

20  
21

# enquête nationale sur le télétravail dossier de presse





# SOMMAIRE

## Communiqué de presse

Page 5

## Rapport d'enquête

Page 9

- Une enquête qui confirme les tendances et apporte un éclairage nouveau 10
- Méthodologie de l'enquête « TeleTrEpid » 11
- Un télétravail contraint, exercé essentiellement par les cadres et professions intermédiaires 12
- Un télétravail qui répond à l'aspiration à l'autonomie 13
- Un temps de travail en forte augmentation 15
- Télétravail : un an après, et toujours en mode dégradé 17
- *Infographie de bilan* 19
- Santé : alerte rouge ! 23
- Cumul télétravail et garde d'enfant, exacerbation des inégalités Femmes/Hommes 27
- Collectifs de travail bousculés et réorganisation des lieux de travail 29
- Le management sous forte pression 31
- Le coût du télétravail assumé par les salarié-e-s 33
- Attention : déni démocratique 36
- Télétravail, je t'aime moi non plus 38

## Conclusions

Page 40

- Encart : Une négociation européenne déterminante sur le télétravail
- Encart : Accord télétravail dans la fonction publique : la CGT gagne des avancées

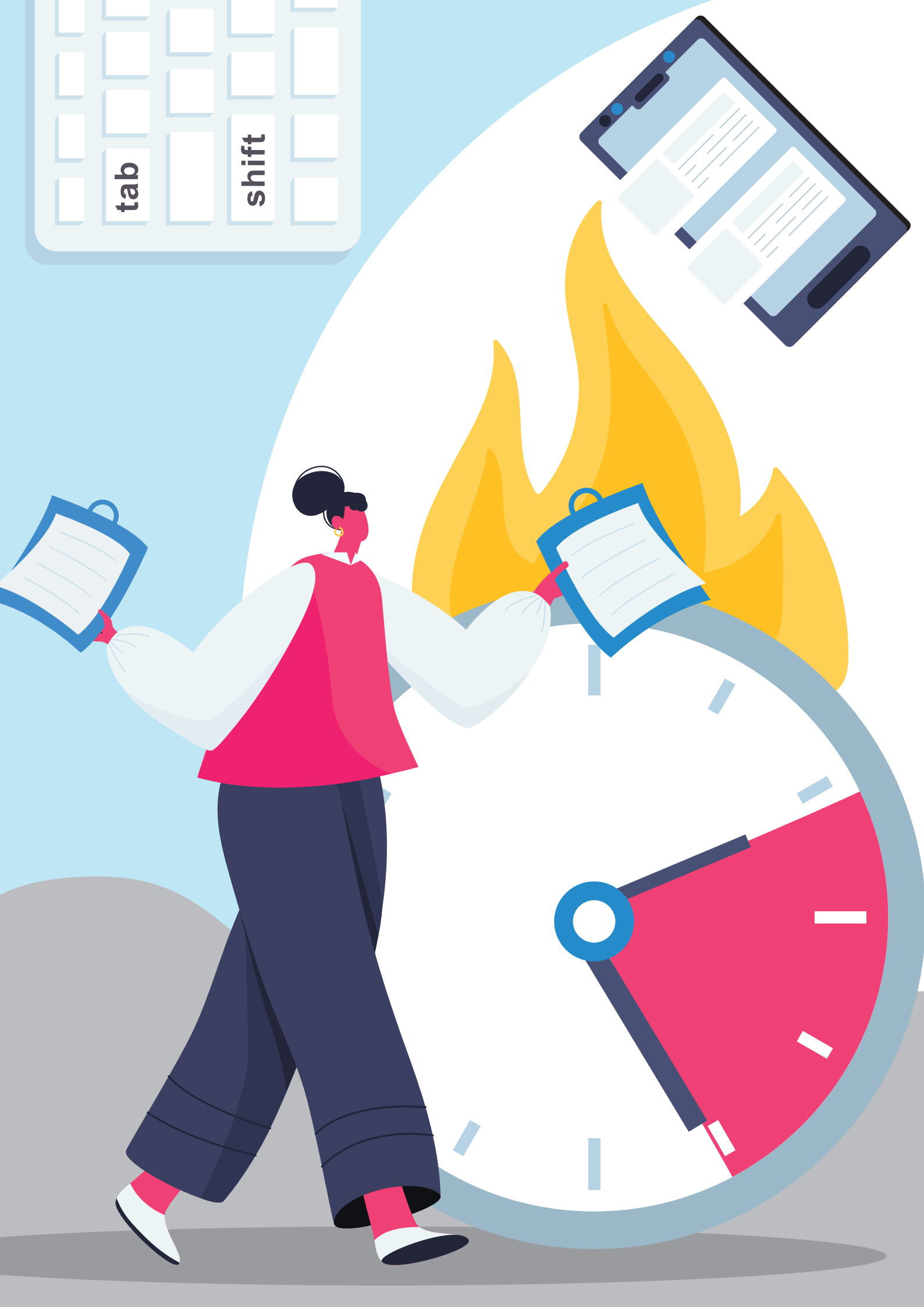
## Verbatim

Page 45

## Outils Ugict-CGT

Page 51

## Annexe : détail des chiffres et infographies



tab

shift



# **communiqué de presse**

# Communiqué du 6 septembre 2021

## Grande enquête sur le télétravail : l'urgence d'un encadrement

Après sa grande enquête sur le travail confiné, en avril 2020, l'Ugict-CGT publie « Télétravail, un an après ». Inédite par son nombre de répondant-e-s (15 000) comme par son étendue (plus de 100 questions), cette enquête a été construite et traitée avec des statisticien-ne-s de la CGT de la DARES et de la DREES notamment, et offre ainsi de nouvelles données de référence sur le télétravail.

La comparaison entre les résultats 2020 et 2021 démontre que le télétravail en mode dégradé du premier confinement reste la norme. Contrairement aux discours du gouvernement et du patronat, ceci confirme qu'il est illusoire de se reposer sur la bonne volonté des employeurs pour encadrer le télétravail.

Le télétravail est une question structurante pour l'avenir du travail des cadres et professions intermédiaires, à la suite de l'accord obtenu dans la fonction publique, l'Ugict-CGT appelle gouvernement et patronat à encadrer le télétravail pour en faire un progrès pour les salarié.e.s.

### **Télétravail je t'aime moi non plus**

Les retours quantitatifs comme les 10 000 verbatims libres attestent d'un vécu hétérogène et d'aspirations nuancées et variées. Malgré des conditions dégradées, le télétravail est plébiscité comme vecteur de temps libéré et d'autonomie au travail. Il s'accompagne d'une redéfinition des priorités et d'une quête de sens sur le contenu et la finalité du travail. La quasi-totalité des répondant-e-s souhaite ainsi continuer à télétravailler mais pas à temps plein.

### **Explosion du temps de travail et non-respect du droit**

L'enquête démontre une forte augmentation du temps, de la charge et de l'intensité du travail des salarié.e.s en télétravail. Enjeu central : l'articulation vie professionnelle/vie personnelle, avec une séparation toujours plus floue : 2/3 des répondant-e-s déclarent recevoir des sollicitations durant leurs périodes de congés, dont 10 % systématiquement ! Rappelons qu'il s'agit d'une responsabilité exclusive des employeurs, dont la majorité n'assure pourtant toujours ni droit à la déconnexion ni évaluation du temps et de la charge de travail.

### **Augmentation des frais pour les salarié.e.s... optimisation des coûts pour le patronat**

La prise en charge des équipements et frais professionnels se limite à l'ordinateur portable. Ainsi, une majorité de salarié.e.s n'est pas équipée de fauteuil ergonomique et ne dispose pas d'écran externe financé par l'employeur, comme recommandé par l'INRS et l'ANACT. Rien d'étonnant malheureusement à ce que près de 40 % d'entre eux se plaignent de troubles musculosquelettiques (TMS) ou de migraines oculaires.

Après à peine un an de télétravail, les lieux de travail ont été réorganisés en open space/flex office pour un tiers des répondant-e-s une transformation jugée négativement !

## **Santé : alerte rouge !**

Les indicateurs en matière de santé physique et mentale sont au rouge pour de nombreux salarié-e-s en télétravail, qui souffrent de sédentarité, mais aussi de troubles musculosquelettiques (TMS) et de migraines. 45 % des répondant-e-s sont en alerte dépressive et 19 % présentent un symptôme dépressif d'après l'échelle définie par l'Organisation mondiale de la santé.

Les indicateurs en matière de santé physique et mentale sont au rouge pour de nombreux salarié-e-s en télétravail, qui souffrent de sédentarité, mais aussi de troubles musculosquelettiques (TMS) et de migraines. Une situation particulièrement dégradée en cas de non-respect du droit à la déconnexion, ainsi que pour les femmes, les agent-e-s de la fonction publique et des petites entreprises

## **Collectifs de travail et managers à rude épreuve**

Pour plus de la moitié des répondant-e-s, et notamment pour les managers, l'esprit d'équipe s'est dégradé. Deux tiers des répondant-e-s disent avoir déjà senti de l'isolement.

Les managers sont les plus critiques et les plus exposés aux risques organisationnels du travail. Seul-e-s 8 % d'entre eux s'estiment tout à fait sûrs de pouvoir détecter une situation de mal-être ou de difficulté de leur équipe ! C'est le sens d'un travail fondé sur le relationnel qui est directement impacté. Malgré cela, moins de 2 managers sur 10 ont eu accès à une formation au management à distance !

## **Cumul télétravail et garde d'enfant : exacerbation des inégalités Femmes/Hommes**

Huit parents sur 10 disent avoir déjà fait l'expérience de télétravailler tout en s'occupant de ses enfants. Ceci pénalise spécifiquement les femmes, qui sont un quart à signaler que le cumul télétravail et garde d'enfant était fréquent (contre 20 % des hommes) et 61 % à dire avoir dû assumer cette charge seules contre 31 % des hommes ! Double peine : les femmes font face à de plus grandes contraintes en télétravaillant. Un tiers d'entre elles n'ont pas la possibilité d'adapter leurs horaires lorsqu'elles télétravaillent alors que cela ne concerne que 21 % des hommes.

## **Déni démocratique**

Alors que c'est sur la négociation avec les syndicats que repose la régulation du télétravail, les représentant-e-s du personnel s'estiment fragilisés-e-s et marginalisés-e-s. Dans le privé, la moitié des représentant-e-s du personnel déclarent que leur employeur leur interdit d'adresser des informations par mail aux salarié-e-s

---

**Contact :** [presse@ugict.cgt.fr](mailto:presse@ugict.cgt.fr)

**À noter :** l'Ugict-CGT tient à disposition des journalistes un panel de plusieurs centaines de salarié-es, de profils très divers, ayant indiqué être volontaires pour témoigner et répondre à des questions et témoigner de leur situation (en leur nom et/ou sous pseudonyme selon les cas). Les contenus anonymisés puis les coordonnées sont disponibles sur demande écrite.



# **rapport d'enquête**

# Rapport d'enquête

## Une enquête qui confirme les tendances et apporte un éclairage nouveau

Parmi les nombreux sondages et études publiées sur le télétravail, la particularité et l'apport de l'enquête TeleTrEpid reposent sur :

- le nombre de répondant·e·s très élevé
- la précision des questions, notamment sur la prise en charge des frais professionnels ou sur la santé physique et psychique, avec un positionnement sur l'indicateur de bien-être psychique de l'OMS qui offre un outil de mesure objectif, complet et permet des comparaisons.
- La richesse des 10 000 verbatim et des centaines de personnes prêtes à témoigner dans la presse
- Certains volets inédits et novateurs, et notamment :
  - les questions sur le collectif de travail et le management
  - Le volet spécifique aux représentant·es du personnel



## Méthodologie de l'enquête « TeleTrEpid »

L'Ugict-CGT a réalisé une enquête anonyme sur le télétravail : l'enquête "TeleTrEpid". De même qu'en 2020 avec l'enquête « le travail sous épidémie » (TrEpid), le dispositif (analyses comprises) a été piloté et mis en œuvre en collaboration avec des professionnel-le-s et syndicalistes au sein des services statistiques des ministères sociaux (Dares, Drees et autres organismes).

Le questionnaire a été élaboré par des militant-e-s statisticien-ne-s travaillant au sein de la statistique publique, experts dans les thématiques abordées. Dans la mesure du possible, les questions proviennent directement ou ont été adaptées à partir d'enquêtes portant le « label de qualité statistique et d'intérêt général » décerné par le Comité national de l'information statistique (Cnis) et le Comité du Label de la statistique publique. Certaines thématiques ont ensuite été creusées par l'ajout de questions spécifiques, lorsque cela s'avérait utile pour tester des hypothèses ou mieux comprendre certains phénomènes.

Le questionnaire était accessible du lundi 17 mai au lundi 14 juin 2021, soit pendant 4 semaines. Les réponses ont été collectées en ligne, grâce à la diffusion réalisée directement par les syndicats dans de nombreuses entreprises et administrations, par un relais important sur les réseaux sociaux, et par des articles dans différents médias nationaux. Sans prétention à l'exhaustivité ou à la représentativité parfaite, l'enquête a recueilli 14 830 réponses issues de milieux professionnels divers et sur l'ensemble du territoire.

L'échantillon recueilli peut comporter des biais de sélection, c'est-à-dire que les répondant-e-s ne présentent pas forcément les mêmes caractéristiques que l'ensemble de la population : la fonction publique, par exemple, était ainsi surreprésentée par rapport à la population salariée en France. Des traitements statistiques (méthode dite de calage sur marges) ont été appliqués pour redresser la structure de l'échantillon (par âge, genre, PCS, type d'employeur et de contrat, région et syndicalisation) afin que l'échantillon redressé ait les mêmes caractéristiques que la population française.

Les témoignages présentés au fil de cette étude proviennent également des données récoltées par le dispositif d'enquête, en réponse à des questions ouvertes ou semi-ouvertes. La sélection de ces témoignages a une vocation illustrative, ceux-ci ayant été sélectionnés lorsqu'ils illustraient des constats se dégageant également de l'analyse des données de l'enquête.

# Un télétravail contraint, exercé essentiellement par les cadres et professions intermédiaires

Les télétravailleuse-ses sont à 51 % cadres et 31 % professions intermédiaires, un chiffre qui confirme que le télétravail devient un marqueur de l'encadrement au sens large. Loin d'être une pratique étendue à l'ensemble des salarié.e.s, le télétravail a été généralisé aux catégories socioprofessionnelles qui en bénéficiaient auparavant. Ces résultats sont confirmés par plusieurs études et articles <sup>1</sup>.

Pour rappel, en 2019, avant la crise sanitaire 4 % des salarié.e.s pratiquaient régulièrement le télétravail, c'est-à-dire au moins une fois par semaine, et jusqu'à 9 % y compris occasionnellement, c'est-à-dire au moins quelques jours ou demi-journées par mois, une situation qui concernait essentiellement les cadres <sup>2</sup>.

Au printemps 2021, ce sont environ un quart des salarié.e.s qui télétravaillaient au moins un jour par semaine, et 4 à 10 % tous les jours de la semaine <sup>3</sup>.

Si les rythmes de télétravail sont variés et dépendants des contraintes sanitaires, une large majorité des répondant-e-s le pratiquent depuis la première crise sanitaire et 40 % disent être en télétravail à temps plein.

Contrairement au principe de double volontariat qui prévaut en matière de télétravail du fait de la crise sanitaire, le nombre de jours de télétravail a été imposé pour 42 % des répondant-e-s, tandis que 63 % des répondant-e-s estiment que c'est en raison de la crise qu'ils souhaitaient télétravailler.

---

<sup>1</sup> Sources : Hallépée et Mauroux, 2019 <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publications/quels-sont-les-salaries-concernes-par-le-teletravail>, Jauneau et Vidalenc, 2020 <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4801229> ; Beatriz et al., 2021 <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/quelles-etaient-les-conditions-de-travail-en-2019-avant-la-crise-sanitaire> ; Erb et Reynaud, 2021 <https://journals.openedition.org/regulation/18630>).

<sup>2</sup> Sources : DARES Quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire, août 2021

<sup>3</sup> Source : Enquêtes ACEMO DARES avril, mai et juin 2021

## Un télétravail qui répond à l'aspiration à l'autonomie

Dans le même temps, le télétravail répond à la forte aspiration à l'autonomie et permet à 71 % des répondant-e-s d'avoir davantage de souplesse sur leurs horaires et de gagner ainsi une meilleure articulation des temps.

Malgré l'augmentation du temps, de la charge et de l'intensité du travail, une majorité de répondant-e-s se dit moins fatiguée, notamment du fait de la disparition des temps de trajets et d'un temps de travail non contraint.

Pratiqué dans un contexte de crise inédit, alors que les activités jugées « non essentielles » ont été redimensionnées pour limiter les risques sanitaires, le télétravail s'est accompagné d'une redéfinition des priorités et d'une forte aspiration à travailler et vivre autrement, à passer plus de temps avec ses proches, à avoir un meilleur cadre de vie et un travail qui réponde aux besoins de la société.

L'enquête confirme la grande diversité des vécus du télétravail au sein d'une même équipe et la complexité pour le management à gérer ces décrochages.

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« **Très bonne expérience, moins de stress en télétravail, organisation de mon temps de travail comme je l'entends sans être surveillée.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)



**Le télétravail enlève beaucoup de problèmes (transport, horaires non flexibles), mais en rajoute aussi (manque de lien social, hygiène de vie dégardée ...).**

**Personnellement, le télétravail me plaît bien, je n'aime pas trop sortir de chez moi et je me fais très bien à la solitude. Mais cumulé au confinement, il est vrai que les journées peuvent être longues.**



Vincent, développeur



Citation réelle d'une personne parmi les centaines de répondant·es se disant prêts à témoigner dans la presse et répondre à des questions de journalistes.

Panel disponible sur demande écrite à [presse@ugict.cgt.fr]

## Un temps de travail en forte augmentation

La majorité des répondant-e-s déclare un temps et une charge de travail en augmentation. Il s'agit d'une nouvelle dégradation après notre enquête de 2020. Le travail s'est aussi intensifié, avec une baisse du nombre de pauses et de leur durée.

Enfin, les frontières vie professionnelle/vie personnelle sont toujours plus floues. 2/3 des répondant-es déclarent recevoir des sollicitations durant leurs périodes de congé, dont 10 % tout le temps ! Une situation qui illustre de l'augmentation de la pression : près de 2/3 des répondant-e-s estiment qu'avec le télétravail, on attend plus d'eux et que leurs objectifs ont été augmentés.

Le télétravail se traduit ainsi par une explosion du travail au noir des cadres et professions intermédiaires.

L'articulation vie professionnelle/vie personnelle est le grand défi du télétravail : 60 % des répondant-e-s indiquent avoir déjà connu des tensions pour équilibrer vie personnelle et vie professionnelle.

Dans le même temps, il s'agit d'une motivation forte pour recourir au télétravail. L'enquête confirme l'insuffisance de la loi sur le Droit à la déconnexion : alors que les entreprises ont, depuis 2016, l'obligation de définir des dispositifs garantissant le droit à la déconnexion, il s'agit dans la majorité des cas de pétitions de principe sans effectivité. Pour garantir le droit à la déconnexion, la loi doit imposer la mise en place de trêve de mails et de messages professionnels !

Rappelons, y compris pour les salarié-e-s en forfait jour ou en télétravail, que l'employeur est tenu de garantir le respect des durées maximum de travail et minimum de repos, de la réglementation en matière de travail de nuit et d'heures supplémentaires.

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« **Le seul inconvénient : le manager voit encore moins ce que je fais et comprend encore moins et donc n'est pas apte à estimer ma charge** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

Pourtant, une large majorité d'employeurs n'a pas mis en place les dispositifs prévus par le Code du travail :

- 60 % n'ont pas mis en place de dispositif pour garantir le droit à la déconnexion
- 55 % n'ont pas défini les plages horaires durant lesquelles les salarié.e.s en télétravail sont joignables
- 75 % n'évaluent ni la charge de travail ni le temps de travail des salarié.e.s en télétravail.

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« Une horreur avec une hiérarchie qui est devenu dingue, une pression de folie et des horaires incroyables »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« Surcroit de travail pour l'encadrant que je suis : création d'outils TDB, organisation de réunions à distance, de comptes-rendus, planification et écoute bien plus importante. Pas de valorisation ou prise en compte de tout cela. »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

## Télétravail : un an après, et toujours en mode dégradé

Après plus d'un an de télétravail, la comparaison des résultats 2020 et 2021 de notre enquête montre que la régulation des employeurs a été faible et se limite souvent à la prise en charge de l'ordinateur portable.

Pire, certains signaux d'alerte se sont aggravés. Les inégalités se renforcent entre les petites entreprises, avec peu ou pas de représentant-e-s du personnel, et les plus grosses dans lesquelles la CGT notamment a obtenu des accords et certaines mesures d'encadrement.

En bref, impossible de s'en remettre à la bonne volonté des employeurs, sans un encadrement législatif clair, le télétravail risque de se traduire par une explosion des risques organisationnels du travail et par un creusement des inégalités entre salarié-e-s !

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« Je suis épuisée, je me sens très isolée, et impuissante face à la souffrance de certains de mes collègues. »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« Un impact sur les relations avec mon équipe et les salariés sur site : les visio-conférences sont trop nombreuses et trop longues et les échanges difficiles. »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« Une année éprouvante  
principalement à cause des  
incertitudes multiples et du  
manque de perspectives. »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« Plus jamais ça ! »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« C'était comme devoir  
apprendre à nager  
pendant un naufrage »


Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

# Infographie de bilan

## Télétravail : un an après, et toujours en mode dégradé

*Une nouvelle augmentation du temps et de la charge de travail.*

En 2021, le temps  la charge de travail ont augmenté pour **47%** des répondant-e-s !

En 2020, le temps de travail avait augmenté pour 24 % des répondant-e-s et la charge de travail pour 31 % d'entre eux / elles.



## Infobésité

En 2021, le télétravail a été synonyme d'un surplus d'informations à traiter pour **47%** des répondant-es !

**C'est 17 % de plus qu'en 2020 !**



## Temps de travail: des employeurs qui n'assument toujours pas leurs responsabilités

2  
0  
2  
1



55 %



82 %

2  
0  
2  
0

...  
des employeurs n'ont pas défini  
les plages horaires durant lesquelles  
les salarié·es en télétravail sont joignables.

## Plages horaires de disponibilité



En 2021  
60 %

En 2020  
78 %



...  
des employeurs n'ont pas mis en place  
de dispositif pour  
garantir le droit à la déconnexion.



## Un équipement toujours à la charge des salarié.e.s

2021



10 % >

90 % >



67 % >

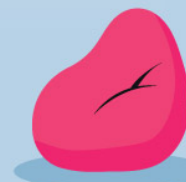


2020

< 3 %

< 65 %

< 77 %



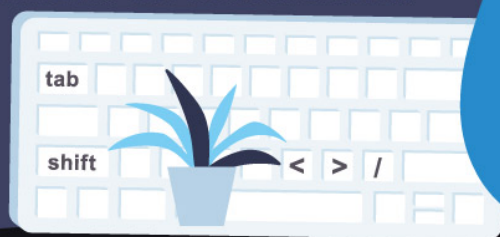
disposent d'équipements de travail ergonomique (fauteuils, repose pieds...).

ont au moins une partie de l'équipement informatique (ordinateur, téléphone, logiciel) financé par l'employeur.

peuvent télétravailler dans un endroit calme

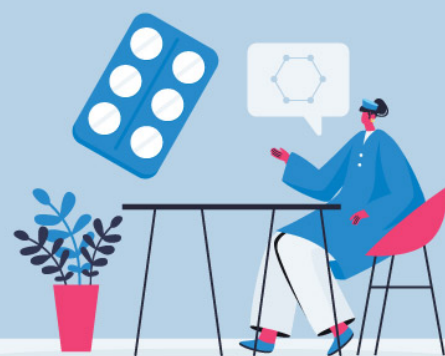
## Santé : des alertes qui se confirment !

En 2021,  
**2 personnes sur 3**  
disent avoir déjà senti  
de l'isolement en télétravail.



En 2020, 45 % notaient un manque d'échanges et d'informations avec les collègues.

## Santé : des alertes qui se confirment !



**39 %**

disent ressentir des douleurs physiques inhabituelles (maux de dos, poignets, yeux...); ils / elles étaient 44 % en 2020.

**26 %**

se sentent plus dans un état d'anxiété ou de dépression en télétravail qu'en présentiel; ils / elles étaient 35 % en 2020.

## Santé : alerte rouge !

En matière de santé mentale, nous avons demandé aux répondant-e-s de se positionner sur l'échelle de bien-être élaborée par l'OMS (ou WHO 5), un indicateur validé et standardisé.

- Avec un score moyen global de 57 sur 100, les répondant-e-s dans leur ensemble ne sont pas loin du seuil indiquant un bien-être réduit. Le score est légèrement plus faible pour les femmes et pour les managers.
- 45 % des salarié.e.s ayant répondu à l'enquête devraient faire l'objet d'un suivi pour savoir si ils ou elles font l'objet d'une dépression, c'est-à-dire soit que leur score est inférieur à 50 ou qu'ils ou elles ont indiqué une réponse alarmante à une des questions du questionnaire relatif à cet indicateur.
- Dans notre échantillon, 19 % des télétravailleur-ses déclarent un symptôme dépressif, c'est-à-dire un score inférieur à 32. Un taux plus dégradé pour les femmes (20 % contre 18 % pour les hommes), pour les agent-e-s de la fonction publique (21 % contre 18 % dans le secteur privé) et surtout pour les TPE et PME (respectivement 31 % et 23 % contre 16 % parmi les très grandes entreprises).

Un état directement lié au temps et aux conditions de travail : 23 % déclarent un symptôme dépressif quand la charge de travail a augmenté contre 13 % quand elle n'a pas changé. De même, quand il est possible d'adapter ses horaires, le taux de symptôme dépressif est de 16 % contre 25 % quand c'est impossible.

Parmi les salarié.e.s qui déclarent vivre mal le télétravail, 50 % présentent en parallèle un symptôme dépressif contre seulement 11 % parmi celles et ceux qui le vivent bien.

En 2016, seuls 10 % des actifs occupés déclaraient un symptôme dépressif selon la Dares <sup>4</sup>. Dans son enquête Coviprev <sup>5</sup>, Santé publique France indique que la santé mentale en France s'est fortement dégradée depuis le début de la crise sanitaire : en mai 2021, 19 % des Français montrent un état dépressif.

- Une majorité de répondant-e-s considère que le télétravail a un impact négatif sur leur activité physique.
- Un tiers des répondant-e-s considère que le télétravail a un impact négatif sur sa santé physique et psychique.
- 40 % ressentent davantage de troubles musculo-squelettiques. Les troubles musculo-squelettiques augmentent en cas de fréquence élevée du télétravail : 34 % des salarié.e.s qui télétravaillent 1 jour ou moins par semaine ressentent des douleurs, 36 % pour celles et ceux qui télétravaillent 2 ou 3 jours, mais 41 % parmi ceux qui télétravaillent 4 ou 5 jours.
- Près d'un tiers des migraines ou gênes oculaires.

---

<sup>4</sup> <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/conflits-de-valeurs-au-travail-qui-est-concerne-et-quels-liens-avec-la-sante>)

<sup>5</sup> <https://www.santepubliquefrance.fr/etudes-et-enquetes/coviprev-une-enquete-pour-suivre-l-evolution-des-comportements-et-de-la-sante-mentale-pendant-l-epidemie-de-covid-19>).

- Un tiers estime que le sens du travail et la qualité de vie au travail sont dégradés par le télétravail.
- Un quart que le télétravail a un impact négatif sur le sommeil et la concentration.

**Des chiffres très élevés après seulement un an de télétravail !**

**Des alertes qui constituent un enjeu de santé publique et exigent des mesures de prévention fortes et collectives pour empêcher une explosion des pathologies liées au télétravail.**

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

**« De la liberté mais...  
du mal au dos ! »**

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

**« Période trop longue et  
de plus en plus difficile  
psychologiquement. Je me  
sens coupée du monde. »**

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

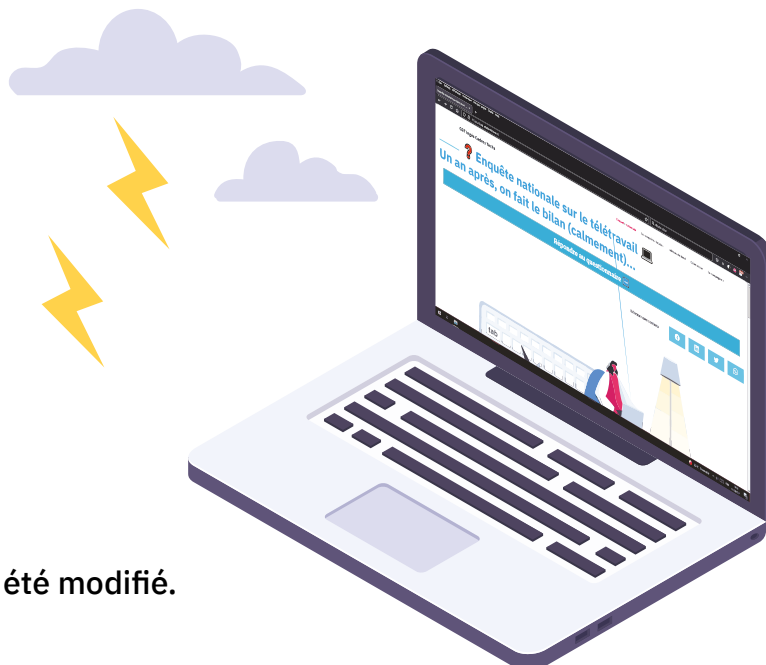


**Depuis le 1<sup>er</sup> confinement, nous sommes en **100 % télétravail et à vie** car notre direction a décidé de fermer notre plateforme sans nous demander notre avis.**

**Depuis plus d'un an, nous avons dû nous battre pour obtenir des remboursements de frais liés au travail à domicile. Il y a eu un taux de démissions/départs négociés hallucinants et un turn-over de folie... Pour mon cas personnel, canal carpien enflammé ignoré par la direction, plusieurs visites à la médecine du travail, isolement et charge de travail beaucoup plus soutenue en terme d'intensité... Au final : j'ai fait un **burn-out** et ai dû me mettre en arrêt et sous **antidépresseurs**.**



Sarah\*, enquêtrice par téléphone pour l'institut Ipsos depuis 20 ans



Citation réelle d'une personne parmi les centaines de répondant-es se disant prêts à témoigner dans la presse et répondre à des questions de journalistes.

Panel disponible sur demande écrite à [presse@ugict.cgt.fr]

\* Le prénom a été modifié.

Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« L'isolement, c'est pas pour moi, c'est déprimant et démotivant. »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« Une année seule au monde, professionnellement... »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« L'enfer ! Crises d'angoisses suivies d'une dépression. »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

# Cumul télétravail et garde d'enfant, exacerbation des inégalités Femmes/Hommes

Huit répondant-e-s sur 10 disent avoir déjà fait l'expérience de télétravailler tout en s'occupant de ses enfants, 64 % disent avoir rencontré des tensions avec leurs enfants et 50 % avec leur conjoint-e.

Dans le même temps, seul-e-s 9 % disent avoir eu accès à l'activité partielle pour garde d'enfant (ou ASA dans le public). À noter, près d'un tiers des répondant-e-s qui ont pratiqué l'activité partielle disent avoir continué à travailler durant cette période, un chiffre qui **confirme la fraude massive à l'activité partielle !**

Ceci pénalise spécifiquement les femmes, qui sont un quart à signaler que le cumul télétravail et **garde d'enfant** était fréquent (contre 20 % des hommes) et 61 % à avoir dû assumer cette charge seules, contre 31 % des hommes ! Une charge qui s'est traduite par une dégradation du climat familial, 20 % des femmes (contre 14 % des hommes) déclarent avoir été fréquemment confrontées à des tensions avec leurs enfants en télétravaillant.

Une double peine alors que les **femmes** font face à de plus grandes contraintes en télétravaillant. Elles sont 33 % à ne pas avoir la possibilité d'adapter leurs horaires lorsqu'elles télétravaillent alors que cela ne concerne que 21 % des hommes. Elles sont aussi moins nombreuses à déclarer avoir des pauses plus fréquentes et des durées de pause plus longues en télétravail : respectivement 21,5 % et 24 % (contre 28 % et 30 % pour les hommes). Les femmes disposent moins souvent que les hommes d'un espace dédié pour télétravailler : elles sont 33 % à dire ne pas en avoir contre 30 % des hommes.

Une situation qui se répercute sur la **fatigue** : 34 % des femmes (contre 30 % des hommes) affirment être plus fatiguées en télétravail qu'en présentiel. Elles déclarent davantage de maux de tête et de gênes oculaires (44 % contre 33 % pour les hommes) et de douleurs musculaires ou squelettiques (38 % contre 25 % pour les hommes).

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

« **J'ai gagné en tranquillité et en qualité de vie mais je dois apprendre à déconnecter à une certaine heure.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

« **Partagé entre le confort d'être chez soi (donc plus mes 3 h de transport quotidien) et la difficulté à déconnecter.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

« **Une année très difficile même si j'étais dans de bonnes conditions matérielles et familiales.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

## Collectifs de travail bousculés et réorganisation des lieux de travail

Pour plus de la moitié des répondant-e-s, le travail est compliqué par la disparition des temps informels avec les collègues. Une majorité estime que l'esprit d'équipe s'est dégradé ainsi que la qualité des réunions. Deux tiers des répondant-e-s ont déjà ressenti de l'isolement et pour un quart il est fréquent !

Un an après la généralisation du télétravail, moins d'un tiers des salarié-e-s ont été formé-e-s à la pratique du télétravail.

Dans le même temps, le télétravail relance les réorganisations de locaux : plus d'un tiers des répondant-e-s disent qu'un passage en open space et/ou flex office est en cours, une majorité la considérant négativement.

Le patronat n'a pas le temps de former les salarié-e-s, par contre, en pleine crise sanitaire, il profite du télétravail pour imposer des open space !

Pourtant, de nombreuses études démontrent que les salarié-e-s plébiscitent le travail en bureau fermé et n'apprécient pas les open space et le flex office, jugés impersonnels, pathogènes et générateurs d'isolement, sans parler des difficultés de concentration<sup>6</sup>.

Ces réorganisations spatiales à marche forcée pour économiser les coûts et les m2 sont un signal très négatif : en dégradant les conditions de travail en présentiel, elles reviennent de fait à imposer une forme de télétravail de repli, pour se protéger de lieux de travail inadaptés. Pourtant, le volontariat est la condition de réussite du télétravail !

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

**« Moins de fatigue physique, mais un peu plus de fatigue mentale, car travail plus isolé »**

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

<sup>6</sup> Voir notamment « Mon bureau post-confinement », étude de la chaire Essec Workplace Management, juin 2021



**Habituée du télétravail occasionnel (3 ou 4 jours par mois, quand j'en ressentais le besoin) depuis plus de 10 ans (mon employeur actuel et le précédent étant en avance sur ces questions). Quand je choisissais mes jours de télétravail, je voyais une **nette amélioration de mon efficacité** (plus de temps perdu dans les transports, moins d'interruptions, meilleure organisation).**

**Bureaux actuels fermés depuis mars 2020, le télétravail est devenu de facto obligatoire à 100 %. Après quelques semaines de productivité accrue, l'absence de contacts informels avec mes collègues a peu à peu **réduit ma motivation et donc mon efficacité.****

Marie\*, cadre du secteur privé



Citation réelle d'une personne parmi les centaines de répondant·es se disant prêts à témoigner dans la presse et répondre à des questions de journalistes. Panel disponible sur demande écrite à [presse@ugict.cgt.fr]

\* Le prénom a été modifié.



## Le management sous forte pression

Les managers jugent négativement l'impact du télétravail sur l'ensemble des items, et notamment sur leur capacité à suivre et à encadrer leur équipe, sur la diffusion des informations et sur l'esprit de l'équipe encadrée.

Seuls 8 % des managers s'estiment tout à fait sûrs de pouvoir détecter une situation de mal-être ou de difficulté de leur équipe !

C'est le sens d'un travail fondé sur le relationnel qui est directement impacté, alors qu'un tiers d'entre eux estime avoir perdu des marges de manœuvres et être moins soutenu par la hiérarchie.

- 52 % des managers - soit 8 points de plus que les non encadrant-e-s - considèrent que le télétravail est synonyme d'un surplus d'information à traiter.
- 57 % des managers - soit 7 points de plus que les non encadrant-e-s - jugent que le travail est compliqué par la disparition des temps informels avec les collègues
- Malgré cela, moins de 2 managers sur 10 ont eu accès à une formation au management à distance !


### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« **Surcroit de travail pour l'encadrant que je suis : création d'outils TDB, organisation de réunions à distance, de comptes-rendus, planification et écoute bien plus importante. Pas de valorisation ou prise en compte de tout cela.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)



**Je travaille sur ma *table de salle à manger*, faute de place et de mobilier. Le *manque d'un siège* se fait sentir dans mon dos ! Je pensais que je serais trop facilement attirée par d'autres activités en télétravail, mais j'ai découvert qu'au contraire j'étais *plus concentrée*. En tant que salariée, les conditions sont favorables. En tant que manager, j'éprouve des difficultés à maintenir l'*esprit d'équipe*. Je ne me sens pas assez formée aux outils numériques collaboratifs.** 

Stéphanie, manager d'une équipe de 25 personnes agents de terrain et sédentaires pour la production opérationnelle d'informations

Citation réelle d'une personne parmi les centaines de répondant-es se disant prêts à témoigner dans la presse et répondre à des questions de journalistes.

Panel disponible sur demande écrite à [\[presse@ugict.cgt.fr\]](mailto:presse@ugict.cgt.fr)



## Le coût du télétravail assumé par les salarié·e·s

Alors que c'est une obligation associée au statut de salarié·e, la prise en charge des équipements et des frais de télétravail par l'employeur reste minoritaire et limitée à l'ordinateur portable.

- Seul·e·s 40 % ont un écran adapté financé par leur employeur, 25 % des répondant·e·s ont donc décidé d'investir et de financer leur écran de leur poche
- Seul·e·s 10 % des répondant·e·s dispose d'un siège ergonomique financé par l'employeur, et ce sont 60 % des répondant·e·s qui travaillent sans siège ergonomique
- Seul·e·s 42% disposent d'une imprimante... la leur... moins de 5 % des employeurs en ayant financé une
- Seul·e·s 8 % des répondant·e·s indiquent que l'employeur prend en charge l'intégralité des consommables (ramettes de papier, cartouches d'encre...)
- Pour 19 % des répondant·e·s le télétravail s'est traduit par une remise en cause de la participation de l'employeur aux frais de repas existants en présentiel (tickets restaurants...)
- Près de 7 répondant·e·s sur 10 disent que leur employeur ne participe pas, même partiellement, aux frais engendrés par le télétravail.
- 1/3 des salarié·e·s, notamment les femmes disent ne pas avoir d'espace dédié et isolé pour télétravailler.

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

« **Expérience très positive  
mais l'accompagnement et  
les moyens matériels sont  
insuffisants.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

Dans le même temps, 70 % des répondant-e-s s'estiment plus efficaces, ce qui confirme les gains de productivité générés par le télétravail, pouvant atteindre 20 à 30 % !<sup>7</sup>

Cumulé au désengagement des employeurs sur la prise en charge des frais et à l'optimisation des surfaces de bureau, le télétravail se traduit ainsi par une augmentation des profits réalisée sur le dos des salarié-e-s !

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

« **Enfin les employeurs se rendent compte que télétravail ne rime pas avec farniente !** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

**Votre année de #télétravail en 1 phrase :**

« **La monotonie, déjà omniprésente dans mon travail, est devenue la règle ; c'est le coût de la tranquillité et de la "performance".** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

<sup>7</sup> Source: synthèse réalisée par l'INSEE <https://blog.insee.fr/comment-le-teletravail-affecte-t-il-la-productivite-des-entreprises-les-enseignements-tres-partiels-de-la-litterature/>

Votre année de **#télétravail** en 1 phrase :

« **Meilleure productivité (concentration), mais difficulté à décrocher par investissement personnel excessif** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

Votre année de **#télétravail** en 1 phrase :

« **Plus de temps pour la réflexion et la proposition de projets innovants. Moins de temps passé en réunions non constructives !** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

## Attention : déni démocratique

Le télétravail des salarié·e·s et la dématérialisation des réunions d'instances et de négociation bouleversent en profondeur les conditions de représentation des salarié·e·s.

Alors que l'exercice du mandat repose sur le lien avec les salarié·e·s, le télétravail raréfie les remontées et transforme leur nature : quand, auparavant les exigences des salarié·e·s étaient souvent collectives, ou que le syndicat pouvait aisément les transformer en revendications collectives, l'isolement du télétravail conduit essentiellement à des saisies sur des problématiques individuelles.

Les contacts informels disparaissent, les représentant·e·s du personnel sont souvent saisi·es une fois que les situations se sont bien dégradées, et ont ainsi beaucoup plus de difficultés pour jouer leur rôle de prévention.

Avec les réunions en visioconférence, le fonctionnement des instances et séances de négociation est lui aussi modifié : difficulté pour se concerter et avoir des prises de positions collectives, augmentation des divisions syndicales et fragilisation des élu·e·s qui se positionnent et s'exposent davantage de façon individuelle.

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« **La visio-conférence est le fléau du télétravail : passivité, perte du lien relationnel, inefficacité, fatigue et déconcentration.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

**enqueteteletravail.fr**

Avec la crise, le nombre de réunions a augmenté et les rythmes de prise de décisions se sont accélérés, avec une moindre prise en compte de leurs apports et demandes. Le travail des représentant·e·s du personnel s'est donc intensifié tout en perdant de son sens.

**Elles et ils sont près de 2/3 à estimer qu'avec le télétravail, leur fonction est plus chronophage, plus stressante et entraîne davantage de charge mentale.**

La majorité des directions n'a pas mis en place de mesure corrective, pire, les représentant·e·s du personnel font état de directions qui profitent de cette opportunité pour accentuer les transformations unilatérales.

Ainsi, dans le privé, près de la moitié des représentant-e-s du personnel déclarent que leur employeur leur interdit d'adresser des informations par mail aux salarié-e-s !

Seule la moitié d'entre eux disent que leur entreprise a signé un accord encadrant le télétravail, et plus d'un tiers considère que leur avis n'a pas été pris en compte dans cette négociation ! Un chiffre qui doit par ailleurs être minoré, car il ne porte que sur les entreprises pourvues d'organisations syndicales.

### **Dans le détail**

- 50 % des représentant-e-s du personnel disent avoir du mal à garder le lien avec les salarié-e-s en télétravail
- 45 % des représentant-e-s du personnel dans le privé déclarent que leur employeur leur interdit d'adresser des informations par mails aux salarié-e-s.
- Les représentant-e-s du personnel jugent négativement l'impact du télétravail sur l'exercice de leur fonction et estiment que :
  - cela entraîne plus de charge mentale pour 65 % des répondant-e-s
  - c'est plus chronophage pour 61 % des répondant-e-s
  - cela occasionne plus de stress pour 58 % des répondant-e-s

## Télétravail, je t'aime moi non plus

83 % des répondant-e-s indiquent bien vivre le télétravail et 98 % des répondant-e-s déclarent souhaiter continuer à télétravailler après la crise sanitaire mais sur une durée moindre, majoritairement autour d'un mi-temps, seuls 14 % souhaitant continuer à travailler à temps plein.

Les deux principales motivations pour être en télétravail sont la diminution du temps de trajet pour près de 8 répondant-e-s sur 10 et le meilleur équilibre vie professionnelle, vie personnelle pour 6 répondant-e-s sur 10. Viennent ensuite pour la moitié des répondant-e-s la meilleure concentration et la souplesse sur les horaires de travail.

### Votre année de #télétravail en 1 phrase :

« **Très positif (en terme d'efficacité professionnelle), très agréable au début, très isolant et pesant sur la longue durée.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

L'inquiétude centrale reste l'isolement, pointé par 2/3 des répondant-e-s, puis la sédentarité pour la moitié des répondant-e-s. Viennent ensuite à 42 % le brouillage vie professionnelle/vie personnelle, les difficultés à se déconnecter et le fait de télétravailler dans des conditions matérielles inadaptées.

Les 10 000 verbatim reçus et analysés illustrent de l'ambivalence et de la variété des rapports au télétravail. Une sélection illustre ce dossier et un chapitre ci-après propose une synthèse analytique sur la base de la récurrence de certains mots-clés.

**À noter : l'Ugict-CGT tient à disposition des journalistes un panel de plusieurs centaines de salarié-es, de profils très divers, ayant indiqué être volontaires pour témoigner et répondre à des questions (contact : [presse@ugict.cgt.fr](mailto:presse@ugict.cgt.fr)).**

Votre année de **#télétravail** en 1 phrase :

« **Meilleure productivité (concentration), mais difficulté à décrocher par investissement personnel excessif** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

Votre année de **#télétravail** en 1 phrase :

« **Bien plus humain, bien plus responsabilisant, moins de temps perdu, respect de la vie personnelle.** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

Votre année de **#télétravail** en 1 phrase :

« **Une révolution heureuse qui m'a permis de m'éloigner de mes collègues toxiques et d'habiter au vert** »

Réponse anonyme reçue  
via l'enquête nationale

[enqueteteletravail.fr](https://enqueteteletravail.fr)

# Conclusion : le télétravail doit être encadré

Le télétravail va bouleverser durablement l'organisation du travail, il y a donc urgence à mettre en place des régulations collectives pour prévenir les risques sur la santé, empêcher le délitement du collectif de travail, et garantir le respect du droit.

L'Ugict-CGT a lancé il y a un an, au niveau national et sur les lieux de travail une campagne « Le télétravail oui, mais à mes conditions », pour exiger un encadrement du télétravail. Ceci nous a permis d'obtenir de premiers accords dans de nombreuses entreprises, bien loin cependant des droits collectifs à construire pour empêcher que le télétravail ne se transforme en sous statut, sans les garanties indispensables liées au statut de salarié.e.s.

En jouant sur l'aspiration des salarié.e-s au télétravail, le patronat fait passer le télétravail pour un privilège qui justifierait ainsi de s'exonérer de toutes les réglementations fondamentales associées au contrat de travail.

**L'Ugict-CGT refuse que la crise sanitaire soit instrumentalisée pour généraliser le télétravail en mode dégradé et ainsi ubériser le salariat de l'intérieur.**

Le pays a réussi à faire face à la crise sanitaire grâce aux efforts des salarié.e.s qui travaillent dans des conditions exceptionnelles pour garantir la continuité de l'activité. Vouloir inscrire ce télétravail dégradé dans la durée, créer une « nouvelle normalité » pour rogner sur les coûts, serait inique et dangereux, créant ainsi une bombe à retardement sanitaire pour le moyen long/terme.

**Il y a urgence à encadrer le télétravail pour en faire un levier d'amélioration de la qualité de vie au travail.**

Le vécu du télétravail est directement déterminé par la crise. La priorité est donc de garantir la réversibilité et de se doter de dispositifs de suivi partagés avec les acteurs sociaux et les pouvoirs publics de façon à pouvoir travailler sur le moyen / long terme et anticiper, décider et réguler ensemble la façon dont collectivement nous voulons organiser le travail d'aujourd'hui et demain.

**À rebours de la dérèglementation mise en place par les ordonnances Travail en 2017, le télétravail doit être clairement encadré dans le Code du travail. L'Ugict-CGT demande notamment :**

- L'obligation de négocier un accord télétravail au niveau de l'entreprise avant d'y recourir et de mettre en place un avenant individuel au contrat de travail du, de la salarié-e pour définir clairement les conditions d'organisation
- Le télétravail doit cesser d'être un privilège. Des critères clairs d'accès et de réversibilité doivent être mis en place, l'employeur doit être obligé de motiver son refus par écrit et les salarié-e-s doivent avoir un droit de recours devant les instances uniques de représentation du personnel. Le volontariat doit être la règle, y compris en cas de circonstances exceptionnelles. Pas question d'imposer le télétravail à un-e salarié-e !
- La prise en charge de l'ensemble des équipements et frais professionnels, ainsi qu'une participation aux frais de loyer par l'employeur
- La garantie d'un droit à la déconnexion avec des systèmes de trêve de mails et de messageries professionnelles
- La mise en place de systèmes de décompte du temps de travail et d'évaluation de la charge de travail, avec information des représentant-e-s du personnel
- La réduction du temps de travail et la semaine de 4 jours, pour que les gains de productivité bénéficient aux salarié-e-s
- La formation des salarié-e-s et des managers
- Le maintien d'un poste de travail pour chaque télétravailleur.se dans son entreprise ou administration. Les représentant-e-s du personnel doivent avoir un droit suspensif sur les réorganisations des espaces de travail. Avec la crise sanitaire, les open space gigantesques et organisations en flex office ont démontré leur caractère pathogène : il est temps de mettre fin à ces lieux de travail déshumanisants.
- La norme du télétravail doit être au maximum d'un mi-temps pour permettre au collectif de travail de se retrouver au complet
- Le droit pour les organisations syndicales d'informer les salarié-e-s via leurs messageries professionnelles
- Des mesures pour garantir l'égalité professionnelle et prévenir les violences sexistes et sexuelles, à commencer par la généralisation de jours enfants malades et le développement des modes de gardes, pour éviter que les femmes ne soient obligées de télétravailler tout en gardant leurs enfants !

## À NOTER

### Une négociation européenne déterminante sur le télétravail

Eurocadres (qui regroupe au niveau européen les syndicats de cadres et dont l'Ugict-CGT est membre dirigeant) et la Confédération européenne des syndicats exigent une négociation européenne sur le télétravail.

Vingt ans après l'accord de 2002, l'enjeu est de produire un nouvel accord intégrant les transformations du télétravail liées aux évolutions technologiques et à la pandémie.

Après l'échec de la négociation française de 2020, la négociation européenne est un levier déterminant pour encadrer le télétravail.

En effet, c'est grâce à l'accord européen de 2002 que nous avons obtenu en France l'Accord national interprofessionnel de 2005, seul texte encadrant le télétravail.

L'objectif est de gagner l'ouverture de cette négociation entre la Confédération européenne des syndicats et Business Europe début 2022.



## À NOTER

### Accord télétravail dans la fonction publique : la CGT gagne des avancées

Grâce à la mobilisation de la CGT, l'accord du 13 juillet 2021 sur le télétravail dans la fonction publique confirme les dispositions du décret de 2016 et comporte de nouvelles avancées.

#### À noter notamment :

- Le maintien de délais de prévenance en cas de réversibilité (1 mois pendant la période d'adaptation au télétravail et 2 mois ensuite). Pour mettre fin au télétravail l'administration a l'obligation de faire un écrit, de recevoir l'agent et de motiver sa demande par des nécessités de service. Pour préserver sa vie privée, l'agent n'a pas à motiver sa demande d'arrêter le télétravail.
- L'obligation pour l'administration de motiver son refus à une demande de télétravail et la création d'un droit de recours devant les représentant-es du personnel pour les agent-e-s
- La mise à disposition des équipements professionnels et d'une indemnité forfaitaire de 2,5€ par jour de télétravail y compris en cas de circonstances exceptionnelles. A noter : malheureusement dans la fonction publique territoriale, le montant de cette indemnité est renvoyé à la négociation avec chaque collectivité
- Le droit pour les syndicats de communiquer avec les salarié-es via leurs messageries professionnelles
- La limitation à 3 jours hebdomadaires de télétravail
- L'obligation de former les agent-es et les managers
- La mise en place de temps d'échanges réguliers du collectif de travail sur l'organisation du télétravail
- Des mesures de prévention des violences sexistes et sexuelles
- De premiers points d'appuis pour aller plus loin, notamment sur l'indemnité forfaitaire dont le montant est bien loin du coût réel du télétravail pour les salarié-e-s!



**verbatim**

# Synthèse analytique de 10 000 verbatim

« Télétravail, je t'aime, moi non plus »

## Comment avons-nous procédé ?

Les éléments suivants, comme les extraits choisis dans les pages précédentes, ne revêtent pas le caractère scientifique des analyses chiffrées des résultats de l'enquête dans les pages précédentes de ce dossier.

Toutes les citations dans les pages précédentes sont en revanche de réelles réponses intégrales à la question de conclusion « Si vous deviez résumer votre année de télétravail en une phrase ce serait... »

Les chiffres ci-dessous proviennent d'une première extraction de 10 000 répondants analysée à partir de la récurrence de mots-clés et la lecture intégrale des réponses.

## Pourquoi est-ce intéressant ?

Sur 10 000 répondants à qui on a demandé de résumer d'eux même leur année de télétravail en une phrase courte, voici les préoccupations principales qui ressortent et le bilan synthétique qu'ils font de l'année.

Ce qui est intéressant avec cette approche, c'est qu'elle rapporte les mots choisis par les répondant-es eux-mêmes et non les statistiques de réponses à nos questions.

## Qu'est-ce qui en ressort ?

L'écrasante majorité des répondants tire un bilan nuancé ou mitigé des conditions d'exercice du travail à distance ou à domicile, avec des aspects positifs voire très positifs, et des aspects négatifs voire inquiétants aussi bien sur le plan matériel, organisationnel, professionnel que personnel. Leurs propos confirment aussi bien les chiffres de l'enquête que notre analyse de ces chiffres.

# Dans le détail :

## 1/ Une année segmentée, nuancée, sous le signe de l'adaptation.

- Pour la quasi-totalité des répondants le télétravail a été une découverte marquée d'abord par les temps et les moyens de « *l'adaptation* » (évoquée 309 fois)
- L'année se résume même à une période « *complexe* » (28) et « *compliquée* » (80) pour des dizaines de répondants.

## 2/ Plus d'un millier de répondants tirent un bilan (très) positif du télétravail.

- Le mot « *génial* » revient une 6 fois, « *parfait* » 19 fois, « *TOP* » 43 fois, « *révélation* » 16 fois, « *SUPER* » 69 fois, « *formidable* » 17 fois
- De manière moins exclamative, 58 personnes résument avoir « *apprécié* »
- 393 personnes utilisent d'elles même le terme de bilan « *positif* » du télétravail et pour 19 personnes l'année en télétravail a même été « *parfaite* »
- Les répondants ont apprécié le « *calme* » (73) voire carrément la « *sérénité* » (119 fois) et la « *liberté* » (85 fois)
- Matériellement, la notion de « *confort* » revient 74 fois pour une année jugée agréable par 93 personnes la résumant
- 66 répondants retiennent du télétravail une expérience « *intéressante* » et même « *enrichissante* » pour 27 personnes
- Ils et elles parlent carrément de révélation (16), ou d'une année « *agréable* » (93 fois)
- 89 utilisent le mot de « *bonheur* » et 24 répondent uniquement par « *que du bonheur !* »
- 54 personnes sont d'abord préoccupés par la perspective de « *poursuivre* » le télétravail. 28 personnes commencent leur réponse par « *Pourvu que ça dure !* »

## 3/ Mais plus d'un millier de répondants font un bilan négatif voire alarmant.

- 250 personnes résument le télétravail à une expérience « *difficile* » et l'année « *longue* » pour 74 personnes, « *épuisante* » pour 24 personnes et « *éprouvante* » pour 21 personnes
- C'est d'abord « *l'isolement* » qui a marqué les esprits pour 357 répondants voire la « *solitude* » (39) et la « *lassitude* » (17)
- Le bilan est même « *catastrophique* » et « *horrible* » pour 25 personnes
- Le télétravail a été une « *horreur* » voire un « *enfer* » pour 23 personnes
- Le télétravail est même associé à une année de « *merde* » pour 20 personnes
- 34 personnes cantonnent même leur réponse à « *plus jamais ça !* »

#### **4/ Les problématiques qui ressortent : organisation et sens du travail, rapport au collectif de travail, problématiques matérielles et de santé et bien-être au travail et en dehors.**

##### **Le télétravail interroge l'organisation du travail et l'investissement personnel.**

- 149 répondants font le choix de parler « *d'organisation* » en résumant l'année en une phrase et 35 parlent d'eux-mêmes de problématiques de management
- 112 apprécient « *l'autonomie* » et 79 la « *souplesse* » et 34 la « *flexibilité* »
- 140 personnes évoquent la « *concentration* » dans leur (télé)travail
- 210 personnes soulignent une plus grande « *efficacité* »
- 80 parlent même « *productivité* » et 20 de « *performance* »

##### **Le télétravail met en lumière les problématiques de rapport au collectif de travail.**

- 357 parlent « *d'isolement* » en conséquence et 88 du « *lien* » et les « *relations* » (50) et la « *convivialité* »
- 152 personnes évoquent leur « *équipe* », le « *collectif* » pour 109 personnes et « 112 » la hiérarchie ou la « *direction* » (35)
- 95 personnes interrogent le « *sens* » du travail, 21 des problématiques de « *reconnaissance* » et de « *réorganisation* » (17)

##### **Loin devant, la première problématique évoquée est spatio-temporelle avec le trajet domicile-travail.**

- 289 répondants évoquent la question des « *trajets* » en résumant le télétravail
- 223 parlent des « *transports* » et 60 de la « *distance* »

##### **Les préoccupations matérielles sont également très présentes.**

- Lorsque interrogées sur leur année de télétravail, 64 personnes évoquent des problématiques de « *matériel* » et 51 « *d'outils* », 22 « *d'équipement* » et 18 « *l'informatique* »
- 36 parlent « *d'internet* » ou de « *connexion* »
- 17 évoquent « *l'espace* » de télétravail

##### **Le travail à distance bouscule les temps et les charges de travail.**

- En résumant leur année 642 personnes évoquent la question du « *temps* » et 52 les « *horaires* »
- 148 évoquent la « *charge* » et 33 la « *surcharge* »

##### **Ce rapport au temps est directement lié aux problématiques de santé.**

- 80 personnes évoquent d'elles-mêmes des préoccupations de « *santé* »
- 47 répondants parlent de leur « *sommeil* » et 18 du « *repos* »
- 21 parlent de « *sport* » et autant de « *repas* »

**C'est bien le rééquilibrage entre vie privée et vie professionnelle qui est au centre de l'expérience du télétravail depuis un an.**

- 225 répondants évoquent d'eux-même cet « *équilibre* », 69 parlant de « *conciliation* », 39 de « *déconnexion* » et 18 de « *frontière* »
- 122 évoquent d'emblée la « *vie privée* », 277 leurs « *enfants* » et 70 la « *famille* »

**Enfin, si certains salariés ont pu alléger leur temps et leur charge de travail, une part non négligeable fait état de termes alarmants sur les conséquences des zones grises du télétravail.**

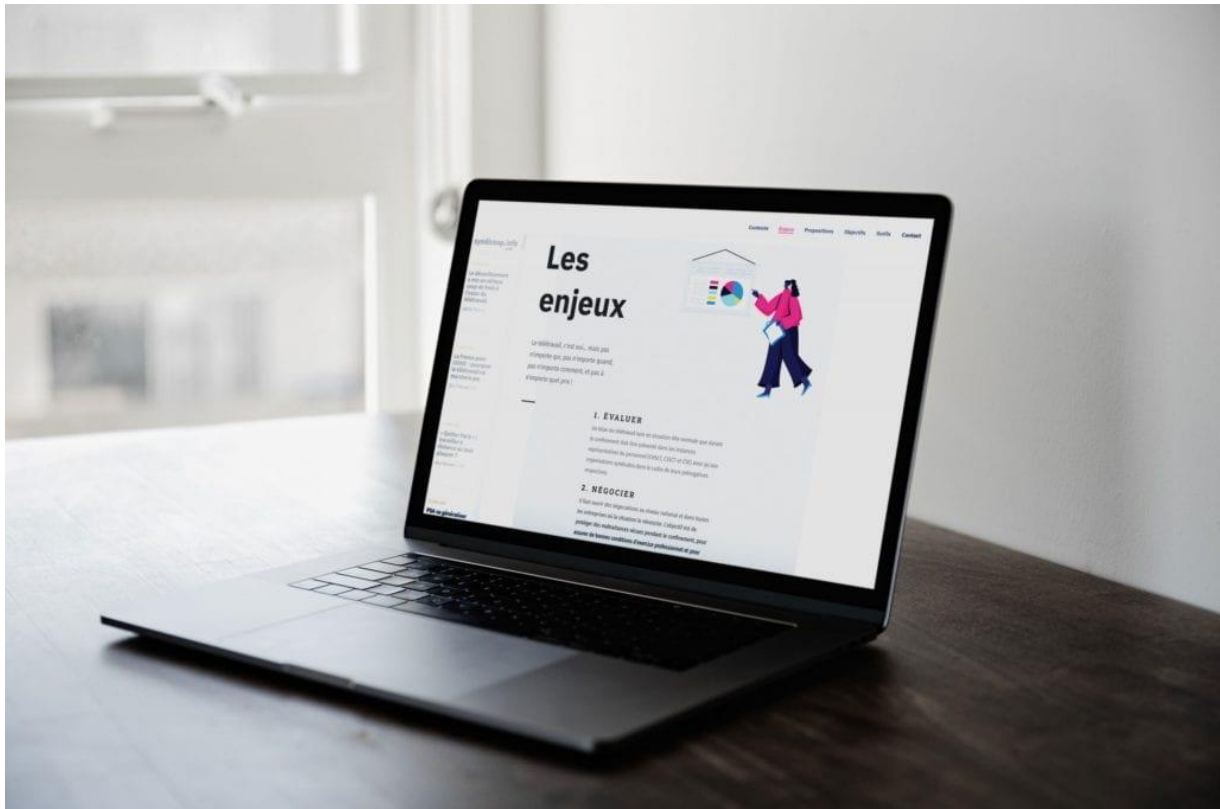
- Si 337 répondants évoquent la fatigue (en positif ou négatif) comme préoccupation centrale, 63 commencent leur réponse par « *fatigue* » dont 37 qui résument leur année à ce seul mot
- 49 répondants évoquent un « *burn out* » et 24 la « *dépression* » et 357 parlent d'isolement
- 82 rapportent un « *mal* », physique le plus souvent, et 38 évoquent les conséquences de la « *sédentarité* »
- 17 personnes parlent « *d'anxiété* », 16 de travail dans « *l'urgence* » et 43 sous « *pression* »



**outils**  
**ugict**  
**cgt**

# teletravail.ugictcgt.fr/

un mini-site dédié avec tous les outils de campagne et propositions CGT



## Pour les personnes en télétravail :

### Télétravail : quels sont mes droits ?

Une FAQ complète en texte et vidéo + décryptage de nos propositions

### Poser une question sur le télétravail

Un formulaire dont les questions / réponses sont ensuite intégrées à la FAQ

# Pour les syndicats

Générateur d'enquêtes sur le télétravail –  
enqueteteletravail.fr



## Ajouter un accord télétravail à la banque de données

Banque de données participative en construction

## Accord type pour encadrer le télétravail

Un document à télécharger pour ne rien oublier lors des négociations d'accord

## GuideTeletravail.fr : Quels droits ? Quelles obligations ?

### Comment négocier ?

Un incontournable, en accès libre

## [Tutoriel vidéo] Comment négocier un bon accord télétravail ?

<https://teletravail.ugictcgt.fr/tuto/> 10 vignettes vidéo courtes





# “ Le télétravail, c’est oui, **mais**... ”

## Découvrez la campagne



### Pour les personnes en télétravail :

- > Des questions / réponses précises et sourcées
- > Des vidéos complètes pour comprendre ses droits
- > Les enjeux et nos propositions sur le télétravail

### Pour les syndicats :

- > Le tutoriel vidéo pour mener campagne et négocier un accord
- > Le générateur d’enquêtes de terrain sur le télétravail
- > La banque de données participative d’accords
- > L’exemple d’accord type encadrant le télétravail
- > Le guide de négociation d’un accord collectif
- > Le tract, le décryptage et des visuels pour les réseaux sociaux
- > Des guides et analyses sur le numérique et le management

