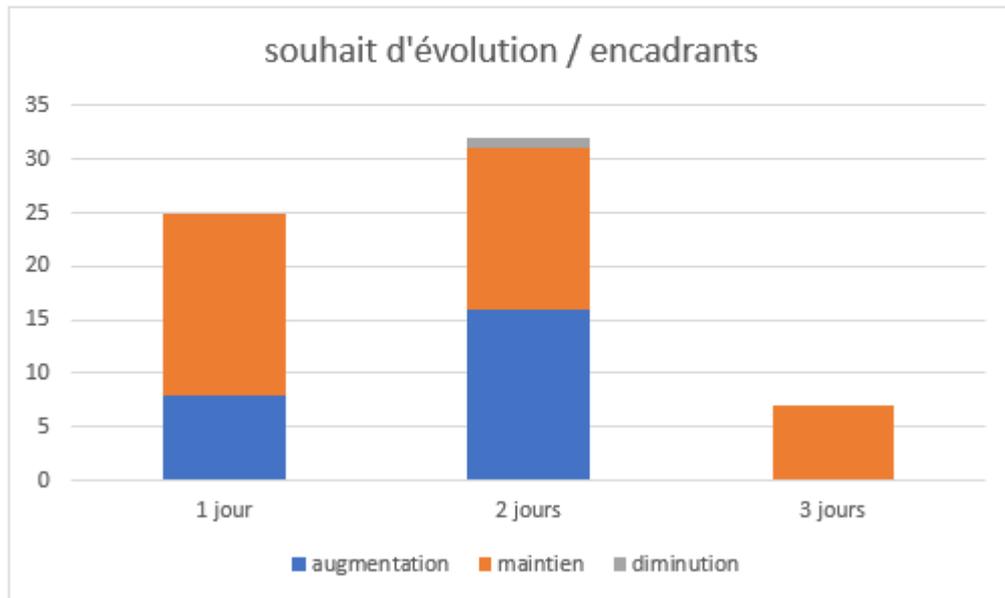


- o Pour les encadrants

On observe que **les encadrants qui ont actuellement une quotité de télétravail d'un jour** souhaitent une augmentation pour 8 d'entre eux et un maintien pour 17 d'entre eux. S'agissant de **ceux qui sont à deux jours de télétravail** actuellement, la proportion de ceux qui souhaitent un maintien (15 agents) ou une augmentation (16 agents) est quasiment équivalente.

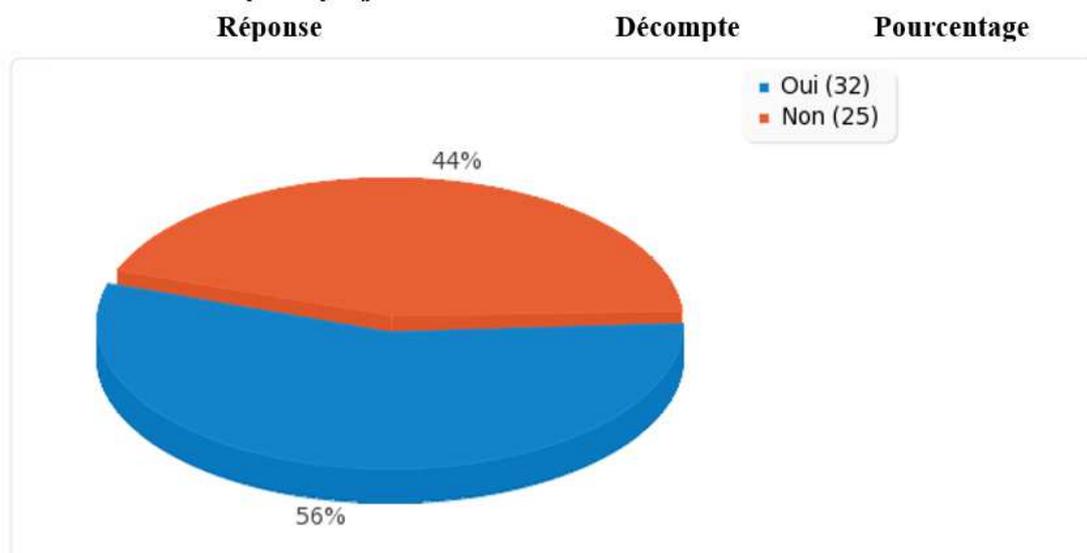
Concernant **les encadrants qui sont à trois jours** de télétravail, ils sont à l'unanimité pour un maintien.

quotité de télétravail	augmentation	maintien	diminution
1 jour	8	17	0
2 jours	16	15	1
3 jours	0	7	0



Concernant l'avis des encadrants sur les projets de service, une majorité des encadrants, 56 % d'entre eux, sont pour une révision des projets de service mais 44% ne souhaitent pas de révision des projets de service existants.

Pensez-vous que le projet de service relatif au télétravail doit être modifié ?

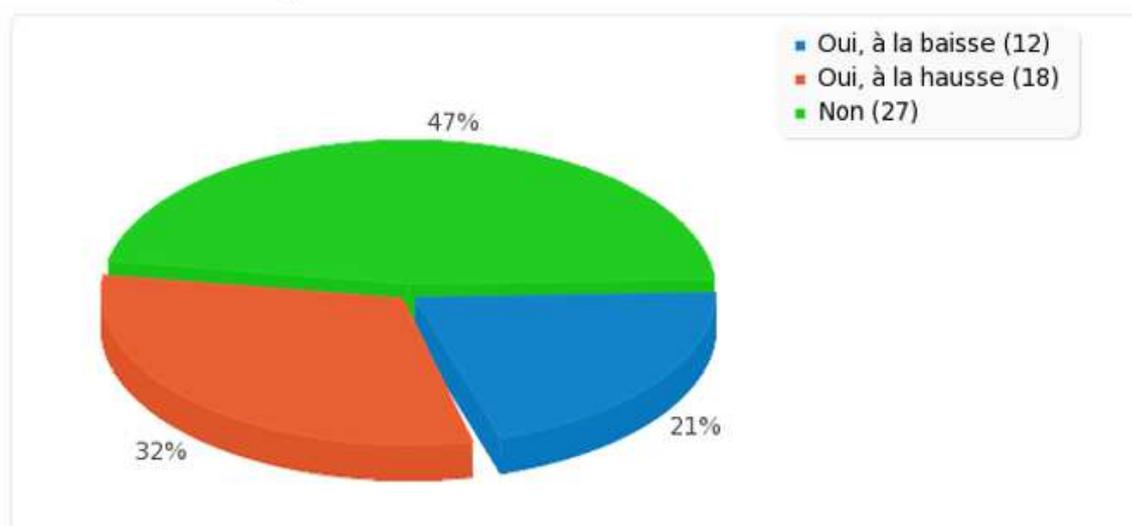


Également, concernant l'organisation de leur service, 32% se prononcent pour une augmentation du nombre de jours de télétravail et 21 % pour une baisse. 47 % se prononcent en faveur d'un statu quo en faveur de la quotité existante de télétravail dans les projets de services.

Cela pourrait signifier que la révision des projets de service porte sur un périmètre plus large que l'unique question de la quotité de télétravail.

Quelles sont les évolutions souhaitables ? * Faire évoluer le nombre de jour de télétravail

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, à la baisse (1)	12	21.05%
Oui, à la hausse (2)	18	31.58%
Non (3)	27	47.37%
Sans réponse	0	0.00%



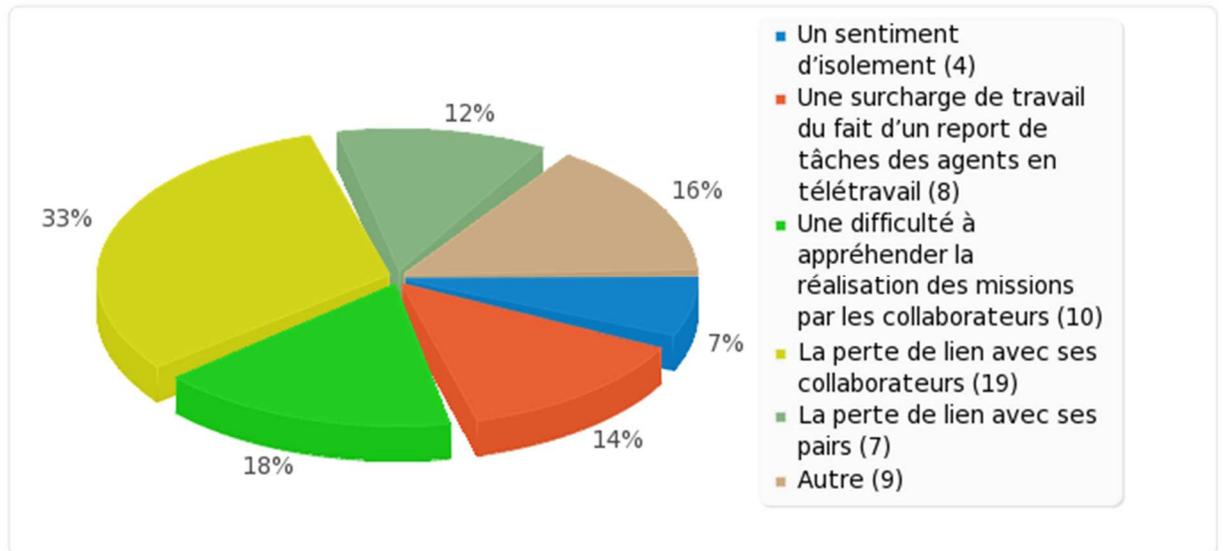
A noter que 37 % des encadrants souhaitent une augmentation du nombre de jours simultanée en présentiel et 53 % estiment que le nombre de jours simultanés est satisfaisant, à condition que ce temps de présence simultanée soit un temps d'échange, de partage et de pilotage.

III. Les principaux risques identifiés

1. Vision des encadrants

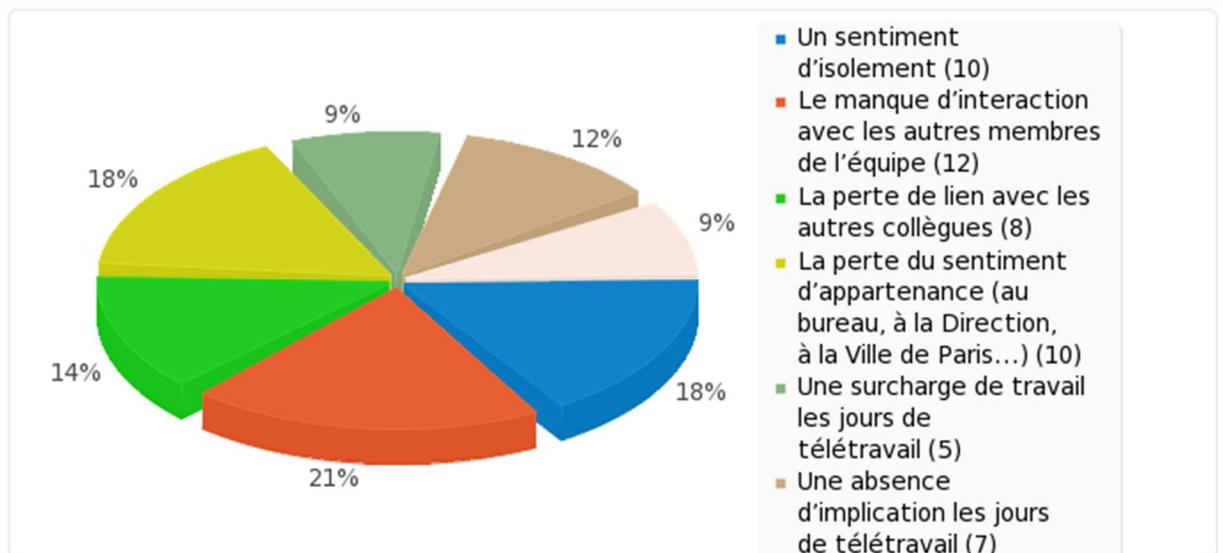
Les principaux risques générés par le télétravail par les encadrants pour eux-mêmes :

il ressort un risque identifié de perte de lien avec ses collaborateurs (33%), avec ses pairs (12%), et un sentiment d'isolement (7%).



Les principaux risques générés par le télétravail par les encadrants pour leurs collaborateurs :

Le constat est assez similaire, avec un risque prégnant de manque d'interaction avec les autres membres de l'équipe (21%), suivi d'un sentiment d'isolement (18%) et d'une perte d'appartenance au collectif (18%), soit 57% d'un risque de délitement du lien professionnel.

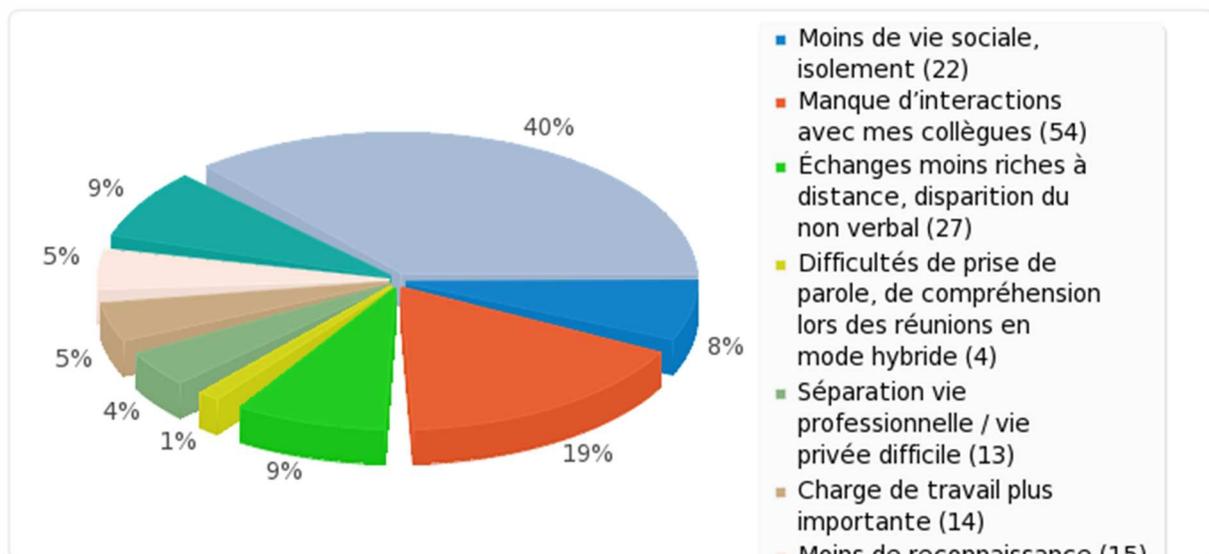


2. Vision des agents

Pour les agents, les deux inconvénients majeurs du télétravail cités rejoignent le constat précédent, à savoir un délitement des interactions professionnelles.

En effet, le manque d'interaction avec les collègues et celui de la perte de la richesse dans les échanges sont identifiés comme étant des risques majeurs.

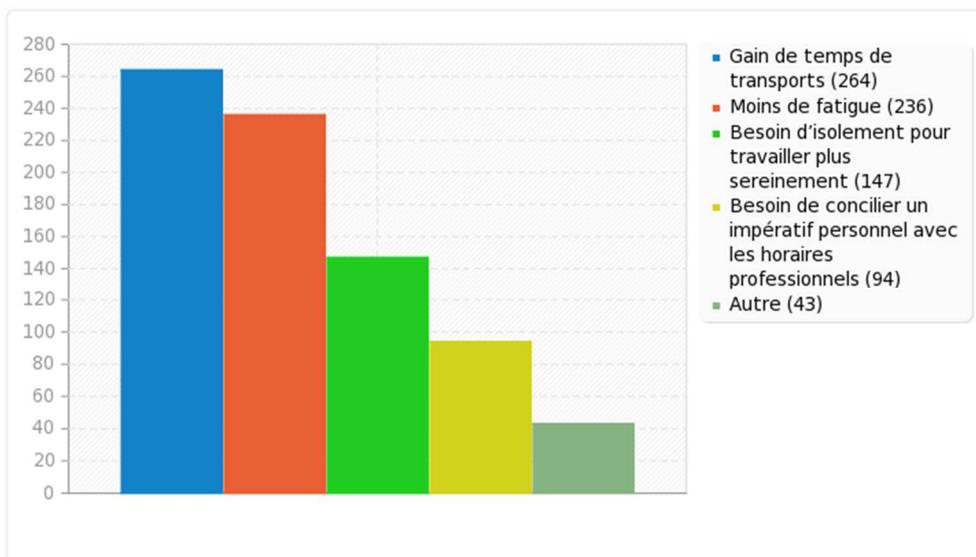
Il existe une convergence de vue sur cette question entre les encadrants et les agents.



IV. Principaux bénéfices du télétravail

1. Vision des agents

Du point de vue des agents, **le principal bénéfice évoqué est le gain de temps dans les transports**. 86 % des agents ayant répondu le classent comme motif principal de poursuite du télétravail. 77 % des agents ayant répondu estiment que l'impact sur la fatigue est bénéfique ce qui s'inscrit dans la poursuite du télétravail.



2. Vision des encadrants

Du point de vue des encadrants, le télétravail a un impact positif à la fois sur le pilotage du service à hauteur de 61 %, sur le management à hauteur de 61 %, sur l'organisation du travail

à hauteur de 70 %, ainsi que sur la motivation des agents. En effet, 54 % des encadrants estiment que le télétravail a un effet positif sur la motivation des équipes.

En conclusion, le télétravail est un mode d'organisation du travail qui donne satisfaction aux agents et aux encadrants avec toutefois, une nuance quant à son évolution. Les agents sont dans l'ensemble plutôt favorables à son extension alors que dans leur majorité, les encadrants sont plus enclins au statu quo sur la quotité du télétravail. Ils sont pour autant ouverts à d'autres améliorations qualitatives sur les modes d'organisations, de communications avec leurs équipes et leurs pairs.

Ce point est soumis pour information au comité social territorial.