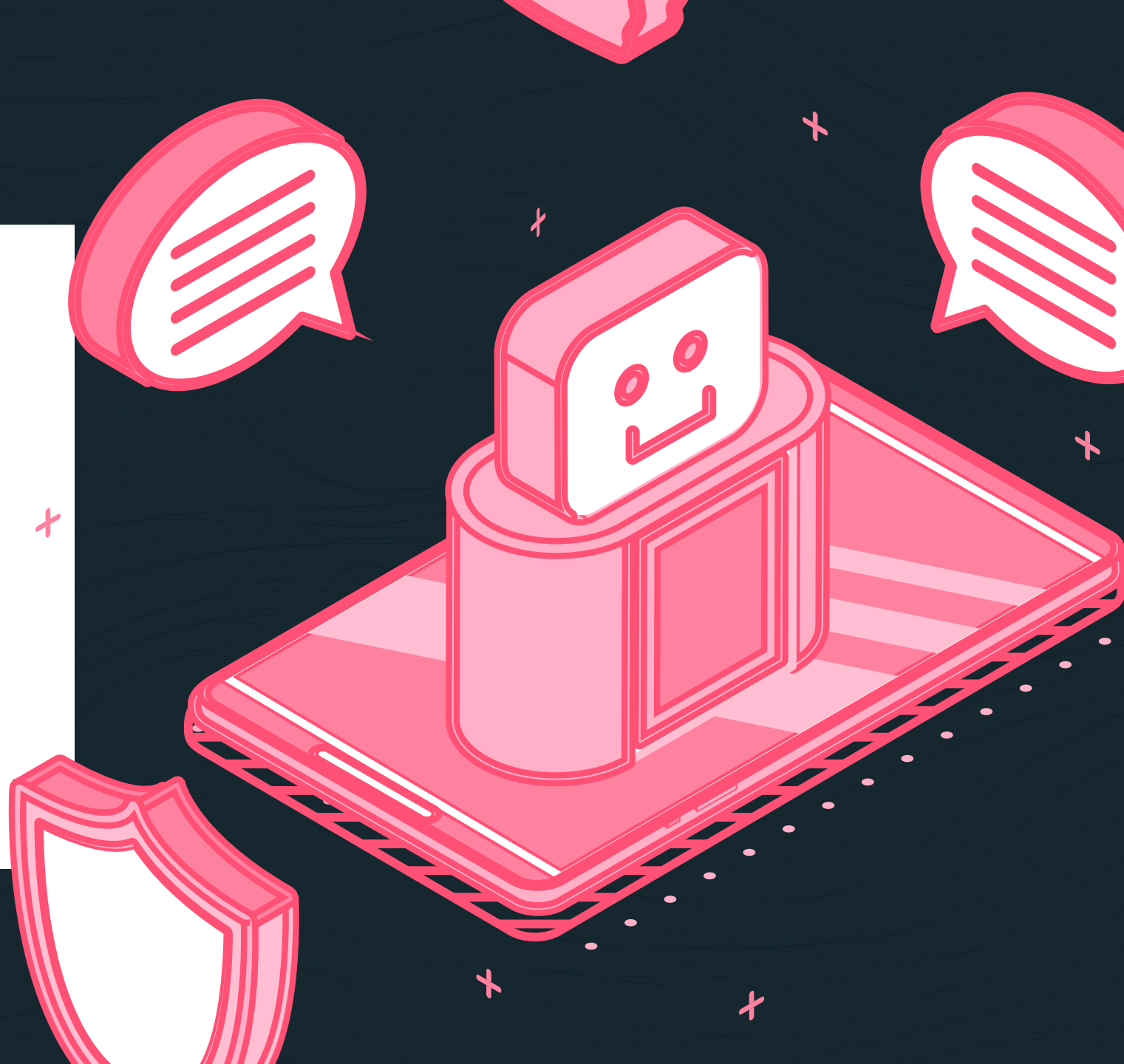
Observatoire de la Digitalisation × saegus

L'Observatoire de la Digitalisation par Saegus :

Télétravail, entre théorie et pratique



ODOXA L'Opinion tranchée

BFM BUSINESS

Observatoire de la Digitalisation × sægus

Sommaire

3. **Méthodologie**

4. **L'œil du sondeur**

11. **L'œil de l'expert**

16. **Résultat du sondage**

ODOXA L'Opinion tranchée

BFM BUSINESS

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogé par Internet les 19 et 20 mai 2020.

Echantillon de 1 004 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

L'œil du sondeur

Emile Leclerc

Directeur d'études d'Odoxa

Télétravail : les Français tirent un premier bilan très positif malgré des problèmes d'équipements et des craintes sur la vie personnelle.

39% des salariés ont expérimenté le télétravail depuis le 16 mars, 25% de manière permanente

Le télétravail n'est pas apparu avec le confinement mais il a explosé durant la période. Alors que la pratique restait marginale auparavant, pas moins de 39% des salariés français l'ont expérimentée depuis le début du confinement.

25% des salariés ont même été en télétravail à plein temps pendant le confinement, 9% l'ayant été une partie du temps et 5% quelques jours seulement.

La moyenne de 39% de salariés en télétravail masque des différences colossales selon leur catégorie sociale. Nous constatons en effet que le travail à distance a concerné 89% des cadres, 54% des professions intermédiaires, 26% des employés et seulement 3% des ouvriers.

Des salariés ont été en télétravail à plein temps.

L'œil du sondeur : Emile Leclerc, Directeur d'études d'Odoxa

Près de 9 Français, salariés et télétravailleurs sur 10 jugent que le télétravail s'est bien passé.

Les Français tirent un premier bilan très positif de cette expérience du télétravail contrainte par l'épidémie et le confinement.

Ce n'était pas évident, d'autant que les entreprises et les salariés ont dû improviser ce travail du jour au lendemain. Mais pour 87% de nos concitoyens, ce changement s'est bien passé.

Les salariés et surtout les télétravailleurs tirent exactement le même bilan de cette expérience grandeur nature : ils sont respectivement 87% et 88% à nous dire qu'elle s'est bien passée.

87%

C'est le pourcentage d'actifs qui jugent que le télétravail s'est bien passé.

L'œil du sondeur : Emile Leclerc, Directeur d'études d'Odoxa

Un télétravail permis par les outils modernes (87%) et de bonnes relations professionnelles (85% et 79%) mais des équipements (48%) et un réseau internet encore perfectibles (63%)

Les Français considèrent donc que le télétravail s'est bien passé mais un tel bouleversement aurait-il pu se produire il y a un quart de siècle voire même il y a à peine 10 ans ? Rien n'est moins sûr.

87% des Français, 86% des salariés et 85% des télétravailleurs estiment en effet que les outils modernes ont permis un télétravail efficace. Les télétravailleurs y ont en effet massivement eu recours. En tête des usages, la visioconférence (77%) devant le travail sur documents partagés (72%), les espaces de partages en ligne (63%), le partage d'écran (62%) et même les diffusions d'évènements en direct (40%).

48 %

Des actifs confient que leurs équipements ne sont pas encore assez efficaces pour le télétravail.

L'œil du sondeur : Emile Leclerc, Directeur d'études d'Odoxa

Au-delà des outils, les Français comme les télétravailleurs estiment que les relations professionnelles sont restées bonnes, même à distance, que ce soit entre collègues (85% et 86%) ou avec les supérieurs hiérarchiques (79% et 84%).

Cela a été permis par la bonne volonté de chacun d'entre eux mais aussi par l'accompagnement des entreprises, jugé bon par 80% des Français, 77% des salariés et 75% des télétravailleurs.

Mais tout n'est pas parfait. Evidemment mal préparées à un évènement imprévisible, seuls 48% des Français et 46% des télétravailleurs estiment que les entreprises étaient suffisamment équipées pour le télétravail.

Le réseau internet est lui aussi perfectible ; 63% des Français et 68% des télétravailleurs le jugent suffisant pour un télétravail de qualité. Ce niveau est d'ailleurs corrélé à la densité de population. Si 72% des habitants de l'agglomération parisienne sont positifs sur la question, ce niveau tombe à 58% chez les ruraux.

80%

Des Français jugent que l'accompagnement des entreprises a été bon.

63%

Des Français trouvent que le réseau internet est suffisant pour un télétravail de qualité.

L'œil du sondeur : Emile Leclerc, Directeur d'études d'Odoxa

Résultats, les Français, salariés et télétravailleurs sont persuadés que le télétravail va se développer (88%), qu'il est positif pour l'environnement (86%), qu'il est efficace (58%) mais redoutent ses effets psychologiques (68%) et sur la vie personnelle (61%)

L'expérience du télétravail pendant le confinement permet aux Français de disposer d'une perception plus précise qu'auparavant.

Les Français (88%), comme les salariés (89%) et particulièrement les télétravailleurs (90%) en sont ainsi convaincus : la pratique va se développer à l'avenir. C'est d'autant plus positif à leur sens qu'elle a des effets positifs sur une problématique de notre époque : l'environnement (86%).

La majorité des Français (58%), des salariés (57%) et surtout des télétravailleurs (63%) considère même que le télétravail permet d'être plus efficace.

86%

Des Français sont convaincus que la pratique du télétravail a des effets positifs sur l'environnement.

Mais tout n'est pas totalement radieux au pays du télétravail : au-delà des problématiques techniques, les Français constatent deux risques à palier et à prendre en compte si le télétravail venait à se développer : vie privée et effets psychologiques.

Seuls 38% des Français et 43% des télétravailleurs jugent en effet qu'il permet une bonne dissociation entre vie privée et vie professionnelle. Parallèlement, ils sont 68% à nous indiquer que le télétravail pose des difficultés en termes de lien social et d'équilibre psychologique.

38%

C'est le pourcentage de Français qui pensent que le télétravail permet une bonne dissociation entre vie privée et vie professionnelle.

L'œil de l'expert

Rafaël Stofer

Docteur en Sociologie et responsable des activités Digital Workplace chez Saegus

Il n'y a pas si longtemps, à part pour quelques évangélistes disséminés de ci de là dans les entreprises, le sujet des méthodes collaboratives et du mieux travailler ensemble ressortait au mieux comme un argument de bonne conscience pour limiter les déplacements et réduire la taxe carbone, au pire comme un sujet relégué à plus tard car n'ayant pas de retour sur investissement direct. Constat sévère et un peu caricatural c'est vrai, mais globalement admis. Vint alors une crise sanitaire sans précédent dans notre société moderne contraignant d'un coup plusieurs millions de personnes à travailler depuis chez eux.

D'un pilote grandeur nature....

Comme les chiffres de notre sondage le montrent, les Français et plus spécifiquement les salariés sont globalement satisfaits de leur expérience du télétravail durant le confinement.

Les outils étaient disponibles, les entreprises ont plus ou moins aidé à leur prise en main, et les relations sont restées bonnes entre collègues et avec les managers, permettant bien sûr de gérer la crise dans un premier temps, mais ensuite d'établir et réaliser un plan de continuité de l'activité des entreprises Françaises durement touchées, ou on rappelle que 32% de l'activité économique globale a chuté, selon la Banque de France, dans les deux premières semaines de confinement

Pour autant, toutes les entreprises ne disposaient pas des outils adéquats ou n'avaient pas formé leurs collaborateurs à leur usage. Et comme du jour au lendemain, cela en devenait parfois une question de survie, il a été observé une ruée vers les outils de télétravail même pour les entreprises les plus réticentes.

Par exemple, l'application mobile Microsoft Teams a bondi de 305 % durant la semaine du 8 mars (site Business Les Echos). Pour les outils de visioconférence Zoom et Google Hangouts Meets les courbes sont aussi fulgurantes : respectivement plus 155 et plus 160 % de téléchargements. Le français Klaxoon évoque, lui, une multiplication des appels x10 sur ses outils, quand Slack affiche un 20% d'augmentation de ses activités.

L'œil de l'expert : Rafaël Stofer, Docteur en Sociologie et responsable des activités Digital Workplace chez Saegus

Mais tous les salariés n'ont pas vécu la période récente de manière identique. Les cadres vivant en milieu urbain l'ont évidemment mieux ressenti que des collaborateurs demeurant en zone rurale. Et les emplois de production ont d'ailleurs été assez peu concernés par ce mode de travail car immédiatement mis en activité partielle et avec des emplois ne permettant tout simplement pas le télétravail

Quand les salariés goutaient à la presque nouveauté du travail à domicile, les employeurs faisaient l'inventaire de leur outil, et la mesure de leur capacité à soutenir la charge qui allait s'imposer rapidement.

Les interrogations qui demeurent concernant cette période portent donc sur la potentielle généralisation de tels modes de travail à des populations encore peu touchées par la digitalisation du travail, à des personnes vivant dans des habitations de taille inadaptée, et à des zones à trop faible débit internet. Comment maintenir l'engagement dans ces conditions ? Comment fournir les conditions de travail normales ? Comment assurer à l'accès aux personnes et aux informations à tous les collaborateurs ?

… à un nouveau mode de travail ?

Une porte a été ouverte, mais sous la contrainte. Qu'en restera-t-il dans quelques mois ? Les entreprises vont-elles maintenir cette organisation du travail ? Les entreprises vont-elles simplement y voir une source de réduction des coûts, ou une manière durable de travailler dans laquelle tout le monde se retrouve ? Ou de manière plus globale, l'entreprise est-elle encore un endroit propice au travail ?

Les salariés vont-ils s'adapter à cette réduction de la limite entre vie professionnelle et vie personnelle ? Vont-ils réussir à préserver les équilibres vitaux ? Ou vont-ils se sentir isolés et demander à pouvoir retourner dans les open-space ?

Le confinement du Covid a considérablement chamboulé les convictions établies sur la place du télétravail dans l'organisation des entreprises. Le management va maintenant devoir s'interroger sur la durabilité de ce changement opéré sous contrainte et les salariés sur leurs attentes en la matière après ce pilote grandeur nature que personne n'aurait jamais osé imaginer.

L'œil de l'expert : Rafaël Stofer, Docteur en Sociologie et responsable des activités Digital Workplace chez Saegus

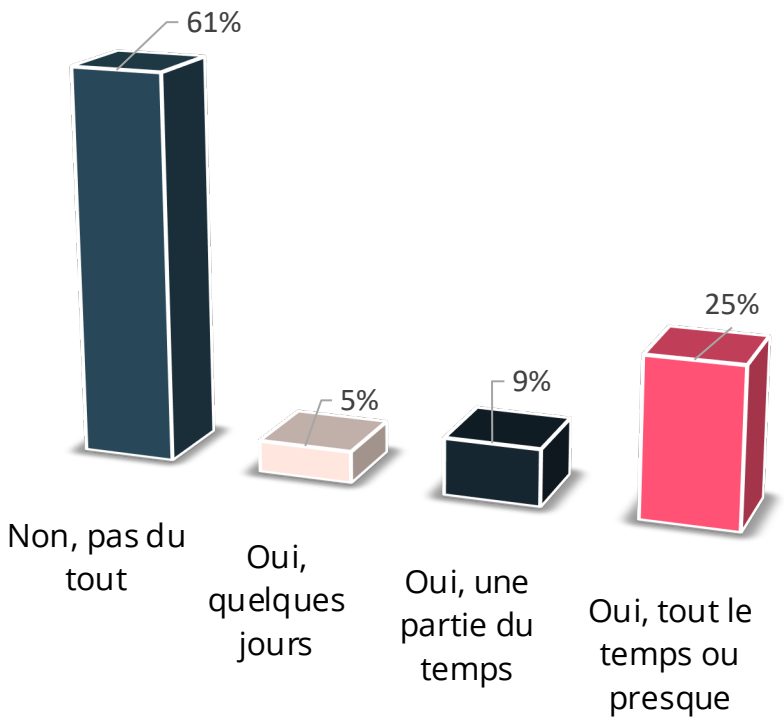
Comme souvent la réponse mettra du temps à émerger et ne sera pas aussi franche qu'on le souhaite. Il faudra sans doute que les uns acceptent de laisser plus d'autonomie aux autres, qui devront, eux, rester engagés malgré la distance.

Dans tous les cas, la problématique des outils de travail dans les conditions de télétravail devra vite être traitée pour ne plus être qu'une modalité.

Cette crise sans précédent ne nous permet pas d'espérer tranquillement un retour à la normal, et il va falloir anticiper et adapter notre rapport au travail, son organisation son management. Toute une part de l'activité des entreprises est à repenser et il serait une erreur de ne considérer que l'angle du travail à distance.

Les résultats du sondage

Aux actifs en emploi : Depuis le 16 mars et le début du confinement, avez-vous été en télétravail ?

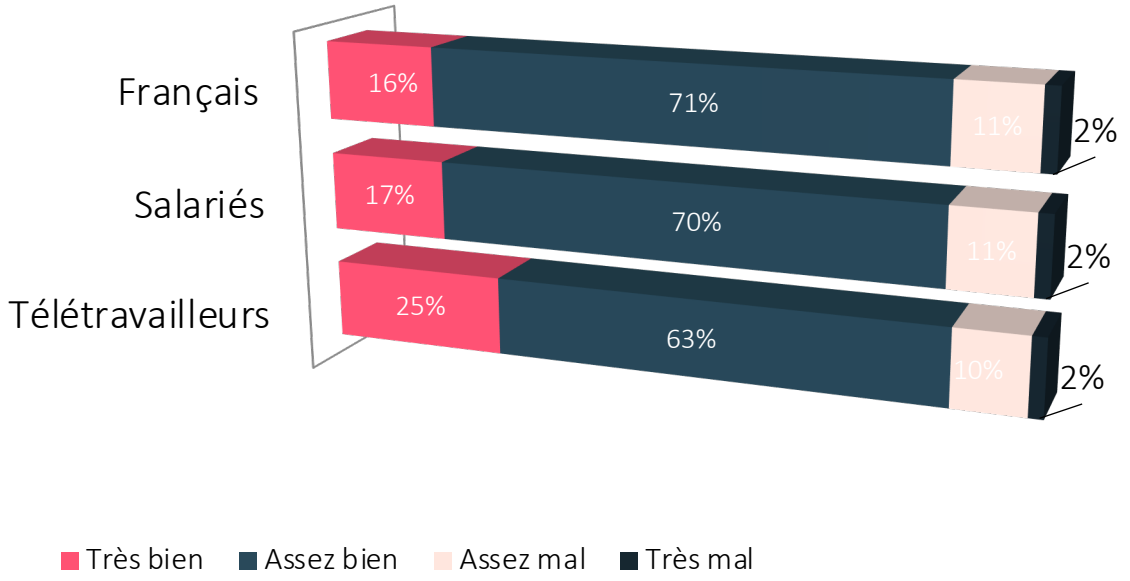


39% des salariés ont expérimenté le télétravail depuis le 16 mars

→ Cadres : 89%
→ Prof. Intermédiaires : 54%
→ Employés : 26%
→ Ouvriers : 3%

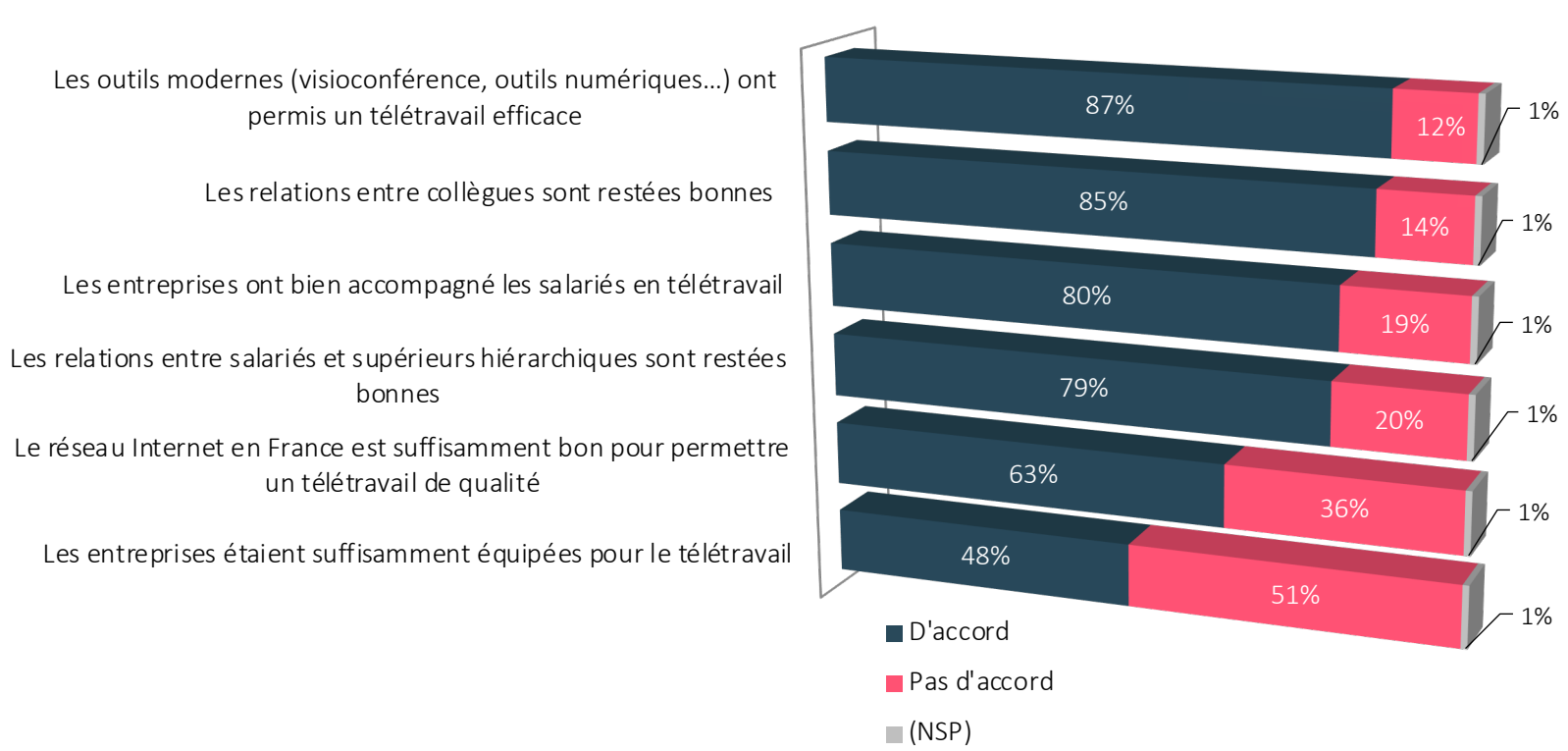
En France, près de 7 millions d'actifs se sont retrouvés en télétravail pendant le confinement.

Avez-vous le sentiment que ce changement s'est très bien, assez bien, assez mal ou très mal passé dans les entreprises ?



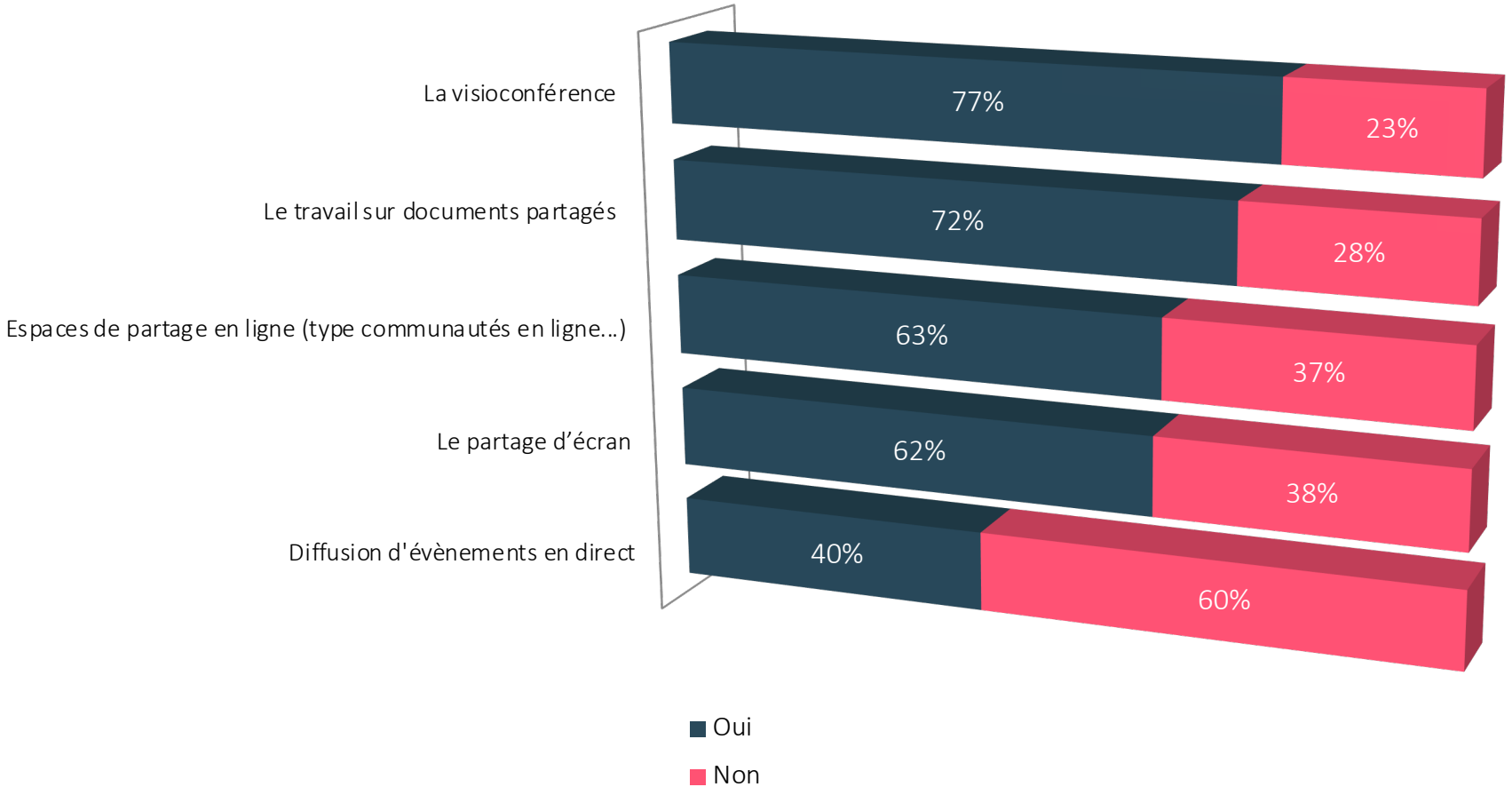
	ST Bien	ST Mal
Français	87%	13%
Salariés	87%	13%
Télétravailleurs	88%	12%

Et plus précisément, pour chacune des affirmations suivantes à propos du télétravail depuis le début du confinement, dites-nous si vous êtes d'accord ou pas d'accord :

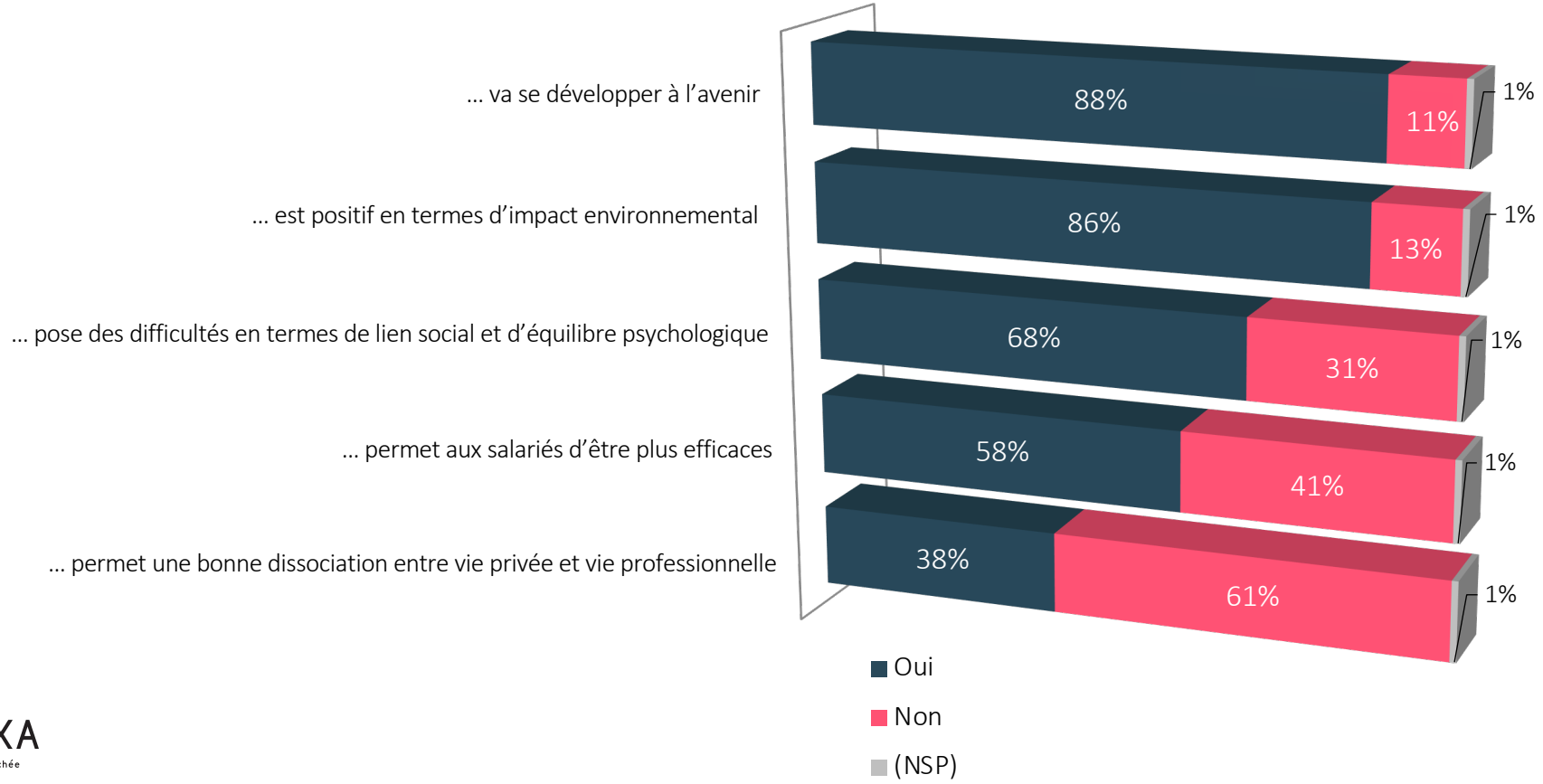


	Salariés	*Télétravailleurs*
Les outils modernes (visioconférence, outils numériques…) ont permis un télétravail efficace	86%	85%
Les relations entre collègues sont restées bonnes	83%	86%
Les entreprises ont bien accompagné les salariés en télétravail	77%	75%
Les relations entre salariés et supérieurs hiérarchiques sont restées bonnes	79%	84%
Le réseau Internet en France est suffisamment bon pour permettre un télétravail de qualité	64%	68%
Les entreprises étaient suffisamment équipées pour le télétravail	47%	46%

Aux salariés ayant télétravaillé : Pendant votre télétravail, avez-vous vu utilisé chacun des outils suivants ?



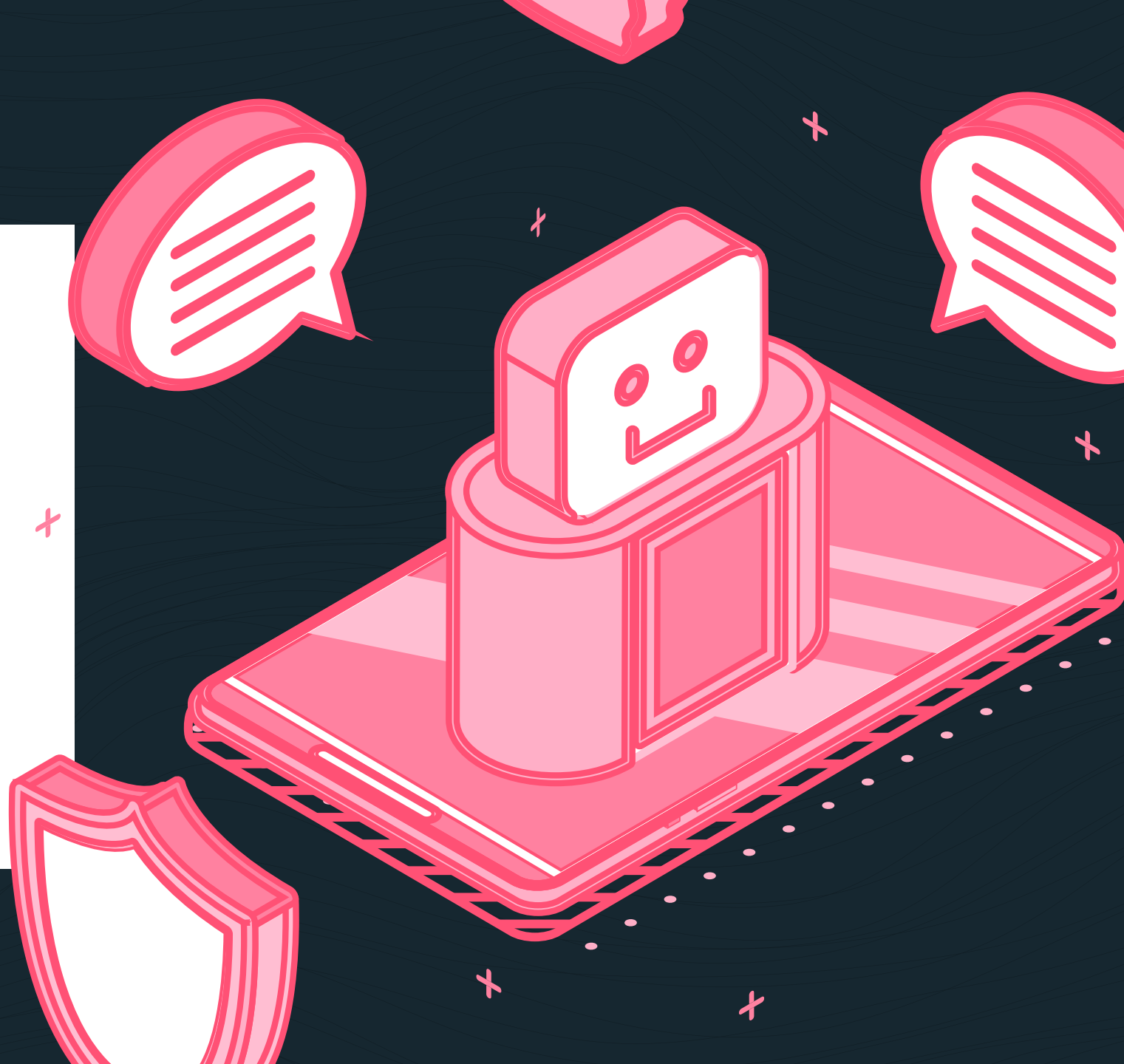
Et pensez-vous que le télétravail…



	Salariés	*Télétravailleurs*
… va se développer à l'avenir	89%	90%
… est positif en termes d'impact environnemental	86%	87%
… pose des difficultés en termes de lien social et d'équilibre psychologique	67%	68%
… permet aux salariés d'être plus efficaces	57%	63%
… permet une bonne dissociation entre vie privée et vie professionnelle	39%	43%

Observatoire de la Digitalisation × sægus

A bientôt pour une nouvelle analyse !



ODOXA L'Opinion tranchée

BFM BUSINESS