



SPÉCIAL:
1^{ère} LEÇONS
D'UNE CRISE

#SQVT2020



semaineqvt.anact.fr

CONSULTATION

«Télétravail contraint
en période de
confinement»

Juin 2020



Anact Aract
LE RÉSEAU

FICHE TECHNIQUE

Contexte & objectifs

- Afin d'être en mesure de tirer les enseignements de la crise sanitaire liée à l'épidémie du COVID-19 et d'améliorer les façons de travailler de demain, le réseau Anact-Aract a déployé un dispositif d'écoute permettant de recueillir des perceptions et des témoignages. Dans ce cadre, une consultation portant sur la pratique du télétravail en situation de confinement a été déployée.

Mode de recueil

- Un questionnaire en ligne a été mis à disposition des télétravailleurs sur le site de l'Anact. Ce questionnaire a notamment été promu par plusieurs campagnes d'emailing, les réseaux sociaux, les newsletters nationale et régionales.

Cible & échantillon

- 2 mois après le début de la diffusion (du 8 mars au 10 mai 2020), 8 675 personnes en situation de télétravail dans le cadre du confinement ont complété le questionnaire.



COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON (1/2)



		Echantillon	
Base de répondants		8 675	100%
Genre	Femme	6223	72%
	Homme	2349	27%
	Ne se prononce pas	103	1%
Age	De 18 à 24 ans	168	2%
	De 25 à 34 ans	1349	16%
	De 35 à 44 ans	2294	26%
	De 45 à 54 ans	2982	34%
	De 55 à 64 ans	1790	21%
	65 ans ou plus	58	1%
	Ne se prononce pas	34	0,4%
Fonction de management	Oui	3062	35%
	Non	5575	64%
	Ne se prononce pas	38	0,4%
Taille de la structure	Moins de 10 salariés / agents	707	8%
	De 11 à 49 salariés / agents	1258	15%
	De 50 à 249 salariés / agents	2033	23%
	De 250 à 499 salariés / agents	1041	12%
	500 salariés / agents ou plus	3597	41%
	Ne se prononce pas	39	0,4%

		Echantillon	
Base de répondants		8 675	100%
Région	Auvergne-Rhône-Alpes	930	11%
	Bourgogne-Franche-Comté	648	7%
	Bretagne	1075	12%
	Centre-Val- de-Loire	372	4%
	Corse	39	0%
	Grand-Est	461	5%
	Hauts-de-France	508	6%
	Ile-de-France	1794	21%
	Normandie	403	5%
	Nouvelle-Aquitaine	453	5%
	Occitanie	484	6%
	Pays-de-la-Loire	559	6%
	Provence-Alpes-Côte d'Azur	279	3%
	DOM	323	4%
	Dont Guadeloupe	34	0%
	Dont Guyane	11	0%
	Dont Martinique	103	1%
	Dont Réunion	160	2%
	Dont Mayotte	15	0%
	Ne se prononce pas	347	4%

3

COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON (2/2)



		Echantillon	
Base de répondants		8 675	100%
Type de structure	Une entreprise du secteur privé ou structure associative	4847	56%
	Une structure publique ou apparentée	3778	44%
	Ne se prononce pas	50	1%
Secteur d'activité	Agriculture, sylviculture et pêche	114	1%
	Industrie manufacturière, industries extractives et autres	449	5%
	Construction	88	1%
	Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration	184	2%
	Information et communication	519	6%
	Activités financières et d'assurance	483	6%
	Activités immobilières	64	1%
	Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien	656	8%
	Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale	3661	42%
	Autres activités de services	2209	25%
	Ne se prononce pas	248	3%



4



ÉLÉMENTS DE SYNTHÈSE

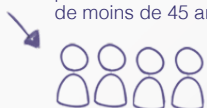


ÉLÉMENTS DE SYNTHÈSE (1/4)



Après 2 mois de mise en ligne, la consultation a recueilli **8 675 répondants**. 72% d'entre eux sont des femmes, 44% des personnes âgées de moins de 45 ans. 56% travaillent dans une structure privée ou associative (44% dans le secteur public). 23% exercent dans une structure de moins de 50 personnes, 23% dans une structure de 50 à 249 personnes, 12% dans une structure de 250 à 499 personnes et 41% dans de grosses structures, de plus de 500 personnes. 35% exercent une fonction managériale.

- En préalable à la crise sanitaire, un peu moins de la moitié des répondants (47%) pratiquaient le télétravail, pour 19% de manière régulière, et pour 28% de manière plus occasionnelle. La pratique du télétravail apparaît de manière plus récurrente parmi les salariés de structures de plus de 250 personnes (49%), les salariés âgés de plus de 45 ans (49%), les salariés du secteur privé (51%), les hommes (53%) ou encore les managers (55%).
- 67% des répondants déclarent disposer d'un environnement matériel adapté à la pratique du télétravail et 87% des outils numériques adéquats. Une nouvelle fois, des écarts sont perceptibles entre les différentes catégories de populations. Les hommes, les travailleurs âgés de 45 ans et plus, les managers, les salariés du secteur privé ainsi que les personnes qui pratiquaient le télétravail avant la crise sont plus nombreux à bénéficier d'un environnement matériel et d'un équipement numérique adaptés.
- En matière d'activité, 77% des répondants déclarent que leur activité a dû être adaptée du fait du passage au télétravail contraint, totalement pour 18% d'entre eux, partiellement pour 39% et de manière plus marginale pour 20%. La nécessité d'adaptation apparaît un peu plus sensiblement parmi les salariés de moins de 45 ans (78%), les hommes (80%), et ceux qui travaillent au sein de structures de moins de 250 salariés (80%).
- Pour 68%, les objectifs (en matière de résultats ou de délais) ont également été adaptés ou redéfinis, totalement dans 18% des cas, partiellement pour 33% et de manière plus légère pour 17%. Le niveau d'adaptation des objectifs est un peu plus marqué parmi les managers (69%), les salariés de moins de 45 ans (70%) et ceux des structures de moins de 250 personnes (72%).



ELÉMENTS DE SYNTHÈSE (2/4)



- Seulement 61% des répondants déclarent actuellement être en mesure de réaliser l'ensemble de leurs tâches ou missions habituelles dans ce contexte de télétravail. Les femmes (60%), les personnels non managers (59%), les agents du secteur public (58%), les personnels de structures de moins de 250 salariés (58%) ou encore ceux ne pratiquant pas le télétravail avant la crise (56%) relèvent davantage de difficultés à réaliser leur mission habituelle en télétravail pendant le confinement.
- En matière de charge, 48% des répondants ont le sentiment de travailler davantage que d'ordinaire (20% beaucoup ; 27% un peu plus), 33% de travailler moins (23% un peu moins ; 11% beaucoup moins) tandis que pour 19%, le télétravail ne semble avoir eu aucun impact sur la quantité de travail perçue. Des écarts sont à nouveau constatés entre certaines catégories de population. Ainsi la perception d'une quantité de travail plus importante est plus marquée parmi les salariés du secteur privé (49%), les personnes âgées de 45 ans et plus (51%), ceux qui pratiquaient déjà le télétravail avant la crise sanitaire (52%) ainsi que les managers (57%).
- En écho, 50% des répondants déclarent être plus fatigués qu'à l'ordinaire (17% beaucoup plus fatigués ; 33% un peu plus fatigués). A l'inverse, 34% des répondants sont moins sujet à la fatigue (22% se déclarent moins fatigués ; 13% beaucoup moins fatigués) et 15% indiquent l'absence d'impact du télétravail sur leur fatigue perçue en période de crise sanitaire. Le niveau de fatigue perçue se révèle plus marqué parmi les femmes (52%) ainsi que les managers (55%).
- Cette situation de télétravail obligatoire se traduit par un manque d'efficacité perçue par une part importante des répondants. Si 35% se déclarent plus efficaces (11% beaucoup plus efficaces ; 24% un peu plus efficaces), 46% reconnaissent l'être moins qu'à l'habitude (33% un peu moins efficaces ; 13% beaucoup moins efficaces). Pour 19% des répondants, le télétravail ne semble avoir aucun impact sur la perception de leur niveau d'efficacité. Les salariés les plus jeunes, les personnels n'ayant jamais eu recours au télétravail avant la crise, ou encore les agents du secteur public sont significativement plus nombreux à ressentir ce sentiment d'inefficacité (qui oscille pour ces cibles entre 48% et 49%).



7

ELÉMENTS DE SYNTHÈSE (3/4)



- Un peu moins de la majorité des répondants (43%) déclarent que la situation n'a pas d'impact sur leur niveau d'engagement, tandis que 32% s'estiment plus engagés qu'habituellement (12% beaucoup plus ; 19% un peu plus) et 25% moins engagés (20% un peu moins ; 5% beaucoup moins). Les niveaux d'engagement perçus en télétravail dans la période actuelle sont sensiblement plus importants parmi les hommes (34%), les managers (37%), les personnels âgés de 45 ans et plus (33%) ou encore ceux qui pratiquaient le télétravail avant la crise sanitaire (33%).
- Les 2/3 des répondants (67%) ont bénéficié d'une communication interne relative aux divers dispositifs RH dont ils pouvaient bénéficier dans ce contexte spécifique de crise sanitaire. Ce taux atteint 68% parmi les femmes, les salariés âgés de 45 ans ou plus, ainsi que les salariés du secteur privé, 69% parmi les personnels ayant une expérience préalable du télétravail, 70% parmi les personnels de structures de plus de 250 personnes, et 71% parmi les managers.
- En matière de relation de travail, 87% des répondants confirment que des réunions d'équipe ont été organisées depuis la mise en place du confinement et pour 72% d'entre eux, à une fréquence d'au moins 1 fois par semaine.
- Pour la quasi-totalité des personnes concernées (c'est-à-dire ayant un manager), des points ou des échanges réguliers avec leur responsable hiérarchique ont également été mis en œuvre depuis le début de la crise, et pour 69% d'entre eux, à hauteur d'au moins un échange par semaine. A l'occasion de ces échanges, les sujets abordés sont nombreux et diversifiés : si la vérification du bon avancement des missions prédomine (62%), tout comme la priorisation des activités (57%), les difficultés associées à la pratique du télétravail sont également évoquées (40%) ou encore la situation personnelle du travailleur (37%). La charge de travail est également abordée (32%) tout comme les relations entre collègues (24%). Les aménagements des horaires de travail constituent, quant à eux, un sujet d'échange pour une faible part des répondants (14%).



8

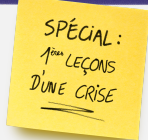
ELÉMENTS DE SYNTHÈSE (4/4)



- Dans ce contexte, 77% des répondants se sentent soutenus par leur manager et 85% par leurs collègues de travail.
- 71% estiment que les relations de travail sont inchangées dans ce contexte de télétravail. 12% estiment qu'elles se sont améliorées tandis qu'à l'inverse 17% pensent qu'elles se sont dégradées. Cette détérioration est plus perceptible parmi les agents du secteur public (19%), les personnels des structures de plus de 250 salariés (18%) ou encore les salariés qui ne pratiquaient pas le télétravail avant la crise sanitaire (16%).
- Dans ce contexte de travail inédit, 78% des répondants à la consultation déclarent qu'ils ont la possibilité d'adapter leurs horaires de travail (de manière plus importante parmi les hommes, les agents du secteur public et les personnels ayant déjà pratiqué le télétravail en préalable à la crise).
- Au final, 76% des répondants estiment qu'ils parviennent à concilier vie personnelle et travail (26% « tout à fait » ; 50% « plutôt ») ; un niveau de conciliation qui apparaît plus marqué parmi les hommes (78%), les personnels non managers (78%), ceux qui sont âgés de 45 ans et plus (82%) et ceux qui n'avaient pas l'habitude du télétravail avant la crise (77%).
- Concrètement, les ¾ de l'échantillon estiment que leur activité est adaptée à la pratique du télétravail (28% « tout à fait » ; 47% « plutôt »), particulièrement parmi les salariés de moins de 45 ans (79%), ceux qui exercent dans des structures de plus de 250 salariés (79%) et ceux qui pratiquaient déjà le télétravail de manière régulière ou occasionnelle (84%).
- En définitive, 88% souhaiteraient pouvoir poursuivre la pratique du télétravail à l'issue de la crise, 43% de manière régulière, 45% de manière occasionnelle ; un taux qui atteint 98% parmi les personnels qui pratiquaient le télétravail avant la crise (vs. 80% parmi ceux qui n'avaient jamais expérimenté le télétravail).



9



PARTIE 1 : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL



10

PRATIQUE DU TÉLÉTRAVAIL PRÉALABLE À LA CRISE

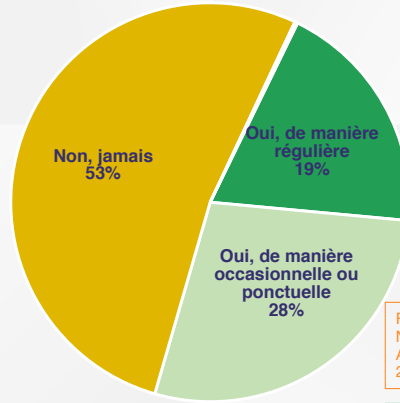
Q2. Avant la crise sanitaire, vous arrivait-il de télétravailler ?

Base : 8 675 répondants

Les encadrés en orange et vert donnent à voir les catégories de populations qui sont sous-représentées ou surreprésentées par rapport à la moyenne des réponses

-
Hommes : 47%
Managers : 45%
Plus de 45 ans : 51%
Salariés secteur privé : 49%
250 salariés et + : 51%

+
Femmes : 55%
Non managers : 57%
45 ans et + : 55%
Agents secteur public : 57%
Moins de 250 salariés : 54%



-
Managers : 17%
Moins de 45 ans : 17%
Salariés secteur privé : 18%
Moins de 250 salariés : 16%

+
Non managers : 20%
45 ans et + : 21%
Agents secteur public : 21%
250 salariés et + : 22%

-
Femmes : 26%
Non managers : 23%
Agents secteur public : 22%
250 salariés et + : 27%

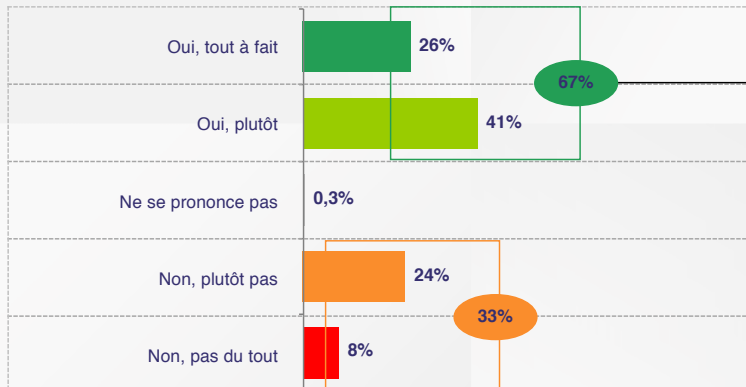
+
Hommes : 32%
Managers : 37%
Salariés secteur privé : 33%
Moins de 250 salariés : 30%

11

ENVIRONNEMENT MATÉRIEL

Q3. Diriez-vous que vous disposez d'un environnement matériel adapté pour télétravailler (pièce ou espace dédié, bureau, chaise adaptée, etc.) ?

Base : 8 675 répondants



-
Femmes : 65%
Non managers : 64%
Moins de 45 ans : 61%
Agents du secteur public : 65%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 60%

+
Hommes : 71%
Managers : 73%
45 ans et + : 72%
Salariés du secteur privé : 68%
Pratiquaient le TLW avant : 75%

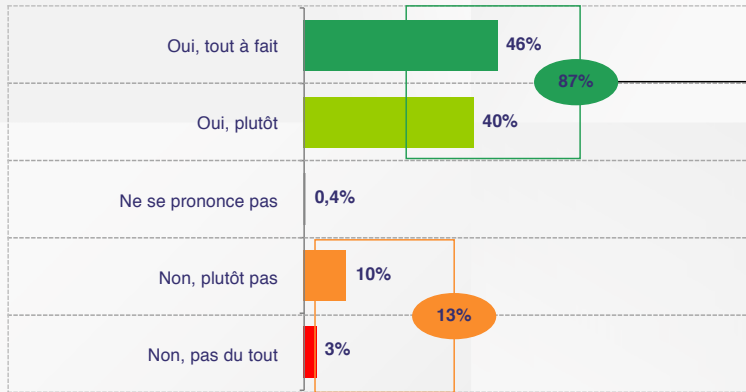
12

ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE



Q4. Disposez-vous des outils numériques adaptés au télétravail (ordinateur portable professionnel, wifi, 4 ou 5G, accès à un système de visio conférence, gestion de documents en ligne, accès aux applications spécifiques à votre structure, accès à un serveur sécurisé, tutoriels en ligne, etc.) ?

Base : 8 675 répondants



-

- Femmes : 86%
- Non managers : 85%
- 45 ans et + : 85%
- Agents secteur public : 81%
- Ne pratiquaient pas le TLW avant : 81%

+

- Hommes : 89%
- Managers : 89%
- Moins de 45 ans : 88%
- Salariés secteur privé : 91%
- Pratiquaient le TLW avant : 93%



13



SPÉCIAL :
1^{ère} LEÇON
D'UNE CRISE



PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE TRAVAIL & CHARGE



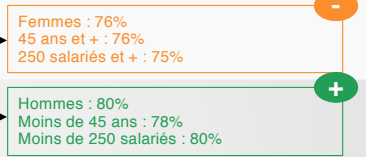
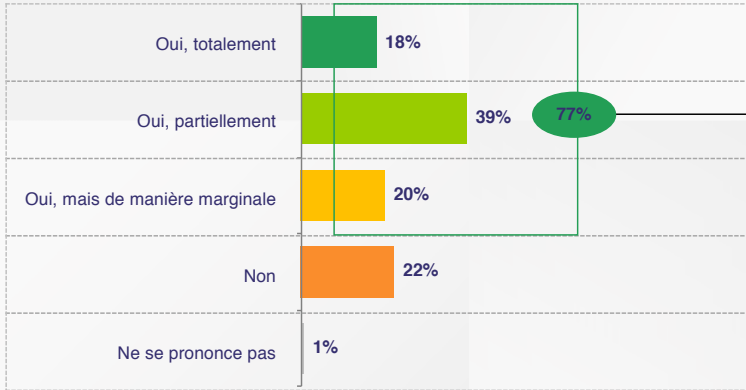
14



ADAPTATION DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL

Q5. Dans ce contexte de confinement et de télétravail « contraint », vos activités ont-elles été adaptées / redéfinies ?

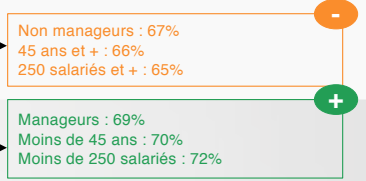
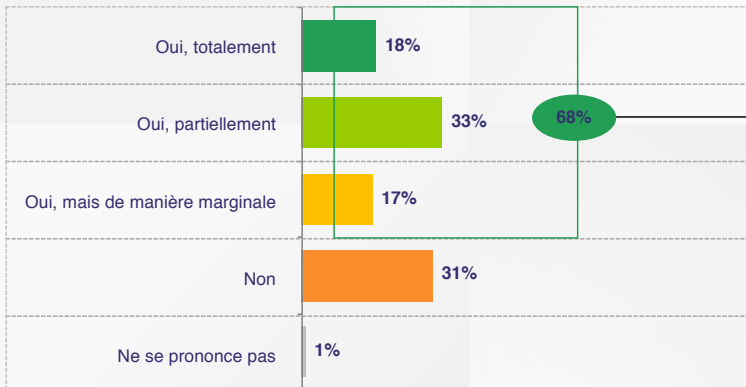
Base : 8 675 répondants



ADAPTATION DES OBJECTIFS

Q6. Vos objectifs (que ce soit de résultats ou même de délais) ont-ils été adaptés / redéfinis ?

Base : 8 675 répondants

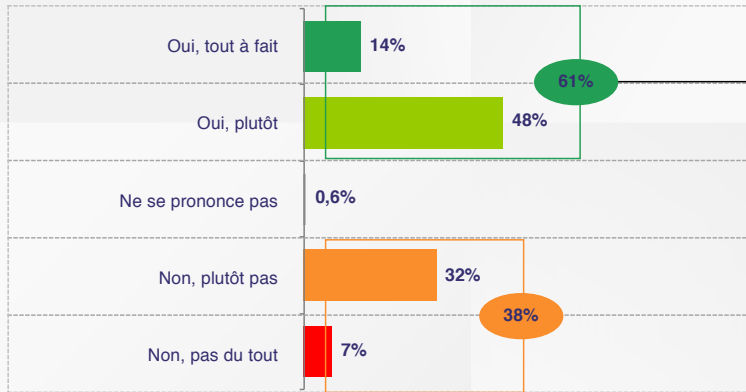


RÉALISATION DES MISSIONS & TÂCHES HABITUELLES



Q7. Diriez-vous que vous êtes en mesure de réaliser l'ensemble de vos tâches et missions habituelles en télétravail ?

Base : 8 675 répondants



-
Femmes : 60%
Non managers : 59%
Agents secteur public : 58%
Moins de 250 salariés : 58%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 56%

+
Hommes : 64%
Managers : 64%
Salariés secteur privé : 64%
250 salariés et + : 64%
Pratiquaient le TLW avant : 67%



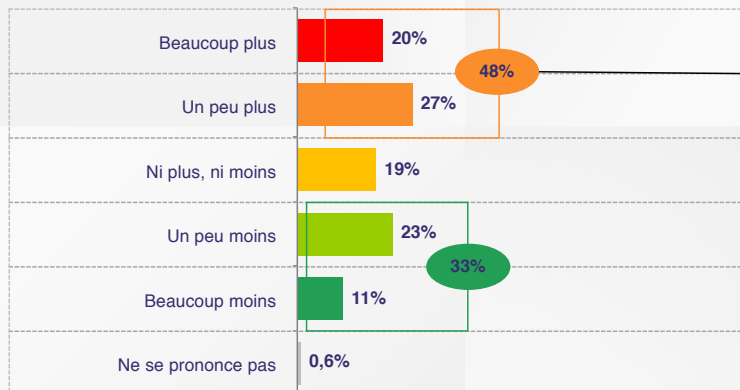
17

VOLUME DE TRAVAIL



Q8. Dans ce contexte de télétravail « contraint », avez-vous le sentiment de travailler ... qu'à l'ordinaire ?

Base : 8 675 répondants



-
Non managers : 42%
Moins de 45 ans : 44%
Agents secteur public : 46%
Ne pratiquaient pas TLW avant : 43%

+
Managers : 57%
45 ans et + : 51%
Salariés secteur privé : 49%
Pratiquaient le TLW avant : 52%



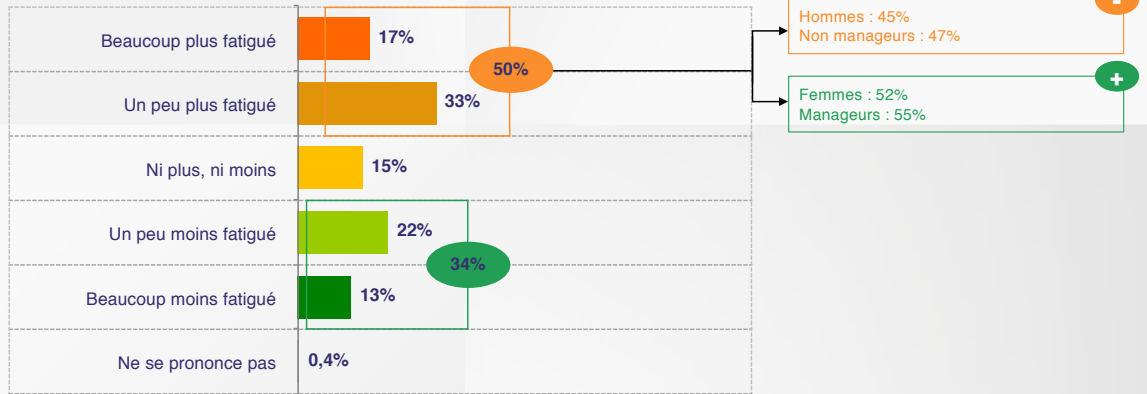
18

NIVEAU DE FATIGUE



Q9. En matière de fatigue, vous diriez que vous êtes qu'à l'ordinaire ?

Base : 8 675 répondants



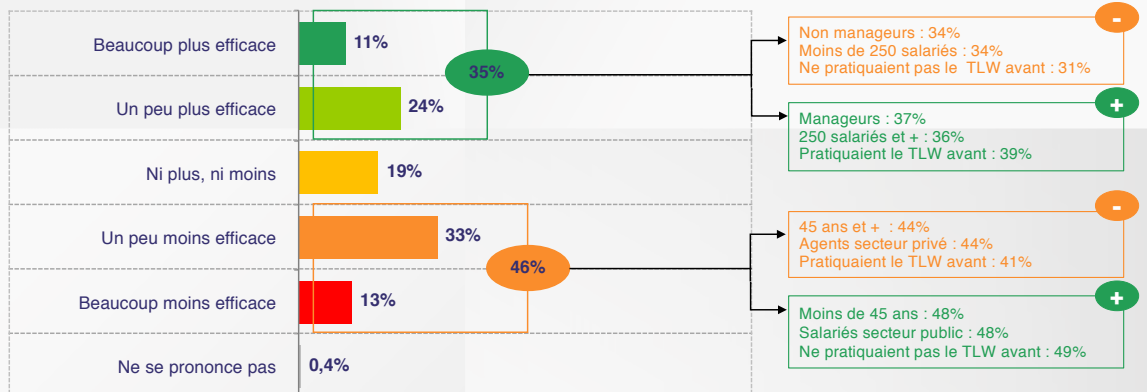
19

EFFICACITÉ



Q10. En matière d'efficacité, vous diriez que vous êtes qu'à l'ordinaire ?

Base : 8 675 répondants

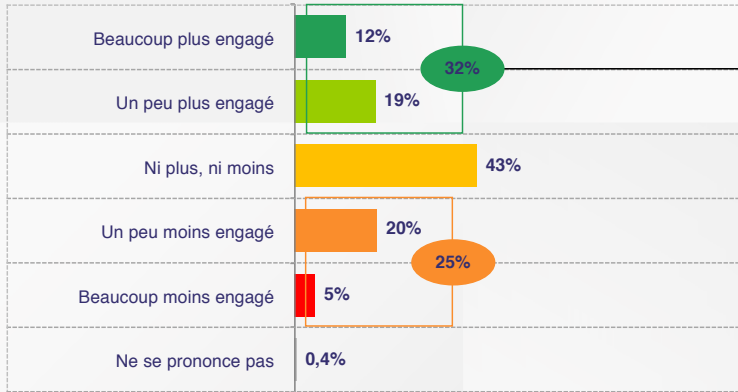


20

ENGAGEMENT



Q11. En matière d'engagement dans votre travail, vous diriez que vous êtes qu'à l'ordinaire ?
 Base : 8 675 répondants



-

Femmes : 31%
 Non managers : 28%
 Moins de 45 ans : 29%
 Ne pratiquaient pas le TLW avant : 30%

+

Hommes : 34%
 Managers : 37%
 45 ans et + : 33%
 Pratiquaient le TLW avant : 33%



SPÉCIAL :
 1^{ère} LEÇONS
 D'UNE CRISE



PARTIE 3 : ORGANISATION & RELATIONS DE TRAVAIL

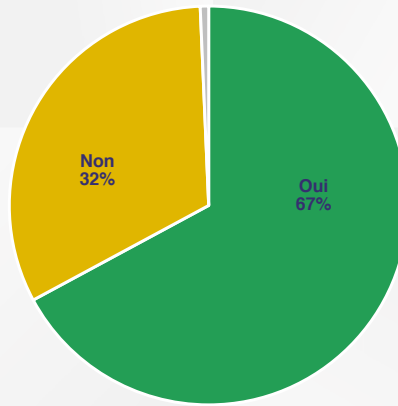


PRÉSENTATION DES DISPOSITIFS RH



Q12. Dans ce contexte de confinement et de télétravail « contraint », avez-vous bénéficié d'une communication ou d'une présentation par votre employeur ou un manager des dispositifs RH existants (congés enfants malades mobilisables par journée, demi-journée, arrêt maladie, temps partiel, chômage partiel, etc.) ?

Base : 8 675 répondants



-

- Hommes : 65%
- Non managers : 65%
- Agents du secteur public : 66%
- Moins de 45 ans : 66%
- Moins de 250 salariés : 64%
- Ne pratiquaient pas le TLW avant : 66%

+

- Femmes : 68%
- Managers : 71%
- 45 ans et + : 68%
- Salariés du secteur privé : 68%
- 250 salariés et + : 70%
- Pratiquaient le TLW avant : 69%



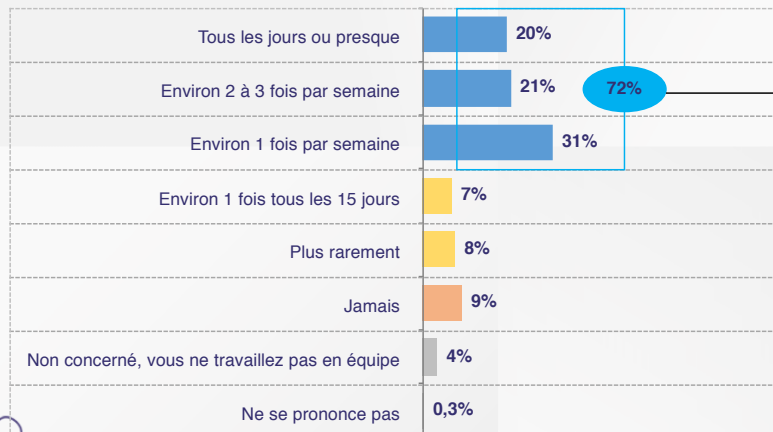
23

FRÉQUENCE DES RÉUNIONS D'ÉQUIPE



Q13. Depuis le début du confinement et la mise en place du télétravail, des réunions d'équipe à distance (par téléphone ou visio) ont-elles été mises en place ?

Base : 8 675 répondants



-

- Agents secteur public : 68%
- Moins de 250 salariés : 73%
- Ne pratiquaient pas le TLW avant : 71%
- Non managers : 72%

+

- Salariés secteur privé : 76%
- 250 salariés et + : 77%
- Pratiquaient le TLW avant : 78%
- Managers : 81%



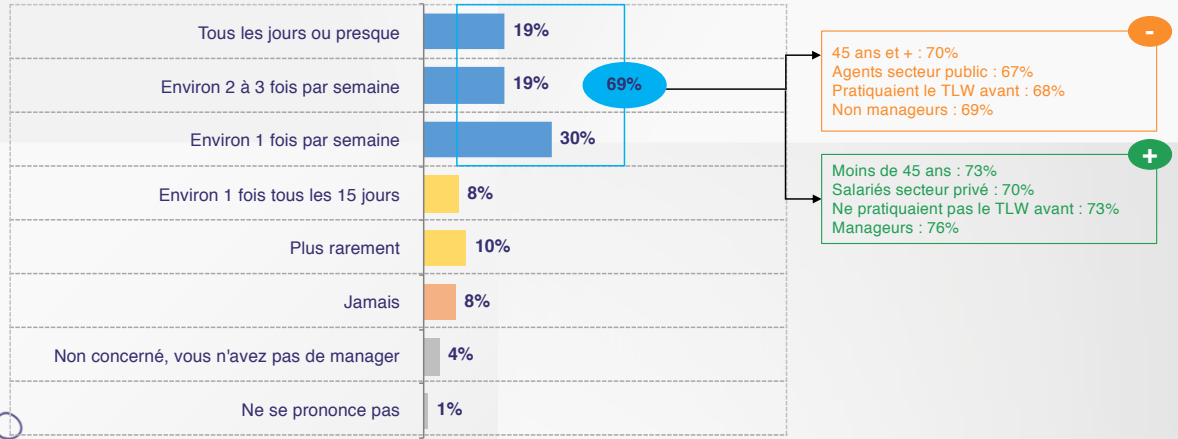
24

FRÉQUENCE DES ÉCHANGES AVEC LE RESPONSABLE HIÉRARCHIQUE



Q14. Depuis le début du confinement et la mise en place du télétravail, des « échanges » ou des « points » avec votre manager ou responsable hiérarchique direct ont-ils été mis en place ?

Base : 8 675 répondants



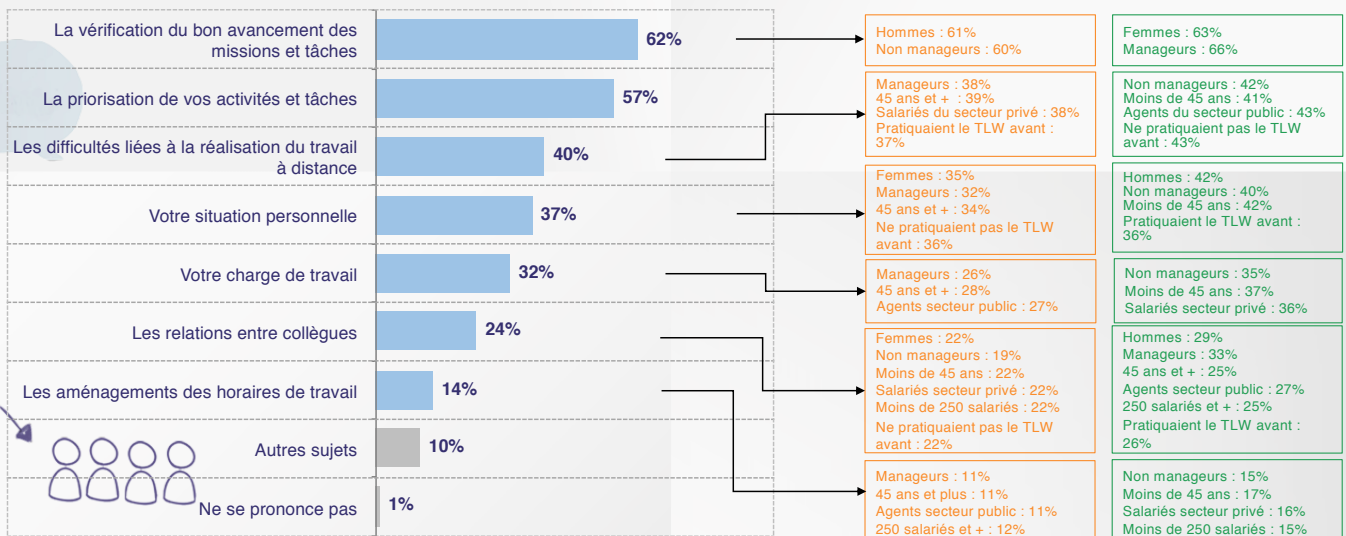
25

NATURE DES ÉCHANGES AVEC LE RESPONSABLE HIÉRARCHIQUE



Q15. Lors de ces « échanges » ou « points » avec votre manager ou responsable hiérarchique direct, quels sujets sont abordés ?

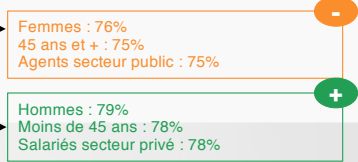
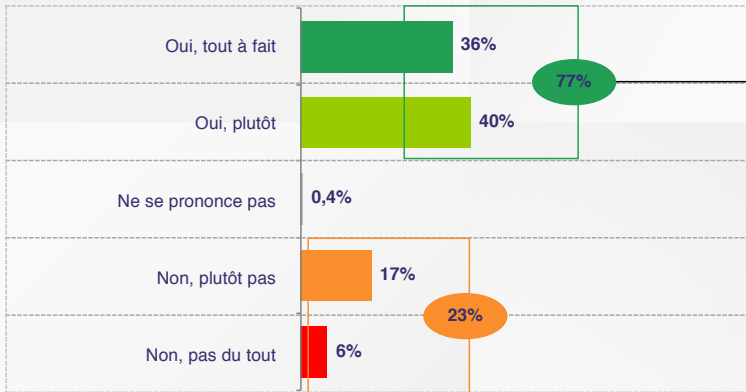
Base : 7 689 répondants, qui ont des échanges avec leur responsable hiérarchique





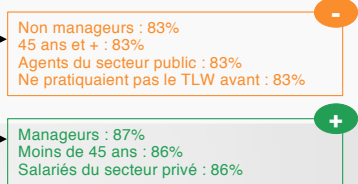
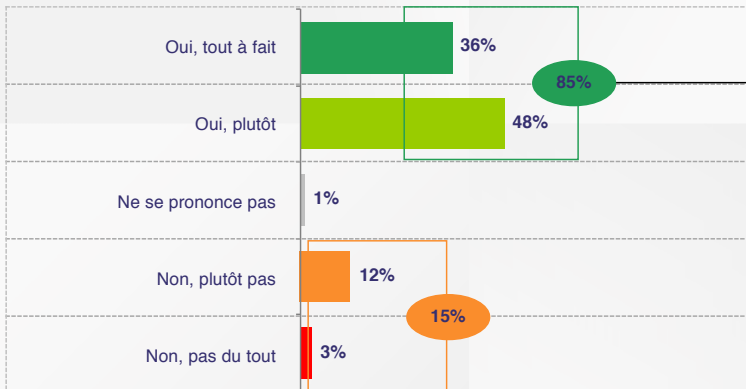
SOUTIEN MANAGÉRIAL

Q16. Dans le contexte actuel, avez-vous le sentiment d'être soutenu par votre manager, votre responsable hiérarchique direct ?
Base : 8 353 répondants, qui ont un manager



SOUTIEN ENTRE COLLÈGUES

Q17. Et avez-vous le sentiment d'être soutenu par vos collègues de travail ?
Base : 8 371 répondants, qui travaillent en équipe



RELATIONS DE TRAVAIL



Q18. Dans ce contexte, diriez-vous des relations de travail au sein de votre structure qu'elles se sont ... ?

Base : 8 144 répondants, qui entretiennent des relations de travail avec des collègues ou un responsable hiérarchique

Managers : 67%
45 ans et + : 69%
Agents du secteur public : 69%
250 salariés et + : 70%

Non managers : 73%
Moins de 45 ans : 72%
Salariés du secteur privé : 72%
Moins de 250 salariés : 72%

Sont restées les mêmes, si meilleures, ni moins bonnes
71%

Améliorées
12%

Dégradées
17%

Non managers : 9%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 11%

Managers : 17%
Pratiquaient le TLW avant : 13%

Salariés secteur privé : 15%
Moins de 250 salariés : 15%
Pratiquaient le TLW avant : 16%

Agents secteur public : 19%
250 salariés et + : 18%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 16%



29

FLEXIBILITÉ DES HORAIRES



Q19. Dans le contexte de télétravail « contraint », avez-vous la possibilité d'adapter vos horaires de travail, voire de réduire votre durée de travail (pour répondre à vos contraintes personnelles ou familiales) ?

Base : 8 675 répondants

Oui, tout à fait 33%

Oui, plutôt 45%

Ne se prononce pas 0,5%

Non, plutôt pas 14%

Non, pas du tout 7%

78%

22%

Femmes : 76%
Salariés du secteur privé : 76%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 75%

Hommes : 82%
Agents du secteur public : 80%
Pratiquaient le TLW avant : 81%



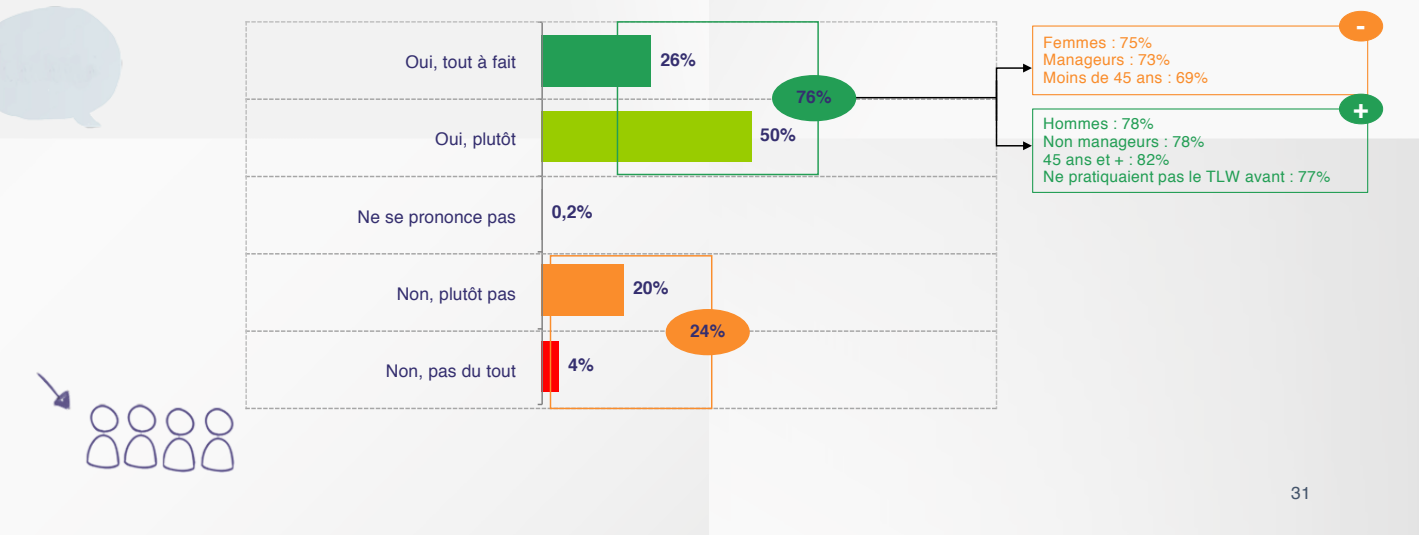
30

CONCILIATION VIE PROFESSIONNELLE – VIE PRIVÉE



Q20. Dans le contexte de télétravail « contraint », diriez-vous que vous parvenez à bien concilier votre vie personnelle et votre travail ?

Base : 8 675 répondants



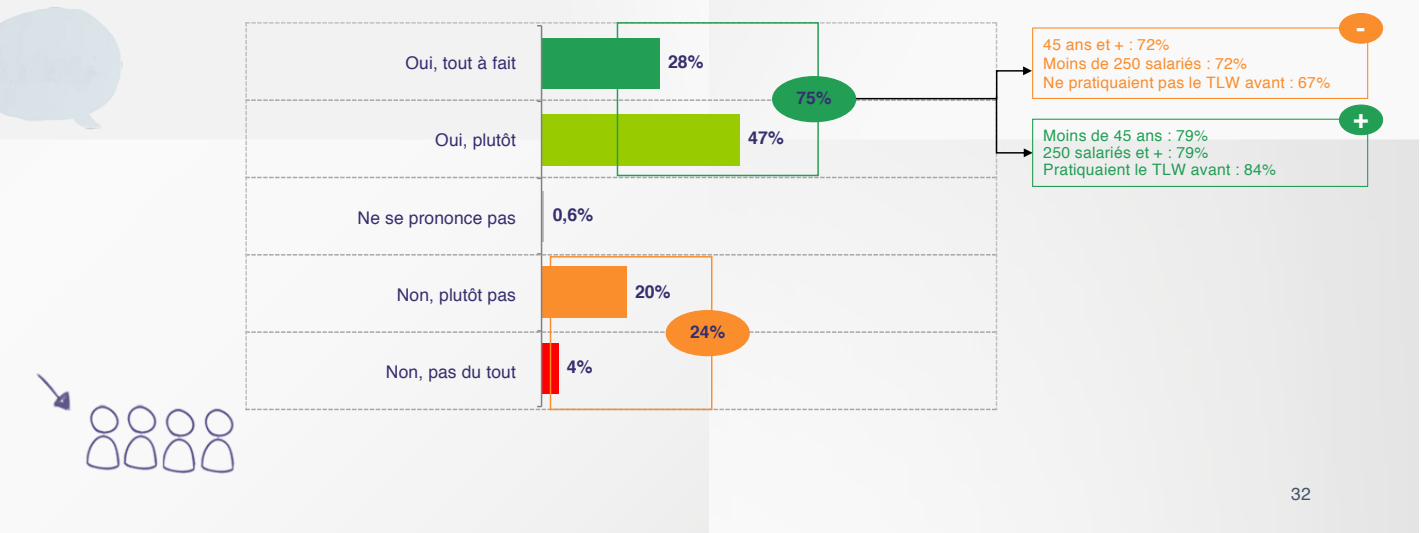
31

COMPATIBILITÉ DU TÉLÉTRAVAIL AVEC L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE



Q21. Au final, au-delà de la situation actuelle, diriez-vous que le télétravail est adapté à votre activité professionnelle ?

Base : 8 675 répondants



32

INTENTION DE TÉLÉTRAVAILLER À L'AVENIR

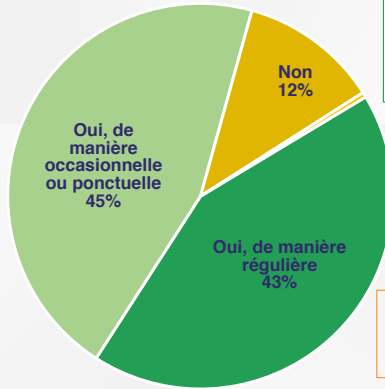


Q22. A l'issue de la période de confinement, souhaiteriez-vous pouvoir télétravailler ?

Base : 8 675 répondants

-
Non managers : 43%
Agents secteur public : 41%
250 salariés et + : 42%
Pratiquaient le TLW avant : 38%

+
Managers : 48%
Femmes : 49%
Salariés secteur privé : 48%
Moins de 250 salariés : 49%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 52%



-
Managers : 9%
Moins de 45 ans : 10%
Salariés secteur privé : 10%
250 salariés et + : 11%
Pratiquaient le TLW avant : 2%

+
Non managers : 13%
45 ans et + : 13%
Agents secteur public : 13%
Moins de 250 salariés : 13%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 20%

-
Hommes : 40%
Salariés secteur privé : 41%
Moins de 250 salariés : 38%
Ne pratiquaient pas le TLW avant : 28%

+
Agents secteur public : 45%
250 salariés et + : 47%
Pratiquaient le TLW avant : 59%

