



Analyse de l'enquête FO TEFPP sur le télétravail auprès des agents

CONTEXTE DE L'ENQUETE

La question de la massification du télétravail au sein du Ministère du travail, renforcée par le contexte de la pandémie, interroge notre organisation syndicale, FO TEFPP, tant sur les conditions de travail réelles des agents que sur leur acceptation ou non du télétravail et de sa massification, dans un contexte de force majeure ou non.

FO TEFPP, a souhaité consulter largement les agents par le biais d'un questionnaire envoyé aux agents des DIRECCTE et en Administration Centrale du 15 janvier au 20 février 2021. 1627 agents ont répondu sur 8769 (en 2019) soit un taux de participation de 18,5%. Ce chiffre est particulièrement élevé pour un questionnaire de nature syndicale, démontrant que ce sujet est au cœur des préoccupations des agents.

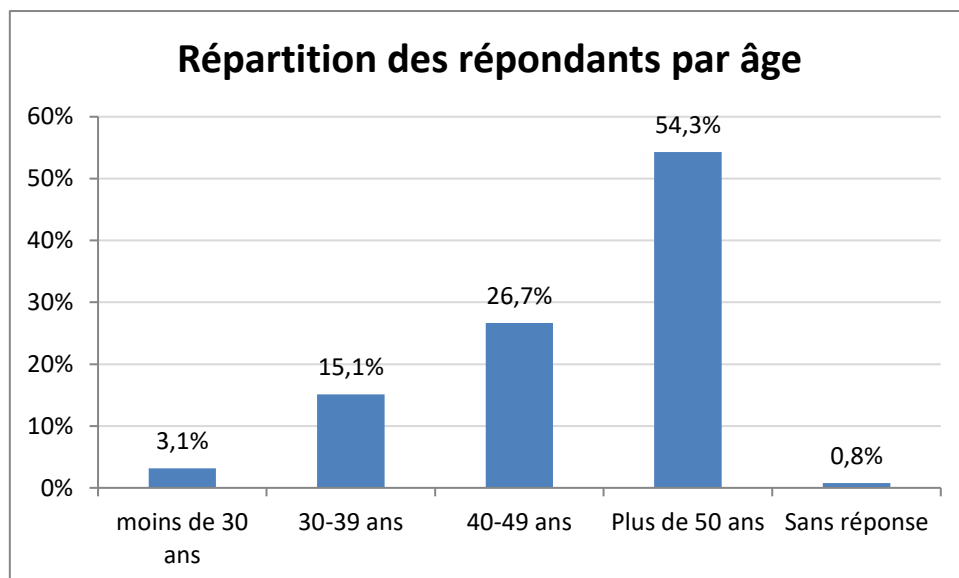
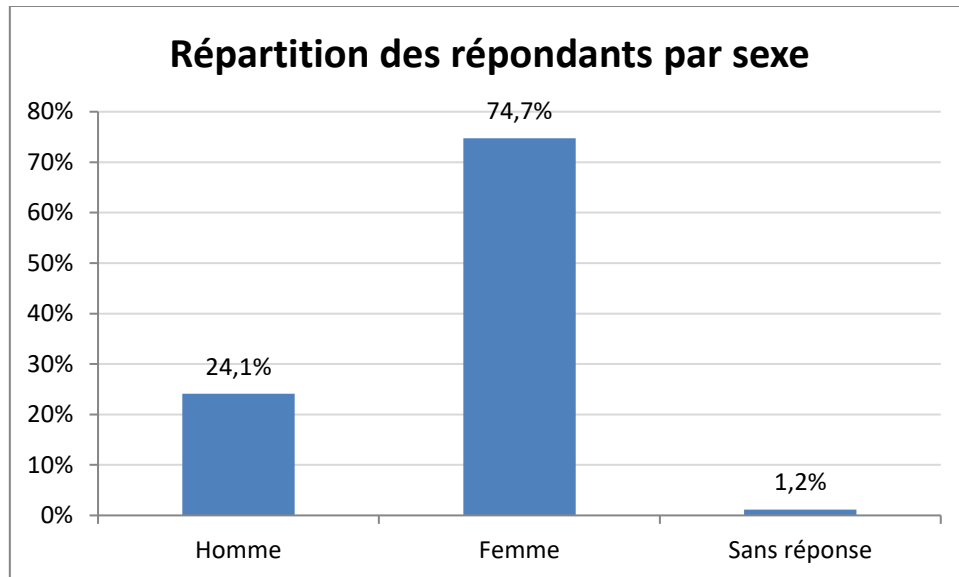
PRECISIONS TECHNIQUES ET CARACTERISTIQUES DES AGENTS AYANT REPONDU

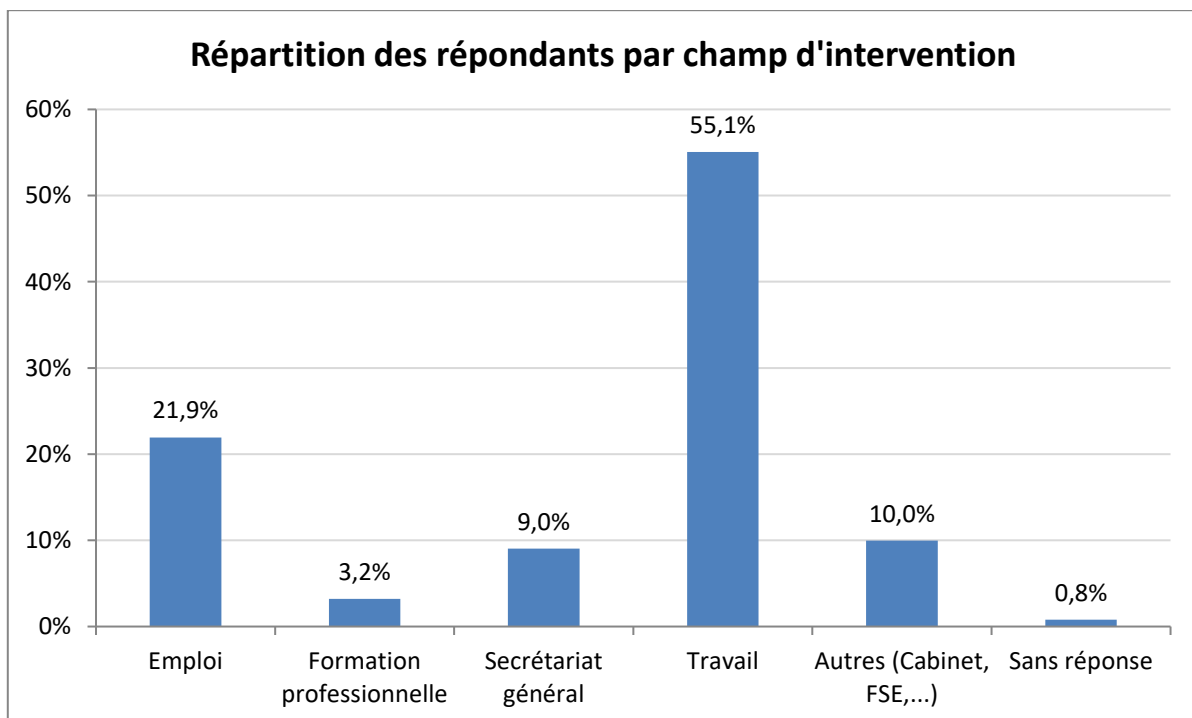
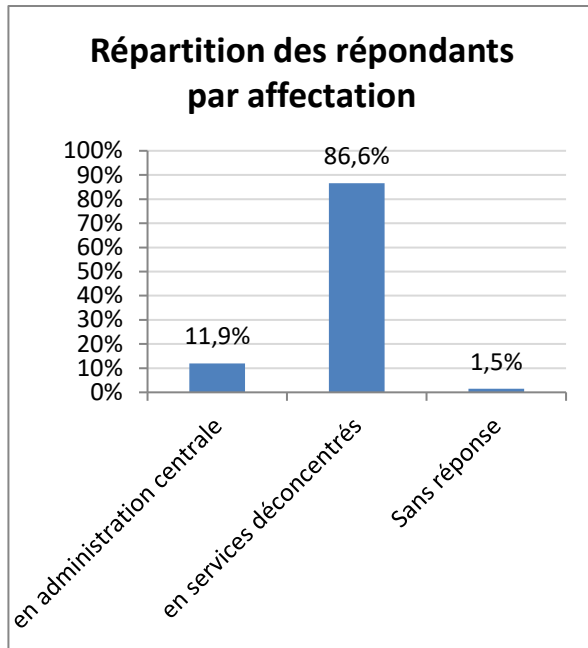
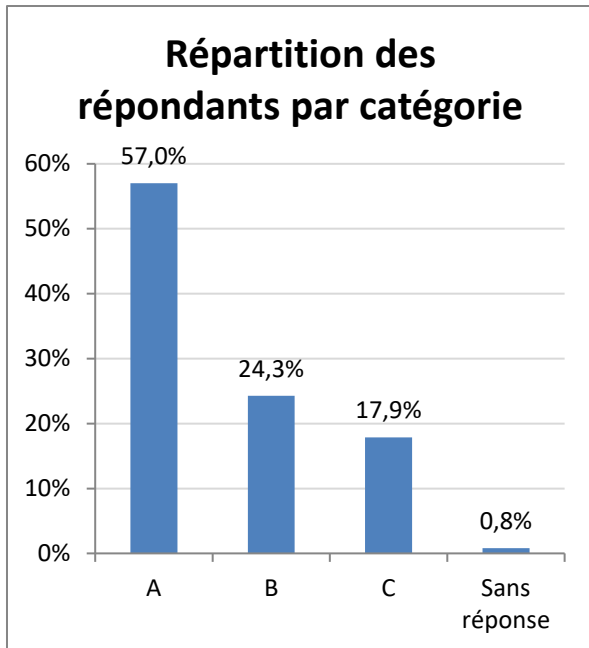
Les tris croisés qui permettent d'affiner l'analyse des réponses excluent les personnes n'ayant pas répondu à certaines questions (de l'ordre 0,5 à 2,5% pour la majorité des questions, à l'exception de la question portant sur le fait d'être représentant du personnel pour laquelle ce taux est de 3,9%). Quatre questions ont amené à un taux de non-réponse beaucoup plus élevé (jusqu'à 17,4%). Il s'agit de questions pour lesquelles il était techniquement impossible d'appliquer un filtre de réponse au regard des possibilités du logiciel utilisé pour élaborer le questionnaire (impossibilité de créer un double filtre) et cela a nécessité la création d'une réponse « non concerné par la question » ce qui a pu induire des agents en erreur.

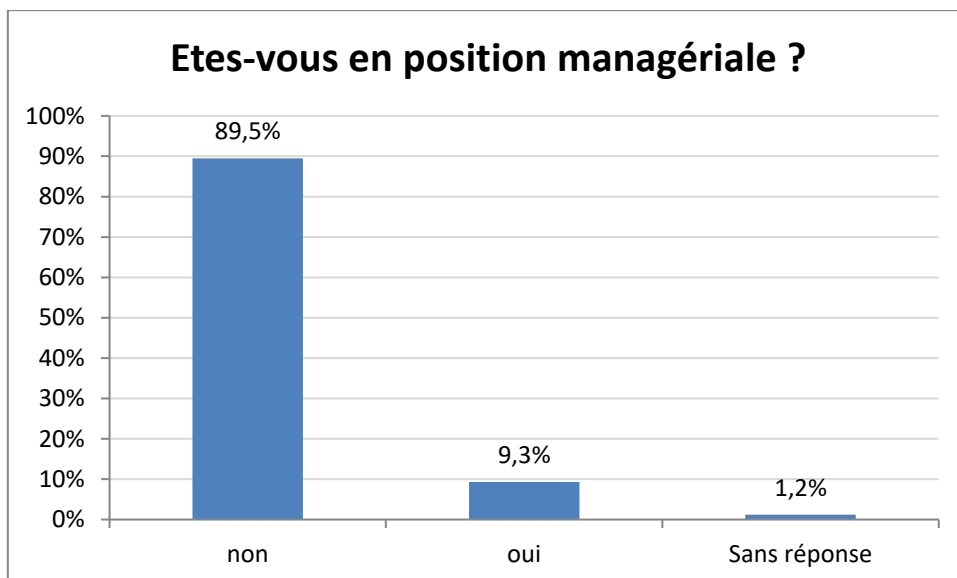
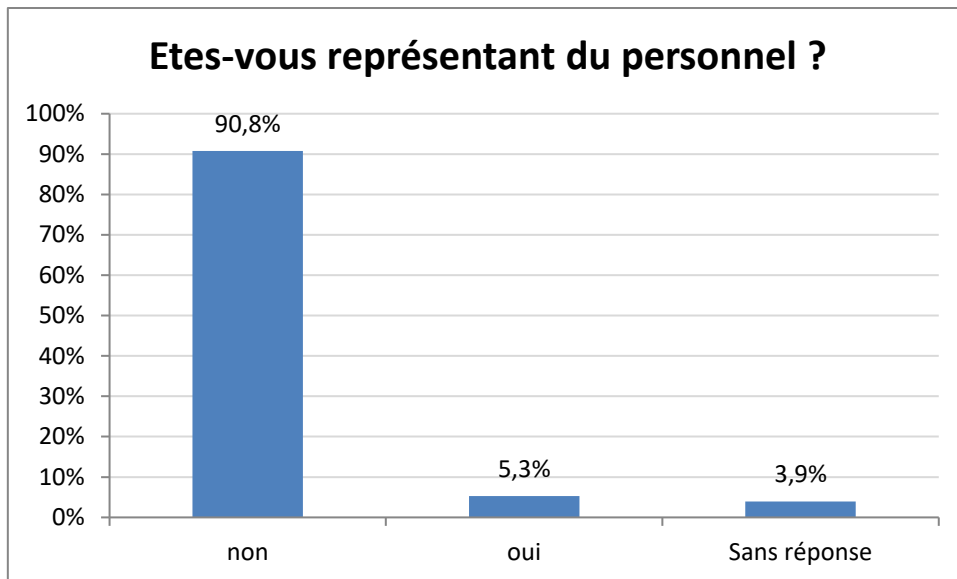
Une série de questions a été posée en début de questionnaire aux agents pour analyser leurs réponses en fonction de leurs caractéristiques (âge, sexe, catégorie...) par le biais de tris croisés. Dans l'analyse, il n'est pas fait référence à certaines de ces questions qui se sont révélées non pertinentes. Par exemple, contrairement à une idée reçue, l'influence de la variable de l'âge est très faible. Il ressort des tris croisés que l'effet générationnel n'est quasiment pas opérant. Dans le cas spécifique des représentants du personnel, leur représentation (5%) est trop faible pour se risquer à une analyse spécifique.

Les caractéristiques des agents ayant répondu, comparées aux données du bilan social 2019 des Ministères sociaux, sont proches de la réalité de la composition des effectifs travail-emploi. Les phénomènes de surreprésentation ou sous-représentation sont relativement limités.

Vous sont présentées à titre d'information les caractéristiques des répondants.







ANALYSE DES REPONSES

1/ Sur le télétravail

L'expérimentation du télétravail est très répandue dans les services mais les agents de catégorie C en ont moins bénéficié.

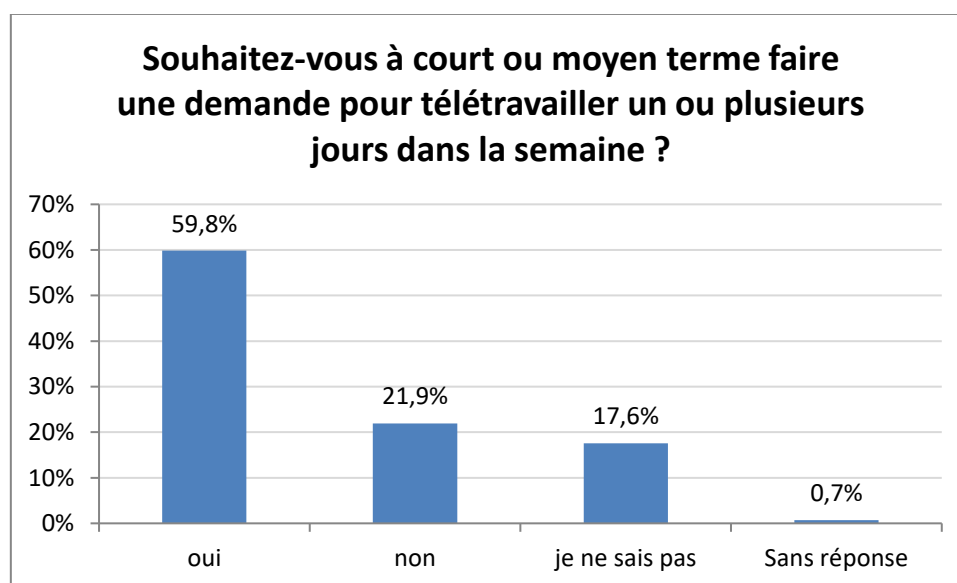
La très grande majorité des agents a déjà télétravaillé. Il n'en demeure pas moins qu'au regard de la pandémie, le fait que **11,1% déclarent n'avoir jamais télétravaillé** démontre que la mise en place des plans de continuité de l'activité dans les services lors de la crise sanitaire n'a parfois pas été suivie d'effets alors que l'immense majorité des agents ont au moins une partie de leurs missions pouvant être réalisées à distance.

Nous notons que les inégalités sont principalement dues aux catégories. **25,9% des agents de catégories C n'ont jamais télétravaillé**, contre 11,4% des agents de catégories B et 6,5% pour les agents de catégories A. Enfin, seuls 4,6% des encadrants n'ont jamais télétravaillé. Les facilités d'accès au télétravail sont corrélées à la position hiérarchique.

Avant la crise sanitaire, 27,2% des agents bénéficiaient déjà d'une autorisation de télétravail.

Il est notable que **la majorité des agents qui ne télétravaillaient pas avant la pandémie souhaite désormais télétravailler de manière pérenne** : 59,8% tandis que 17,6% hésitent. Les agents affectés en administration centrale (74,4%), les encadrants (67%) sont significativement plus favorables que la moyenne. Les agents de catégorie C (53,9%), les hommes (50,7%), les agents travaillant sur le champ travail (55,8%) les agents âgés de plus de 50 ans (55,8%) sont significativement moins favorables que la moyenne.

Les agents qui ne faisaient pas de télétravail avant la crise sanitaire souhaitent majoritairement y avoir accès après la pandémie.

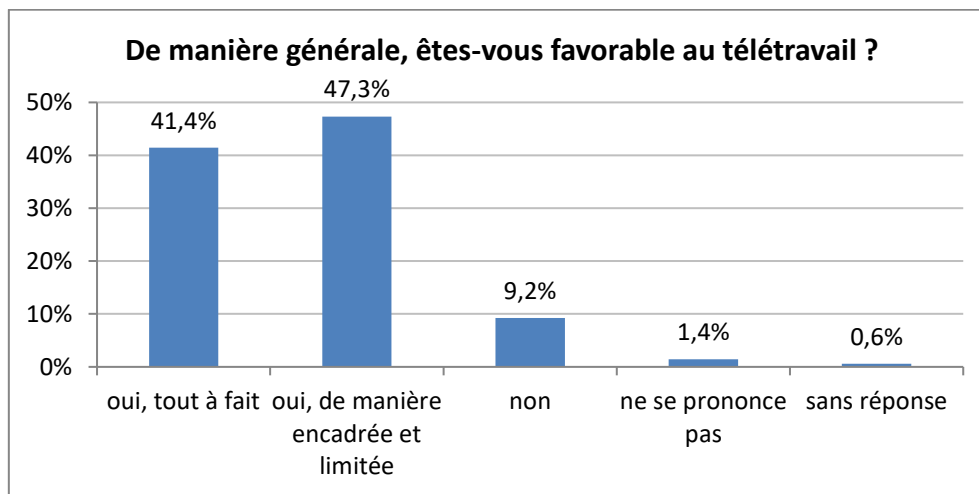


Il est notable que **la majorité des agents est favorable au télétravail**. 41,4 % des agents le sont tout à fait. 47,3% des répondants désirent le faire mais de manière encadrée et limitée. 9,2% n'y sont pas favorables.

Les **hommes** sont deux fois plus défavorables que les femmes au télétravail (15,1%). Les réticences au télétravail ne sont pas dépendantes de l'âge. Par contre, l'impact catégoriel est ici déterminant : 15,5% des agents de **catégories C** sont défavorables au télétravail.

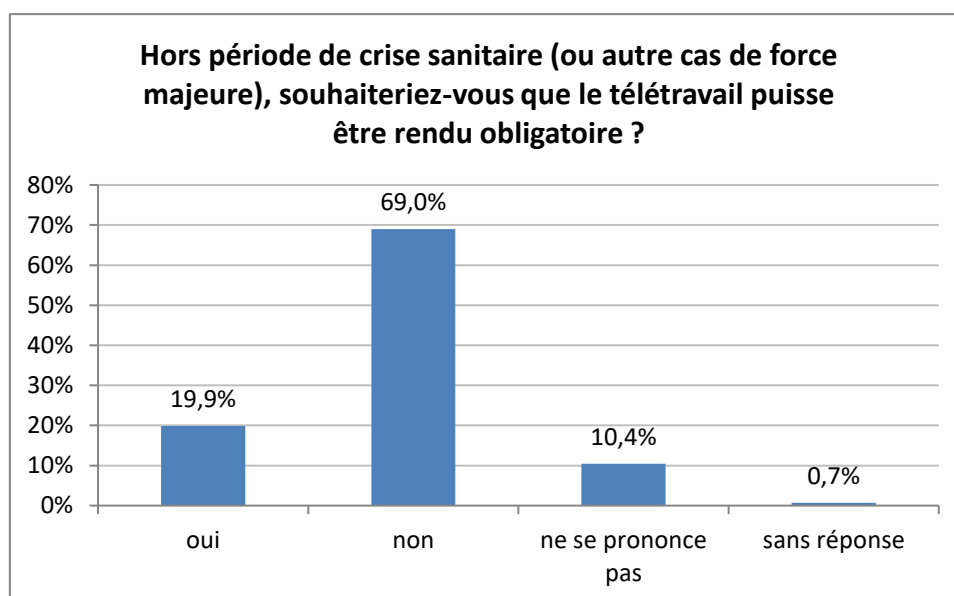
Il est notable que les agents du **champ travail** sont également moins favorables au télétravail : 11,5% y sont opposés, 36,4% sont favorables, 50% le sont mais de manière encadrée et limitée.

La très grande majorité des agents sont favorables au télétravail...



Si 47,3% des agents sont favorables à un télétravail encadré et limité, seuls 19,9% sont favorables à ce que le télétravail puisse être imposé dans un contexte normal d'activité.

... de manière facultative...



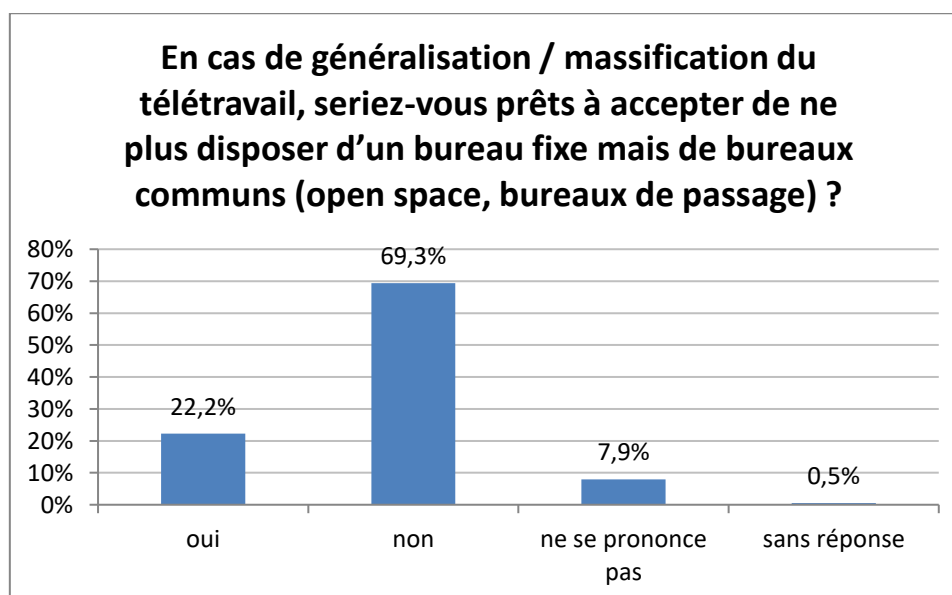
Si le fait que près de 20% soient favorables à du télétravail imposé peut paraître assez surprenant, les réponses par catégories le sont encore plus puisque la catégorie la plus favorable à une imposition du télétravail est la catégorie C, ce qui entre en contradiction avec les réponses apportées par cette catégorie tout du long du questionnaire.

Catégorie	oui	non	ne se prononce pas	sans réponse
A	18,1%	72,8%	8,9%	0,1%
B	21,5%	65,6%	11,9%	1,0%
C	23,4%	62,2%	13,7%	0,7%
Total général	19,9%	69,1%	10,5%	0,4%

Cet état de fait peut trouver une explication qui vient tempérer ce résultat. Certains agents de catégorie C (et dans une moindre mesure d'autres) peuvent y voir un moyen de pouvoir bénéficier de jours de télétravail alors que cela leur est refusé.

... et pas à n'importe quel prix.

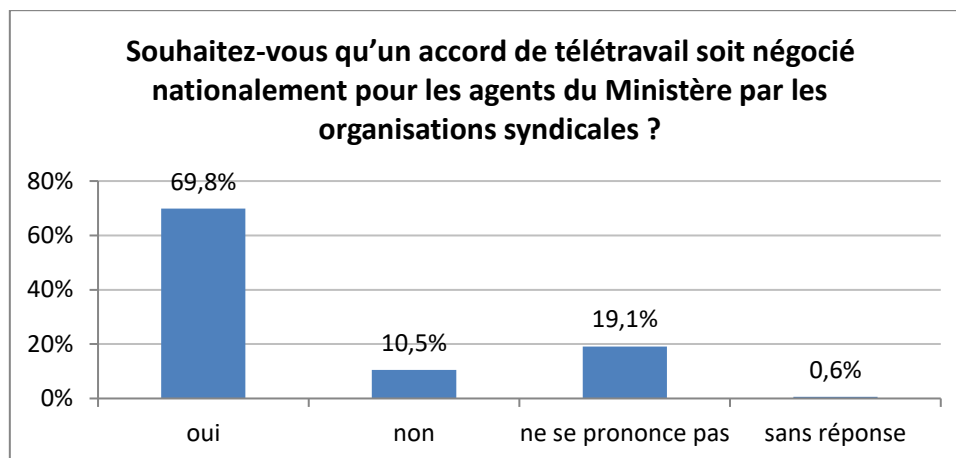
Concernant la question des bureaux, qui serait nécessairement posée par l'Administration en cas de massification du télétravail, si 47,3% des agents sont favorables à un télétravail encadré et limité, seuls 22,2% des agents seraient prêts à travailler dans des bureaux partagés ou des espaces ouverts (« open space »).



Il convient de souligner que **les plus réticents** sont les agents de **catégories C** (15,1% de réponses favorables), **les services déconcentrés** (20,1% contre 39,7% en administration centrale qui peut s'expliquer par les conditions de vie spécifiques des grandes agglomérations), et **le champ travail** (14,7%) qui est potentiellement lié aux nécessités spécifiques organisationnelles de ce champ. Il est notable que les conditions de logement des agents influent aussi sur les réponses (15,6% des agents ne disposant pas d'espace pour télétravailler à domicile sont favorables, 22,2% pour ceux qui doivent travailler dans une pièce partagée avec la famille, 26,7% pour ceux qui ont une pièce qui sert de bureau).

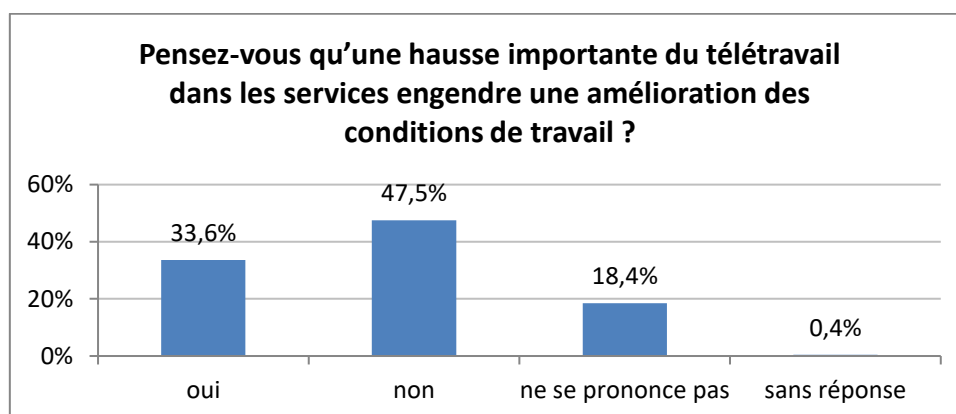
Une grande majorité des agents souhaitent un accord sur le télétravail...

La grande majorité des agents (près de 70%) souhaitent qu'un accord télétravail soit négocié dans les ministères sociaux. Peu y sont opposés (10,5%).

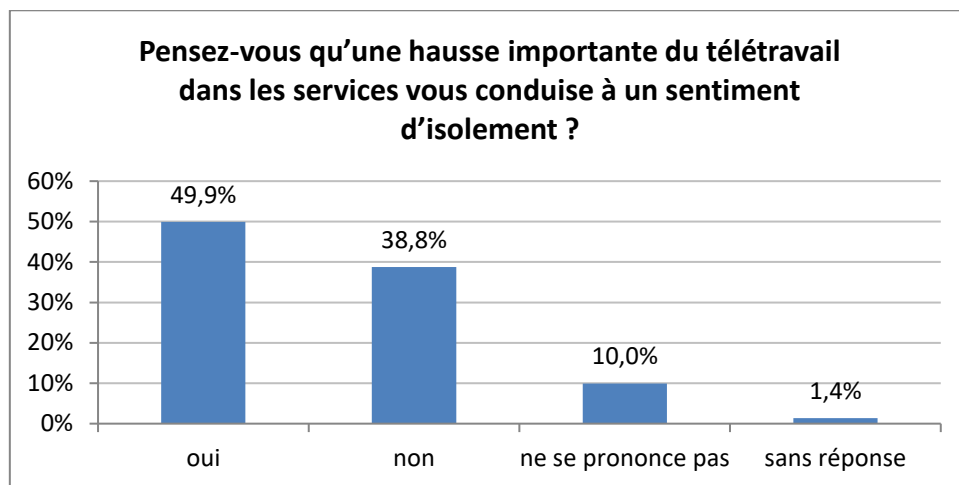


... d'autant plus que des craintes légitimes demeurent.

Ces réponses traduisent une volonté que la question du télétravail soit posée dans notre ministère clairement et sous tous ses aspects : les conditions de travail en télétravail (cf. partie 2), l'aspect financier, et les collectifs de travail. En effet, **60,6%** indiquent que **le télétravail a engendré un surcoût financier** (8,1% ne se prononcent pas, 31,3% indiquent ne pas avoir subi de surcoûts). De même, **le télétravail n'est pas perçu comme vecteur d'amélioration des conditions de travail, le sentiment des agents étant plutôt mitigé. La négociation d'un accord semble d'autant plus importante.** Là encore, les agents de catégories C et le champ travail sont les plus partagés, les agents en administration centrale ou les encadrants étant plus optimistes.



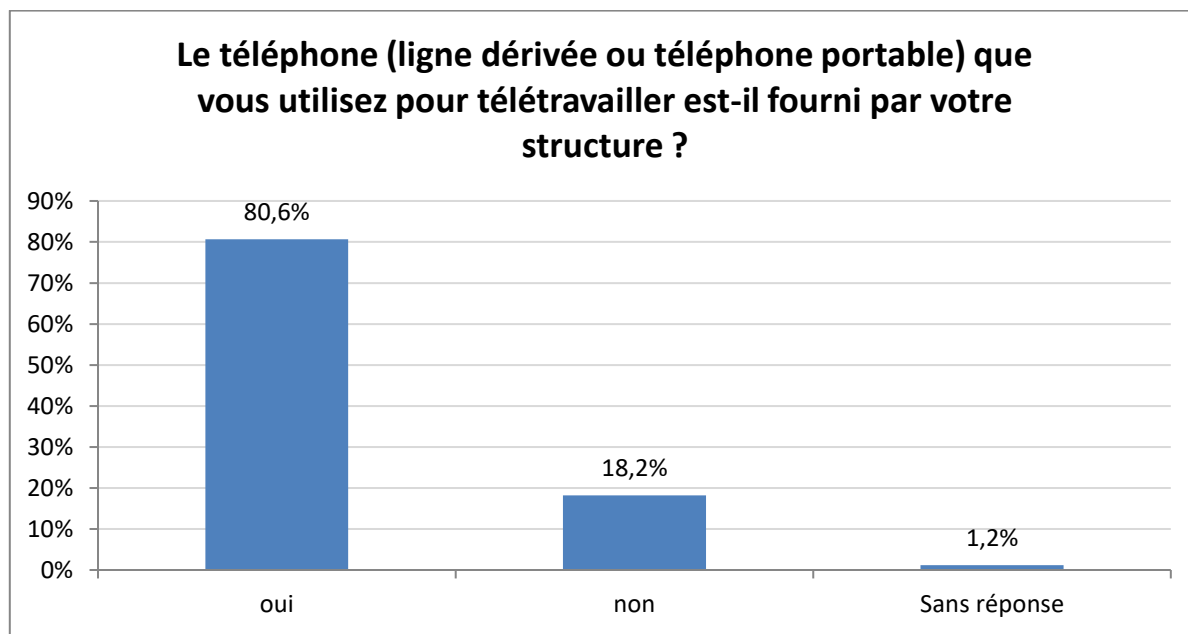
L'une des craintes des agents est qu'une massification du télétravail engendre un sentiment d'isolement. Ce sentiment est plus marqué chez les hommes (56,6%) et sur le champ travail (54,6%) ainsi qu'en services déconcentrés (51,2% contre 40,7% en administration centrale).



Pour FO TEPF, la question du télétravail est complexe. Les remontées du terrain exprimaient des ressentis parfois contradictoires. Il nous semblait plus que nécessaire d'essayer d'objectiver la situation. Nous pressentions que les conditions dans lesquelles se déroulait le télétravail constitueraient nécessairement un facteur d'adhésion ou de réticences à ce mode complémentaire d'organisation du travail. En ce sens, le questionnaire soumis aux agents se devait de faire un état des lieux réel des conditions de travail en situation de télétravail des agents et de l'impact que la massification du télétravail en période de crise sanitaire a eu sur nos organisations de travail.

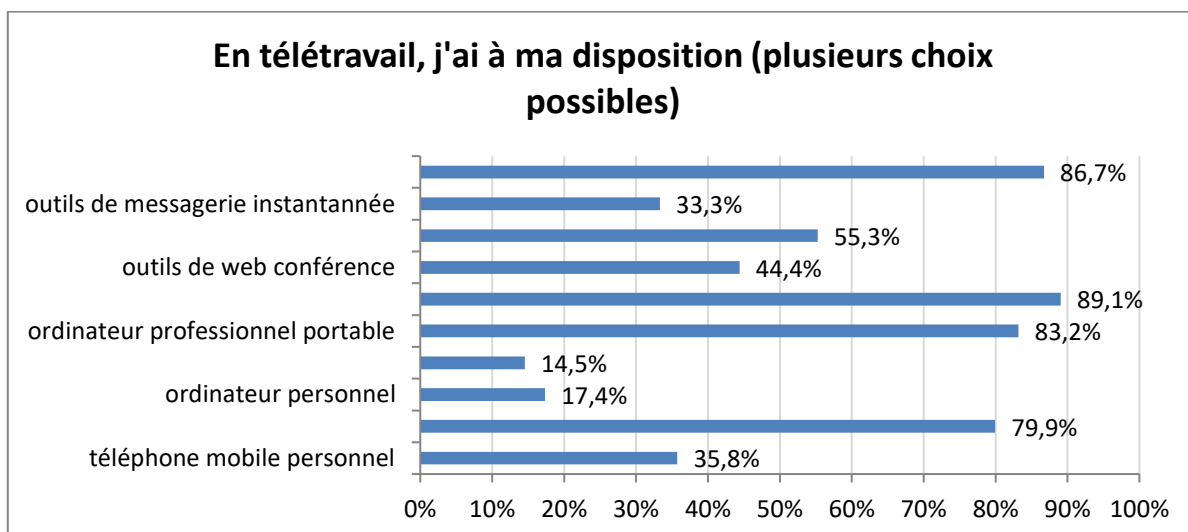
2/ Sur les conditions de travail des agents en télétravail

Un téléphone professionnel, ou tout du moins une ligne dérivée constitue un élément fondamental pour télétravailler correctement. 80,6% des agents ayant déjà télétravaillé disposent de cette modalité de télécommunication. 18,2% n'en disposent pas, ce qui pose question.



Plus surprenant, nous aurions pu nous attendre que les personnes étant déjà télétravailleurs avant la pandémie disposent tous de tels équipements. Or, 9,5% de ces agents déclarent ne pas les avoir à leur disposition. Cette situation peut être problématique à l'heure où les ménages ne disposent plus nécessairement de ligne fixe et que tous les agents ne disposent pas d'un forfait mobile personnel illimité.

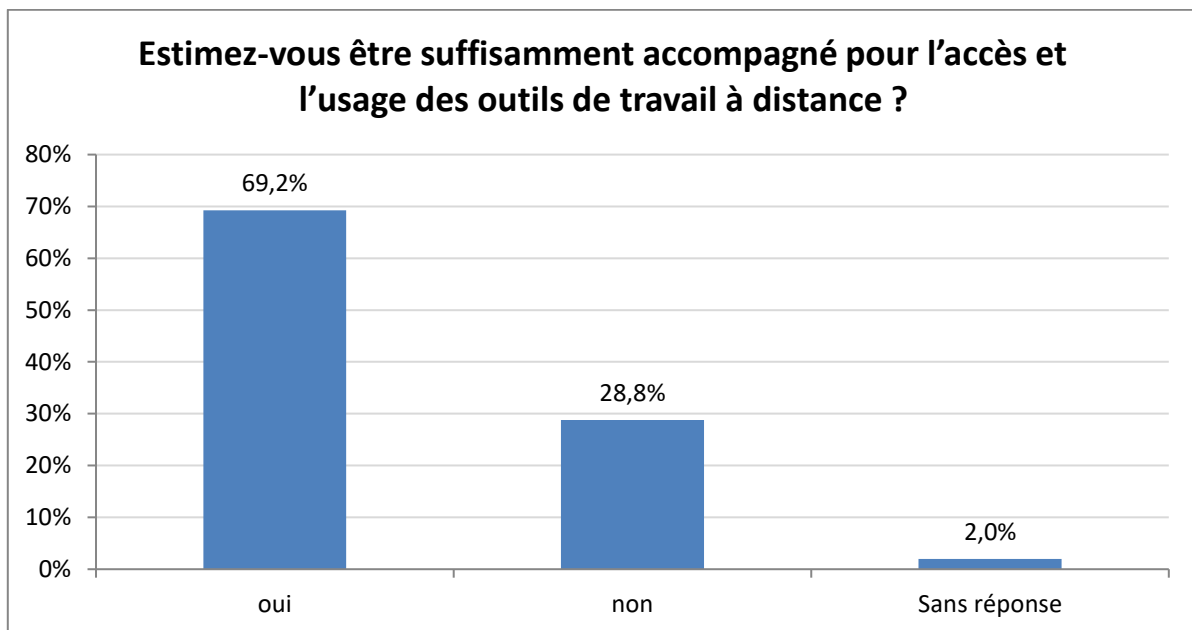
Le recensement des moyens de communication permet de disposer d'un éventail plus large concernant les moyens de communication. Certains résultats interpellent.



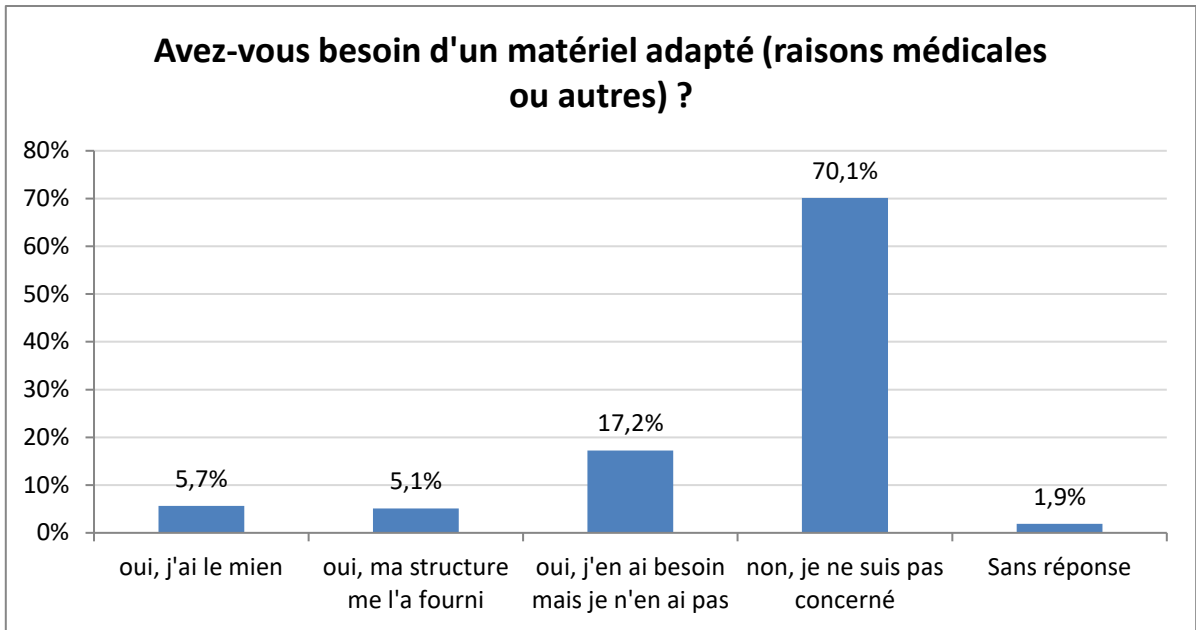
Des agents déclarent ne pas avoir de connexion à distance. Il conviendrait qu'un état des lieux urgent soit effectué auprès des agents puisqu'il n'est pas décentement possible de télétravailler sans disposer d'une connexion à distance (aujourd'hui, GEMINI dans nos services).

D'autres dispositifs normalement accessibles à tous semblent être méconnus : messagerie instantanée, audio et web conférence (pour les web conférences, le résultat est à nuancer puisque l'appli a été développé au moment de la diffusion du questionnaire).

Les agents sont globalement satisfaits de l'accompagnement pour l'accès et l'usage des outils à distance. Toutefois, 28,8% estiment ne pas être suffisamment accompagnés. Les agents en administration centrale sont plus satisfaits qu'en service déconcentrés (71,1% contre 60,5%).



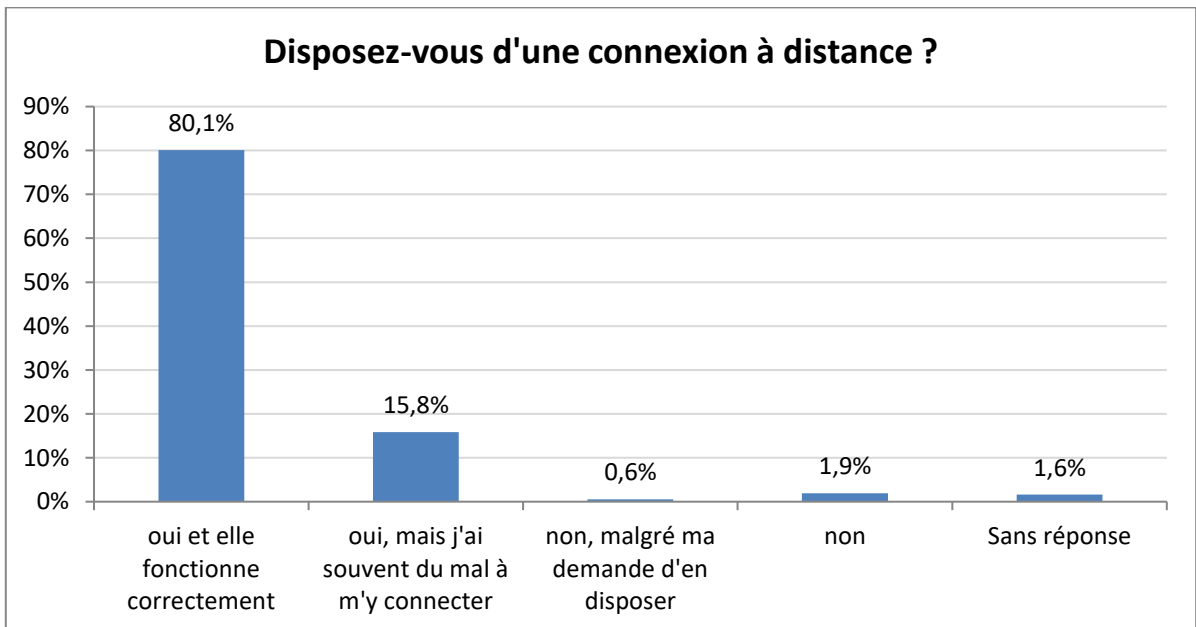
Plus inquiétant, la question de l'adaptation du matériel en travail à distance pour les agents ayant déjà télétravaillé démontre que tous les agents ne sont pas convenablement dotés. 17,2% des agents indiquent avoir un besoin de matériel adapté et n'en disposent pas : cela représente 249 agents sur 1446 répondants. Là encore, un état des lieux devrait urgemment être mis en œuvre par l'administration pour relever les besoins légitimes des agents concernés.



Les évolutions technologiques laissent penser que tous les agents disposent d'une connexion à distance, et qu'elle fonctionne.

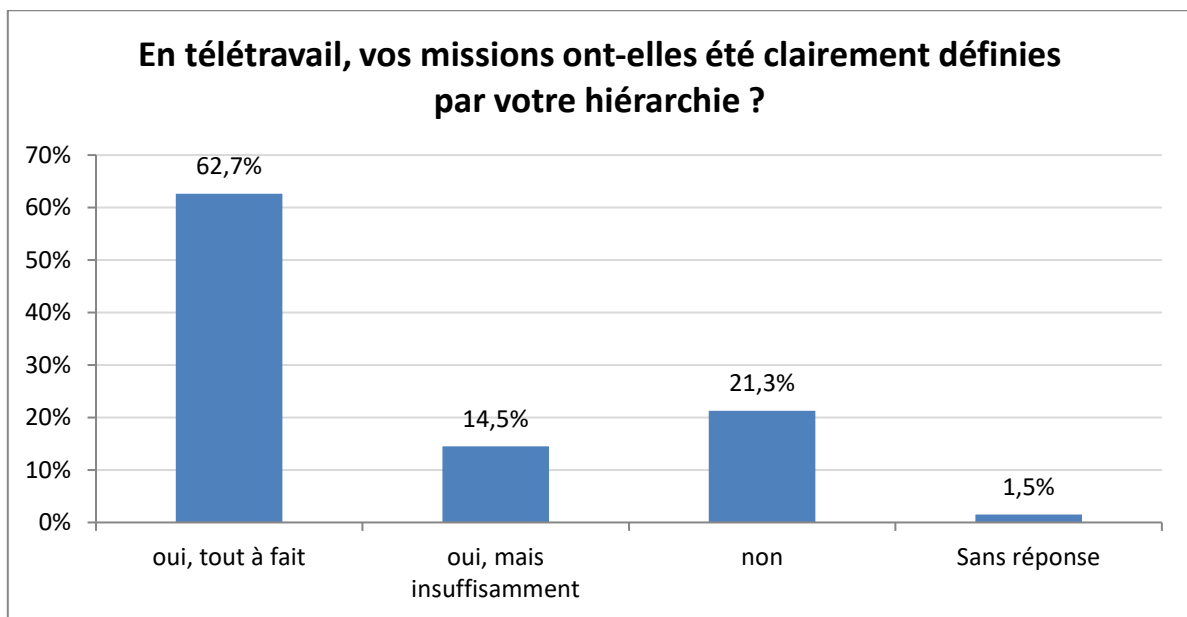
Il reste néanmoins 2,5% des agents déclarant avoir déjà télétravaillé qui ne disposent pas d'une connexion à distance, dont 0,6% qui ont demandé à en disposer.

Par ailleurs, 15,8% expliquent avoir des difficultés de connexion. La mise à disposition de moyens complémentaires devrait leur être proposée (clés 4G...).

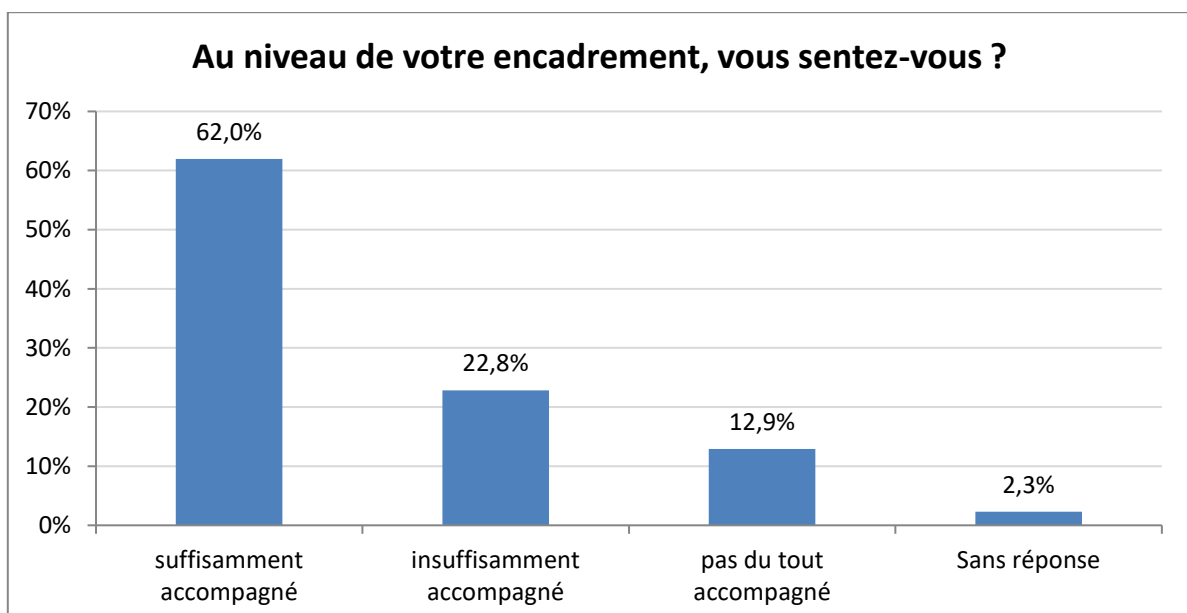


Pour les agents ayant déjà télétravaillé, leurs missions ont été clairement définies par leur hiérarchie. Les agents en catégorie A sont moins satisfaits que les agents de catégories B et C (24,8% d'agents

ayant répondu par la négative contre 17,1% et 16%), tout comme les agents des services déconcentrés (22,6% contre 15,4%), les encadrants eux-mêmes (27,5% contre 20,9%) et les agents du champ travail (mais l'écart reste faible dans ce dernier cas).

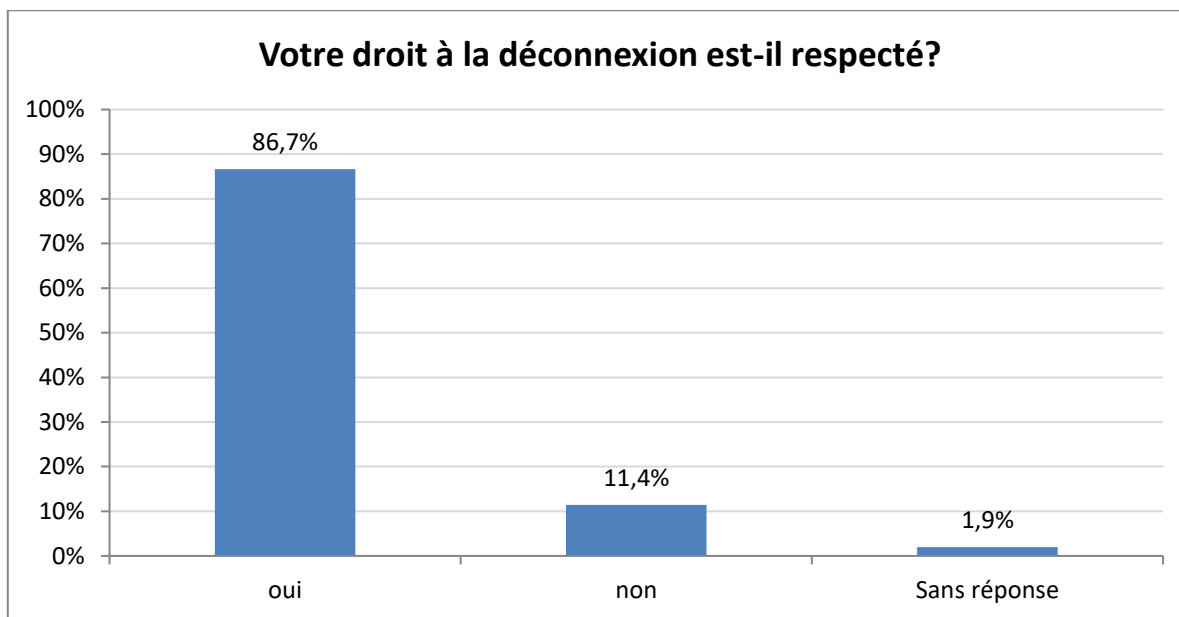


La majorité des agents ayant déjà télétravaillé se sentent suffisamment accompagnée par la hiérarchie (62%). 12,9% ne se sentent pas du tout accompagnés. Seuls 50% des agents âgés de 30 à 39 ans se sentent suffisamment accompagnés. Les agents ne se sentant pas du tout accompagnés sont surreprésentés (16,8%) dans les services « autres » (que l'emploi, le travail, la formation professionnelle et les secrétariats généraux).



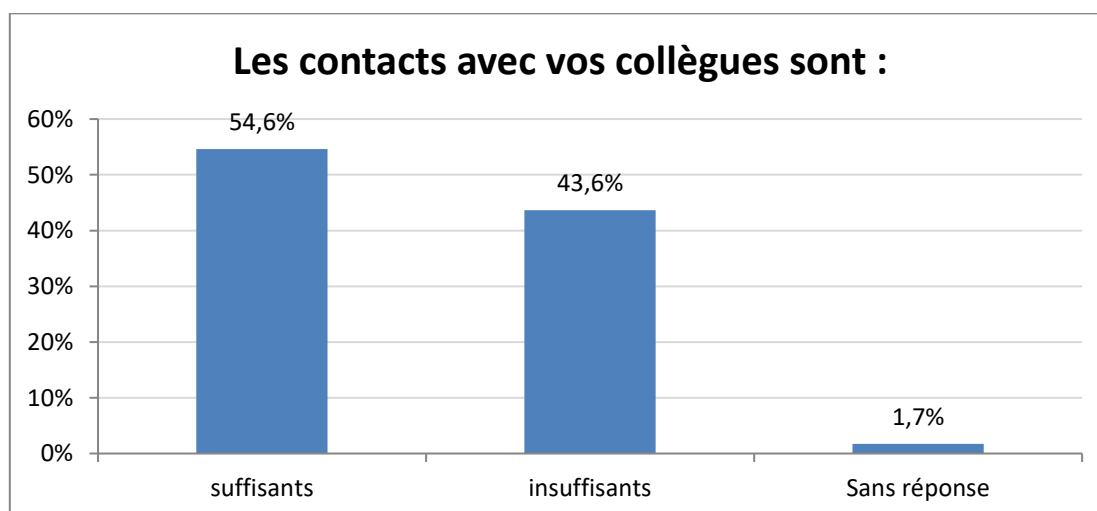
Concernant le droit à la déconnexion, ce droit est très majoritairement respecté (86,7%). Nous notons que cette assertion est moins vraie pour les moins de 30 ans (81,3%), les catégories A (4,6 points d'écart avec les catégories B et 8,3 points d'écart avec les catégories C), pour les agents

travaillant dans les secrétariats généraux (17,5% considèrent que leur droit à la déconnexion n'est pas respecté) et l'emploi dans une moindre mesure (13,7%). Ce chiffre explose chez les encadrants puisqu'ils sont 23,1% à répondre que ce droit n'est pas respecté.

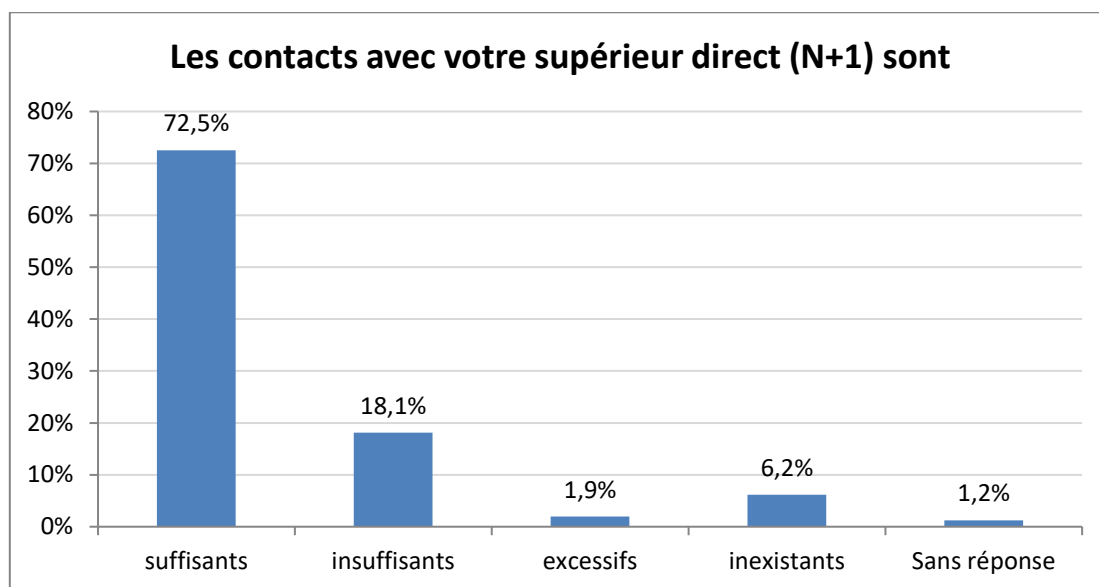


Les agents ayant déjà télétravaillé sont mitigés concernant leurs contacts avec leurs collègues (54,6% les estiment suffisants, 43,6% estiment qu'ils ne sont pas suffisants). Les agents de catégorie A ressentent plus qu'ils sont insuffisants (48,6%), tout comme les agents du champ travail (49%). Les agents de catégorie C (34,3%), en administration centrale (39%) ou les encadrants (33,3%) le ressentent moins.

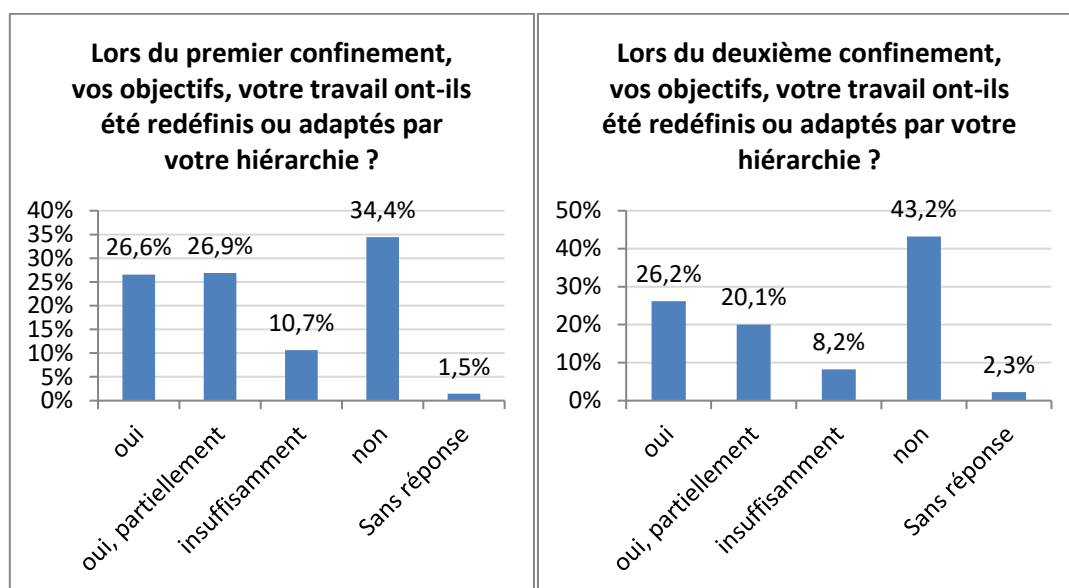
L'explication relève du métier (agents de contrôle majoritaires chez les agents de catégories A du champ travail) : les actions de contrôle et leurs suites sont très généralement individuelles, le travail en équipe n'étant pas la norme au regard de la nature de leurs missions.



La majorité des agents estime que leurs contacts avec leur supérieur direct sont suffisants (72,5%). 8,1% les trouvent excessifs ou inexistants. Les agents de catégorie A sont moins nombreux à estimer que ces contacts sont suffisants (71,1%).



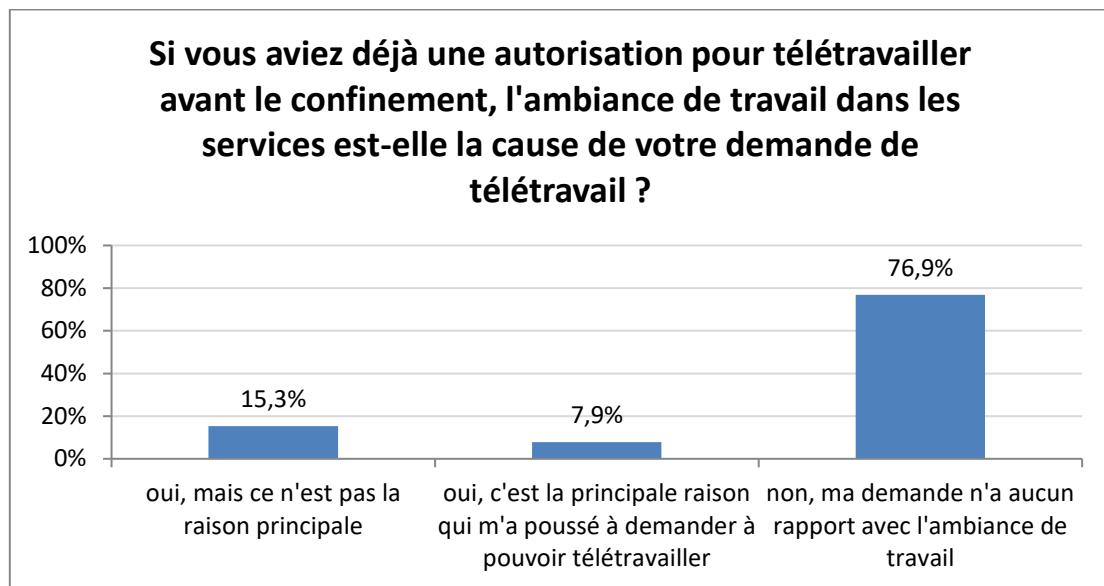
Entre les deux confinements, nous notons que la part des agents n'ayant pas vu leurs objectifs redéfinis par leur hiérarchie a augmenté de presque 10 points, la part des agents satisfaits étant resté stable.



Les agents pour lesquels l'évolution négative est la plus marquée sont les agents de catégories A (+12,6 points), les encadrants (+13,6 points), les agents travaillant dans les secrétariats des moyens généraux (+12,6 points). A l'inverse, les agents de catégories C ont vu de légères améliorations.

Enfin, pour conclure sur les questions liées aux conditions de travail, les agents ayant déjà une convention de télétravail avant le confinement ont été interrogés sur le fait de savoir s'il y avait un

lien éventuel entre le souhait de faire du télétravail et l'ambiance dans les services. Si ces agents indiquent très majoritairement (76,9%) qu'il n'y a aucun lien, 7,9% indiquent qu'il s'agit de la raison principale. 15,3% indiquent que le contexte a joué dans leur choix. Ces résultats sont inquiétants et à étudier sous l'angle des risques psychosociaux.



Il n'y a pas de profil notable sur cette question. Seuls les agents de la formation professionnelle et « autres » (Cabinet,...) auraient plus fondé leur décision sur des problèmes d'ambiance, et à l'inverse, l'encadrement fait moins référence à ces problématiques. Toutefois, nous attirons l'attention sur le fait que la question ne concernait qu'un nombre plus restreint d'agents (442 pour 471 répondants, cf. points techniques) et le nombre d'agents dans cette catégorie est trop faible pour en tirer une assertion solide.

En guise de conclusion, les propositions et les revendications de **FO TEPF**

Le résultat des analyses du questionnaire est riche en enseignements qui serviront de feuille de route à notre organisation syndicale, **FO TEPF** sur la question du télétravail.

La majorité des agents est favorable au télétravail. Ce droit doit pouvoir être accessible à chaque agent dont au moins une partie des tâches est télétravaillable. Toutefois, le télétravail n'est pas considéré par les agents comme « la » solution qui permette d'améliorer les conditions de travail. Le télétravail constitue une plus-value certaine s'il est utilisé convenablement, équitablement, et en tenant compte du besoin de maintenir des collectifs de travail. Sa massification ne peut être utilisé par l'Etat employeur comme un moyen de dégrader les conditions de travail des agents quand ils travaillent en présentiel (bureaux notamment). Par ailleurs, l'Etat employeur doit respecter ses obligations en matière de santé, de sécurité et des conditions de travail pour les télétravailleurs (moyens, matériel adapté...).

Enfin, bien que cette possibilité n'ait jamais été évoquée, le télétravail ne saurait être imposé aux agents de manière directe ou indirecte. **FO TEPF** sera particulièrement vigilant sur ce dernier point qu'il met en corrélation avec tous les autres. Si la massification du télétravail dégrade les conditions de travail en présentiel, les agents pourraient être amenés de facto à faire ce choix par défaut. Par ailleurs, notre organisation syndicale insiste sur le fait que, dans le cadre des lignes directrices de gestion, la question du télétravail ne soit jamais abordée par la direction lorsqu'un agent postule sur un poste.

FO TEPF rappelle son exigence que le **télétravail demeure un choix réel** pour les agents.

FO TEPF demande que des **négociations** soient ouvertes au niveau des ministères sociaux en vue d'un **accord sur le télétravail** permettant de **répondre aux aspirations des agents tout en étant respectueux des collectifs de travail**.

FO TEPF revendique :

- Une indemnité d'**au moins 10 euros par jour** télétravaillé
- Une cartographie des tâches télétravaillables par métiers pour que les agents qui le souhaitent ne se voient **pas refuser injustement l'accès au télétravail** (notamment pour une partie des catégories C)

FO TEPF exige que la massification du télétravail ne devienne pas pour l'administration un prétexte pour dégrader les conditions de travail des agents : **pas d'open space, pas de bureaux partagés ! A chaque agent son bureau !**

Concernant les conditions de travail, l'analyse du questionnaire permet de souligner des problématiques concrètes et des points de vigilance.

FO TEPF rappelle, même s'il semble être le plus souvent respecté, que le **droit à la déconnexion** doit être respecté pour tous.

FO TEPF demande que :

- Le télétravail fasse l'objet d'une **évaluation des risques professionnels sous l'angle des risques psychosociaux** : le sentiment d'isolement, des demandes à pouvoir télétravailler pour fuir partiellement une ambiance pesante, la frontière vie privée / vie professionnelle doivent notamment être abordées.
- Une **présentation des moyens de travail à distance aux agents qui en font la demande** sur un temps dédié (collectif ou non) avec une rapide explication du fonctionnement technique de ces logiciels serait bienvenue. En effet, l'ensemble des moyens de travail à distance ne sont pas tous connus. Les agents sont noyés sous les informations, des dispositifs ne sont pas présentés et simplement reçus par messagerie.
- Le **travail** des agents en télétravail doit être clairement **redéfini par l'encadrement**. Une vigilance sur la situation des encadrants eux-mêmes est à souligner.
- Tout agent amené à télétravailler doit pouvoir contacter ou être contacté par ses collègues ou sa hiérarchie par **téléphone** sans avoir à utiliser un téléphone personnel. Tous les agents ne disposent plus nécessairement d'une ligne fixe, tous les agents ne disposent pas d'un forfait téléphone mobile illimité.
- Concernant les **moyens de connexion à Internet**, un recensement des besoins doit également être réalisé pour les agents qui n'ont pas de connexion Internet et qui souhaitent en avoir une, ou pour ceux qui ont des difficultés de connexion et des solutions doivent être trouvées.

FO TEPF exige :

- **249 agents déclarent ne pas avoir de matériel adapté pour télétravailler alors qu'ils en auraient besoin. Un recensement ministériel doit être réalisé pour résoudre urgemment ce type de situation !**

Dans un monde où l'injonction de mobilité des travailleurs s'intensifie, où il est parfois important de s'isoler pour se concentrer dans un environnement où l'urgence est permanente, le télétravail permet de répondre partiellement à des évolutions sociaux-économiques. Sa généralisation ne doit pas casser les collectifs de travail et isoler les travailleurs. Un juste équilibre doit être trouvé.

Façonnons un bel outil, ne créons pas de nouvelles chaînes !