

Le Télétravail et vous ...

Édito



Issus(es) du secteur public ou privé, c'est plus de 1000 salariés ligériens(es) qui ont participé à l'enquête organisée par l'Union régionale CFE-CGC « Le télétravail et vous... ».

Ils, elles nous ont apporté leurs témoignages et leurs retours d'expérience en s'exprimant sur les forces et les faiblesses de ce nouveau mode travail qui, rappelons-le, était déjà encadré par un accord national Interprofessionnel depuis le 19 juillet 2005.

Fortement plébiscité par le passé par les salariés de l'encadrement, l'épidémie est venue l'imposer pour une grande majorité des entreprises, levant sans échappatoire, tous les freins et réticences du passé.

C'est dans ce contexte, que 85% d'entre eux se sont mis(e) à mettre en mouvement leurs projets d'entreprise, leurs missions, leurs fonctions, leurs métiers dans un mode opératoire jusqu'alors souvent inconnu avec des technologies à découvrir... Les fameuses TIC (Technologies de l'information et de la communication)

L'analyse globale de cette enquête nous permet aussi d'observer que les entreprises les mieux préparées, s'appuyant sur des accords d'entreprise gagnant-gagnant, n'ont pas eu à s'interroger sur les formalités du cadre dans lesquelles elles devaient opérer et sont celles qui visiblement s'en sortent le mieux.

Globalement il est bien accueilli, même si nombreux pensent qu'il ne peut être qu'un mode de travail complémentaire à raison de deux à trois jours maximum par semaine.

Cependant, il oppose des regards et des ressentis différents selon les individus, la manière dont il a été appréhendé, préparé et encadré au travers d'accords d'entreprise.

Par ailleurs, nous espérons que ce document, qui sera rendu public et accessible depuis notre site WEB www.urpl-cfecgc.com/, enrichira de manière objective et constructive le dialogue social des entreprises de la région des Pays-de-la-Loire.

Dans tous les cas, l'Union régionale CFE-CGC reste fortement engagée, sur tous les sujets d'actualité qui croisent les enjeux économique et sociaux du territoire et sera au rendez-vous des probables et prochaines discussions à venir sur la « responsabilité sociétale des entreprises », sujet que nous portons activement depuis des années et que cette crise sanitaire est venue remettre sur le devant de la scène.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce document et restons à votre disposition pour continuer à croiser nos regards et agir ensemble.

Résultats de l'enquête

Le Télétravail et vous ...



Le télétravail, ce "nouveau" mode de travail permis par les technologies de la communication (TIC), a pu montrer sa puissance en terme de résilience dans la gestion de la situation sanitaire actuelle. Pour autant, il nous semble essentiel d'en comprendre les enjeux, les défis qu'ils soient économiques, managériaux, environnementaux ou sociétaux.

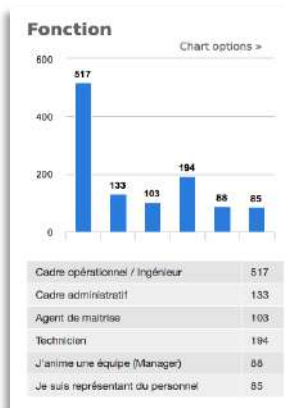
Gagner en productivité en permettant aux salariés de mieux organiser leur temps, améliorer le bien-être au travail, agir pour l'environnement en limitant les déplacements...

Le télétravail présente de nombreux atouts pour les salariés et pour les employeurs. Le télétravail et plus largement des nouveaux modes de travail (horaires flexibles, partage de bureau, co-working...) ouvrent de nouveaux "champs des possibles" mais comment l'appliquer, le maîtriser au quotidien, impliquer les parties prenantes dans une direction commune.

Vous trouverez, ci-après, l'analyse de notre enquête qui s'est déroulée, du 24 avril au 25 juin 2020. Elle ciblait les salariés du public ou du privé et a pour objectif d'alimenter le dialogue social au sein des entreprises de la région des Pays-de-la-Loire. C'est au total, 1 000 salariés ligériens des secteurs public ou privé, qui ont apporté leur contribution en remplissant le questionnaire. Toutes entreprises (quel que soit leur taille ou leur secteur d'activité) ont été sollicitées et ont répondu, avec des réponses plus soutenues pour les entreprises de plus de 500 salariés et dans les secteurs de la mécanique-métallurgie (349), de la banque-assurances (113) et de l'énergie (77).

< 10 salariés	8
11 <> 49 salariés	29
50 <> 299 salariés	134
300 <> 499 salariés	110
> 500 salariés	702

Typologie des salariés et source d'information ?



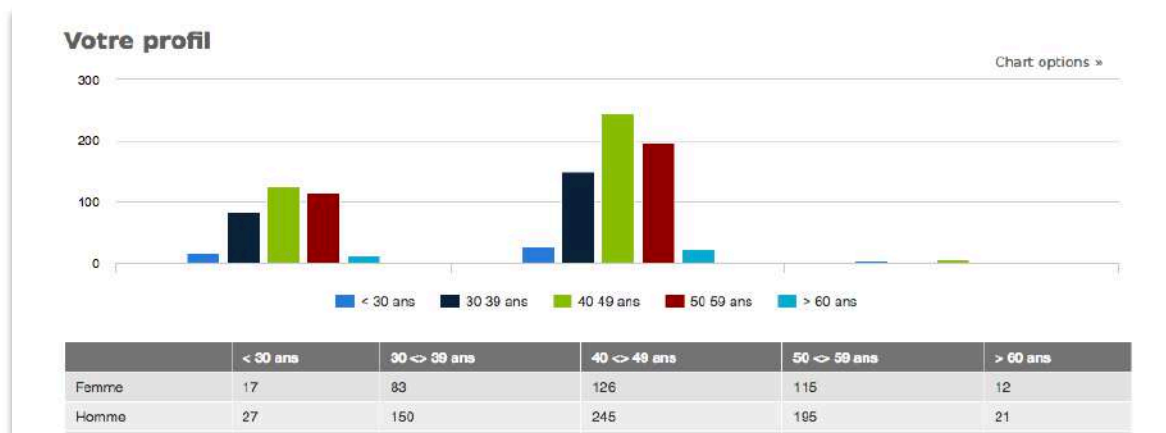
- Même si la fonction « cadre opérationnel/ingénieur » arrive en tête avec la moitié de répondants (512), on retrouve l'ensemble des fonctions de cadres, techniciens et agents de maîtrise avec 9% qui managent une équipe, sans oublier les représentants du personnel qui représentent environ 8%.

- Une personne sur deux a été informée de son passage en télétravail soit par l'intermédiaire de son service des ressources humaines et/ou de son manager.

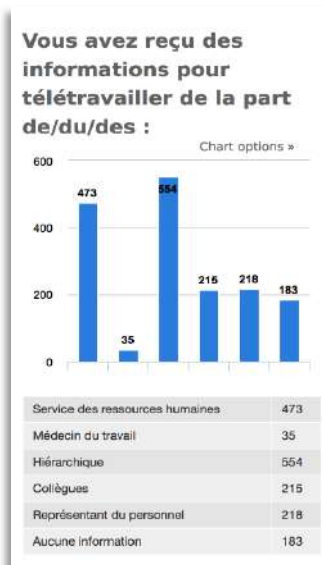


Notons qu'une personne sur cinq a reçu des informations de son représentant du personnel.

Profil des participants : 65% sont des cadres, 1/3 sont des femmes, avec les trois tranches d'âges couvrant la plage des 30 à 59 ans, assez équilibrées pour les femmes et les hommes.



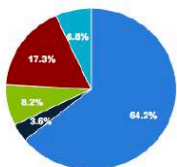
L'évolution du télétravail dans le contexte de l'épidémie.



- 22% des salariés ont répondu avoir pratiqué le télétravail avant le 16 mars dont une majorité à raison d'une journée par semaine (167). Depuis le 16 mars (démarrage du confinement), c'est plus de 85% des répondants qui ont basculé dans ce mode de travail, dont 62% à temps complet.

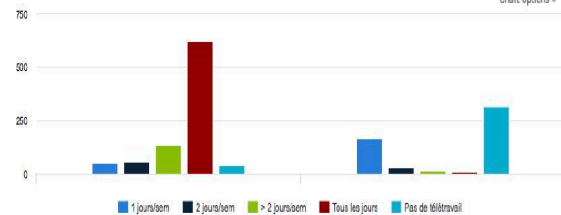
- Un peu plus de 69% des salariés interrogés ont basculé en télétravail encadré par un accord d'entreprise, mais seulement 40% ont eu connaissance des modalités. Près de 15% ont démarré ou vont démarrer une discussion sur le sujet. 16% ne disposent d'aucun accord.

Quel est le cadre du télétravail dans votre entreprise?



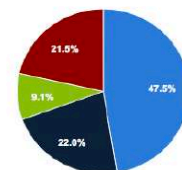
Accord d'entreprise	613
Charte unilatérale de votre employeur	34
Accord en cours de discussion	78
Aucun accord	165
Le sujet sera bientôt abordé (à l'issue du confinement)	65

Vous télétravaillez depuis quand?



Depuis	1 jour/sem	2 jours/sem	> 2 jours/sem	Tous les jours	Pas de télétravail
Depuis le 16 mars	49	52	136	622	42
J'en faisais déjà avant	157	27	15	7	315

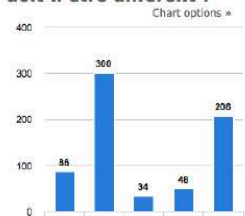
Si un accord ou une charte existe, en connaissez-vous les modalités ?



Oui	393
Un peu	182
Traès peu	75
Pas du tout	178

Ce qu'en pensent les managers d'équipe ?

Si j'anime une équipe, le management à distance doit-il être différent ?



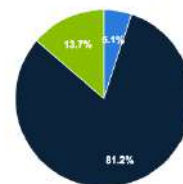
Oui, il faut le réinventer complètement	86
Oui, il doit être adapté en partie	300
C'est plus compliqué, il nécessite plus de contrôle	34
Ça ne change rien	48
Il faut instaurer plus de confiance et d'autonomie	206

- Parmi les répondants à cette question, une majorité de salariés (300) pensent qu'il faut que le management s'adapte à ce nouveau mode de travail, et presque 1 salarié sur 5 estime qu'il faut carrément le repenser.

- Plus de 30% des salariés estiment qu'il faut instaurer une relation managériale basée sur la confiance et l'autonomie. Soulignons qu'une minorité pense qu'il est nécessaire d'intensifier le contrôle.

- Pour presque 50% des encadrants, les relations de travail avec les membres de leur équipe n'ont pas été altérées.

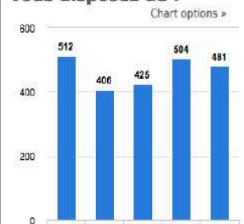
Vos relations de travail avec les membres de l'équipe que vous animez ?



Meilleures	29
Identiques	461
Moins bonnes	78

Les conditions du télétravail...

Vous disposez de :



un espace dédié	512
un bureau adapté	406
Une ergonomie de travail (ex : chaise, clavier)	425
Un système de visio-conférence	504
Un casque audio	481

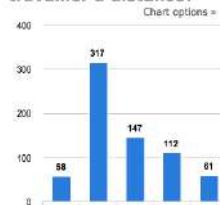
L'ergonomie

Sur la question liée à l'ergonomie et l'environnement de travail, environ 50% possèdent un espace dédié, avec bureau et chaise adaptés. Certains sont déjà équipés d'accessoires comme le casque audio pour les visio-conférences.

Les besoins techniques

37 salariés ont eu recours à leur ordinateur portable personnel pour télétravailler. 25% (249) ont utilisé leur téléphone personnel.

Avez-vous de besoin de nouveaux outils informatiques pour travailler à distance ?



Outil de gestion de projet	58
Outil de visio-conférence	317
Outil de messagerie instantanée	147
De formation pour maîtriser ces nouveaux outils	112
Autre:	61

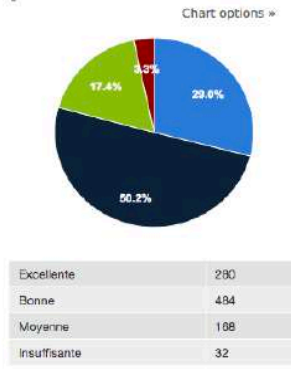
	Professionnel	Personnel
Téléphone	673	258
Ordinateur	946	37
Accès internet (WIFI ou 4G)	76	893

Ce qu'ils nous ont dit...

Des outils informatiques adaptés au télétravail

- Grands écrans, scanners et imprimantes, casques audio semblent indispensables
- Les applications d'entreprise doivent être adaptées pour le travail à distance (intégrer performance et ergonomie)
- Les outils collaboratifs ou de partage sont très sollicités
- Une demande forte de formation est exprimée pour maîtriser l'utilisation des TIC (Technologie de l'information et de la communication)

Quelle est la qualité de votre connexion internet ?

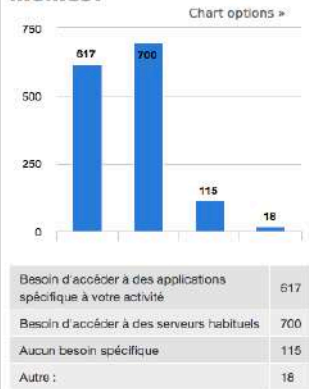


La connexion internet

87 % des salariés ont surfé à partir de leur box personnelle.

Il est à noter que la qualité du réseau est très inégale selon les lieux d'habitation, et près de 20 % des salariés disent avoir une qualité moyenne voire insuffisante de leur connexion.

Vos besoins informatiques sont-ils les mêmes ?

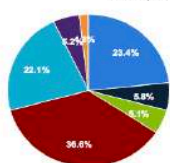


La continuité des besoins informatiques de l'entreprise

- Les deux tiers des salariés ont exprimé leurs besoins d'accéder à leurs applicatifs et serveurs spécifiques de leur entreprise en lien avec leur activité professionnelle.
- De nouveaux besoins d'outils informatiques apparaissent, comme la visio-conférence, la messagerie instantanée et des logiciels de gestion de projet pour poursuivre le travail à distance.

Les relations de travail à distance...

Des réunions d'équipe à distance (par téléphone ou visio) ont-elles été mises en place ?



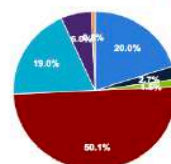
1 fois/jour	215
2 fois/jour	53
> 2 fois/jour	47
1 fois par semaine	336
> 2 fois/semaine	203
Jamais	48
Pas concerné, je ne travaille pas en équipe	17

- Des réunions d'équipe en visio-conférence (Zoom, Microsoft Teams, Skype, Meet) ont été organisées et ont pallié à l'impossibilité d'organiser des réunions en présentiel.

- Pour 20% des salariés sondés, nous notons la mise en place d'une réunion par jour, alors que d'autres (30%) ont mis en place une réunion d'équipe par semaine.

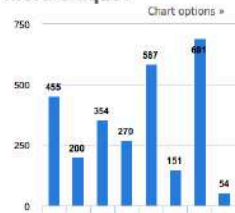
- Par ailleurs, des échanges journaliers ont lieu avec leur responsable hiérarchique pour 18% d'entre eux et une fois par semaine pour 46%.

Faites-vous des points réguliers avec votre responsable hiérarchique ?



1 fois/jour	185
2 fois/jour	26
> 2 fois/jour	14
1 fois par semaine	462
> 2 fois/semaine	175
Jamais	55
Pas concerné, je n'ai pas de supérieur hiérarchique	7

Quels sont les sujets abordés avec votre responsable hiérarchique ?

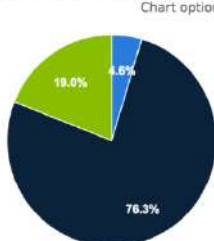


Les échanges à distance avec le responsable hiérarchique ont été essentiellement centrés autour de quatre axes :

- 70% ont porté sur l'avancement des missions et des tâches.
- 59% ont évoqué l'organisation et la priorité des activités.
- 45 % ont abordé la charge de travail.
- 35% ont abordé la situation personnelle du moment.

Votre charge de travail	455
Les relations entre collègues	200
Votre situation personnelle	354
Vos difficultés liées au travail à distance	270
L'organisation et la priorité de vos activités et tâches	587
La gestion et la régulation de vos horaires de travail	151
L'avancement de vos missions et de vos tâches	681
Aucun sujet	54

Vos relations de travail avec vos collègues sont :

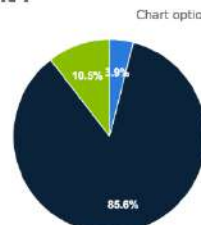


Meilleures	45
Identiques	742
Moins bonnes	185

- Concernant les relations de travail **avec les collègues**, 74% les jugent identiques, et 18% les trouvent moins bonnes.

- L'impact sur la qualité des relations **avec la hiérarchie** est visiblement moins fort, puisque seulement 10% la considèrent moins bonne alors que 82% pensent qu'elle est identique.

Vos relations de travail avec votre hiérarchie sont :



Meilleures	38
Identiques	825
Moins bonnes	101

Équilibre vie professionnelle /vie personnelle

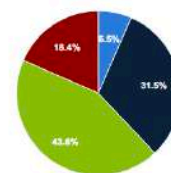
Concillez-vous facilement votre vie privée et votre vie professionnelle en situation de télétravail ?



Oui, facilement	303
Oui, mais il faut être vigilant et organisé	477
C'est difficile	167
Pas du tout	16

- Près de 48% s'accordent sur le fait qu'il faut être vigilant et organisé pour ne pas ébranler l'équilibre vie professionnelle et vie privée. Les frontières semblent perméables.
- 30% disent concilier facilement les deux.
- Toutefois c'est presque qu'une personne sur 6 qui trouve cela difficile.
- Il est très important de noter qu'un sentiment d'isolement pèse pour 36% des salariés sondés.

Vous sentez-vous isolé de votre environnement professionnel ?



Oui, tout à fait	63
Oui, plutôt	304
Non plutôt pas	421
Non pas du tout	178

Ce qu'ils nous ont dit...

Sur l'isolement

Attention le télétravail peut venir entacher la cohésion et l'esprit d'équipe, même s'il permet de travailler en profondeur sur certains projets.

Plus globalement de manière itérative, sont évoqués l'absence et/ou la perte de spontanéité dans les échanges sociaux, de contacts physiques, d'échanges informels qui peuvent être source de créativité, de régulation sociale et de soutien de l'individu par le collectif de travail qui prévient le risque psychosocial.

Pour certains, il semble plus difficile de convaincre et de mobiliser à distance en l'absence du « non verbal » qui est tronqué en mode Visio.

Sur l'équilibre vie privée/vie pro

Il faut maîtriser l'hyper-connectivité.

Perte des notions de l'espace-temps, attention à ne pas se laisser absorber par des sujets périphériques.

Parfois le logement peut se transformer en espace de coworking, si au sein de la famille plusieurs pratiquent le télétravail.

Les frontières sont perméables et dans un souci d'équilibre, il est nécessaire de bien séparer les temps de travail et les temps consacré à sa vie personnelle. Attention à la charge de travail : « Les journées sont denses et épuisantes ».

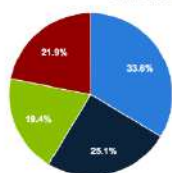
Il faut maintenir ses habitudes de se préparer comme pour aller au boulot.

Le télétravail libère les temps, consacrés aux transports, au parking, au changement de salle de réunion. Autant de temps que l'on peut consacrer à la famille.

Il faut se préserver du sentiment de culpabilité qui peut apparaître lorsqu'on prend une pause.

Charge de travail, adaptabilité, efficacité

Vos activités ou tâches de travail ont-elles été adaptées au télétravail?



Oui	327
Un peu	244
Très peu	189
Pas du tout	213

- Un peu plus d'un salarié sur deux (58%) a vu pour tout ou partie de ses activités ou tâches adaptées au télétravail, et 20% par contre se sont vus poursuivre leur activité sans noter de changement.

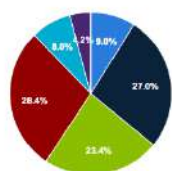
- Les objectifs ont été revus pour seulement 46% des salariés. Les autres, soit un salarié sur deux, n'ont pas reçu de consignes particulières pour adapter leurs objectifs.

Vos objectifs de travail ont-ils été adaptés ? (résultats, délais, quantité, qualité...)



Oui	261
Un peu	212
Très peu	167
Pas du tout	351

Pensez-vous travailler plus en télétravail ?

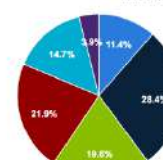


Beaucoup plus	87
Plus	262
Un peu plus	227
Idem	276
Un peu moins	78
Beaucoup moins	41

- La charge de travail pour 60% d'entre eux a de manière graduée augmentée et 27% estiment qu'elle est restée stable.

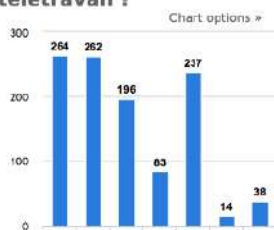
- 57% pensent, là aussi de manière graduée, avoir été plus efficace en travail distanciel.

Pensez-vous être plus efficace ?



Beaucoup plus	111
Plus	276
Un peu plus	180
Idem	213
Un peu moins	143
Beaucoup moins	38

A l'avenir souhaitez-vous continuer le télétravail ?



- 72% des salariés sondés ont pris goût au télétravail et désirent continuer à travailler depuis chez eux. Par contre, ils estiment que le télétravail doit avoir une limite et cette limite est fixée entre 1 et 3 jours maximum.

- 1 salarié sur 4 souhaite l'exercer ponctuellement.

1 jour/semaine	264
2 jour/semaine	262
2 à 3 jours/semaine	196
3 à 5 jours/semaine	83
Ponctuellement	237
Jamais	14
Pas adapté à ma fonction	38

Ce qu'ils nous ont dit... Ressenti général sur le télétravail

Le télétravail apparaît ne pouvoir être qu'un mode de travail complémentaire. Beaucoup ont observé qu'il n'est pas souhaitable qu'il se substitue au mode de travail actuel. Cependant, il oppose des regards et des ressentis différents selon les individus, la manière dont il a été appréhendé, préparé et encadré au travers d'accords d'entreprise.

Globalement, il est accueilli positivement.

Quelques réflexions :

- « - Ne plus prendre sa voiture tous les jours, c'est moins de stress, un gain de temps aux heures de pointe, et moins de pollution à la clé.
- Moins de stress, si moins de contrôle et plus de confiance.
- Plus d'efficacité sur certaines tâches qui nécessitent de la concentration.
- Efficace quand il est pratiqué de façon choisie, ponctuelle ou modérée.
- Moins de sollicitation, idéale pour un travail plus individuel.
- C'est une formidable opportunité de QVT, cela permet d'exercer ses fonctions dans un environnement plus calme et serein, à condition de le limiter en temps ou de le pratiquer ponctuellement ou à la demande.
- Fait disparaître en partie le présentisme pas toujours nécessaire.
- Pas de trajet, pas de bouchon ni de problème de parking, moins de pollution et économie de carburant ».

Quelques points de vigilance :

- « - Manque de vision sur l'avancement des individus qui partagent le même projet.
- Génère du stress quand il n'est pas encadré, balisé.
- Le télétravail doit être souhaité et choisi par le télétravailleur.
- Manque de visibilité du travail réel fourni en travail distanciel.
- Être moins visible peut nuire à l'évolution de carrière».



 **Union régionale CFE-CGC**
Maison des Syndicats, 7 place gare de l'État, 44200 Nantes 

 urpaysdelaloire@cfecgc.fr  <http://www.urpl-cfecgc.com/>  Twitter : @CfecgcP

Tél : 06 81 77 50 94 ou 02 40 35 98 12