

Le TÉLÉTRAVAIL, enquête auprès des employeurs en Nouvelle-Aquitaine

Une pratique qui s'inscrit durablement depuis la crise

En bref

La crise du COVID 19 constituera probablement un avant et un après pour la pratique du télétravail au sein des entreprises. Si seulement 4 % des salariés le pratiquent régulièrement avant la crise sanitaire de mars 2020, c'est près de 27 % des salariés qui déclarent télé-travailler en janvier 2021 au cœur de la crise (DARES, Tracov)¹.

Le développement massif du télétravail constitue un phénomène social majeur, provoqué dans un premier temps par une réponse à une situation d'urgence (obligation du télétravail et confinement de la population²) puis progressivement adopté par une partie des entreprises comme nouvelle modalité de travail et nouvelle relation managériale s'institutionnalisant de différentes manières au sein des établissements.

C'est ce processus organisationnel vu et mis en place par l'employeur que l'enquête tente de mieux comprendre et connaître. Comment le télétravail se met en place dans le monde de l'entreprise ? Quels sont les facteurs déterminants pour l'employeur



dans sa mise en place ? Quels sont les établissements concernés et quels impacts sur les conditions de travail sont perçus par les directions d'établissements près de 2 ans après l'irruption et la « révolution du télétravail » provoquée par la pandémie de 2020 ?

Si beaucoup d'enquêtes interrogent les salariés, peu questionnent les directions d'établissements ou leurs DRH sur la manière dont ils mettent en place et organisent le télétravail.

La DREETS Nouvelle-Aquitaine a ainsi interrogé au cours du mois de décembre 2021 près de 10 000 établissements néo-aquitains du secteur privé de plus de 20 salariés.

La première partie est consacrée à la mise en place du télétravail. Pour beaucoup de répondants, le télétravail est une nouveauté liée à la crise mais qui perdure 18 mois après le 1er confinement. Il semble se mettre en place différemment suivant le secteur d'activité et la volonté de la direction de l'établissement d'inscrire durablement ou non cette modalité de travail³.

Les employeurs ont été aussi interrogés sur leur pratique au quotidien du télétravail (organisation du temps de télétravail) et ses impacts organisationnels tels qu'ils sont perçus par les dirigeants.

Enfin, la question s'est posée sur les conditions de travail c'est-à-dire sur les actions mises en place (équipements et ressources pour les salariés) et les remontées que peuvent enregistrer et percevoir les directions des établissements quant à la situation de leurs télétravailleurs.

¹Erb L.-A., et al. (2022), *Télétravail durant la crise sanitaire : Quelles pratiques en janvier 2021 ? Quels impacts sur le travail et la santé ? Dares-Analyse*, n°9, Février, 8 p.

²Article L1222-11 du code du travail, « En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés. »

³Le télétravail, trois projets pour un même objet, selon l'étude d'A. Largier citée dans Géniaut B. (2021), *Covid 19 et télétravail*, Droit social, mai 2021 : un projet politique (obligation), un projet de mode de vie (salarié) et un projet managérial (entreprise). *Notre enquête investigate plutôt le projet d'entreprise.*



ENCADRÉ 1

LES PRINCIPAUX POINTS DE L'ENQUÊTE

Trois quarts des répondants indiquant avoir mis en place le télétravail en décembre 2021 ne le pratiquaient pas avant la crise Covid.

Ce télétravail s'inscrit durablement pour les deux-tiers d'entre eux, que les établissements soient néo-pratiquants ou pas.

Cette mise en place s'est faite principalement par un simple accord, qu'il soit oral ou écrit, avec le salarié.

Si les conditions matérielles ou les plages horaires ont été formalisées avec le salarié pour la moitié des établissements, c'est principalement le volontariat qui a été la base des échanges avec le salarié pour les trois-quarts d'entre-eux.

Les remontées des salariés ont été plutôt positives sur la pratique du télétravail, notamment par rapport à l'équilibre vie professionnelle / vie privée, et si l'impact sur les performances de l'établissement a été jugé neutre.

La pratique du télétravail se limite à deux jours maximum par semaine, pour neuf établissements sur dix.

Enfin, deux établissements sur trois ont mis en place des points réguliers avec leurs salariés, mais peu d'accompagnement a été envisagé, que ce soit pour le salarié en télétravail ou son manager.

LES NÉO-PRATIQUANTS, UNE GRANDE MAJORITÉ DES RÉPONDANTS FIN 2021

Alors que le télétravail, avant la crise sanitaire, était peu pratiqué par les salariés, la pandémie du Covid 19 constitue une césure et change la donne pour les établissements et ses salariés.

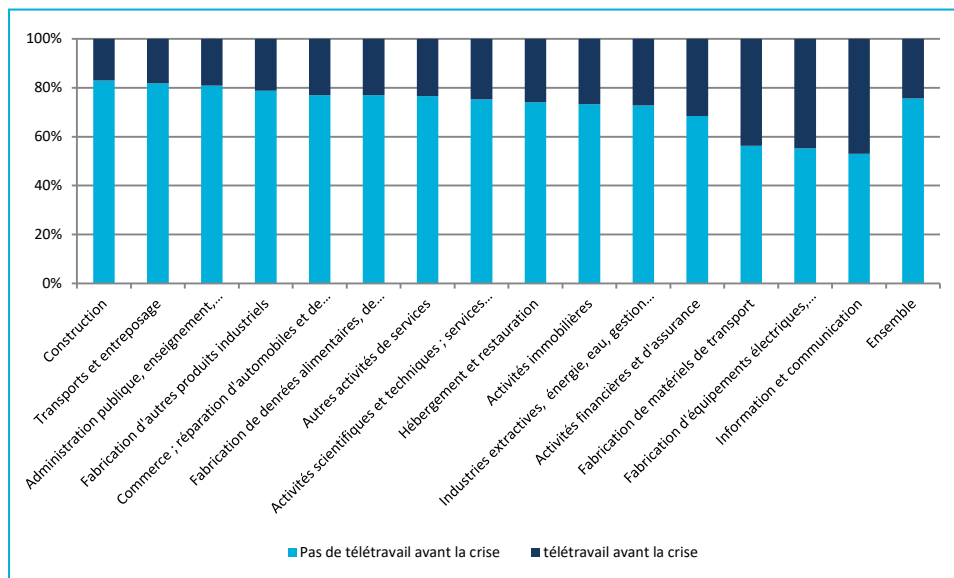
En effet, près de 75 % des établissements qui déclarent pratiquer le télétravail en décembre 2021 ne l'avaient ja-

mais expérimenté avant mars 2020.

Cette nouvelle donne confirme le déploiement massif de cette pratique au sein des établissements néo-aquitains qui pour la majorité sont des «néo-pratiquants».



FIGURE 1 : LES NÉO PRATIQUANTS PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ



Les néo-pratiquants représentent jusqu'à 83 % des répondants du secteur de la construction (secteur habituellement peu utilisateur du télétravail) mais « seulement » 50 % dans le secteur information-communication.

C'est donc une innovation sociétale qu'a provoquée la crise sanitaire en généralisant une pratique, jusqu'ici plutôt confidentielle et réservée à des métiers spécifiques

(tertiaire supérieur notamment), à l'ensemble du tissu productif et économique, pour les postes éligibles au télétravail.

Pour autant, il existe également des établissements qui ne pratiquent pas ou ne pratiquent plus le télétravail lors de l'enquête en décembre 2021 (Cf. encadré 2)



ENCADRÉ 2

LES ÉTABLISSEMENTS QUI NE PRATIQUENT PAS LE TÉLÉTRAVAIL, POURQUOI ? QUI SONT-ILS ?

Si l'enquête était destinée aux établissements ayant mis en place le télétravail, il a été cependant demandé à ceux qui ne l'avaient pas mis en place, les raisons de ce choix.

Environ 650 établissements ont répondu non à la question de la pratique du télétravail. Presque huit sur dix ont indiqué l'absence de tâche télétravaillable comme principale cause de non-mise en place au sein de leur établissement.

La deuxième raison avancée tient à la difficulté de la mise en place, mais pour seulement 24% d'entre eux.

Enfin, les motifs « pas favorable », « pas de contrôle possible sur l'activité » et « pas de contrôle sur les risques professionnels » ont été très peu cités, par moins d'un établissement sur dix n'ayant pas mis en place le télétravail.

Peu de différences ont été constatées selon les secteurs ou les tailles d'établissements. Seul point notable, presque 100% des établissements du secteur de l'hébergement ont indiqué « sans surprise » l'absence de tâche télétravaillable.

UNE PRATIQUE DURABLE QUI CONCERNE UNE MAJORITÉ DES RÉPONDANTS, Y COMPRIS LES NÉO-PRATIQUANTS

Pour l'ensemble des répondants, c'est près de 65 % des établissements qui déclarent vouloir l'inscrire durablement au sein de leurs établissements.

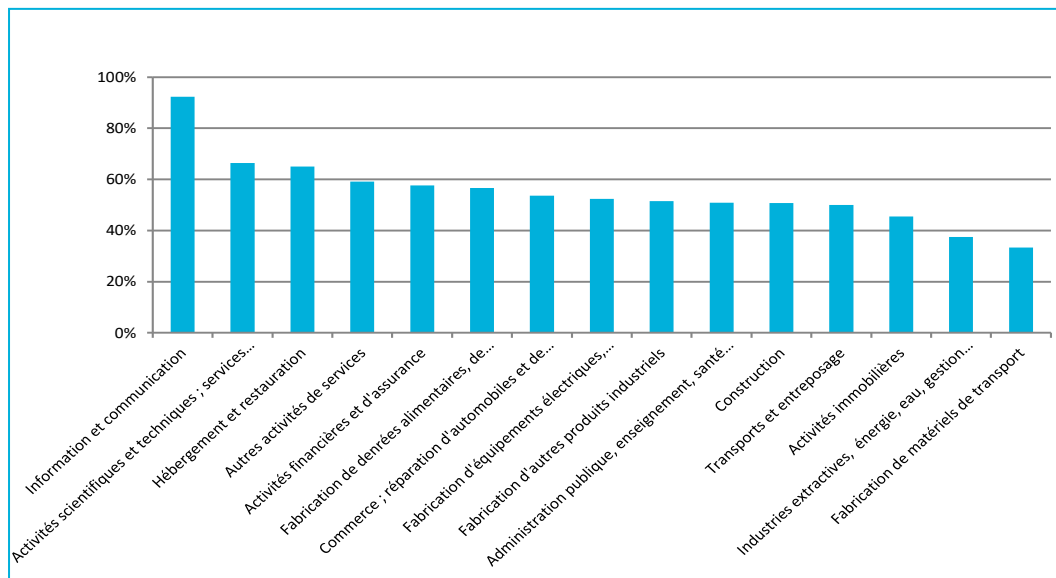
Cette majorité de répondants montre bien que, au-delà des circonstances exceptionnelles de la crise et en particulier l'obligation de télétravail prévue par la loi, l'essor du télétravail constitue une des principales mutations du monde du travail provoquées par cette pandémie.

Cette inscription durable du télétravail est une caractéristique clé pour différencier les établissements et imprime un profil particulier sur de nombreux aspects. (Cf. encadré 3)

Pour les seuls néo-pratiquants, plus de la moitié compte également l'inscrire durablement dans la pratique.



FIGURE 2 : INSCRIPTION DURABLE POUR LES NÉO PRATIQUANTS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



Les secteurs habituellement utilisateurs sont également ceux dont les néo pratiquants déclarent le plus vouloir l'inscrire durablement comme l'info-communication (avec plus de 92 %).

Tous secteurs confondus, c'est plus de 55 % des néo-pratiquants qui déclarent vouloir l'inscrire durablement.

Cette mutation concerne aussi les secteurs traditionnellement moins utilisateurs du télétravail comme l'hébergement restauration, les autres activités de services et même la construction et le transport, respectivement à hauteur de 65 %, 59 % et 50 %.



ENCADRÉ 3

LES ÉTABLISSEMENTS QUI COMPTENT INSCRIRE DURABLEMENT LE TÉLÉTRAVAIL, UN PROFIL SPÉCIFIQUE ?

65% des répondants comptent inscrire durablement le télétravail dans l'organisation de leur établissement.

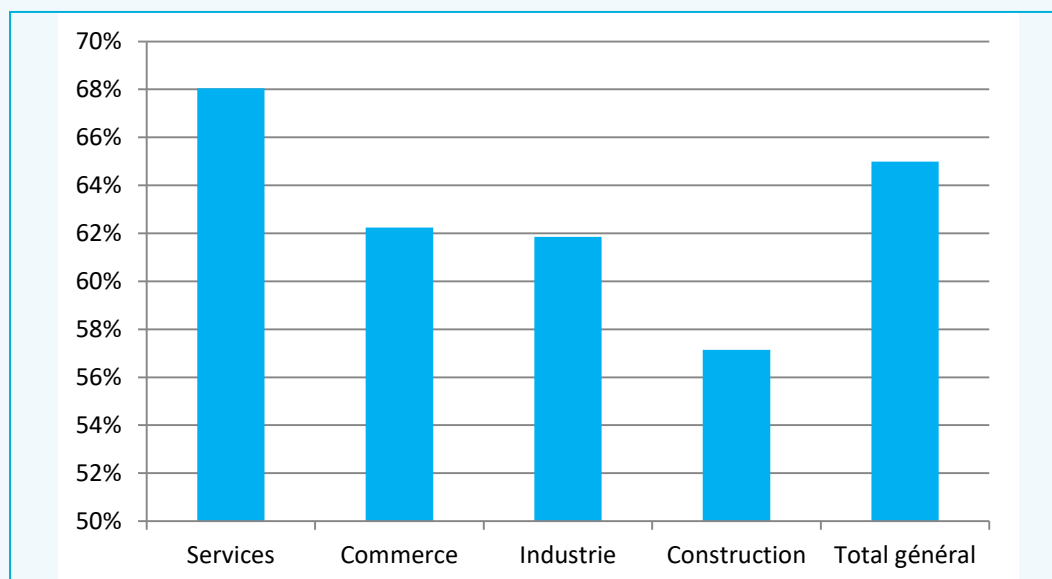
Quel que soit le secteur, cette inscription durable l'est pour la majorité des établissements, même si c'est plus marqué

pour les établissements du secteur des services (68%) que pour ceux de la construction (57%).

Dans le secteur des services, les taux sont particulièrement élevés pour l'information-communication (92%), les activités financières et d'assurances (71%), les activités spécialisées, scientifiques, techniques et les activités administratif et de soutien (75%), comprenant notamment l'ingénierie, études techniques et activités comptables.



FIGURE 3 : INSCRIPTION DURABLE DU TÉLÉTRAVAIL SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Si l'inscription durable du télétravail est logiquement très marquée pour les établissements qui l'avaient déjà mis en pratique avant la crise (93%), c'est aussi le cas pour une majorité des établissements néo-pratiquants (56%).

Cette mise en place, au sein des établissements comptant l'inscrire durablement, a ainsi été beaucoup plus formalisée que pour les autres établissements.

Ainsi, plus de la moitié (52%, figure 4) a soit signé un accord collectif, soit signé une charte.

Ce n'est le cas que pour 9% des établissements ne comptant pas l'inscrire durablement.

A l'inverse, ces mêmes établissements sont presque huit sur dix à s'être contentés d'un simple accord, soit une proportion double de celle des autres établissements.



FIGURE 4 : FORMALITÉ DE MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

Mise en place du télétravail	Télétravail inscrit durablement		
	Non	Oui	Ensemble
Par un accord collectif	4%	28%	20%
Par un engagement défini unilatéralement par l'employeur	14%	6%	9%
par un simple accord (oral ou écrit) avec le salarié	78%	42%	54%
Par une charte	5%	24%	18%
Total	100%	100%	100%

Logiquement, la proportion de ceux qui avait déjà instauré le télétravail au sein de leur établissement est plus

importante parmi ceux comptant l'inscrire durablement (35% contre 5%).



FIGURE 5 : ÉLÉMENTS FORMALISÉS LORS DE LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

	Inscription durable du télétravail				Inscription durable du télétravail		
	Non	Oui	Ensemble		Non	Oui	Ensemble
Volontariat				Contrôle			
Non	34%	13%	20%	Non	84%	77%	80%
Oui	66%	87%	80%	Oui	16%	23%	20%
Conditions Matérielles				Déconnexion			
Non	58%	42%	47%	Non	63%	41%	49%
Oui	42%	58%	53%	Oui	37%	59%	51%
Plages horaires				Accompagnement			
Non	51%	40%	44%	Non	93%	77%	82%
Oui	49%	60%	56%	Oui	7%	23%	18%

Les établissements inscrivant le télétravail dans la durée sont plus nombreux à avoir formalisé avec leurs salariés des éléments jugés importants au moment du passage au télétravail.

On remarque notamment, même si c'est un des éléments le moins formalisé quel que soit l'établissement, l'écart important sur l'accompagnement des salariés, y compris des

managers : ils sont trois fois plus nombreux, en proportion (respectivement 23% et 7%).

Moins d'un établissement sur dix comptant le mettre en place durablement a instauré en moyenne trois jours de télétravail ou plus pour les salariés concernés, soit un peu moins que les autres établissements, avec 17% d'établissements dans ce cas.

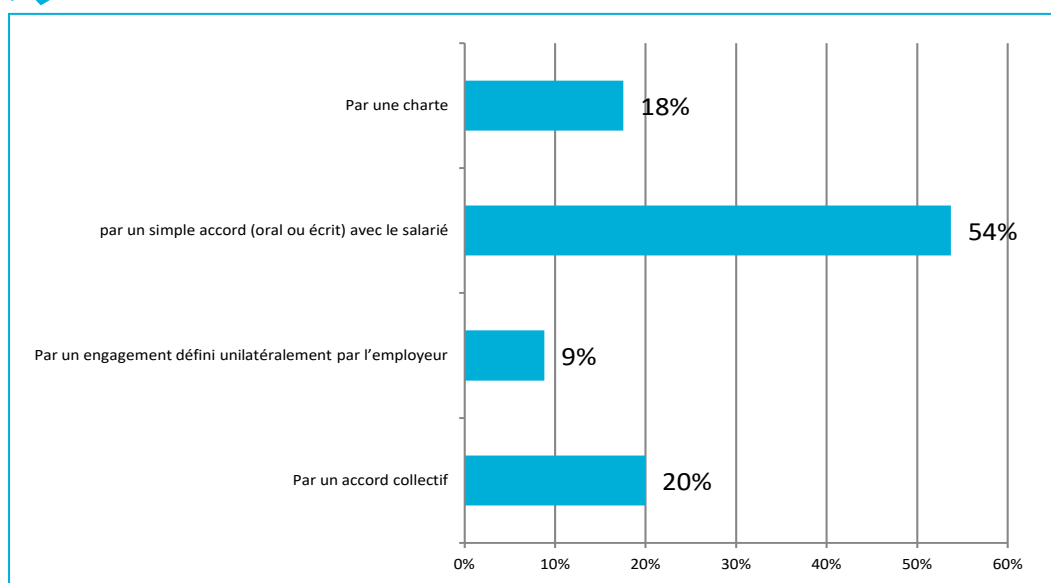
PLUS DE LA MOITIÉ DES ÉTABLISSEMENTS ONT INSTAURÉ LE TÉLÉTRAVAIL PAR UN SIMPLE ACCORD INDIVIDUEL

La diversité observée en termes de dialogue social et de négociation collective autour du télétravail constitue un des apports de notre enquête.

Elle montre la pluralité des modalités de mise en place mais aussi des profils différents selon le comportement et l'attitude adoptés par les directions face au télétravail.



FIGURE 6 : TYPE D'ACCORD ADOPTÉ



C'est le simple accord individuel qui prédomine avec près de 54 % des établissements déclarant utiliser cette modalité contre près de 20 % pour l'accord collectif et 18 % pour la charte (Figure 6).

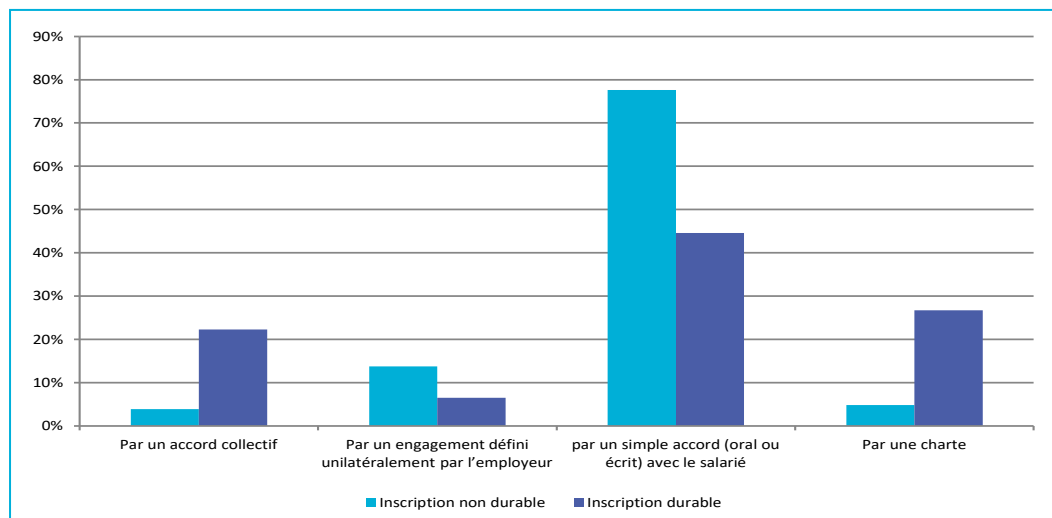
Des différences sectorielles apparaissent dans les modalités de mise en place du télétravail avec une prédominance

pour l'accord collectif dans le monde de la banque-finace et des assurances, la charte est, quant à elle, privilégiée pour le secteur de l'information-communication alors que le simple accord individuel est prépondérant pour les secteurs de la construction et du commerce





FIGURE 7 : LES MODALITÉS DE MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL POUR LES NÉO-PRATIQUANTS



Comme pour l'ensemble des répondants, la volonté managériale d'inscrire durablement le télétravail (Cf. encadré 2)

constitue aussi un facteur clé de différenciation dans le choix des modalités juridiques par les néo-pratiquants (Figure 7)

LE VOLONTARIAT FORMALISÉ PAR PLUS DE SEPT ÉTABLISSEMENTS SUR DIX LORS DU PASSAGE AU TÉLÉTRAVAIL DE LEURS SALARIÉS

La mise en place du télétravail, qu'elle ait eu lieu avant ou pendant la crise, a nécessité au sein des établissements la formalisation d'un certain nombre d'éléments

avec les salariés concernés par cette mise en place, comme par exemple le volontariat, les plages horaires ou le droit à la déconnexion.



FIGURE 8 : ÉLÉMENTS FORMALISÉS AVEC LES SALARIÉS LORS DE LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

	Volontariat	Conditions matérielles	Plages horaires	Contrôle des horaires	Droit à la déconnexion	Accompagnement des salariés
49 et moins	71%	46%	47%	17%	41%	11%
50 et plus	77%	52%	57%	21%	54%	23%
Industrie	73%	49%	58%	19%	50%	16%
Construction	73%	42%	42%	16%	35%	9%
Commerce	78%	50%	55%	17%	48%	15%
Services	74%	49%	50%	19%	48%	18%
Ensemble	74%	49%	52%	19%	47%	17%

Pour les trois quarts des établissements, c'est principalement la base du volontariat qui a été formalisée entre l'établissement et le salarié (figure 8).

Pour environ un établissement sur deux, c'est l'ensemble des éléments nécessaires au travail du salarié à la maison : les conditions matérielles et financières, la définition des plages horaires et enfin le droit à la déconnexion.

En revanche, il y a peu d'accompagnement des salariés ou de contrôle des horaires mis en place.

Quels que soient les éléments observés, les grands établissements sont plus nombreux à les avoir formalisés, notam-

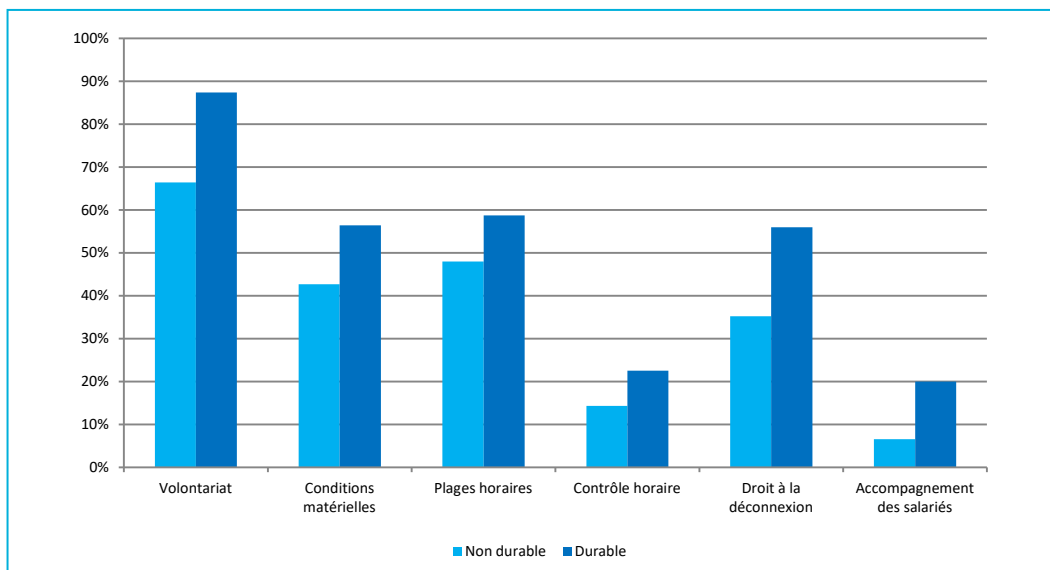
ment en termes d'accompagnement des salariés en télétravail, où un quart d'entre eux l'a formalisé, alors que ce n'est le cas que pour à peine plus de un sur dix pour les petits établissements.

Parmi les néo-pratiquants, on observe des différences importantes selon que le télétravail s'inscrive de manière durable dans le fonctionnement de l'établissement ou non.

Ainsi, on note plus de 20 points d'écart sur la formalisation dans les échanges de mise en place du télétravail du volontariat et du droit à la déconnexion (respectivement 87% contre 66% et 56% contre 35%).



FIGURE 9 : ÉLÉMENTS FORMALISÉS À LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL POUR LES NÉO-PRATIQUANTS



POUR NEUF ÉTABLISSEMENTS SUR DIX, LES SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL LE SONT AU PLUS DEUX JOURS

Très peu d'établissements déclarent des salariés en télétravail à 100%.

Qu'ils soient néo-pratiquants, ou qu'ils aient déjà mis en place le télétravail avant la crise sanitaire, seuls 5% des répondants indiquent que leurs salariés sont en télétravail à 100%

Neuf établissements sur dix ont indiqué un ou deux jours de

télétravail, en moyenne sur la semaine, pour leurs salariés en télétravail.

Parmi les néo-pratiquants, ceux qui ne comptent pas l'inscrire durablement sont un peu plus nombreux à avoir instauré le télétravail sur une durée de trois jours ou plus, 17% contre 10% pour les autres établissements.



FIGURE 10 : NOMBRE DE JOURS DE TÉLÉTRAVAIL SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

Secteur d'activité	De 1 à 2 jours	3,4 ou 5 jours
Autres activités de services	95%	5%
Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale	93%	7%
Construction	90%	10%
Activités financières et d'assurance	89%	11%
Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien	88%	12%
Industrie manufacturière, industries extractives et autres	88%	12%
Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration	88%	13%
Information et communication	70%	30%
Activités immobilières	ns	ns
Total général	89%	11%

Quelques secteurs sont cependant plus nombreux à avoir une politique de télétravail portant sur plus de deux jours. Ainsi, presque un établissement sur trois du secteur de l'information et communication a indiqué trois jours ou plus de télétravail pour leurs salariés en télétravail.

A l'inverse, on note un très faible nombre de répondants dans le secteur de l'administration publique, l'enseignement, la santé humaine et dans l'action sociale et dans

celui des autres activités de services déclarant plus de deux jours de télétravail en moyenne.

Autre différence observable, les établissements de moins de 50 salariés sont plus nombreux que les grands établissements à avoir, en moyenne, leurs salariés en télétravail sur une durée de trois jours ou plus (respectivement 14% et 8%).



SEUL UN ÉTABLISSEMENT SUR DIX ESTIME QUE LE TÉLÉTRAVAIL A UN IMPACT NÉGATIF SUR SA PERFORMANCE

Plus de la moitié des établissements ayant répondu à l'enquête estime que le télétravail n'a pas d'impact sur les performances de l'établissement (Figure 11).

Ils sont, de plus, plus nombreux à lui imputer des effets positifs que négatifs



FIGURE 11 : EFFET RESENTI DU TÉLÉTRAVAIL SUR LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ	EFFET SUR LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT			
	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
Industrie	16%	29%	55%	100%
Construction	16%	36%	48%	100%
Commerce	13%	26%	60%	100%
Services	8%	40%	52%	100%
TRANCHE D'EFFECTIFS	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
49 et moins	12%	36%	52%	100%
50 et plus	11%	32%	57%	100%
ENSEMBLE	11%	35%	54%	100%

DURÉE MOYENNE DU TÉLÉTRAVAIL	EFFET SUR LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT			
	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
3,4 ou 5 jours	18%	30%	51%	100%
De 1 à 2 jours	8%	39%	53%	100%
TÉLÉTRAVAIL AVANT LA CRISE	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
Non	13%	31%	55%	100%
Oui	6%	44%	50%	100%
INSCRIPTION DURABLE DU TÉLÉTRAVAIL	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
Non	26%	20%	55%	100%
Oui	5%	42%	54%	100%
ENSEMBLE	11%	35%	54%	100%

Les établissements du secteur des services sont ceux estimant le plus fréquemment que le télétravail a des effets positifs alors que ceux de l'industrie déclarent le moins d'effets positifs avec 29 %.

Les établissements dont les salariés télétravaillent moins de 2 jours ainsi que ceux qui pratiquaient déjà le télétravail

avant la crise sanitaire sont également plus nombreux à déclarer des effets positifs comparés aux établissements plus intensifs (plus de 2 jours de télétravail) et aux « néo-pratiquants ».

UN IMPACT NÉGATIF DU TÉLÉTRAVAIL SUR LA QUALITÉ DES RELATIONS COLLECTIVES DU TRAVAIL PLUS MARQUÉ QUE POUR LES PERFORMANCES DE L'ÉTABLISSEMENT

Plus qu'un impact sur leur performance, les établissements estiment que le télétravail a un impact sur la qualité des relations collectives de travail (figure 12).

36% estiment notamment que cet effet est négatif, contre seulement 22% qui estiment un effet positif.

On observe là aussi, un écart important entre les néo-pratiquants et les autres établissements où ils sont 13 points de

plus à trouver un impact négatif sur les relations de travail et 10 points de moins un effet positif.

On peut probablement observer ici l'effet de la crise qui a obligé certains établissements à instaurer le télétravail au contraire de ceux qui l'avait mis en place sans contrainte avant la crise covid.



FIGURE 12 : EFFET RESSENTI DU TÉLÉTRAVAIL SUR LA QUALITÉ DES RELATIONS COLLECTIVES

SECTEUR D'ACTIVITÉ	EFFET SUR LA QUALITÉ DES RELATIONS COLLECTIVES DE TRAVAIL			
	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
Industrie	42%	17%	42%	100%
Construction	33%	19%	47%	100%
Commerce	34%	22%	45%	100%
Services	33%	25%	42%	100%
TRANCHE D'EFFECTIFS	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
49 et moins	33%	23%	44%	100%
50 et plus	39%	20%	42%	100%
ENSEMBLE	36%	22%	43%	100%

DURÉE MOYENNE DU TÉLÉTRAVAIL	EFFET SUR LA QUALITÉ DES RELATIONS COLLECTIVES DE TRAVAIL			
	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
3,4 ou 5 jours	41%	23%	37%	100%
De 1 à 2 jours	31%	25%	44%	100%
TÉLÉTRAVAIL AVANT LA CRISE	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
Non	39%	19%	42%	100%
Oui	26%	29%	46%	100%
INSCRIPTION DURABLE DU TÉLÉTRAVAIL	NÉGATIF	POSITIF	SANS EFFET	ENSEMBLE
Non	54%	10%	36%	100%
Oui	27%	27%	46%	100%
ENSEMBLE	35%	22%	43%	100%

Quel que soit le secteur d'activité, les établissements sont beaucoup plus nombreux à estimer négativement l'impact du télétravail sur les relations collectives.

Lorsque l'établissement pratiquait déjà le télétravail, l'effet positif est majoré (29 % contre 19 % pour les néopraticants) mais c'est surtout la volonté d'inscrire durablement le télétravail qui s'accompagne d'un ressenti négatif assez faible (27 % contre 54 % pour les établissements

déclarant ne pas vouloir installer le télétravail de manière durable).

Ce phénomène peut être mis en parallèle avec les effets sur les performances.

Ces mêmes établissements n'étaient que 26% à trouver un effet négatif sur les performances contre 5 % pour ceux qui comptent l'inscrire durablement (figure 11).



PEU DE REMONTÉES NÉGATIVES DES SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL

Nous avons interrogé les employeurs sur plusieurs éléments concernant le vécu de leurs télétravailleurs dont ils ont pu avoir connaissance : la sensation d'isolement, la

motivation au travail, la fatigue physique et psychique, la qualité du travail et enfin l'équilibre vie professionnelle/vie privée.



FIGURE 13 : REMONTÉES DES SALARIÉS AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT

REMONTÉES	DAVANTAGE	MOINS	SANS REMONTÉES	TOTAL
SENSATION ISOLEMENT	22%	so	78%	100%
MOTIVATION AU TRAVAIL	29%	7%	65%	100%
FATIGUE	12%	29%	59%	100%
QUALITÉ DU TRAVAIL	48%	9%	44%	100%
EQUILIBRE VIE PERSONNELLE	56%	10%	34%	100%

So : sans objet

Globalement, il ressort que beaucoup d'établissements n'ont pas de remontées.

On observe cependant des écarts importants entre les différents items.

Ainsi, une très large majorité des établissements a déclaré n'avoir aucune remontée quant à la sensation d'isolement

du salarié ou de l'impact du télétravail sur sa motivation au travail.

En revanche, les remontées sont plus nombreuses et plus positives sur la qualité du travail ou l'équilibre vie professionnelle et vie privée avec respectivement 48% et 56% de remontées positives.

LES TROIS QUARTS DES ÉTABLISSEMENTS FOURNISSENT L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE À LEURS SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL

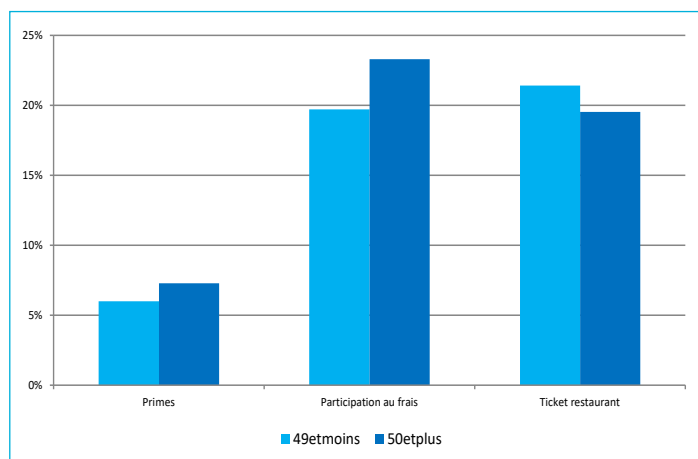
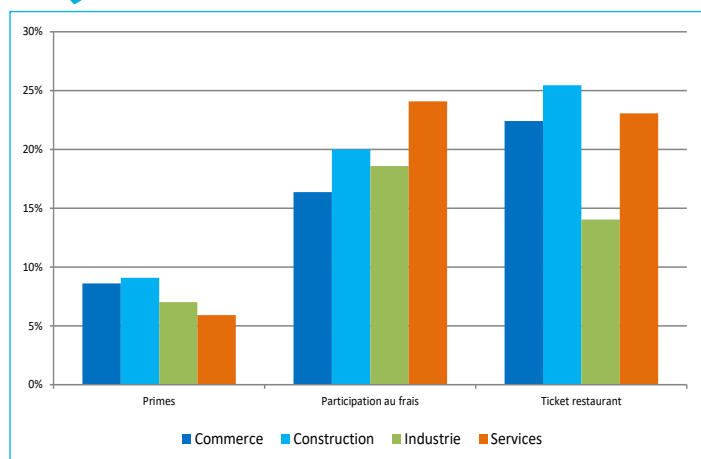


FIGURE 14 : EQUIPEMENT FOURNI SELON LA TAILLE ET LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

	INFORMATIQUE	TÉLÉPHONE PORTABLE	CONNEXION INTERNET	FAUTEUIL	TIERS LIEU
49 et moins	87%	41%	16%	12%	1%
50 et plus	90%	40%	14%	12%	2%
Industrie	90%	36%	17%	12%	1%
Construction	89%	40%	25%	11%	0%
Commerce	87%	39%	12%	12%	2%
Services	88%	42%	13%	12%	2%
Total	88%	40%	15%	12%	2%



FIGURE 15 : PARTICIPATION À L'ACCOMPAGNEMENT DU TÉLÉTRAVAIL SELON LE SECTEUR OU LA TAILLE D'ÉTABLISSEMENT



Peu d'établissements ont accompagné financièrement la mise en place du télétravail avec des ressources financières. L'accompagnement s'est principalement traduit, par une participation aux frais ou la fourniture de tickets restaurants.

Les établissements des services sont plus souvent dans ce cas, avec 24% d'entre eux ayant accompagné financièrement leurs salariés contre seulement 16% des établissements du commerce.

A l'inverse, plus de quatre salariés sur dix en télétravail dans les secteurs des activités financières et d'assurance, et de l'information-communication bénéficient de tickets restaurant.

On observe un effet d'expérience sur l'accompagnement

financier des salariés en télétravail.

Les établissements qui pratiquaient le télétravail avant la crise sont un peu plus nombreux que les néopraticants à avoir mis en place des primes, une participation aux frais ou bien des ticket-restaurant.

Cependant, ce n'est pas le seul effet, car parmi les néopraticants qui comptent inscrire durablement le télétravail, les résultats de l'enquête montrent que ces établissements se rapprochent des pratiquants avant covid.

Ce sont donc surtout les néopraticants « non durables » qui affichent des taux très faibles d'accompagnement financier de ses télétravailleurs.

LES DEUX-TIERS DES ÉTABLISSEMENTS ONT MIS EN PLACE DES POINTS RÉGULIERS AVEC LEURS SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL

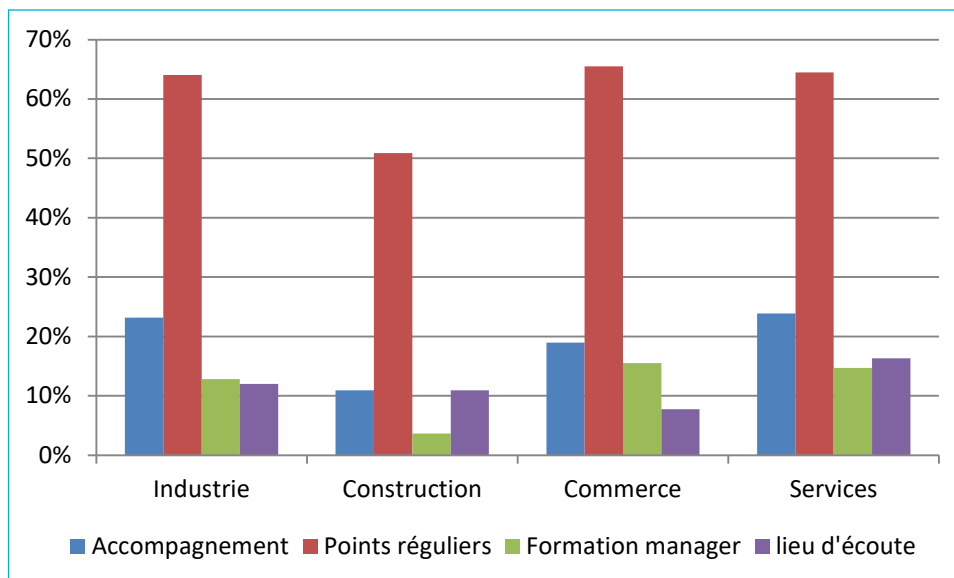
On peut distinguer deux types d'actions spécifiques dans la mise en place du télétravail : la formation (accompagnement du télétravailleur et formation des managers) et le lien avec les salariés (points réguliers et lieu d'écoute).

Il s'agit essentiellement de la mise en place de points réguliers avec les salariés pour les deux tiers des établissements.

On observe néanmoins que pour le secteur de la construction, ce n'est le cas que pour un établissement sur deux.



FIGURE 16 : ACTIONS MISES EN PLACE SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Les principales différences s'observent sur la formation, que ce soit au profit des managers ou des salariés.

C'est environ un établissement sur cinq qui l'a mis en place, mais c'est plutôt le fait des grands établissements.

Si la mise en place de points réguliers avec les salariés est plébiscitée, seulement un peu plus d'un établissement sur dix a mis en place un lieu d'écoute dédié.

Enfin, on observe un accompagnement différent des établissements selon que le télétravail était déjà en place ou non dans l'établissement avant la crise.

Si l'accompagnement au télétravail, que ce soit du côté salariés ou du côté managers, est plus le fait des établissements pratiquant déjà le télétravail, en revanche la mise en place de points réguliers avec les salariés est plus répandue parmi les établissements nouvellement en télétravail (Figure 17).





FIGURE 17 : ACTIONS MISES EN PLACE

	ACCOMPAGNEMENT	POINTS RÉGULIERS	FORMATION MANAGER	LIEU D'ÉCOUTE
Néo-pratiquants	19%	65%	10%	13%
Non-néo	31%	58%	23%	17%
Non durable	12%	67%	2%	10%
Durable	27%	62%	19%	16%
TOTAL GÉNÉRAL	22%	64%	14%	14%

ENCADRÉ 4

ZOOM SUR LE TÉLÉTRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ HUMAINE ET DE L'ACTION SOCIALE

Ces secteurs englobent un vaste champ d'activités assez variées allant des soins donnés en hôpital jusqu'à l'action sociale non médicalisée.

Avant la crise, le télétravail était peu répandu dans les établissements ayant indiqué l'avoir mis en place au moment de la réalisation de l'enquête.

Moins de deux établissements sur dix étaient dans ce cas, notamment du fait de tâches éligibles au télétravail moins nombreuses que dans le tertiaire marchand, limité aux services support.

Cependant, ils sont presque six sur dix à indiquer vouloir l'inscrire durablement dans leur établissement.

Le télétravail a été majoritairement mis en place par un simple accord, qu'il soit écrit ou oral avec le ou les salariés concernés (53%), comme l'ensemble des secteurs d'activité.

Dans l'ensemble des secteurs d'activité, c'est très majoritairement un ou deux jours de télétravail, pour les salariés en

télétravail (89%).

C'est encore plus marqué pour le secteur de la santé humaine et de l'action sociale, avec 93% de salariés dans ce cas. Six établissements sur dix n'ont instauré qu'un seul jour de télétravail, soit onze points de plus que pour l'ensemble des secteurs d'activité (61% contre 49%).

En termes d'action d'accompagnement, on observe très peu de formations pour les managers (5% contre 14% dans l'ensemble des répondants), mais à l'inverse, il a été un peu plus mis en place de lieux d'écoute pour les salariés en difficulté (19% contre 14%), alors que ces établissements ont eu moins de remontées relatives au sentiment d'isolement de la part de leur salariés (18% contre 22%).

L'impact sur la motivation au travail ou la fatigue physique est le même que pour l'ensemble des répondants.

Enfin, 51% des établissements de ce secteur ont indiqué moins de remontées positives sur l'équilibre vie privé/vie professionnelle que l'ensemble des répondants (56%).

Mais cela ne se traduit pas par un accroissement de remontées négatives.

ENCADRÉ 5 : MÉTHODOLOGIE

L'enquête dont sont issus les résultats de l'étude a été menée par le service Etudes, Statistiques, Appuis et Méthodes (SESAM) de la Dreets Nouvelle-Aquitaine, en décembre 2021, période de crise sanitaire.

■ Les enquêtes

L'enquête a été menée auprès des établissements de 20 salariés et plus du secteur privé hors agriculture en Nouvelle-Aquitaine.

Environ 10 000 établissements ont été interrogés. Cet échantillon est représentatif de la population de référence, en respectant la distribution dans la population-mère eu égard aux deux critères suivants : secteur d'activité (NAF 10 positions) et taille d'établissement en 2 tranches (20 à 49 salariés, 50 salariés et plus).

Un questionnaire auto-administré sur internet a été envoyé par mail aux 10 000 établissements. Fonctions RH et direction ont été ciblées dans le corps et l'objet du courriel d'accompagnement.

Après rejet d'environ 800 adresses mail (non remis, destinataires non existants) et opérations de relances courriels, le taux de réponse final s'élève à 20% (**1 770 structures répondantes**).

En outre, une centaine de siret erronés ont dû être corrigés manuellement (appariements sur variables « raison sociale » avec 3 fichiers (prioritairement Flores, Sirene, dsn/mmo) notamment).

Responsable éditorial :

Pascal Appréderisse
Directeur régional

Coordination éditoriale

Olivier Dufour
Service Etudes Statistiques Appui
Méthodes

Rédaction

Eric Cléron
Jérôme Scarabello
Service Etudes Statistiques Appui
Méthodes

Maquettage :

Corinne Urban
Service Communication Dreets Nouvelle-Aquitaine

n° ISSN : 0231-6889

DREETS Nouvelle-Aquitaine
Immeuble le Prisme
19, rue Marguerite Crauste
33074 BORDEAUX cedex

dreets-na.statistiques@dreets.gouv.fr