



LE PROTOCOLE SANITAIRE VU PAR LES SALARIÉS

Des entretiens menés au printemps 2021 par des chercheurs du Cereq montrent un ressenti très différent des salariés au sujet du télétravail et des protocoles mis en place dans leur entreprise.

"Quels effets de la crise sanitaire sur les projets et aspirations professionnels ?" est [une étude que vient de publier le Céreq](#). Le Centre d'études et de recherches sur les qualifications a cherché à savoir si les projets d'évolution professionnelle des salariés ont été modifiés par la crise sanitaire. Mais il a aussi interrogé, entre mars et mai 2021 lors d'entretiens approfondis, 20 salariés (11 femmes, 9 hommes) sur leur perception du protocole sanitaire mis en oeuvre dans leur entreprise.

"Les salariés décrivent des mesures de protection plutôt drastiques, mais à géométrie variable. Globalement, la plupart des salariés interviewés portent un regard plutôt positif sur la façon dont l'entreprise a géré l'introduction du protocole sanitaire", résumant les chercheurs. En dépit de l'absence de concertations sur la mise en place du protocole avec les salariés, ceux-ci ont "globalement adhéré à la façon dont le protocole sanitaire a été mis en place".

Trois sortes de réaction face aux mesures sanitaires en entreprise

L'étude analyse trois types de comportements chez les salariés :

1. **Une acceptation totale ou partielle de ces nouvelles contraintes.** L'étude cite ainsi un télésurveillant : "Je dis peut-être du mal de ma société mais je vais dire aussi du bien. Ils ont sectorisé les gens, du gel, distanciation sociale, prise de température, mis en place de tout ce qu'il fallait pour éviter les contacts... Il n'y a eu qu'un cas Covid depuis que j'y suis et c'est un Covid d'un autre boulot... Moi je trouvais ça exceptionnel..."
2. **Un contournement de règles jugées excessibles ou inapplicables.** Ainsi, une esthéticienne rapporte : "Ils ne nous ont pas assez consultées là-dessus. La plupart de mes collègues n'ont pas mis l'équipement, je vous le dis franchement, c'était infaisable au mois d'août de porter une visière plus masque en faisant un soin du corps (...) On disait qu'on la mettait, heureusement qu'il n'y avait pas de caméras dans la cabine, pour être honnête. Mais on lui a dit [à la manager], je te mets au défi de faire un massage avec tout ça sur la tête et de respirer et de ne pas avoir de syncope".
3. **Un rapport conflictuel et une recherche de dialogue.** Témoin cette surveillante d'un établissement scolaire qui se rebelle contre la direction et son protocole jugé inadapté : "Les jeunes n'ont pas le droit de jouer au ballon, ils peuvent pas rester dans le couloir, ils n'ont droit de rien faire, c'est très compliqué... Les élèves sont supers... des fois un peu à cran... mais ils essaient de faire au mieux".;

Les personnes interrogées décrivent également un impact fort du protocole sur la socialisation en entreprise (moins d'échanges, davantage d'anxiété) ainsi qu'un ressenti très différent du télétravail.

Un télétravail très inégalement vécu

Une technicienne hotline dit bien vivre son télétravail, sachant qu'elle bénéficie de conditions favorables selon les auteurs de l'étude : la salariée dispose "d'un équipement adéquat pour exercer son activité, l'entreprise lui verse une indemnité de 3 euros/jour pour les frais Internet" et, surtout, elle était déjà totalement immergée dans la culture numérique avant de basculer en télétravail.

D'autres salariés expriment un sentiment mitigé. Certains pointent un manque de matériel performant à domicile (imprimante et scanner par exemple) mais aussi une difficulté à séparer vie personnelle et vie professionnelle : "Franchement, quand on est en

télétravail, on travaille plus que quand on est sur place, parce qu'on se reconnecte sans arrêt et plus tôt et plus tard et même les week-ends...".

Autre témoignage, cette femme cadre, qui a du mal à gérer son équipe à distance, estime qu'il faut retrouver davantage de présentiel : "Il y a trop de numérique, il faut revenir au contact physique [...] toute la semaine en télétravail c'est trop pour moi, j'ai besoin d'interactions avec mes collègues, j'ai besoin de manger le midi avec mes collègues, ça c'est vraiment le côté relationnel".

Bernard Domergue

Documents joints

1. [L'étude du Cereq \(janvier 2022\)](#)

[\[Ressources humaines\] L'actualité actuEL RH : Le protocole sanitaire vu par les salariés \(actuel-rh.fr\)](#)