

2024

Enquête sur le télétravail
Conseil Départemental du Gard
Synthèse et analyse des résultats



TABLE DES MATIERES

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | INTRODUCTION | 2 |
| 2 | METHODOLOGIE..... | 2 |
| 3 | RESULTATS ET ANALYSES..... | 3 |
| 3.1 | Le « profil type » du télétravailleur est une télétravailleuse du secteur social | 3 |
| 3.2 | Le télétravail plébiscité..... | 4 |
| 3.3 | Un droit à la déconnexion plutôt bien respecté..... | 5 |
| 3.4 | Indemnisation et matériel : des marges de progrès | 5 |
| 3.5 | Télétravail et collectif de travail | 6 |
| 3.6 | Télétravail et poste de travail..... | 6 |
| 3.7 | Télétravail et service publics | 6 |
| 3.8 | Télétravail et encadrement | 7 |
| 3.9 | Télétravail et maladie – un vrai sujet | 7 |
| 4 | CONCLUSION | 8 |
| 5 | PROPOSITIONS DE QUESTIONS A POSER DANS LES INSTANCES PARITAIRES | 8 |
| 5.1 | Questions pour le CST | 8 |
| 5.2 | Question pour le F3SCT | 9 |
| | ANNEXE 1 : RESULTATS DETAILLES DE L'ENQUETE | 10 |

1 INTRODUCTION

Voici plus de 5 ans que le télétravail est en place dans notre collectivité avec le coup d'accélérateur que nous avons connu au moment de la période COVID. Cette nouvelle disposition qui touche plus de 1600 agents au Département, soit pratiquement la moitié des effectifs, a bouleversé nos habitudes et nos conditions de travail. Au moment où l'administration a souhaité réviser le règlement du télétravail, il importait à la CGT de connaître la manière dont les collègues vivaient cette nouvelle forme de travail en l'absence de toute évaluation approfondie sur le sujet conduite par la direction malgré l'importance et la nouveauté de cette modalité de travail.

En effet Le télétravail est un travail hors les murs, qui remet en question le cadre du travail et ses trois unités fondamentales :

- L'unité de lieu, remise en question par le travail à distance et nomade, et par la dématérialisation du poste de travail,
- L'unité de temps, dès lors qu'un lieu de travail externalisé modifie les possibilités de contrôle et de décompte du temps de travail,
- L'unité d'action, questionnée par une redéfinition du périmètre d'action et d'organisation du collectif de travail.

D'où l'idée de mener notre propre enquête avec des questions très fortement inspirées de celles figurant dans les enquêtes menées par l'[observatoire du télétravail](#). Nous vous proposons dans ce document une analyse par grands thèmes des résultats de cette enquête qui permet une vision large de vos réponses mais aussi des points de vigilance à prendre en compte pour que cette modalité de travail devienne un véritable confort d'exercice de nos missions et une plus-value de leur qualité. Vous trouverez annexée à ce rapport la totalité de vos réponses qui est précieusement conservée et qui sera utilisée en tant que votre parole de télétravailleur.euse.s dans nos échanges avec l'administration.

Il est par ailleurs important de préciser que cette démarche ne constitue qu'une étape et que nous avons le projet de la poursuivre par un deuxième volet passant par le recueil de la parole des travailleurs non "télétravailleurs" et de leur ressenti sur l'organisation du travail dans leur service et l'impact de cette nouvelle modalité pour eux aussi.

2 METHODOLOGIE

Notre enquête a consisté en un questionnaire en ligne envoyé à tous les agents soit plus de 3600 destinataires sans distinction des agents télétravailleurs ou pas puisqu'il n'était pas possible de les discriminer dans la liste de diffusion. Elle a été mise en ligne le 26 septembre et clôturée le 18 octobre. Elle a fait l'objet de trois relances par courriel et d'une campagne d'affichage sur les lieux de travail permettant aux agents de répondre avec leur SMARTPHONE moyennant le recours à un QR Code. Les informations recueillies l'ont été sous couvert de la préservation de l'anonymat des enquêtés.e.s.

801 agents ont répondu pour 1675 (source RSU 2023) télétravailleur.s.es. Soit un taux de réponse de 48% ce qui constitue incontestablement un échantillon très largement représentatif.

Les analyses présentées ci-après ne peuvent être considérées comme des paroles d'expert.e.s en statistiques ou en sociologie du travail. Ce sont bien des syndicalistes de la fonction publique territoriale qui en sont les auteurs. L'objectif poursuivi par ces derniers n'est donc pas un travail de recherche mais plus pragmatiquement d'utiliser les réponses des collègues afin d'élaborer des démarches revendicatives qui répondent au mieux à leurs attentes et à celles du service public. C'est pourquoi on trouvera en fin de rapport les propositions de questions que nous envisageons de poser en CST (Comité Social Territorial) et F3SCT (Formation Spécialisée en Santé, Sécurité et conditions de Travail) à l'administration pour donner suite aux conclusions de cette enquête et ainsi nous faire le relais de vos préoccupations.

3 RESULTATS ET ANALYSES

3.1 Le « profil type » du télétravailleur est une télétravailleuse du secteur social (Questions 9 et 17 à 20)

Avec un pourcentage à 79,7% on peut considérer que les télétravailleurs sont principalement des télétravailleuses majoritairement de catégorie A (47.7%), et du secteur social (56.4%). Elles sont par ailleurs à 88.8% titulaires de la fonction publique.

La prépondérance du secteur social est selon nous la conséquence de conditions de travail difficiles impliquant une charge mentale accrue (charge de travail, urgence etc.) ainsi qu'un effet de la dématérialisation progressive des dispositifs. Le choix du télétravail devient, de fait, un moyen de s'extraire d'un environnement de travail contraint avec un exercice du travail social de moins en moins attaché au contact humain direct et survalorisant les techniques de production au détriment des compétences relationnelles.

Le profil genré des agent.e.s ayant répondu s'illustre dans les choix d'utilisation du gain de temps généré par le télétravail, observable par les réponses à la question dont les résultats sont rappelés ci-après. Toutefois il est aussi mécaniquement le fait que la profession est ultra majoritairement féminine

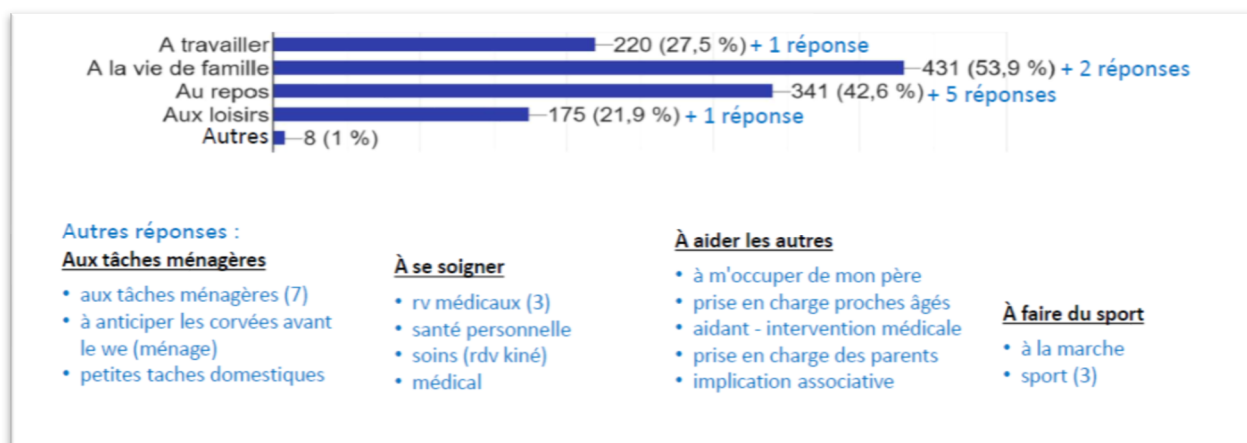


Figure 1 : Réponses à la question : A quoi utilisez-vous le gain de temps généré par le télétravail ?

Nous constatons au travers de ces réponses qu'en 2024, la vie de famille, les tâches ménagères et l'aide aux autres sont des items encore très majoritairement féminins. Par ailleurs l'utilisation de ce temps libéré pour le repos pour 42,6% des répondant.es vient probablement illustrer la fatigue occasionnée par la double journée de travail (professionnelle et familiale) auxquelles nombre de femmes sont encore assujetties. On peut donc imaginer que l'économie du trajet domicile travail permette ainsi un triple bénéfice dans ce domaine :

- Eviter la fatigue occasionner par ces trajets,
- Libérer du temps pour autre chose,
- Pouvoir utiliser tout ou partie de ce temps pour se reposer.

Dans le modèle de société que nous défendons qui promeut l'égalité réelle entre les hommes et les femmes y-compris dans la sphère privée les femmes pourraient à égale importance que les hommes consacrer ce gain de temps à travailler, aux activités de loisir etc., et auraient moins besoins de se reposer puisque les hommes assumeraient à part égale les sujétions familiales.



3.2 Le télétravail plébiscité

(Questions 1 à 3)

96% des agents ayant répondu sont satisfaits à très satisfaits de leur situation de télétravail. Dans le détail le recours au télétravail est motivé par les éléments mentionnés dans le graphique ci-après.

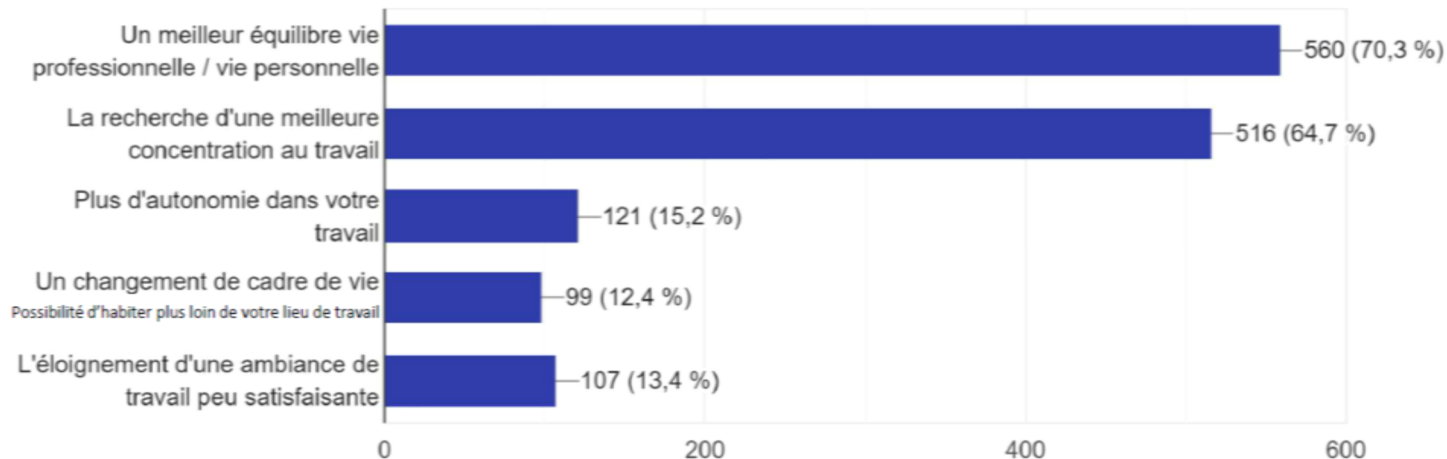


Figure 2 : Votre recours au télétravail est principalement motivé par :

La recherche d'un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle avec un résultat majoritaire de 70.3% apparaît de manière évidente comme le principal levier de motivation. Il pourrait, en creux, être le signe que les agents qui ne bénéficient pas du télétravail ont plus de mal à trouver cet équilibre.

Pour la CGT c'est un point de vigilance au regard de la qualité de vie au travail pour tous car c'est à relier une fois encore au profil majoritairement féminin des télétravailleuse.s qui de fait sont

impactées par une répartition inégalitaire des tâches familiales qui rend encore plus contraignant cet équilibre vie personnelle / vie professionnelle.

Les trois éléments, recherche d'une meilleure concentration au travail, plus d'autonomie dans votre travail et l'éloignement d'une ambiance de travail peu satisfaisante méritent selon nous, au vu des résultats, d'être regroupés pour les analyser conjointement. La difficulté à se concentrer au travail est en effet potentiellement la conséquence de conditions de travail dégradées : surcharge, pressions hiérarchiques, organisation du travail souvent dysfonctionnelle (morcellement des tâches, absence de fiche de poste etc.).

Les résultats de ces trois éléments montrent selon nous que le télétravail est un moyen pour les agents de se réapproprier leur travail en récupérant du pouvoir d'agir sur celui-ci tout en mettant à distance des conditions de travail dégradées.

3.2.1 L'évaluation de la charge de travail : un point aveugle dommageable

(Questions 4 et 5)

L'intensité du travail est jugée identique en situation de télétravail à 59,9% à celle du présentiel bien que de nature différente. Elle permet aux agents d'organiser leur journée de travail comme ils le souhaitent, de bénéficier d'une meilleure concentration et d'approfondir les dossiers notamment. De fait, on pourrait dire que l'intensité du travail en situation de télétravail est plutôt choisie tandis que celle du présentiel est plutôt subie ce qui la rend par essence moins supportable.

L'évaluation de la charge de travail télétravaillable à la mise en place du télétravail n'a pas été ou à peu près effectuée pour 55,8% des répondants. Et pour 69% d'entre eux elle n'est pas ou peu actualisée régulièrement. Ce résultat constitue pour nous une lacune réelle qui a un impact sur la répartition et l'organisation du travail au sein d'un collectif. Cela ne peut qu'engendrer de nombreux conflits interpersonnels dont nous déplorons l'augmentation mesurable au travers de la saisine des fiches hygiène. Nous restons pour notre part très vigilants sur l'augmentation de ces conflits conséquence de lacunes organisationnelles récurrentes.

3.3 Un droit à la déconnexion plutôt bien respecté

(Question 6)

Le droit à la déconnexion est jugé totalement respecté pour 77,7% des répondants ce qui est très satisfaisant. Pour autant certains expriment des difficultés préoccupantes qui fragilisent ce droit à savoir :

- Des pressions de la hiérarchie y-compris en dehors des heures de bureau ou pendant les congés,
- Une porosité entre la vie pro et la vie perso,
- Une charge de travail obligeant à dépasser le temps de travail réglementaire.

3.4 Indemnisation et matériel : des marges de progrès

(Questions 7 et 8)

La demande de prise en charge des frais liés au télétravail est faite régulièrement pour 59.5% des répondants. Pour autant, pour 191 d'entre eux les difficultés pour obtenir l'indemnité sont notoires :

- Le mode d'obtention de l'indemnité apparaît très hétérogène : pour certains c'est automatique tandis que d'autre y renoncent du fait de la lourdeur de la procédure à suivre,
- Certains agents ignorent qu'il existe une indemnité,
- Certains agents ne savent pas comment la demander,

Selon nous ces difficultés ne sont pas acceptables et l'administration devrait revoir le dispositif afin de le rendre plus accessible et plus équitable.

68% des répondants ne disposent pas ou seulement en partie du matériel ergonomique nécessaire pour télétravailler (siège, écran etc.). Pour ceux qui en disposent, il a été financé pour 78,3% d'entre eux sur leurs propres deniers.

Il nous semble que dans le cadre d'une démarche de prévention et de poursuite de l'objectif de d'amélioration de la qualité de vie au travail l'administration devrait agir pour garantir que l'ergonomie du poste de travail en distanciel ne dégrade pas la santé des agents.

3.5 Télétravail et collectif de travail

(Questions 11 à 13)

90% des répondants considèrent qu'ils ne rencontrent aucune difficulté à garder un lien avec leurs collègues de travail. L'absence de spontanéité des échanges en distanciel est toutefois relevée.

88% des répondants considèrent avoir été suffisamment ou à peu près formés aux outils et procédure de travail à distance.

En revanche 37% des agents considèrent que leur avis est insuffisamment pris en compte dans l'organisation collective du télétravail dans leur service.

Ce résultat nous semble problématique car il entraine nécessairement un déficit d'adhésion au fonctionnement global du collectif vecteur des tensions voire des conflits déjà évoquées plus haut.

3.6 Télétravail et poste de travail

(Questions 14 et 15)

52,7% des répondant ne souhaitent pas ou ne savent pas s'ils souhaitent que leurs modalités d'application du télétravail figurent dans leur fiche de poste. Ce résultat n'est pas surprenant quand on sait le peu d'usage qu'il est fait des fiches de poste dans notre collectivité par rapport aux Fiches Références Emplois (FRE) qui ne recensent pourtant que des fonctions génériques souvent très éloignées du travail réel.

L'exigence d'organisation et de précision qu'implique le télétravail nous amène à réaffirmer que les fiches de poste doivent constituer la base de l'organisation du travail.

55,9% des répondants affirment que le sujet du télétravail est abordé lors de le leur entretien annuel.

Ce résultat devrait selon nous être sensiblement plus élevé sous réserve qu'il s'appuie bien sur une fiche poste basée sur le travail réel.

3.7 Télétravail et service publics

(Question 16)

63,9% des répondants considèrent que l'impact du télétravail sur le service public est positif à très positif. Le télétravail ne semble donc pas être un obstacle à la qualité du service rendu malgré les contraintes organisationnelles et managériales qu'il impose.

3.8 Télétravail et encadrement

(Question 21)

15.4% des répondants ont des missions d'encadrement. 36.6% d'entre eux/elles considèrent que le télétravail rend ces missions un peu ou beaucoup plus complexe. De surcroit 54.5% d'entre eux/elles considèrent qu'ils n'ont pas ou peu été formé.e.s au management à distance.

Ce constat renforce notre conviction qu'un cursus de formation des encadrants au management qu'il soit distanciel ou présentiel tout au long de la vie devrait être obligatoire.

Les encadrants considèrent majoritairement que le télétravail n'est pas incompatible avec le maintien d'une cohérence de groupe entre les agents en télétravail et ceux sur site.

Ils s'appuient pour une majorité (52%) tant sur leur travail d'animation du collectif de travail que sur le règlement du télétravail pour établir la répartition présentiel/distanciel de leurs équipes. Ce résultat vient confirmer pour nous que le règlement seul, ne saurait être un outil pertinent pour régir le télétravail dans les équipes. La fonction d'encadrement et donc les compétences afférentes demeurent incontournables.

Les encadrant(e)s ne sont pas avares de propositions pour faire émerger une répartition présentiel/distanciel harmonieuse. Il ressort en premier lieu le recours à une organisation basée sur la souplesse et de la flexibilité à l'endroit du télétravail, sous-entendu sur l'application du règlement. Cette aspiration n'empêche pas les encadrants de souhaiter une « sanctuarisation » d'un, voire plusieurs jours de présentiels où les équipes puissent travailler en interaction afin de préserver le collectif. Certains souhaiteraient limiter le télétravail à un jour ou à minima ne pas le voir augmenté quand d'autre à contrario remettent en question les trois jours de présentiel obligatoire du règlement. Une application égalitaire du règlement tant au sein des services qu'entre les directions est par ailleurs souhaitée. Enfin l'importance du dialogue et de la concertation au sein des équipes est soulignée.

3.9 Télétravail et maladie – un vrai sujet

(Question 10)

Les répondants sont 47,4% à travailler en étant malade plutôt que d'être en arrêt maladie. La première motivation est d'éviter une perte de salaire et la deuxième est la conséquence d'une charge de travail trop importante.

La rémunération insuffisante des agents et l'insuffisance des moyens alloués à l'exercice de leur mission ont donc un impact direct sur leur santé. En évitant de se soigner en temps et en heure nombre d'entre eux verront en effet leur situation sanitaire s'aggraver.

A noter que les « raisons autres » évoquées traduisent pour beaucoup une mauvaise compréhension de la question qui se limitait à l'alternative arrêt de travail / télétravail et non pas maladie / télétravail. Le fait d'être malade n'implique pas en effet nécessairement la prescription d'un arrêt de travail. Continuer à travailler tout en étant malade permet notamment pour les répondants :

- De préserver les collègues de la contamination et d'une surcharge de travail,
- De faire preuve de conscience professionnelle et de sens du service public,
- D'éviter d'aggraver une situation sanitaire en sortant de chez soi.

Toujours sur le même sujet certaines réponses minoritaires demeurent malgré tout préoccupantes :

- La culpabilité d'être malade et les critiques de la hiérarchie,
- L'impossibilité de pouvoir trouver un médecin pour pouvoir prescrire un arrêt de travail.

4 CONCLUSION

En première lecture l'analyse de ces résultats nous amène à conclure que les télétravailleurs.e.s qui sont principalement des femmes de catégorie A du secteur social sont très satisfaites du télétravail. Elles n'envisagent certainement pas un retour dans le monde de l'avant COVID 19. Cette « double peine » que constitue le fait d'être une femme assujettie aux contraintes familiales (enfants, aide aux aînées, tâches ménagères etc.) et une travailleuse d'un secteur social aux conditions d'exercice dégradées explique selon nous ces résultats qui nous rappellent que les combats pour l'égalité réelle sont encore devant nous.

Nous retenons que l'évaluation de la charge de travail, télétravaillable (ou pas), et son évolution, restent sans surprise un point aveugle aggravée par l'insuffisance du recours aux fiches de poste, outil pourtant fondamental de l'organisation du travail et donc de fait du télétravail.

Le respect du droit à la déconnexion semble être une réalité pour une majorité des répondants. En revanche l'accès à l'indemnité de télétravail et à un environnement de télétravail ergonomique apparaît très largement perfectible.

Les encadrants ne voient pas d'incompatibilité entre l'exercice du télétravail et le maintien de la cohérence de leurs équipes même s'ils sont nombreux à reconnaître qu'ils auraient besoin de formation sur le management en distanciel. En effet, le seul règlement du télétravail est loin d'être une panacée pour une mise en œuvre harmonieuse du télétravail. L'aptitude à l'animation du collectif de travail apparaît incontournable. Ce constat renforce notre conviction qu'un cursus de formation des encadrants au management qu'il soit distanciel ou présentiel tout au long de la vie devrait être obligatoire.

Au demeurant, l'impact du télétravail sur le service public semble résolument positif du point de vue des enquêtés.e.s et ce malgré les contraintes organisationnelles et managériales qu'il impose.

Il conviendrait toutefois certainement d'approfondir cette affirmation positive en la corroborant à la qualité de la mission de service public lorsque l'agent a affaire au public ou à une mission d'accueil.

A voir maintenant si les réponses apportées par les télétravailleurs.s.es et leurs encadrants seront partagées par leurs collègues n'ayant pas accès au télétravail qui seront sollicités lors de la deuxième étape de notre démarche.

Enfin en évitant le recours aux arrêts de travail et en continuant à travailler tout en étant malade le télétravail est un révélateur des stratégies auxquelles les agents peuvent avoir recours pour faire face à l'insuffisance de leur rémunération (éviter les jours de carence...) et à l'insuffisance des moyens alloués à l'exercice de leur mission (éviter la surcharge de travail...).

5 PROPOSITIONS DE QUESTIONS A POSER DANS LES INSTANCES PARITAIRES

5.1 Questions pour le CST

1. Nous demandons l'établissement de fiches de postes précisant et quantifiant la charge de travail télétravaillable de chaque agent au sein de son service au regard des différentes missions et tâches lui incombant
2. L'indemnité de télétravail n'est pas versée de façon uniforme. Nous demandons une meilleure information aux agents sur leur droit à la percevoir, un système qui soit simplifié et uniformisé pour que l'indemnité puisse être versée automatiquement
3. Nous demandons un bilan des formations au management à distance effectuées car nous souhaitons que tous les encadrants puissent être formés.

5.2 Question pour le F3SCT

1. Nous demandons que le document unique soit mis à jour pour prendre en compte les risques liés au télétravail?
2. Nous souhaiterions avoir un bilan concernant les demandes de matériel ergonomique qui ont été faites par les agents et les réponses apportées

ANNEXE 1 : RESULTATS DETAILLES DE L'ENQUETE