

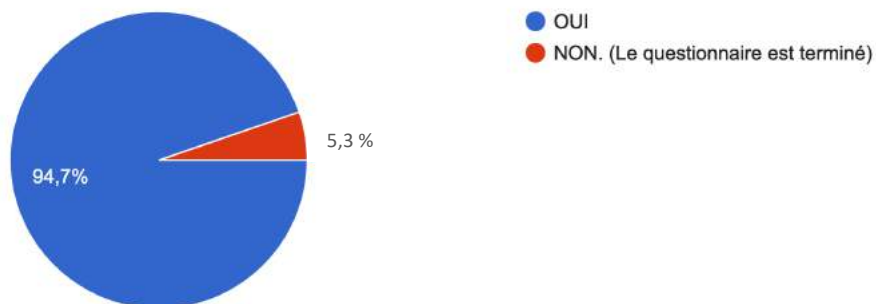
# Consultation pour l'évaluation de la mise en œuvre du télétravail dans les entreprises corses

Janvier 2020

## Statistiques sur la répartition des salariés entre les activités en présentiel en entreprise et le télétravail

1. Au cours de ce mois de janvier, y a-t-il au sein de votre entreprise des salariés en télétravail, ne serait-ce que partiellement?

19 réponses

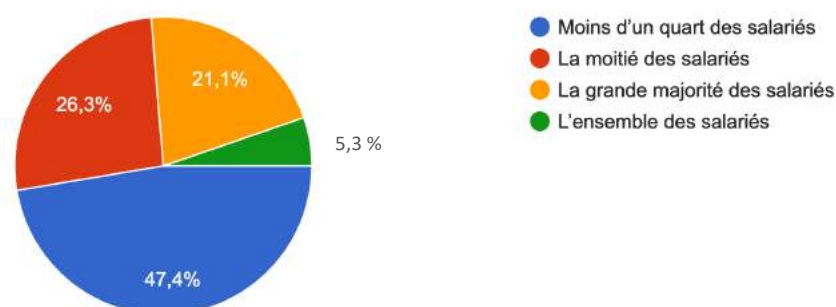


Une seule entreprise précise ne pas pratiquer de télétravail, il s'agit d'une structure du secteur médico-social, appartenant à un groupe et dont la majorité des salariés sont en intervention et l'encadrement réparti sur plusieurs sites.

Très majoritairement, les entreprises sollicitées lors de cette consultation pratiquent le télétravail.

2. Quelle est la part des salariés de votre structure concernés par le télétravail ?

19 réponses

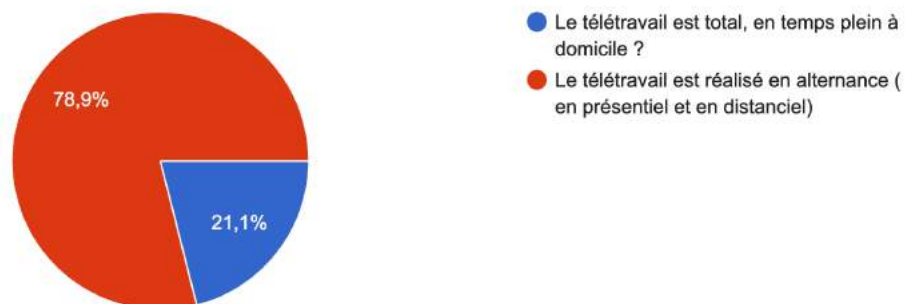


La part des salariés en télétravail se répartie sur deux segments. Près de la moitié ont un quart des salariés en télétravail, le second segment a engagé le télétravail sur plus de la moitié des salariés, exceptionnellement, un faible nombre sur l'ensemble des salariés.

## Modalités du télétravail mis en place

### 3. A l'heure actuelle, pour les salariés en télétravail :

19 réponses

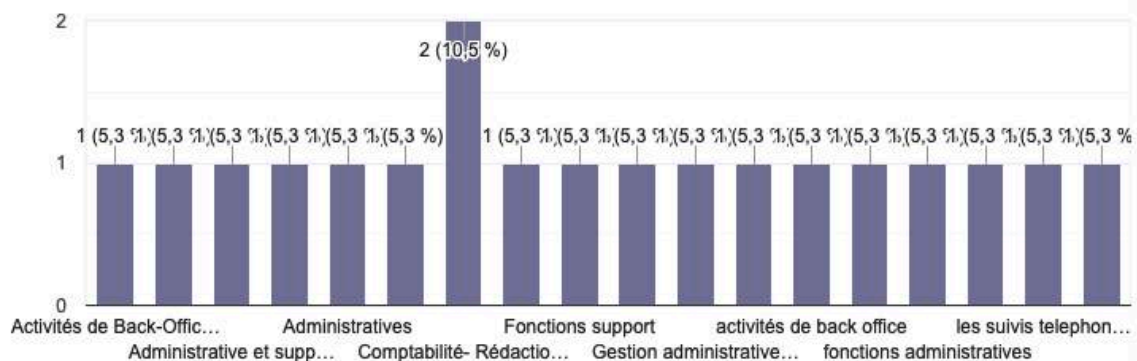


A la question du temps passé en télétravail, on relève très majoritairement dans les réponses, la dimension pendulaire de l'activité qui s'est exercée durant cette période.

## Nature des activités télé-travaillées et des activités non réalisables à distance

### 4. Quelle est la nature des activités télétravaillées ?

19 réponses



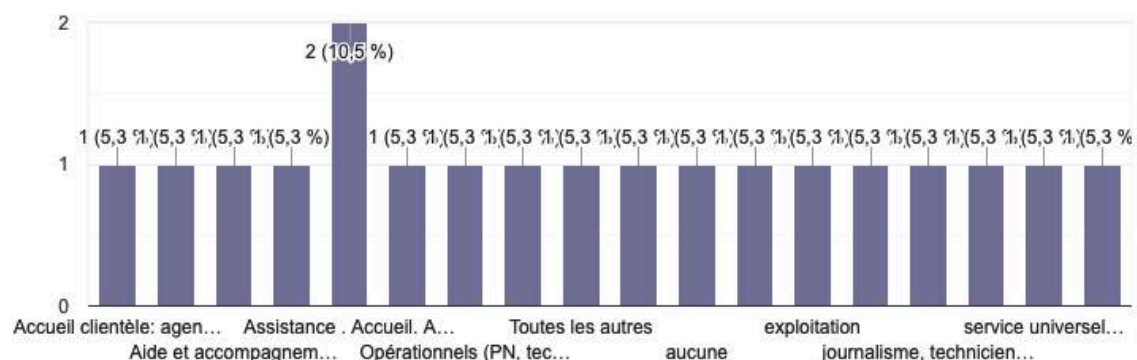
Les activités télé-travaillées demeurent exclusivement à l'usage de professionnels dont les environnements sont mobiles (ordinateurs portables, smartphones...) ou déplacés (accès des serveurs à distance, ...) et quasi exclusivement à domicile.

Se trouvent donc dans ces catégories d'activités, l'ensemble des fonctions supports, des activités commerciales, administratives, comptables.

A la différence de la précédente étude dont nous disposons (Observatoire Bouygues Télécoms / IDC sur le télétravail et « l'ultra mobilité » de janvier 2014), le télétravail était porté sur des modalités d'organisation spécifiques (télétravail à domicile en dehors des temps de bureau, pendant les temps de transport, les déplacements hors des sites de rattachement, ou en espaces de coworking).

### 5. Quelle est la nature de vos activités non-réalisables à distance?

19 réponses

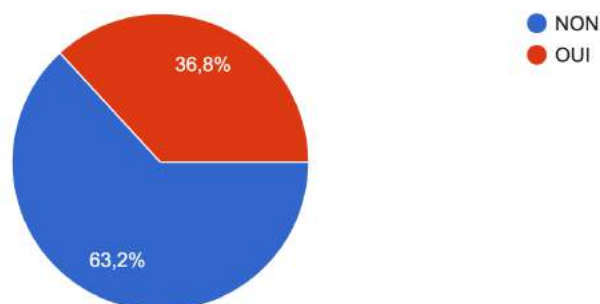


Sans surprise, les métiers liés aux activités industrielles, de construction... ou toute activité nécessitant l'utilisation d'outils, conduisant aussi à une activité de présence ou de proximité, la maintenance, dont l'opérationnalité est directement liée à des actes techniques n'ont pas évolué vers le télétravail.

## Existence d'une antériorité de la démarche de mise en place du télétravail dans le cadre de droit commun

6. Avant la crise sanitaire, existait-il une démarche de mise en place du télétravail au sein de votre établissement ?

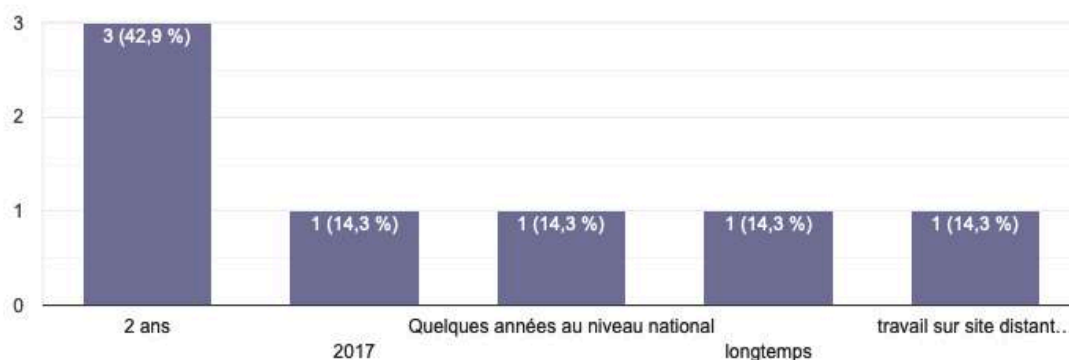
19 réponses



La pratique du télétravail semblait déjà engagée dans les entreprises, car près de 40% s'y étaient engagées. Néanmoins, il est nécessaire de clarifier ce point car le pourcentage des salariés utilisant cette modalité n'est pas spécifié. Il peut notamment s'agir de commerciaux ou de tout autre activité mobile qui par nature sont nomades.

Si oui, depuis combien de temps ?

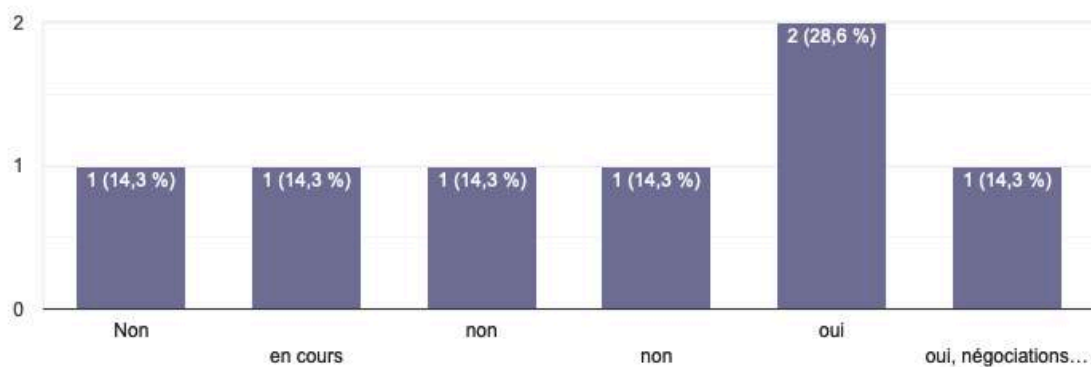
7 réponses



Si sept entreprises précisent avoir déjà mis en place le télétravail, l'antériorité de cette démarche est relativement récente, moins de trois ans (dont un an sous contrainte sanitaire) et majoritairement le fait du rattachement à un établissement national.

Si oui, aviez vous négocié un accord sur le télétravail ?

7 réponses

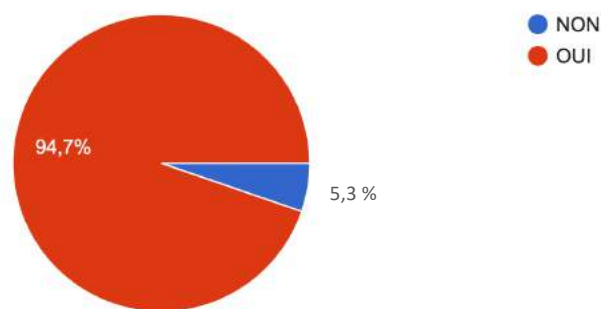


A ce jour, les entreprises n'ont pas majoritairement négocié d'accord sur le télétravail, sur dix-neuf, quatre d'entre elles ont, soit engagé un processus de négociation, soit mis à jour un accord déjà établi.

## Place donnée à la concertation et au dialogue social pour sa mise en place

7. Au cours de la période de contrainte sanitaire (confinement et incitation au télétravail), est-ce qu'il y a eu des temps de négociation, de consultat...u télétravail avec les représentants du personnel ?

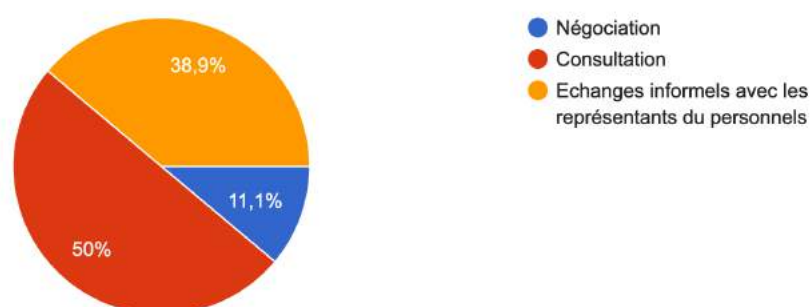
19 réponses



Le caractère de force publique de la période de confinement à semble t il limité le processus de négociation, les entreprises se sont mises en attente de sortie du cadre contraint, en maintenant une consultation des personnels.

Si oui, de quel type ?

18 réponses

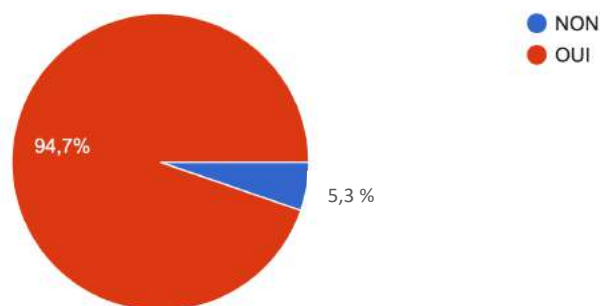


Très majoritairement, à près de 50%, les échanges avec les représentants des personnels se sont réalisés sous forme de consultations, près de 40% sous des formats plus informels.

## Environnement de travail

8. Pour maintenir votre activité, avez-vous eu le besoin d'investir dans des équipements nécessaires à un travail à distance ? (Ordinateur p..., mise en place de nouvelle connexion à internet...)

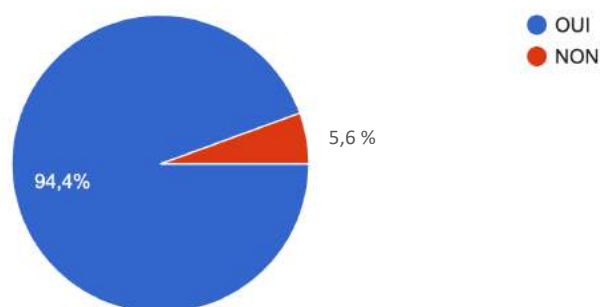
19 réponses



Sans ambiguïté, le déplacement d'une partie des activités habituellement situées en entreprise et désormais réalisées à domicile a conduit à investir dans des équipements individuels spécifiques, en complément des matériels détenus au bureau.

Si oui, avez-vous pu répondre financièrement à ces besoins ?

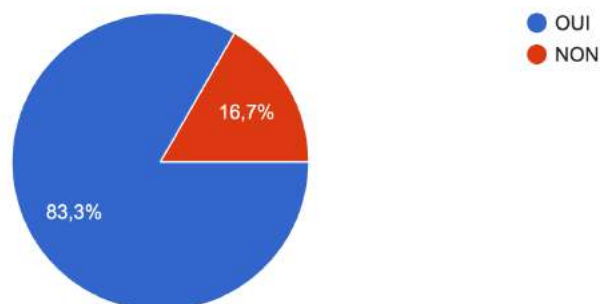
18 réponses



Pour faire face à la continuité de service et d'activité, les entreprises ont mobilisé les ressources nécessaires pour financer les moyens de travail. Un petit nombre a néanmoins été en difficulté pour réaliser cet effort qui a parfois été conséquent (équipement informatique, petit matériel de reprographie, logiciels spécifiques mais également systèmes de partage de données et systèmes de protection).

Si oui, avez-vous pu disposer rapidement de ces matériels ?

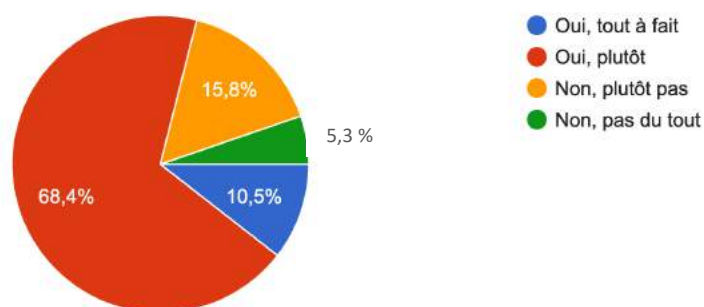
18 réponses



Sans connaître précisément les délais d'accès aux matériels (semaine, mois, ...), et si plus d'un quart ont eue des difficultés pour les faire livrer, la grande majorité a réussi à disposer des moyens nécessaires.

9. Diriez-vous que les salariés en télétravail disposent d'un environnement matériel adapté pour télétravailler (pièce ou espace dédié, bureau, chaise adaptée, etc.) ?

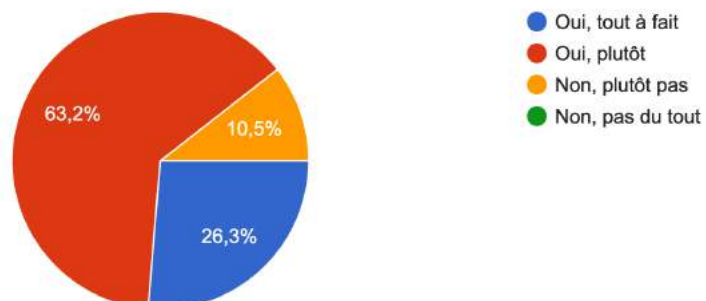
19 réponses



La réponse est majoritairement favorable, il n'en demeure pas moins que plus de 20% des salariés exercent leur activité dans des conditions défavorables ou inadaptées.

10. Les salariés disposent-ils des outils numériques adaptés au télétravail (wifi, 4 ou 5G, accès à un système de Visio-conférence, gestion de documents ...à un serveur sécurisé, tutoriels en ligne, etc.) ?

19 réponses

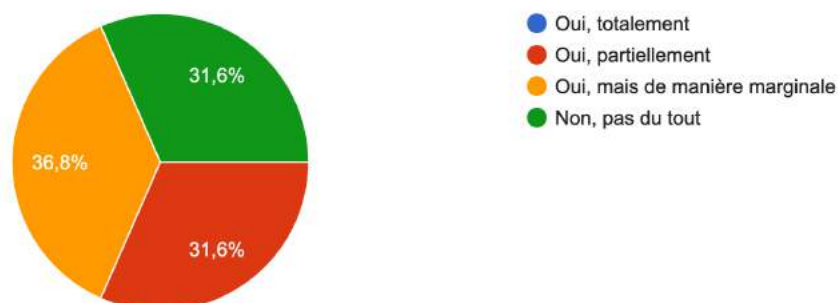


Malgré près d'un an après le déclenchement de l'alerte sanitaire, deux confinements et des incitations au recours du télétravail, 10% des établissements consultés, précisent que les salariés ne disposent pas de l'environnement numérique adapté à leur activité.

## Gestion de la charge de travail

11. Depuis la mise en place du télétravail dans votre entreprise, avez-vous adapté / redéfini l'activité de travail des salariés de votre structure?

19 réponses

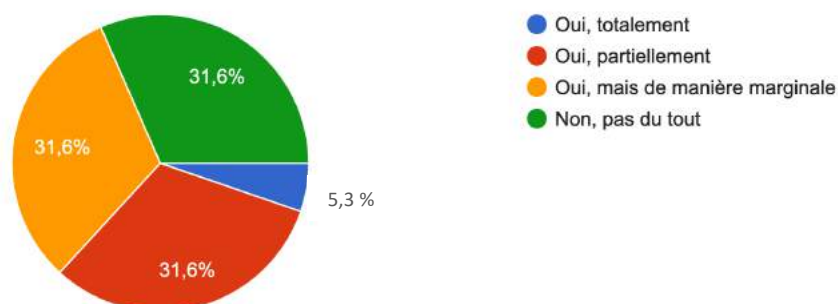


Alors que la situation de crise sanitaire se poursuit, les entreprises précisent n'avoir peu ou partiellement, voire pas du tout, adapté ou redéfini l'activité des salariés.

Cela conduit à penser une certaine linéarité de l'activité, exercée en télétravail tout comme elle l'était sur site.

12. Les objectifs de travail des salariés de votre structure (que ce soit de résultats ou même de délais) ont-ils été adaptés / redéfinis ?

19 réponses

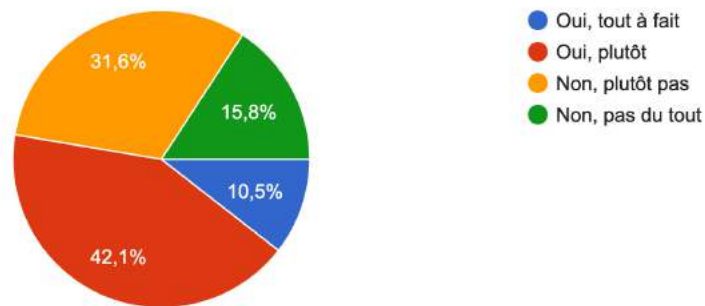


Malgré une projection massive des salariés en télétravail, les modalités d'exercice de celui-ci n'ont semble-t-il pas variées. Plus de 70% des entreprises n'ayant pas modifié les objectifs de résultats et les délais d'atteinte de ceux – ci. Ces questions nécessiteraient un approfondissement pour connaître les types d'activité, les modalités du dialogue professionnel et de management.

Une minorité d'entre – elles ont adapté ou redéfinis totalement les objectifs alors que 30% n'ont pas varié, malgré les impacts constatés depuis le début de la crise sanitaire.

13. Aujourd'hui, diriez-vous que les salariés de votre structure sont en mesure de réaliser l'ensemble de leurs tâches et missions habituelles en télétravail ?

19 réponses

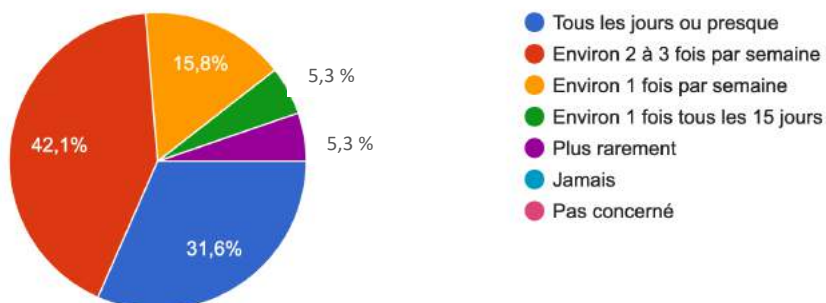


Il apparaît, face à ces réponses éclairées par les questions précédentes, une impression de décalage entre les déclarations somment toutes favorable au travail à distance et la capacité réelle à réaliser l'ensemble des tâches et missions habituelles. Plus de 26% des entreprises considérant qu'il y a une difficulté face à cette question. La réponse « plutôt » peut s'envisager comme une interrogation face à une méconnaissance de la réalité de l'activité.

## Organisation, management et relations de travail

14. Durant cette période, des réunions d'équipe à distance (par téléphone ou visioconférence) ont-elles été mises en place?

19 réponses



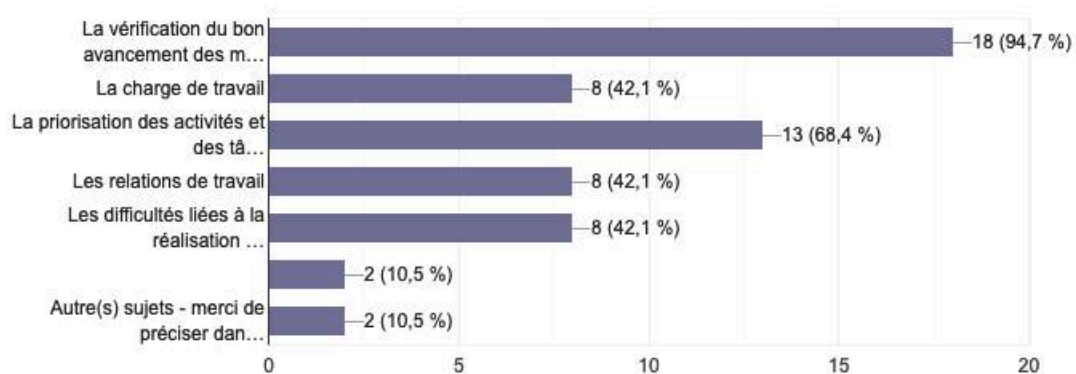
Toutes les entreprises ont répondu à cette question, les réponses peuvent interpeller les enjeux du lien social et managérial dans le cadre collectif.

Majoritairement, pour plus de 70%, les salariés participent aux réunions tous les jours, voire deux à trois fois par semaine.

Plus de 20% des entreprises réalisent ces entretiens sur des échéances longues (ce qui n'exclue en rien les relations en bilatéral avec les encadrants ou les relations avec les collègues).

15. Lors de ces « échanges » ou « points » avec les salariés de votre structure, quels sujets sont abordés ? (Plusieurs réponses possibles)

19 réponses



Autres sujets (merci de préciser)

3 réponses

réunions de travail sur des sujets partagés

échanges sur les dossiers

Actualités, adaptation aux règles sanitaires, résultats et vie de l'équipe, point sur projets en cours et à venir, groupes de travail sur le plan stratégique

Les points majeurs relevés par les DRH sont liés au pilotage de l'activité, qu'il s'agisse du bon avancement des travaux et de la priorisation des tâches.

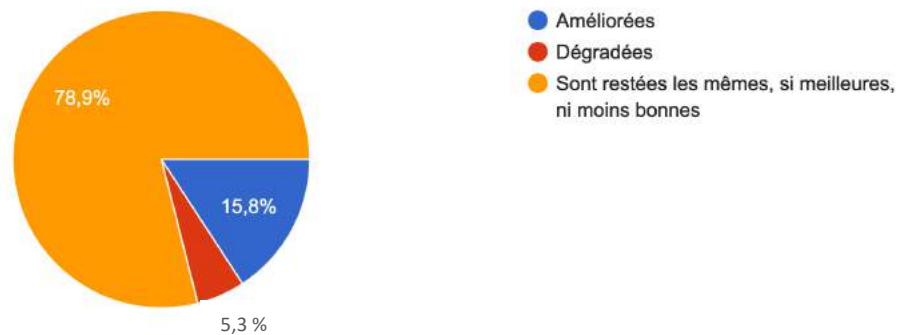
Cet aspect révèle la dimension majeure du management de proximité et interpelle les questions de la charge de travail et des difficultés liées à la réalisation des tâches.

Les relations de travail intègrent les questions hiérarchiques et collaboratives.

Enfin, des questions sur le suivi et la mise en oeuvre des règles sanitaires et des projets à venir sont également abordées.

16. Lors de ce second confinement, diriez-vous des relations de travail au sein de votre structure qu'elles se sont ... ?

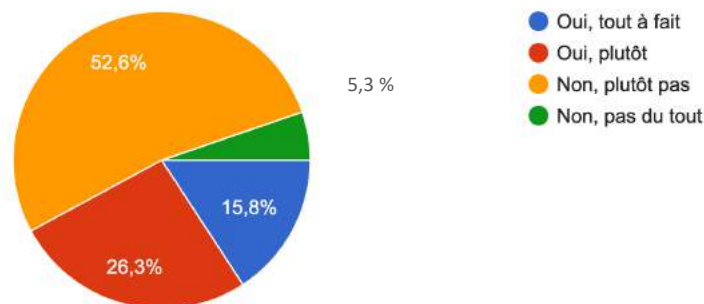
19 réponses



Les relations de travail sont majoritairement maintenues au même niveau (80% des déclarants) avec l'exception d'une dégradation pour un petit nombre d'entreprises et une amélioration pour quelques-unes d'entre elles (16%).

17. Durant cette période, les salariés en télétravail ont-ils eu besoin d'adapter leurs horaires de travail, d'augmenter ou de réduire leur durée de tra...re à leurs contraintes personnelles ou familiales) ?

19 réponses



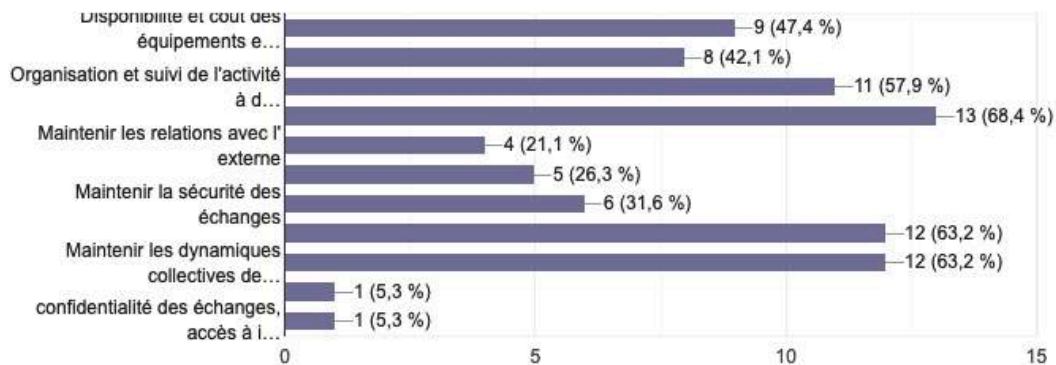
Face à la contrainte sanitaire et à la complexité de l'organisation personnelle et professionnelle, plus de 40% des répondants précisent la nécessité d'avoir des adaptations d'horaires ou de diminution du temps de travail.

Majoritairement les salariés n'ont pas (ou peu) demandé des modifications de leurs horaires et des durées de travail.

## Difficultés principales, freins, impossibilités constatées

18. Quelles sont les principales difficultés rencontrées lors de la mise en place du télétravail?  
(Plusieurs réponses possibles)

19 réponses



L'organisation et le suivi de l'activité, tout comme les préoccupations de maintien des collectifs et de leurs dynamiques, font partie des difficultés et des préoccupations des DRH.

Des aspects plus opérationnels relatifs aux enjeux de confidentialité, de disponibilité des matériels, de sécurité des échanges ou des relations clientèle font également sujet.

Cela se traduit par deux problématiques :

- 1/ Comment manager et piloter l'activité en maintenant un lien social, professionnel et une solidarité entre équipes ?
- 2/ Comment clarifier les aspects opérationnels en disposant de l'ensemble des éléments permettant de poser des questions techniques, de sécurité... ?

## Innovation, adaptation de la structure

19. La mise en place du télétravail a-t-elle permis de réaliser des améliorations pour l'entreprise et/ou pour les salariés, d'ouvrir de nouvelles perspectives notamment en termes d'organisation du travail, de gagner en efficacité, de réduire des coûts, de développer le dialogue social, etc...? Préciser.

19 réponses

non

Oui

Oui élargissement de la dématérialisation et optimisation du temps de travail (diminution des délais de transport) grâce à la visio conférence

NON

de réfléchir à un la nécessité d'un accord télétravail au retour à la normale, nous avons pu capitaliser sur du temps en évitant certains déplacement, et gagner du temps mais en même temps des fragilités se sont fait jour et des risques psychosociaux liés aux difficultés à réguler l'activité de chacun

innovation participative

Des économies des frais de déplacement liées à l'organisation de réunions à distance. Gain de productivité avec la disparition des temps de déplacement.

Organisation vie pro / vie perso pour certains

Solidarité entre les différentes équipes, maintien du dialogue social, maintien de la dynamique de travail, QVT

Difficile à mesurer, amélioration de la qualité de vie oui (résultat d'un questionnaire interne)

Le confinement a accéléré l'utilisation des moyens de travail à distance :

- des gains de temps de transport et des risques qui vont avec,
- d'éventuels gains de coûts de locaux
- mais de la fatigue morale d'éloignement et de stress famille-travail pour ceux qui ont continué à travailler (80%) et globalement ont plus donné ; de l'éloignement tout court pour ceux qui ont moins travaillé (20%) faute de capacité d'organisation et de management dans l'ambiance incertaine et volatile !
- le dialogue social à distance a fonctionné mais s'est appauvri et tendu,
- pas d'efficacité gagnée

diversification de nos offres comme la téléconsultation, la sécurisation des données et du parcours patient par la dématérialisation des dossiers patients...

Oui en terme d'organisation du travail

Productivité améliorée, arrêts de courte durée en baisse, début de mise en œuvre d'une nouvelle organisation du travail digitalisée notamment dans le management

Gagner en efficacité pour certains salariés - meilleure équilibre vie pro / perso

Possibilité de réaliser des formations à distance, réunions d'équipes ou interservices plus fréquentes, développement d'outils collaboratifs et accélération de la digitalisation de l'entreprise, meilleure QVT, renforcement du lien entre collaborateurs et managers, réduction des déplacements, renforcement du dialogue social

Deux entreprises ont estimé que le télétravail n'avait pas eu un apport positif pour leur entreprise. Cependant pour les 17 autres répondants, la mise en place du télétravail a été considéré comme un moyen d'amélioration pour l'entreprise.

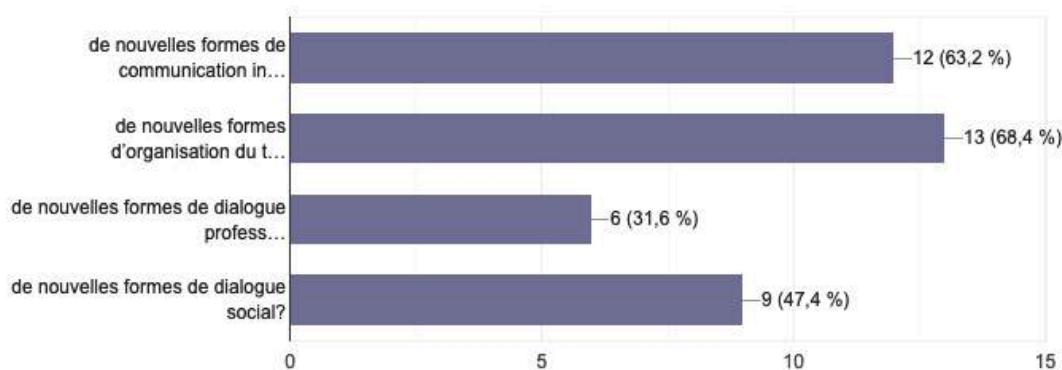
Les points majeurs évoqués par les DRH concernent l'aspect positif de la digitalisation du travail qui s'exprime par l'optimisation de l'organisation du travail, une meilleure QVT, un meilleur dialogue social mais aussi une mise en lumière de la nécessité de réfléchir à un accord sur le télétravail.

Cependant, pour deux répondant, la digitalisation a aussi entraîné une hausse des RPS ainsi qu'un appauvrissement du dialogue social.

Le télétravail a été considéré comme un facteur d'amélioration des conditions de travail mais aussi un facteur de dégradation des conditions de travail parfois même pour la même entreprise.

#### 20. La période actuelle a impacté les organisations, avez-vous testé ou envisagez-vous (plusieurs réponses possibles) :

19 réponses



Majoritairement, les enjeux de communication et d'organisation du travail sont considérés comme prioritaires.

Néanmoins, les questions du dialogue social et professionnel ne sont pas absentes des préoccupations.

Pourriez-vous préciser l'expérimentation la plus pertinente pour l'entreprise ?

19 réponses

Le management par objectif généralisé aux différents métiers

Dématérialisation

Mise en place des visio conférences

certaines réunions en visio efficaces et efficientes

réunion et formation en visioconférence

dialogue social : maintien des instances en présentiel / facilitation des échanges / meilleure réactivité / structuration des échanges

Utilisation des visio (teams)

L'organisation du travail, basée sur l'utilisation de moyens de communication à distance permettant une activité partiellement distante a fait progresser le collectif. La tension de l'incertitude et des confinements/couvre-feu est néfaste cependant pour le bien-être général

la téléconsultation

réunions de négociations en visioconférence

organisation à distance de formations et de réunions destinées au plus grand nombre

la mise en œuvre d'une communication via un réseau social d'entreprise

- Utilisation de communautés de travail dématérialisé (partage de docs, discussions, etc...)  
- Réunions majoritairement en visio = gain de temps et d'efficacité

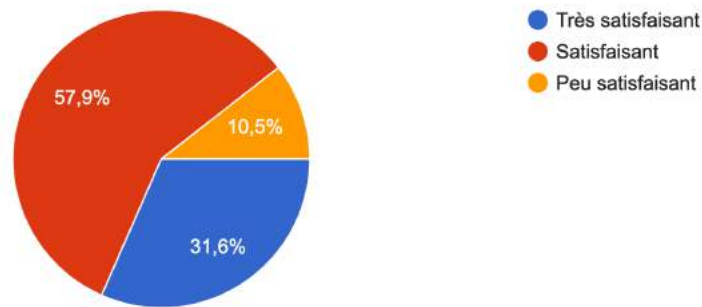
CSE via TEAMS ou WEBEW

l'adaptation des organisations pour faire face aux demandes des clients, accélération de la digitalisation des services, formations développées et adaptées sous forme de classes virtuelles

Majoritairement, les répondants ont évoqué que la communication (mise en place de réunion à distance) était le point le plus pertinent pour l'entreprise. Dans l'ensemble, il est à noter que la mise en place du télétravail a entraîné une restructuration du management notamment pour la coordination des équipes.

## 21. Quel bilan tirez-vous de ces innovations ou adaptations ?

19 réponses



### Vos commentaires complémentaires

2 réponses

La bouteille peut-être vue à moitié pleine (satisfaisant) ou à moitié vide (peu satisfaisant). Je reste positif.

La digitalisation fait partie intégrante de notre plan stratégique, la réflexion a été guidée pour capter cette opportunité et servir au mieux l'intérêt de nos clients. Cette période a aussi servi à développer les modes de travail déjà présents mais sous représentés, tels le télétravail. Cette crise sanitaire a également accéléré la mutation des organisations techniques

Très majoritairement les entreprises sont satisfaites des expérimentations et adaptations engagées lors de cette crise sanitaire. Un faible nombre demeure insatisfait.

22. Pour vous, quelles seraient les mesures à prendre pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise lors de la reprise ?

11 réponses

Former les personnels au management par objectif

Poursuite des visio conférences quand cela est possible

Être accompagné à faire un bilan avec l'ensemble des salariés pour capitaliser sur les + et les -

Favoriser les échanges et le contact

Repenser les organisations, modes de management, faire preuve d'agilité, gestion de crise

Un accord national (groupe international basé en Corse) sur le télétravail choisi, basé sur des conditions de travail à domicile élaborées et satisfaisantes pourrait permettre de "rendre positive" la crise "Covid-19" dans les années futures.

équipements informatiques

généraliser le développement du télétravail dans le cadre du double volontariat Agents/Direction, poursuivre la digitalisation et la mise en place d'outils de management à distance, poursuivre l'équipement des télétravailleurs à domicile

Ne sais pas

Poursuivre une partie de la formation à distance, alterner les réunions en distanciel et en présentiel, maintenir des mesures sanitaires plus strictes qu'antérieurement à la crise, maintenir le télétravail en l'intégrant au cadre existant dans l'entreprise : temps partagé entre télétravail et sur site.

Les mesures à prendre se regroupent en trois catégories :

**1/ Les modalités managériales :**

- Montée en compétence des encadrants
- Formations adaptées au pilotage hybride
- Apprentissages sur l'évaluation des pratiques

**2/ Les modalités de communication :**

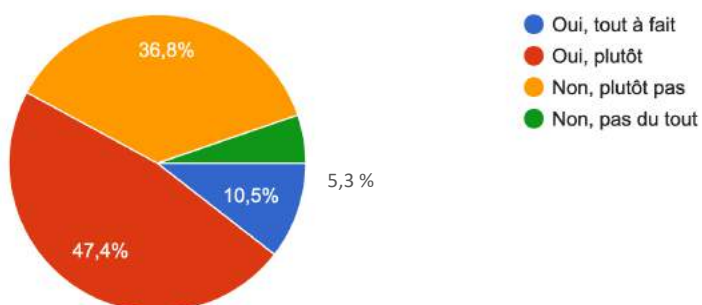
- Maintien de l'utilisation des outils de visio-conférence
- Maintien de la communication vers le collectif et chaque salarié

**3/ Les modalités d'organisation pour favoriser l'agilité :**

- Maintien voire développement du télétravail
- Etayer le cadre par le biais d'une norme interne (accord ou autre).

23. Au final, au-delà de la situation actuelle, diriez-vous que le télétravail est adapté à l'activité de votre structure ?

19 réponses

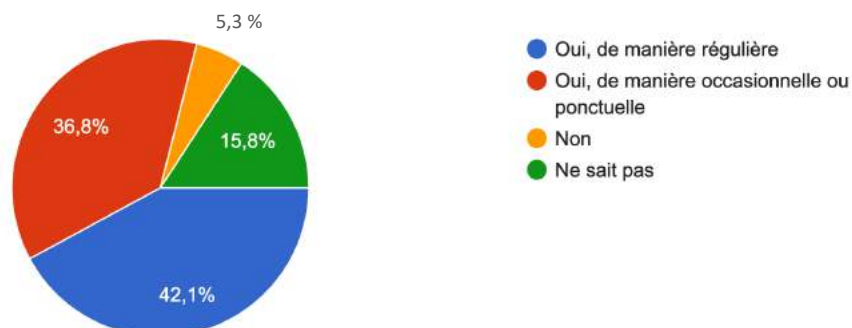


**Près de 60 % des répondants** précisent l'intérêt du télétravail par sa capacité à répondre aux enjeux de l'entreprise.

**Près de 40%** n'en valident pas l'opportunité.

24. Souhaitez-vous maintenir le télétravail dans votre structure ?

19 réponses



Près de 80% des répondants souhaitent maintenir le télétravail.

Cette attente interroge fortement les enjeux, du dialogue social, du management et de la perspective de négociation, nécessaires pour stabiliser le cadre d'exécution du télétravail.

Si réponse "Oui de manière régulière" : précisez dans quelles proportions ?

9 réponses

Max 2 jours par semaine

a définir en fonction des besoins du public que nous accompagnons

30 a 40 %

Introduire de manière pérenne le télétravail dans notre organisation (entre 1 et 2 jours maximum par semaine)

A 85% l'activité doit se faire en présentiel. Pour les 15% des fonctions télétravaillables restantes, un système "régulier" de télétravail partiel (20% à 40%) pourrait être envisagé à condition qu'il soit choisi.

télétravail pendulaire 3/5 maximum toujours sur la base du double volontariat dans le cadre des activités éligibles

1 jour / semaine minimum

Concernant les services actuellement à 100% télétravail car la nature des activités le permet, jusqu'à 2 jours de télétravail dans la semaine ou durant 25 jours glissants dans l'année.

Si réponse "non" : précisez pour quelles raisons ?

2 réponses

Trop marginal

réservé aux fonctions support

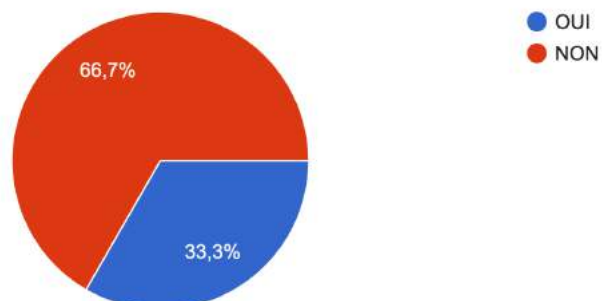
Les entreprises qui maintiendront le télétravail ont envisagé des modalités et des volumes similaires aux pratiques précédant la crise.

Pour celles qui s'y projettent, le souhait commun est de réserver cette modalité aux métiers dont les activités s'y prêtent.

25. Estimez-vous avoir besoin d'un accompagnement pour mettre en place, poursuivre ou développer le télétravail dans votre structure ?

18 réponses

19 réponses

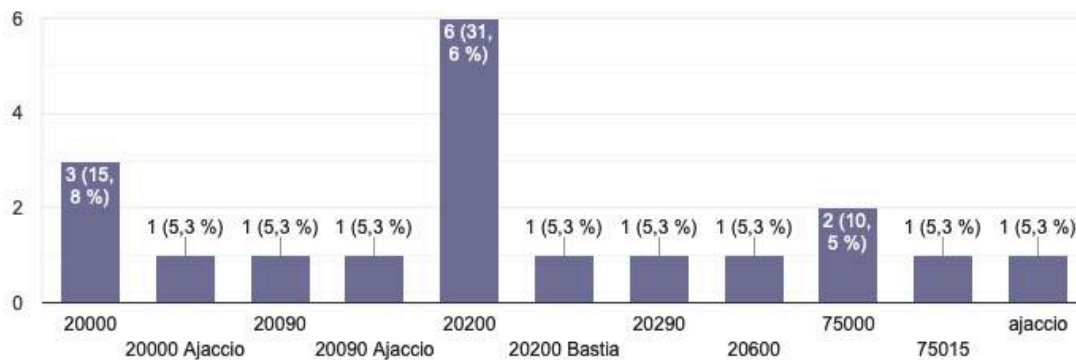


Plus de 30% des entreprises souhaitent un accompagnement pour outiller leurs démarches de télétravail.

## Informations complémentaires

### 1. Où se situe le siège social de votre structure ? Précisez le code postal

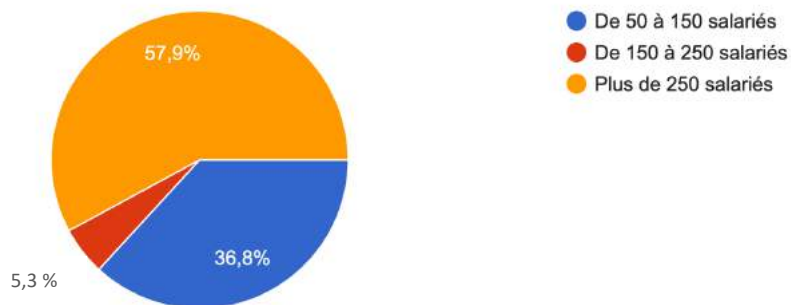
19 réponses



### 2. Quelle est la taille de votre structure ?

19 réponses

19 réponses



### 3. Quelle est le secteur d'activité de votre structure :

19 réponses

19 réponses

