

# Enquête télétravail : quels enseignements tirer de l'épidémie de covid-19 ?

Groupe de travail du  
Jeudi 12 novembre 2020

## Télétravail en confinement : Quels enseignements tirer de l'épidémie de covid-19 ?

- Modalités de l'enquête : enquête ministérielle menée du 17 juillet au 4 septembre 2020, ciblée sur le télétravail pendant le confinement – message de la secrétaire générale + deux relances
- Périmètre de l'enquête : services centraux et déconcentrés du MAA
- Contenu : situation des répondants / télétravail / focus encadrants (87 questions maximum)
- Réponses : 2882 réponses sur 4789 sondés (**taux de réponse 60%**) représentation du panel globalement équilibrée (pas de représentation trop marquée d'une population % une autre)
- Objectifs :
  - Tirer les leçons de cette période pour mieux s'adapter aux situations exceptionnelles de télétravail
  - Réfléchir et faire évoluer la doctrine du MAA relative au télétravail

# **Télétravail en confinement : Quels enseignements tirer de l'épidémie de covid-19 ?**

**I) Données générales sur les agents répondants**

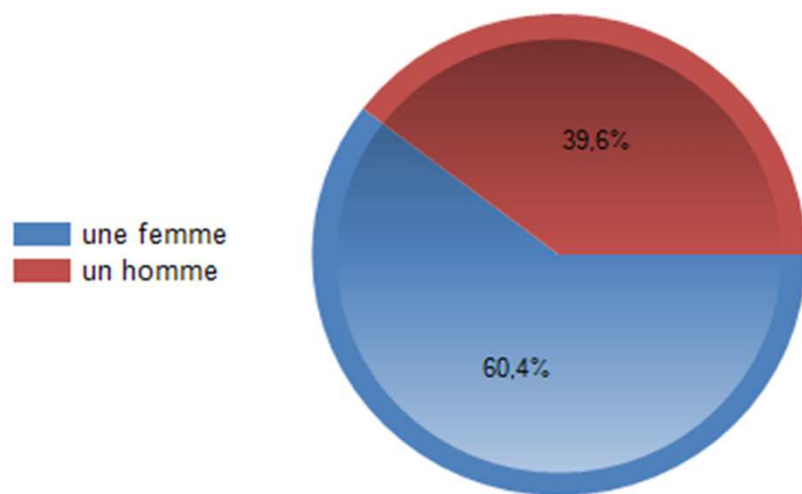
**II) Situation des agents (ASA, enfants, matériel...)**

**III) La perception du télétravail par les agents en confinement**

**IV) La perception du télétravail en termes de management**

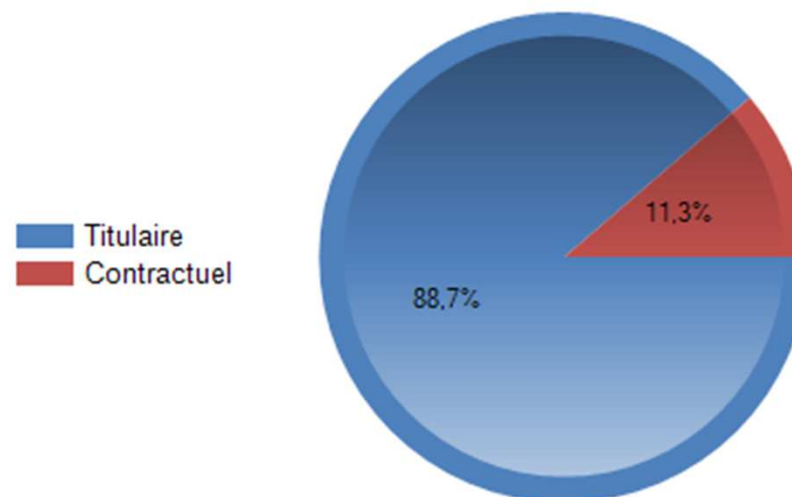
**V) Conclusions**

## I) Données générales sur les agents répondants



- **60,4 %** de femmes
- **39,6 %** d'hommes

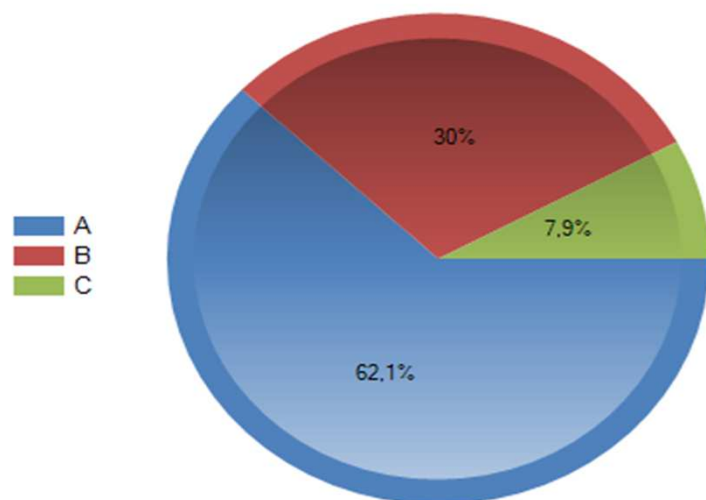
Une répartition femme/homme qui reprend la composition du panel interrogé (58/42%)



Une large part de titulaires conforme à la composition du panel

# Catégories et tranches d'âge

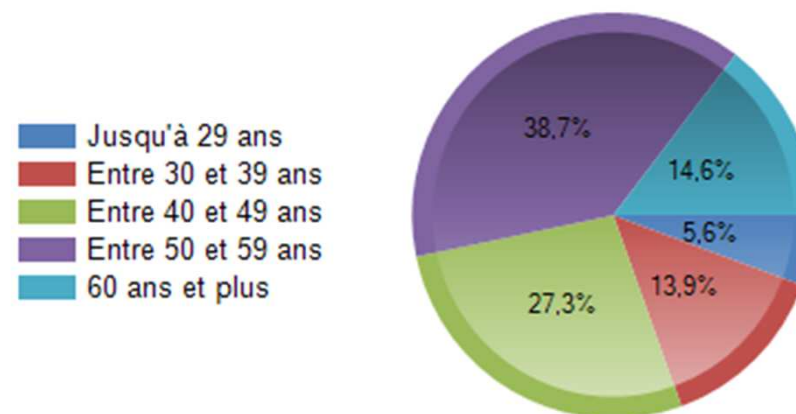
## Catégories



- **A** 62,1 %
- **B** 30%
- **C** 7,9 %

Une plus forte représentation des agents de catégorie A déjà comprise dans le panel interrogé mais qui s'explique également par une plus forte participation de cette population

## Répartition des tranches d'âge

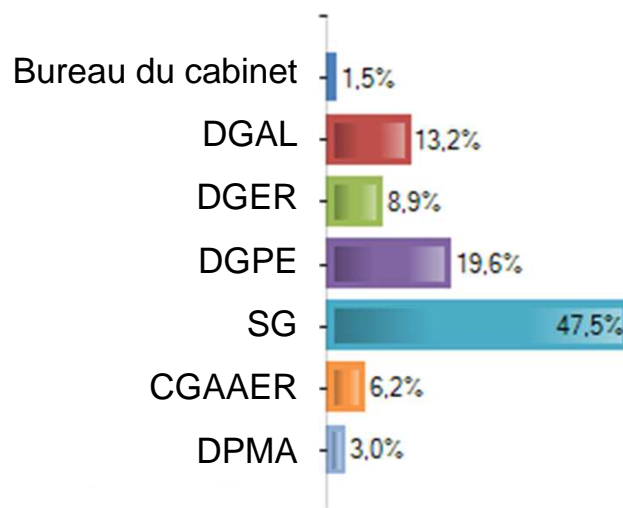
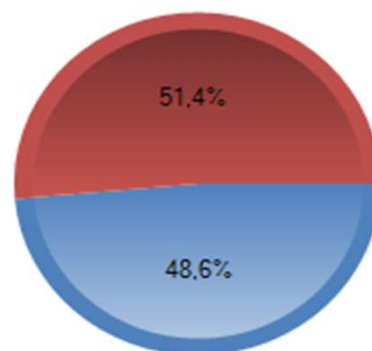


Une répartition des tranches d'âge conforme à la composition du panel interrogé.

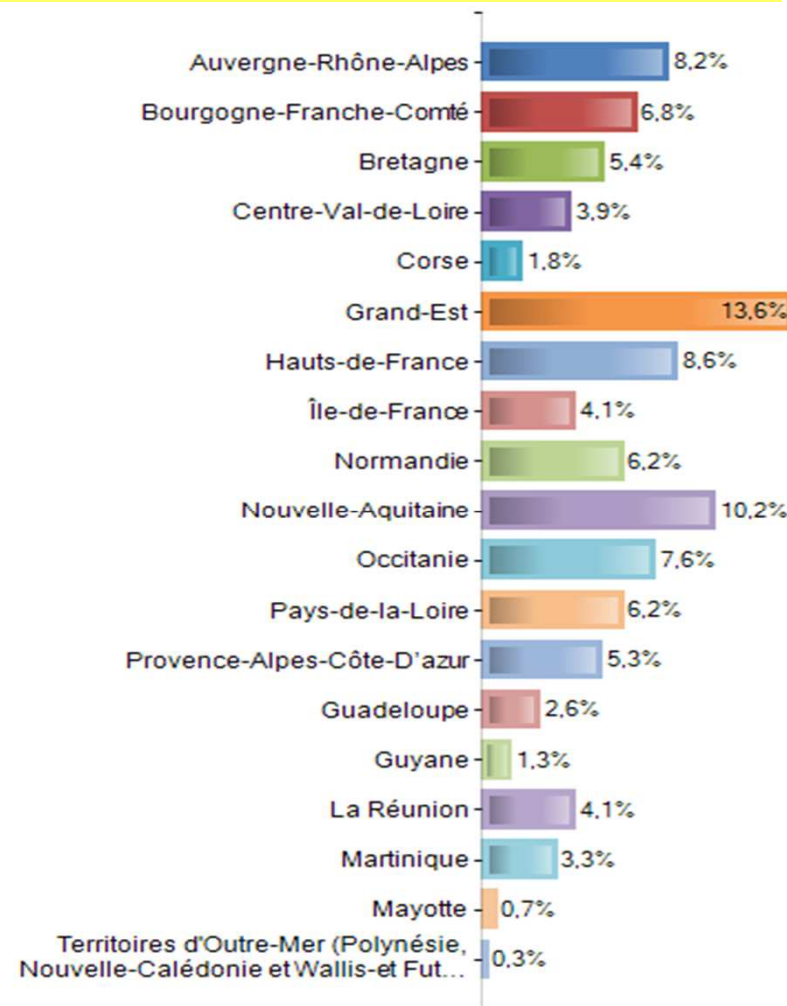
# Répartition entre services centraux et services déconcentrés

Une répartition globale assez équilibrée entre centrale et SD reprenant la composition du panel interrogé

	Effectifs
Administration centrale	1401
DRAAF, DAAF	1481
Total	2882

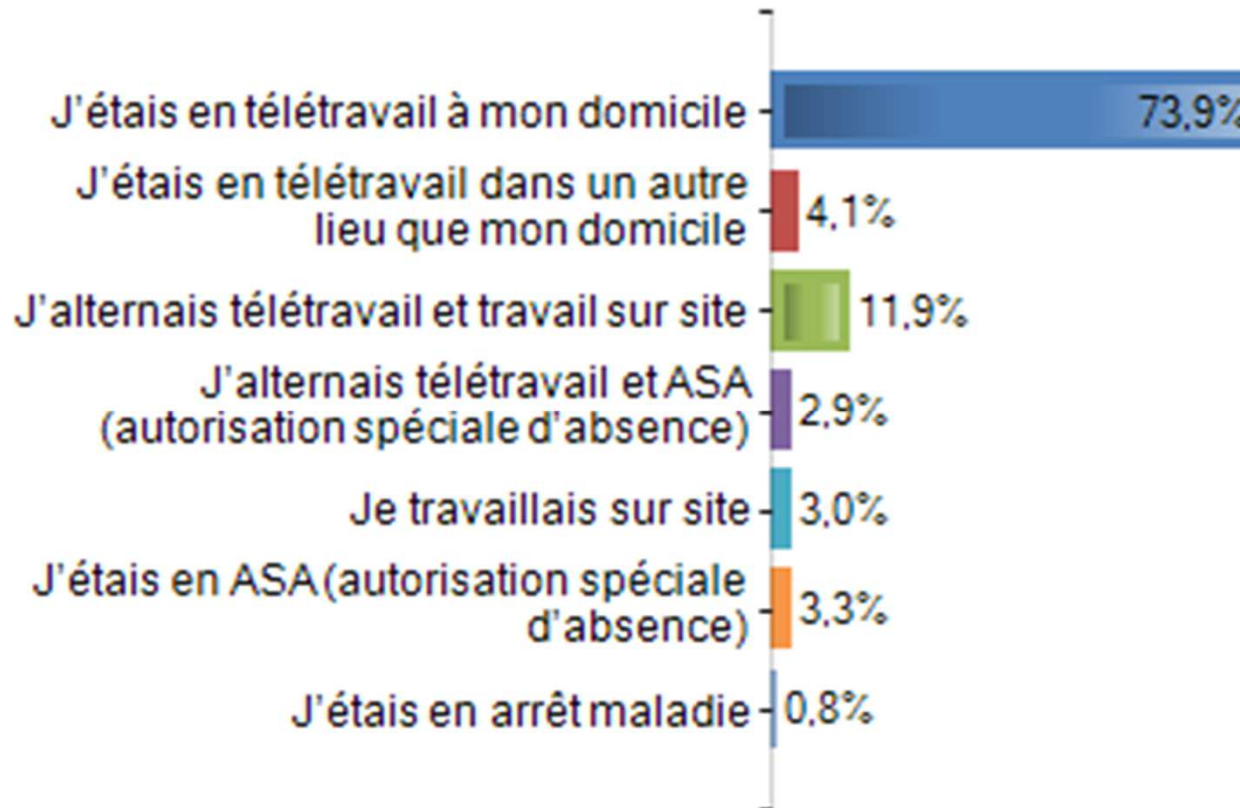


Répartition parmi les services centraux



Répartition parmi les DRAAF/DAAF

## II) Situation des agents

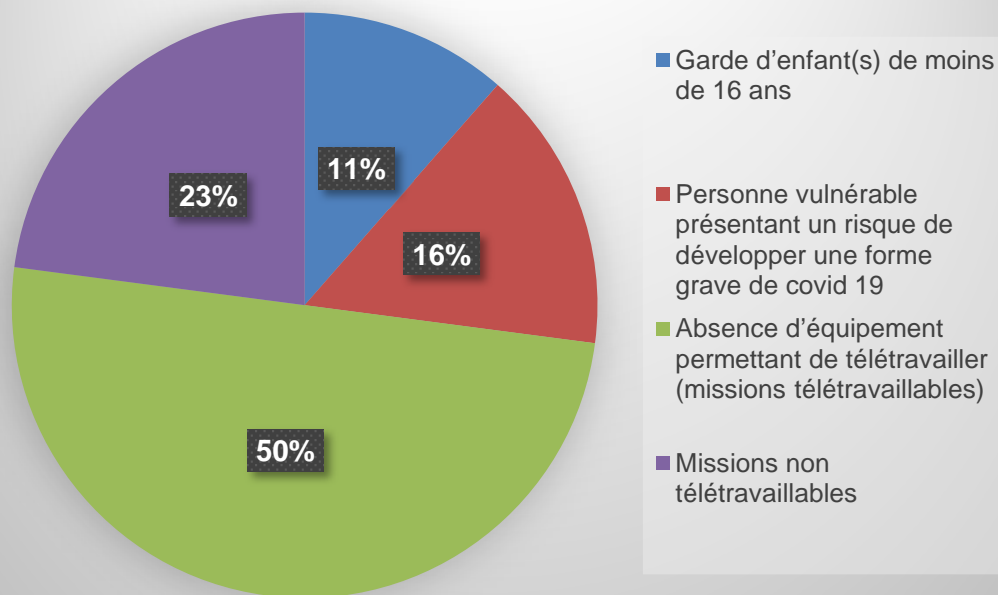


- Une très large majorité en télétravail exclusivement (78 %)

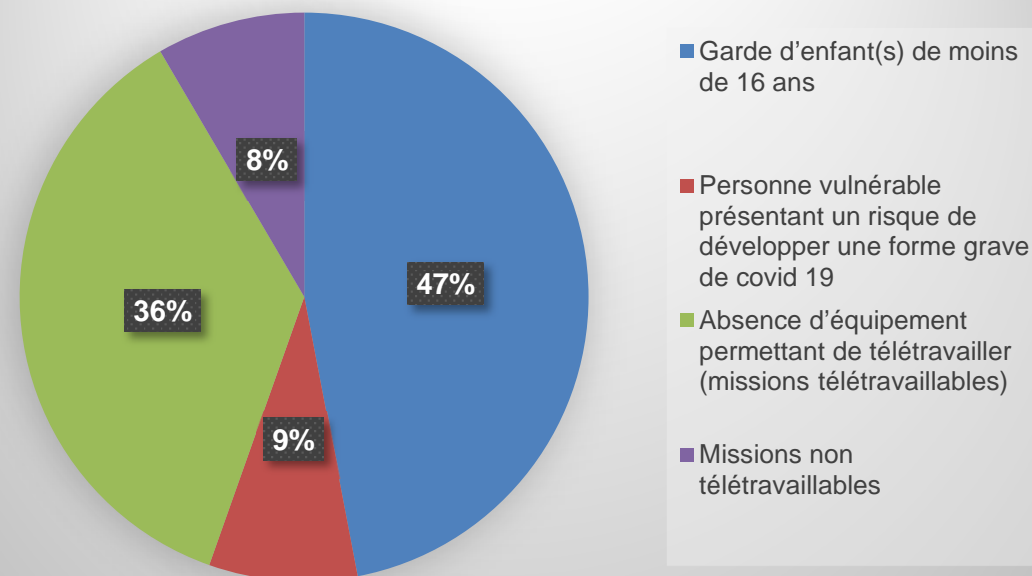
## II) Situation des agents : Autorisations Spéciales d'Absence (ASA)

Quels sont les motifs du placement en ASA totale ou partielle ?

**ASA total (96 répondants)**



**ASA partiel (83 répondants)**

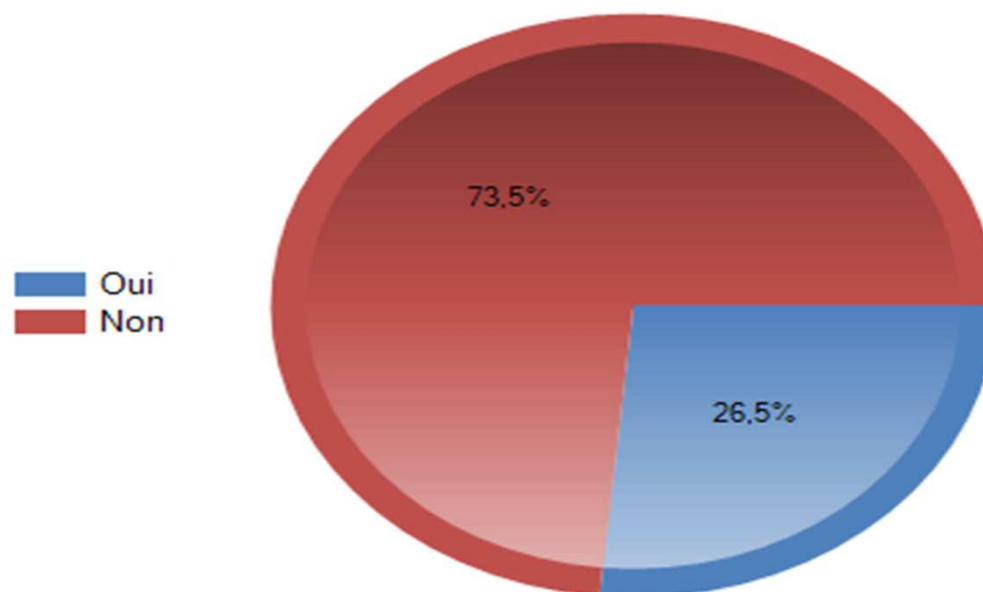




## II) Situation des agents

### La garde d'enfant

Cumul entre télétravail et garde d'enfants ?

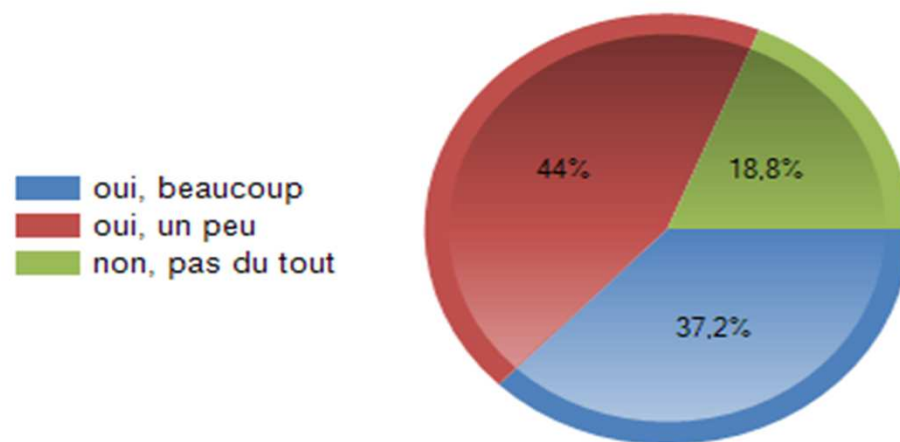


Non à 73,5 %, sur 2677 répondants

## II) Situation des agents

### La garde d'enfant

Cette situation de garde d'enfant(s) a-t-elle eu un impact sur votre travail?



**Impact parmi les agents ayant la garde d'enfant(s) :**

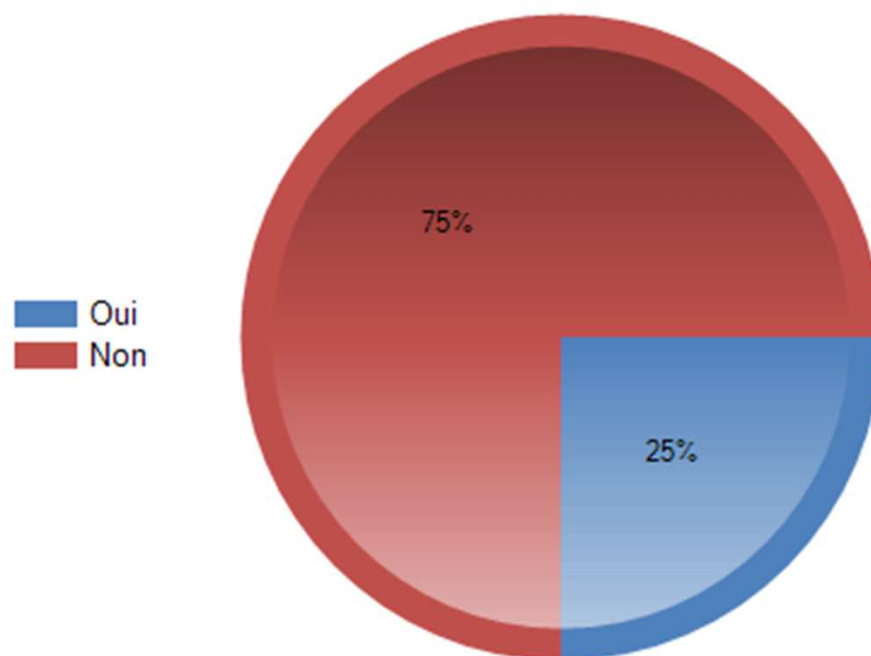
**Oui à 81,2 %**

**Non à 18,8 %**

Sur les 709 répondants à ces 2 questions, 60% sont des femmes et 40% des hommes. Cette répartition se retrouve également dans la répartition femme/homme au sein des réponses (oui, beaucoup ; oui, un peu ; non, pas du tout)

## II) Situation des agents

**Bénéficiez-vous de jours de télétravail avant la période de confinement ?**



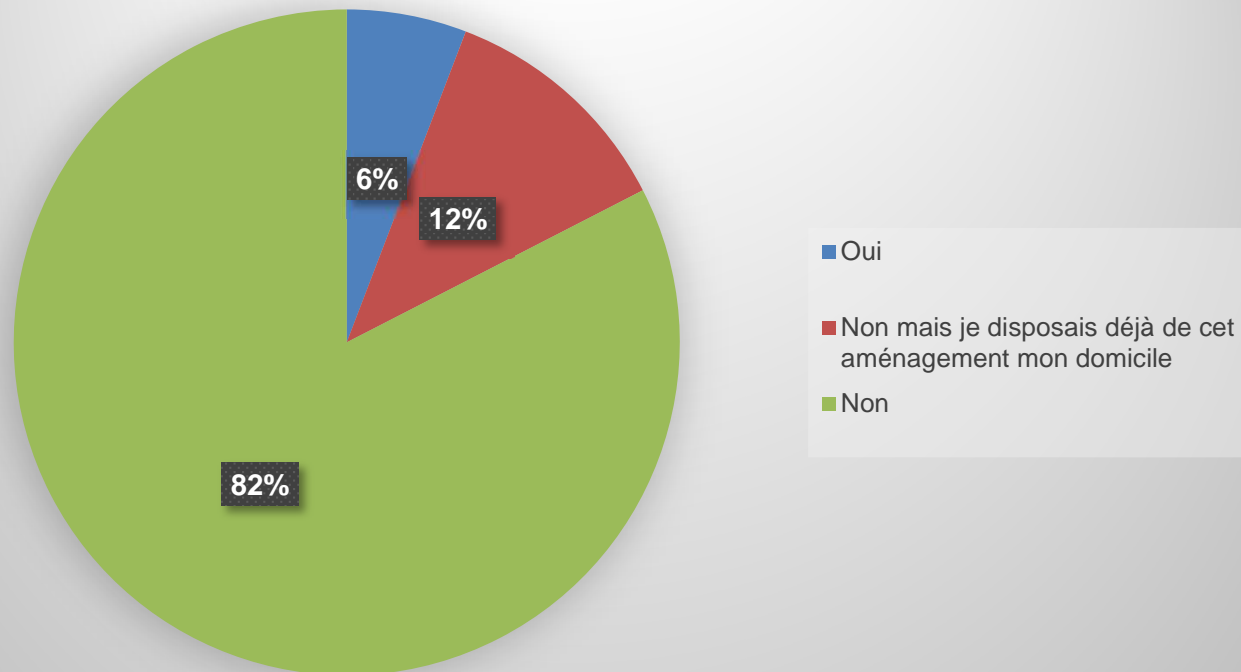
Télétravailleurs plus représentés (bilan social 2019 15%)

Majoritairement 1j de télétravail / semaine sur les 668 « oui »

## II) Situation des agents

### Les agents en situation de handicap (172 répondants)

Travailleurs en situation de handicap / aménagement de poste à domicile en cas de télétravail

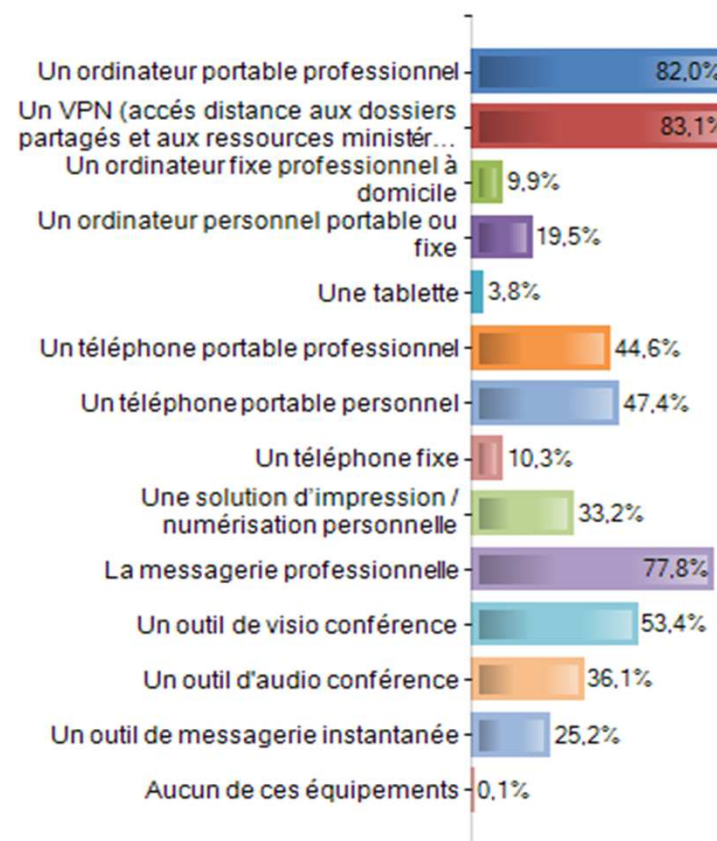


## II) Situation des agents

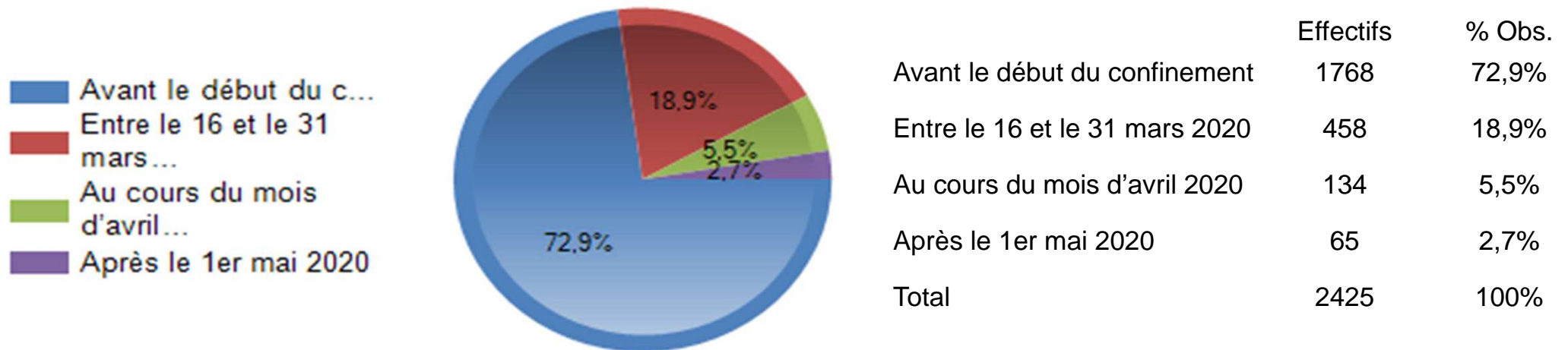
### Les conditions matérielles

#### Avec quel matériel télétravaillez-vous ?

- 93 % des participants avaient un ordinateur mis à disposition par l'administration (82% un PC portable et 9,9% un ordinateur fixe)
- 83 % ont utilisé via le VPN l'accès aux ressources du réseau particulièrement au Courrielleur
- Les outils de visio conférence n'ont été employé que par la moitié des participants.
- Les outils d'audio conférence n'ont été employé que par environ 1/3 des participants
- Près de 45% des agents répondant ont utilisé un téléphone portable personnel
- et 10% d'entre eux ont employé un téléphone fixe personnel.



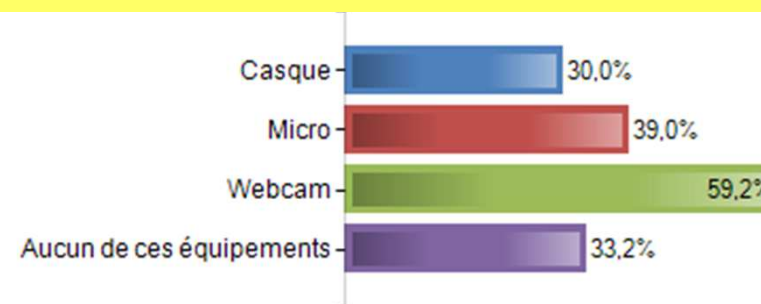
## L'ordinateur professionnel a été mis à disposition :



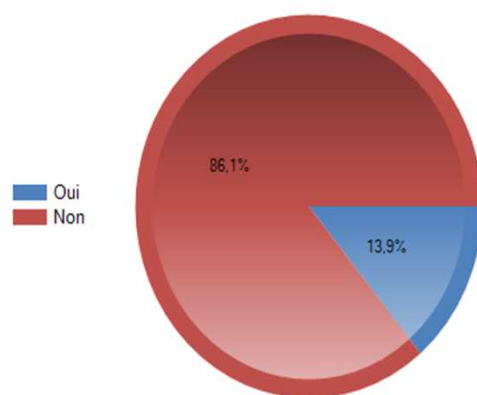
- **3/4** des agents placés en télétravail possédaient un PC portable professionnel avant le confinement;
  - 15 jours après le début du confinement, plus de **90%** des participants à l'enquête en étaient équipés.
- Nota : Sur un panel de 2 677 agents ayant connu une situation en télétravail : 2 425 agents ont été équipés d'un ordinateur professionnel ;  
2 196 agents ont déclaré avoir utilisé cet équipement (Cf. supra)*

# Disposez-vous des moyens techniques pour réaliser des réunions à distance ?

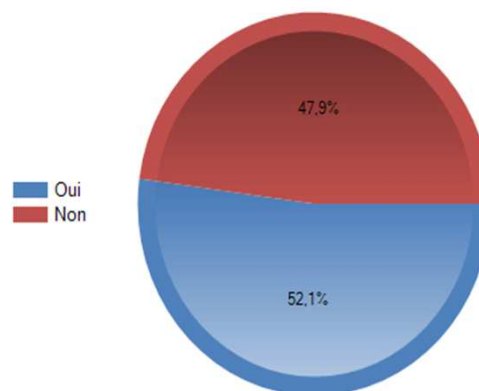
	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)AA F
Casque	803	30%	445	358
Micro	1045	39%	542	503
Webcam	1584	59,2%	779	805
Aucun de ces équipements	888	33,2%	427	461
Total	2677		1311	1366



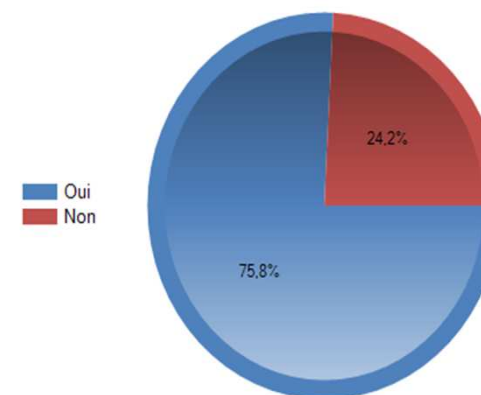
Réponses casque



Réponses micro



Réponses webcam

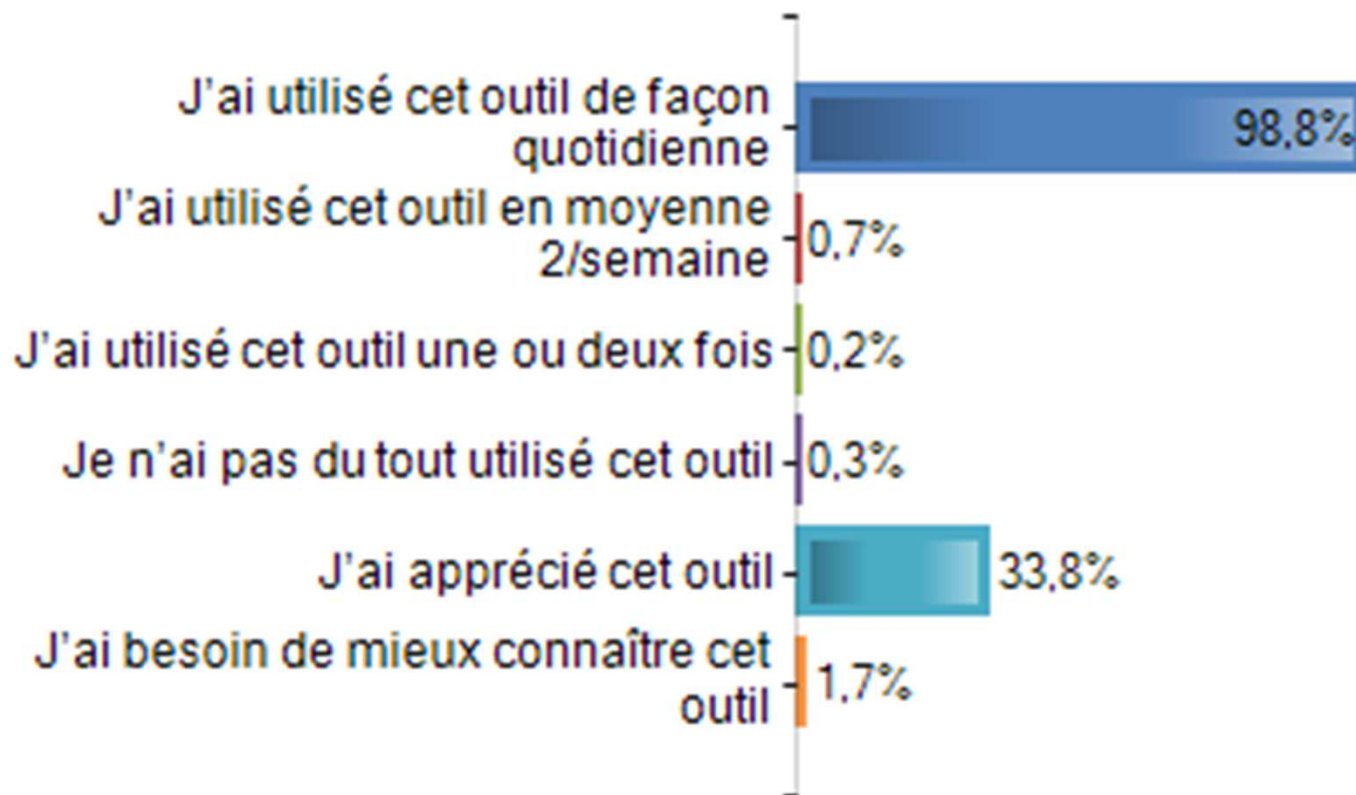


## Les autres outils mis à disposition :

- - Messagerie professionnelle : « Couriellieur » installé sur le poste de l'agent, ou « Webmail » accessible depuis internet :
- - Fils de discussion:
- - Mel'Ariane: Outils de conversation intégré à la messagerie du MAA
- - Tchap: Outils de conversation de la DINUM
- - Audio-conférence: Outils de conférence via téléphone fournis par OVH.
- - Visio-conférence: Outils de conférence via ordinateur fournis par la DINUM (Webconf de l'état) ou par ZOOM (exceptionnel).
- - Plateformes collaboratives: espaces partagés et d'échange de document fournis par le MAA (GEDSI/GEDNET)\* ou par la DINUM (OSMOSE/RESANA)
- \* *Outils de gestion électronique ouverts sur le RIE ou sur internet*



## Messagerie professionnelle : quelle utilisation et quelles observations ?



## (Mel/Ariane, Tchap), quelle utilisation et quelles observations ?

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)AA F
J'ai utilisé cet outil de façon quotidienne	684	25,6%	427	257
J'ai utilisé cet outil en moyenne 2/semaine	144	5,4%	79	65
J'ai utilisé cet outil une ou deux fois	228	8,5%	120	108
<b>Je n'ai pas du tout utilisé cet outil</b>	<b>1511</b>	<b>56,4%</b>	<b>633</b>	<b>878</b>
J'ai besoin de mieux connaître cet outil	371	13,9%	169	202
Total	2677			

- La moitié des répondants déclarent ne pas s'être servis de ces outils.
- 1/4 des agents déclarent s'en être servis quotidiennement.

### Si vous n'avez pas utilisé ces outils : est-ce par ?

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)A AF
<b>non-connaissance</b>	<b>632</b>	<b>41,8%</b>	<b>234</b>	<b>398</b>
impossibilité d'y accéder	48	3,2%	24	24
<b>vous n'en avez pas le besoin</b>	<b>776</b>	<b>51,4%</b>	<b>343</b>	<b>433</b>
en raison de difficulté d'usage	55	3,6%	32	23
Total	1511			

La moitié des participants déclarent ne pas avoir besoin de ces outils .

Plus de 40% des participants ne se sont pas servis de cet outil car ils ne le connaissaient pas.

## Audio-conférence (OVH...), quelle utilisation et quelles observations ?

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)AAF
J'ai utilisé cet outil de façon quotidienne	299	11,2%	192	107
<b>J'ai utilisé cet outil en moyenne 2/semaine</b>	<b>700</b>	<b>26,1%</b>	<b>331</b>	<b>369</b>
J'ai utilisé cet outil une ou deux fois	589	22%	243	346
<b>Je n'ai pas du tout utilisé cet outil</b>	<b>1031</b>	<b>38,5%</b>	<b>518</b>	<b>513</b>
J'ai besoin de mieux connaître cet outil	224	8,4%	113	111
Total	2677			

Ceux n'ayant pas employé cet outil déclarent en majorité ne pas en avoir besoin dans leur travail

30% des utilisateurs n'ayant pas employé cet outils déclarent ne pas en avoir eu connaissance.

- L'outil a été utilisé de façon régulière par plus de 1/3 des utilisateurs.
- Une majorité des utilisateurs a utilisé cet outils.
- Un faible taux d'utilisateur demande a être formé sur ce sujet.

### Si vous n'avez pas utilisé ces outils : est-ce par ?

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)AAF
<b>non-connaissance</b>	<b>310</b>	<b>30,1%</b>	<b>167</b>	<b>143</b>
impossibilité d'y accéder	85	8,2%	51	34
<b>vous n'en avez pas le besoin</b>	<b>579</b>	<b>56,2%</b>	<b>266</b>	<b>313</b>
en raison de difficulté d'usage	57	5,5%	34	23
Total	1031			

## Visio-conférence (Web Conf de l'Etat, Zoom...), quelle utilisation et quelles observations ?

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)A AF
J'ai utilisé cet outil de façon quotidienne	456	17%	298	158
<b>J'ai utilisé cet outil en moyenne 2/semaine</b>	<b>1019</b>	<b>38,1%</b>	<b>518</b>	<b>501</b>
<b>J'ai utilisé cet outil une ou deux fois</b>	<b>689</b>	<b>25,7%</b>	<b>314</b>	<b>375</b>
Je n'ai pas du tout utilisé cet outil	485	18,1%	168	317
J'ai besoin de mieux connaître cet outil	248	9,3%	119	129
Total	2677			

Ceux n'ayant pas employé cet outil déclarent en majorité ne pas en avoir besoin dans leur travail

Une petite partie des utilisateurs déclare ne pas avoir réussi à accéder à cet outil.

- Plus de la moitié des participants a utilisé cet outil de façon régulière.
- Une très faible partie des personnes ayant répondues déclarent avoir besoin de formation sur cet outil.
- L'offre de service depuis la fin de confinement a évolué : ZOOM n'étant plus autorisé en usage standard

### Si vous n'avez pas utilisé ces outils : est-ce par ?

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)A AF
non-connaissance	48	9,9%	17	31
impossibilité d'y accéder	79	16,3%	22	57
<b>vous n'en avez pas le besoin</b>	<b>316</b>	<b>65,2%</b>	<b>116</b>	<b>200</b>
en raison de difficulté d'usage	42	8,7%	13	29
Total	485			

## Les plateformes collaboratives (GEDSI/GEDNET, OSMOSE, RESANA...) quelle utilisation et quelles observations ? :

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)AA F
J'ai utilisé cet outil de façon quotidienne	173	6,5%	102	71
J'ai utilisé cet outil en moyenne 2/semaine	177	6,6%	77	100
J'ai utilisé cet outil une ou deux fois	305	11,4%	132	173
<b>Je n'ai pas du tout utilisé cet outil</b>	<b>1937</b>	<b>72,4%</b>	<b>957</b>	<b>980</b>
J'ai besoin de mieux connaître cet outil	334	12,5%	170	99
Total	2677			

Ceux n'ayant pas employé cet outil déclarent en majorité ne pas en avoir besoin dans leur travail

Plus d'1/3 des participants ne s'étant pas servis de cet outil déclarent qu'ils ne les connaissaient pas.

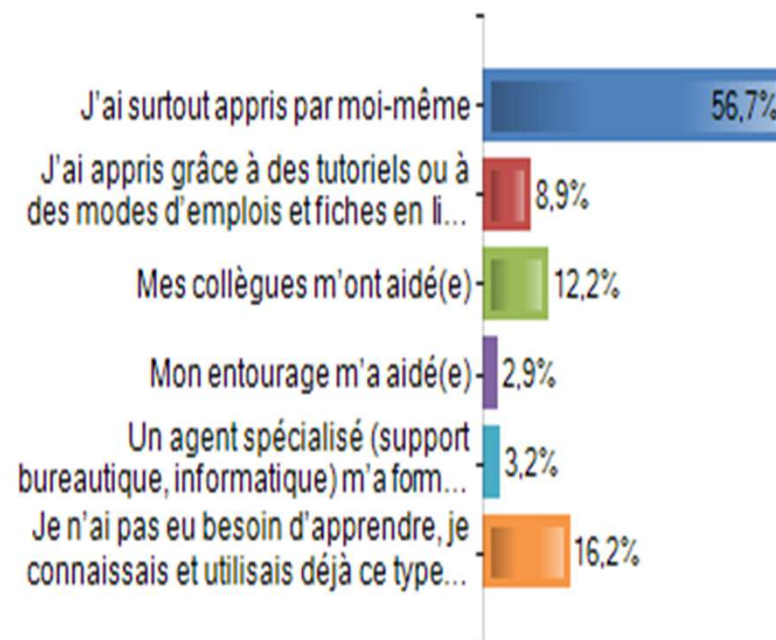
- Les 3/4 des participants déclarent ne pas s'être servis de ces outils.
- Une faible partie des personnes ayant répondues déclare avoir besoin de formation sur cet outil.

### Si vous n'avez pas utilisé ces outils : est-ce par ?

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)AA F
<b>non-connaissance</b>	<b>729</b>	<b>37,6%</b>	<b>376</b>	<b>353</b>
impossibilité d'y accéder	82	4,2%	41	41
<b>vous n'en avez pas le besoin</b>	<b>1072</b>	<b>55,3%</b>	<b>513</b>	<b>559</b>
en raison de difficulté d'usage	54	2,8%	27	27
Total	1937			

## Comment avez-vous appris à utiliser ces outils ? (sélection du principal moyen parmi les réponses) :

	Effectifs	% Obs.	AC	D(R)AA F
<b>J'ai surtout appris par moi-même</b>	<b>1517</b>	<b>56,7%</b>	<b>832</b>	<b>685</b>
J'ai appris grâce à des tutoriels ou à des modes d'emplois et fiches en ligne	238	8,9%	82	156
Mes collègues m'ont aidé(e)	326	12,2%	134	192
Mon entourage m'a aidé(e)	77	2,9%	29	48
Un agent spécialisé (support bureautique, informatique) m'a formé(e)	85	3,2%	26	59
Je n'ai pas eu besoin d'apprendre, je connaissais et utilisais déjà ce type d'outils	434	16,2%	208	226
Total	2677		1311	1366



**56,7 %** des participants déclarent avoir appris à se servir des outils par eux même.

Moins de 10% des utilisateurs ont utilisés un tutoriel en ligne.

*Nota : les tutoriels sont disponibles sur l'intranet → <http://intranet.national.agri/Toute-la-documentation-sur-les>*

### III) La perception du télétravail par les agents en confinement

#### Le télétravail est-il adapté à votre activité professionnelle ? 2677 répondants

Pour la très grande majorité des agents ayant connu le télétravail (87,8%), celui-ci était adapté à leurs activités

#### Quel jugement de la part des encadrants sur la qualité du travail fourni ? 683 répondants

Pour 60% des agents encadrants, le jugement sur la qualité du travail fourni est plutôt satisfaisant.

Le télétravail n'aurait n'a pas d'impact significatif sur la qualité du travail.



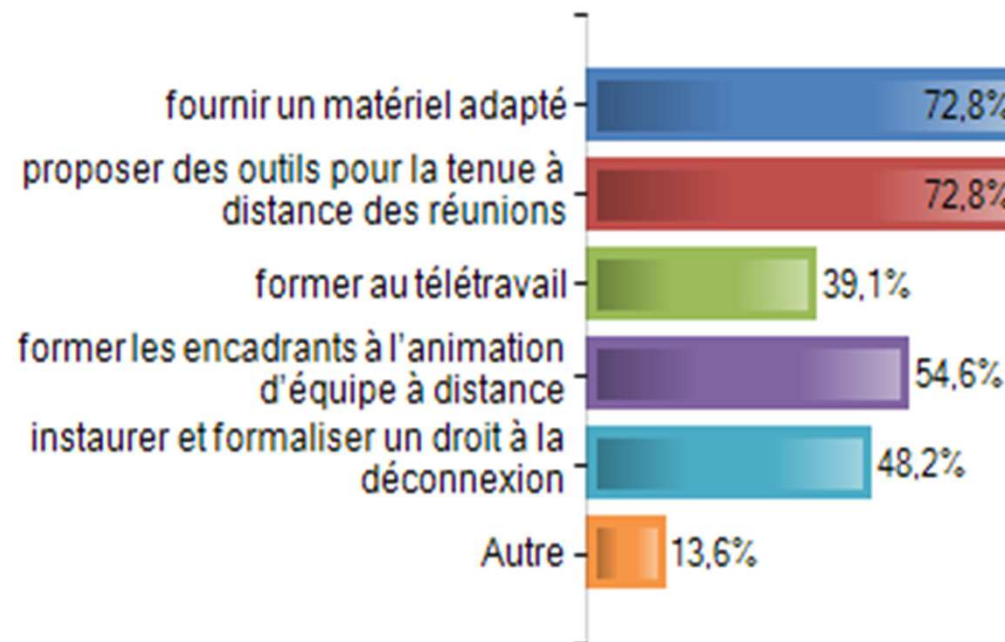
	Effectifs	% Obs.
Elle est meilleure dans tous les cas	56	8,2%
Elle est meilleure pour certaines missions, moins bonne pour d'autres	359	52,6%
Elle est strictement identique	201	29,4%
Elle est globalement moins bonne	67	9,8%
Total	683	100%



### III) La perception du télétravail par les agents en confinement

Selon les agents, quelles sont les principales améliorations que l'administration devrait apporter pour mieux gérer le télétravail ?

	Effectifs	% Obs.
fournir un matériel adapté	1949	72,8%
proposer des outils pour la tenue à distance des réunions	1948	72,8%
former au télétravail	1047	39,1%
former les encadrants à l'animation d'équipe à distance	1461	54,6%
instaurer et formaliser un droit à la déconnexion	1291	48,2%
Autre	365	13,6%
Total	2677	



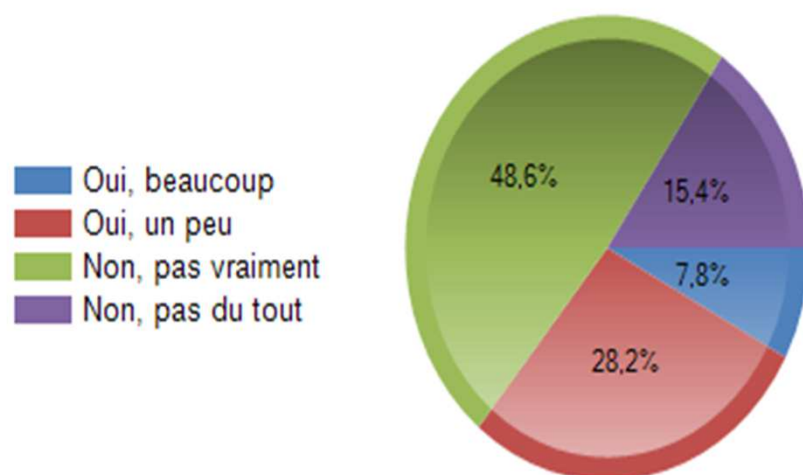
Un besoin de matériel et d'outils adaptés. Mais aussi en formation (agents et cadres) et de reconnaissance d'un droit à la déconnexion.



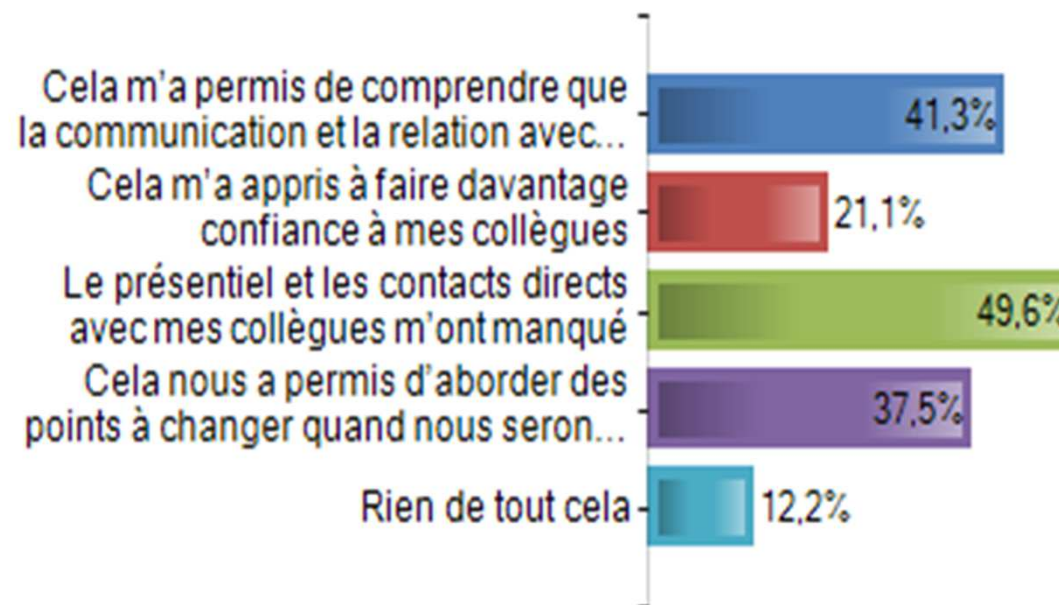
### III) La perception du télétravail par les agents en confinement

- En termes d'impact sur le collectif de travail

Diriez-vous que cette expérience va faire évoluer vos relations avec vos collègues après le confinement ?



Pourquoi ?

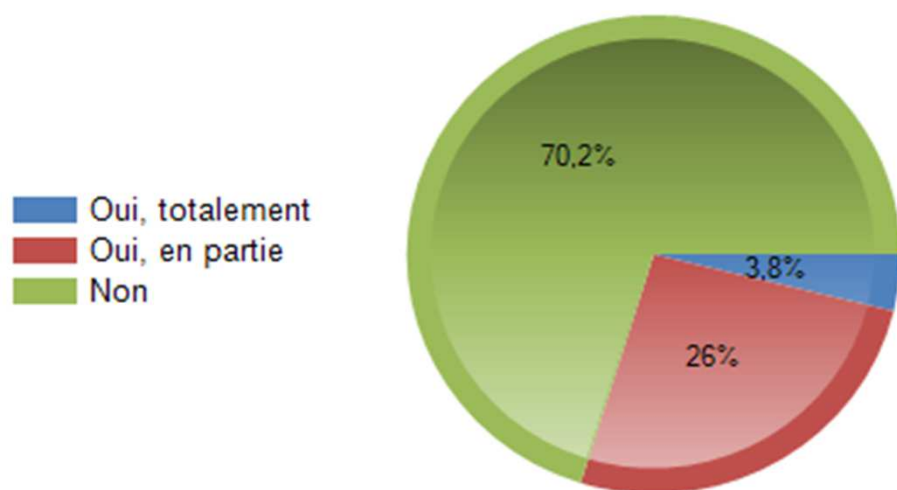


Pour 64 % des agents cette expérience ne changera rien dans leurs relations de travail. Ceux ayant répondu OUI se rendent compte de l'importance du relationnel et du présentiel

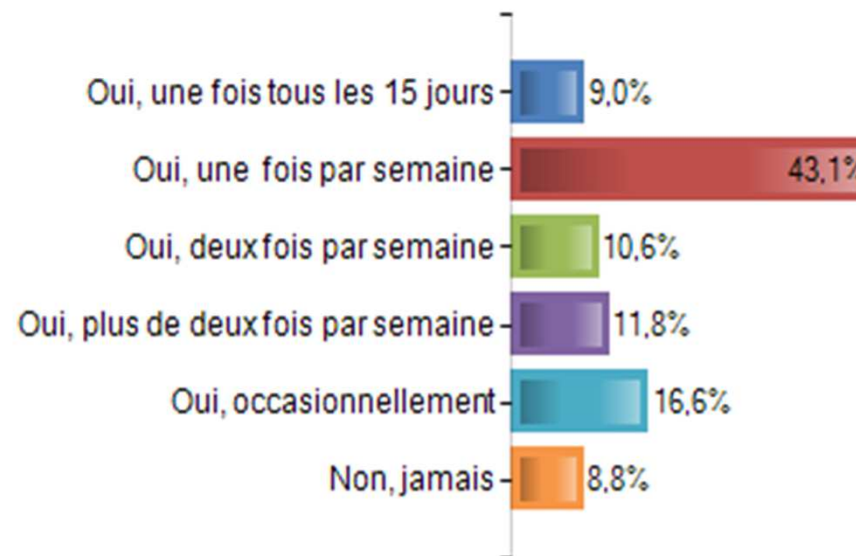
## IV) La perception du télétravail en termes de management

- Du point de vue des agents

Vos missions et vos objectifs ont-ils été redéfinis pendant cette période par votre encadrant ? :



Votre encadrant a-t-il mis en place des points/réunions d'équipe pendant cette période ?



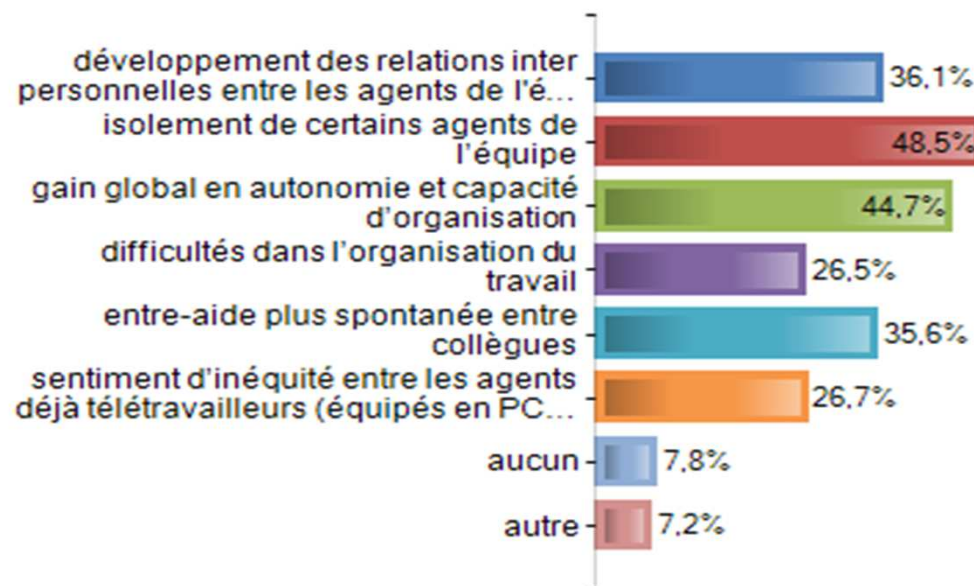
Le maintien d'une situation et d'objectifs de travail normaux mais avec un suivi plus marqué (55% des encadrants ont mis en place au moins une réunion par semaine).

## IV) La perception du télétravail en termes de management

### - Du point de vue des encadrants

Quelles sont les principales évolutions que vous constatez au sein de votre équipe ?

683 répondants



48,5 % des cadres constatent un isolement de certains agents de l'équipe

## IV) La perception du télétravail en termes de management

### - Du point de vue des encadrants

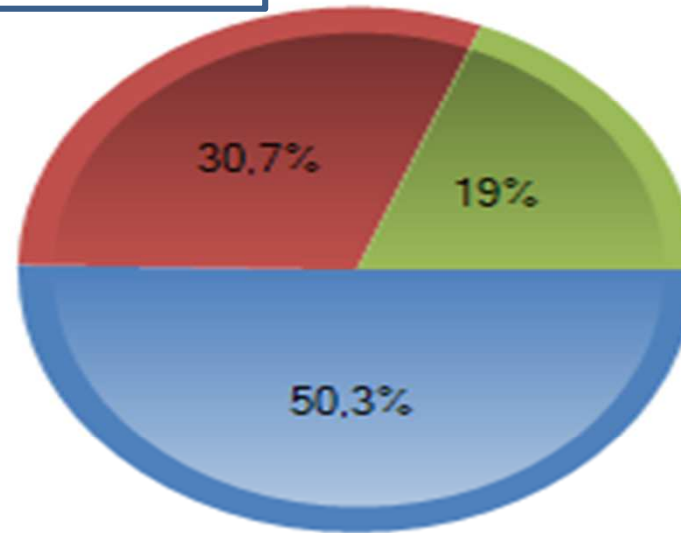
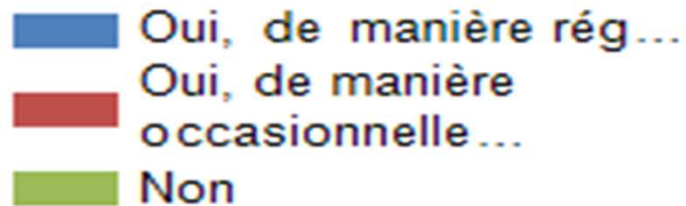
#### Principales difficultés rencontrées pendant cette période d'encadrement à distance

	Effectifs	% Obs.
<b>vous avez eu du mal à vous fixer des limites dans vos horaires et votre travail</b>	<b>341</b>	<b>53,5%</b>
<b>une <u>fatigue accrue</u> due notamment au nombre et à la durée des réunions en audio</b>	<b>390</b>	<b>61,2%</b>
la difficulté à trouver un équilibre entre la confiance totale et la nécessité d'avoir une visibilité sur la production et l'organisation du travail	187	29,4%
l'adaptation des objectifs fixés et des résultats attendus de chaque agent	156	24,5%
l'objectivation de la charge de travail individuelle de chaque agent	311	48,8%
la prise en compte des contraintes de chacun (équilibre vie professionnelle / personnelle, situations spécifiques de confinement, garde d'enfant,...) tout en ne rentrant pas dans la « vie privée » de chacun	333	52,3%
<b>la difficulté à prendre des nouvelles de chacun, à décrypter les signaux faibles ou forts à distance</b>	<b>353</b>	<b>55,4%</b>
la mise en place d'un nouveau fonctionnement collectif	230	36,1%

**Les difficultés identifiées par les encadrants :** centrées sur leur charge de travail personnelle (extension des horaires et multiplication des réunions) ainsi que sur la problématique de la distinction vie professionnelle / vie privée, tant pour leurs agents que pour eux.

## Demandes futures de télétravail

Et après le confinement pensez-vous faire une demande de télétravail ? 2009 répondants – non télétravailleurs avant le confinement



81 % des agents pensent demander du télétravail à l'issue du confinement, ce qui démontre l'intérêt des agents pour le dispositif et l'installation dans la pratique de cette nouvelle organisation du travail, tant pour les agents que les managers.

## V) Conclusions :

### **Points d'attentions pour les périodes de télétravail exceptionnel / mesures déjà prises ou en cours**

- Matériel adapté : poursuite de l'équipement des agents
- Outils disponibles pour le travail à distance – information et formation sur les outils existant
- Formation au télétravail : formation au management à distance
- Points de vigilance : situation d'isolement, handicap : maintien des dispositifs de soutien (réseau des ASS, cellule d'écoute...)
- Lutte contre les RPS et vigilance équilibre vie professionnelle / vie privée

## V) Conclusions

### **PRINCIPES A PRENDRE EN COMPTE POUR LES FUTURS TRAVAUX**

- Un équilibre à trouver au sein des structures entre présentiel et télétravail : le télétravail doit être formalisé et doit s'intégrer pleinement dans l'organisation globale du travail
- La confiance entre l'encadrant et les agents comme clé de voûte du dispositif / Un nécessaire accompagnement des cadres, en particulier de proximité
- Activités télétravaillables / agents concernés
- Accompagnement des agents / prévention des RPS - isolement



**Merci pour votre attention**