



# Observatoire du télétravail

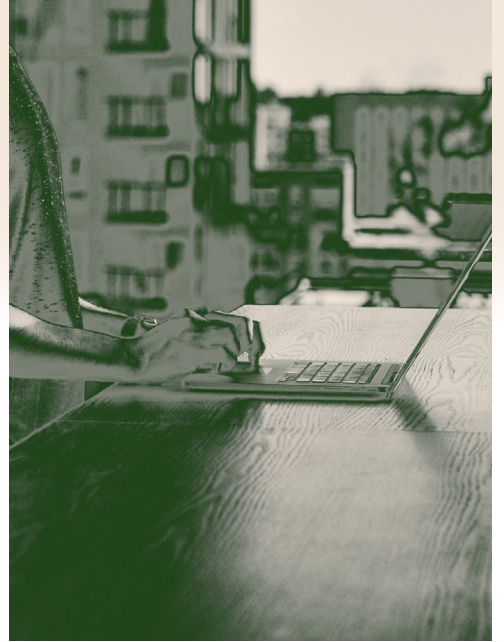
résultats de  
l'enquête 2023

Télétravail, travail hybride :  
quelles conséquences ?

Réalisé par l'Ugict-CGT  
(CGT Ingés Cadres Techs)

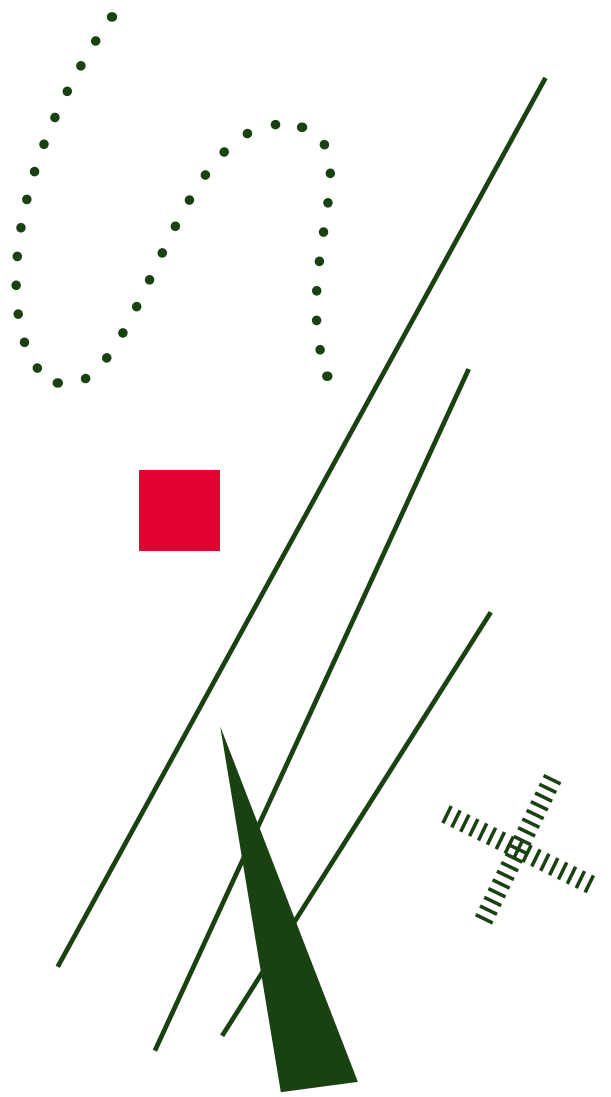
## DOSSIER DE PRESSE 2023

LA DÉSORGANISATION  
GÉNÉRALISÉE  
DU (TÉLÉ)TRAVAIL



**La**

**dés-  
orga-  
nisa-  
tion**



*généralisée*

**du (télé)  
travail**

# Sommaire

INTRODUCTION		06
MÉTHODOLOGIE		07
RÉSULTATS ET ANALYSE		08
CHAPITRE 1	Le « profil type » du télétravailleur est une télétravailleuse !	09
CHAPITRE 2	Un télétravail hybride plébiscité pour équilibrer vie professionnelle et vie personnelle	10
CHAPITRE 3	Échapper au « métro, boulot, dodo »	11
CHAPITRE 4	Un gain de productivité et toujours pas de droit effectif à la déconnexion !	12
CHAPITRE 5	Télétravail et forfait-jours : le cocktail explosif !	13
CHAPITRE 6	Un inadmissible report du coût du travail sur les télétravailleuses.	14
CHAPITRE 7	Les employeurs se défont de leur responsabilité en matière de protection de la santé	15
CHAPITRE 8	Réorganisation à marche forcée des espaces de travail	16
CHAPITRE 9	L'impensé du management à distance	17
CHAPITRE 10	La complexité du syndicalisme à distance	18
CONCLUSIONS		19



*Résultats de l'enquête nationale  
de l'Observatoire du Télétravail :  
« Télétravail et travail hybride :  
quelles conséquences ? »*



**Édition 2023**

# Introduction

---

Depuis la pandémie, le travail s'est invité dans les foyers français. D'invité surprise à colocataire permanent, il s'est rapidement imposé comme un mode d'organisation du travail maintenant banalisé.

Aujourd'hui, ce sont des millions de cadres, ingénieures ou professions intermédiaires, qui depuis leur salon, chambre à coucher, hall de gare ou espace de coworking, télétravaillent partout où une connexion internet est disponible. Bien que le télétravail à temps plein, rendu obligatoire par l'état d'urgence sanitaire de 2020 (et le cortège de bouleversements que cela a induit) soit derrière nous, l'héritage du télétravail à marche forcée demeure.

Cette période a rendu visible et légitime un travail à distance jusqu'alors largement favorisé par l'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC), mais peu visible, sous-évalué et pratiqué de façon informelle.

## **Le télétravail est un travail hors les murs, qui remet en question le cadre du travail et ses trois unités fondamentales :**

- ✧ L'unité de lieu, remise en question par le travail à distance et nomade, et par la dématérialisation du poste de travail
- ✧ L'unité de temps, dès lors qu'un lieu de travail externalisé modifie les possibilités de contrôle et de décompte du temps de travail
- ✧ L'unité d'action, questionnée par une redéfinition du périmètre d'action et d'organisation du collectif de travail

Il est nécessaire de rappeler que le travail d'où qu'il soit effectué demeure régi par les droits des travailleur·ses acquis grâce à leurs mobilisations. Et que ces droits sont inscrits, bien évidemment, dans le code du travail. L'employeur·se ne peut y déroger, quand bien même les modalités de travail évolueraient trop hâtivement.

C'est donc en continuité de la nécessaire vigilance des syndicats par rapport au respect de l'encadrement du travail, que l'Ugict-CGT continue d'observer la mise en place du télétravail, dans le but d'obtenir de nouveaux droits adaptés aux nouvelles conditions de travail des salarié·es.

Depuis sa première enquête sur le travail confiné, en avril 2020, l'Ugict-CGT a créé un Observatoire du télétravail en décembre 2022, qui réunit scientifiques et syndicalistes, et dont la fonction est de permettre une meilleure compréhension du phénomène télétravail, et de son évolution.

# Méthodologie

---

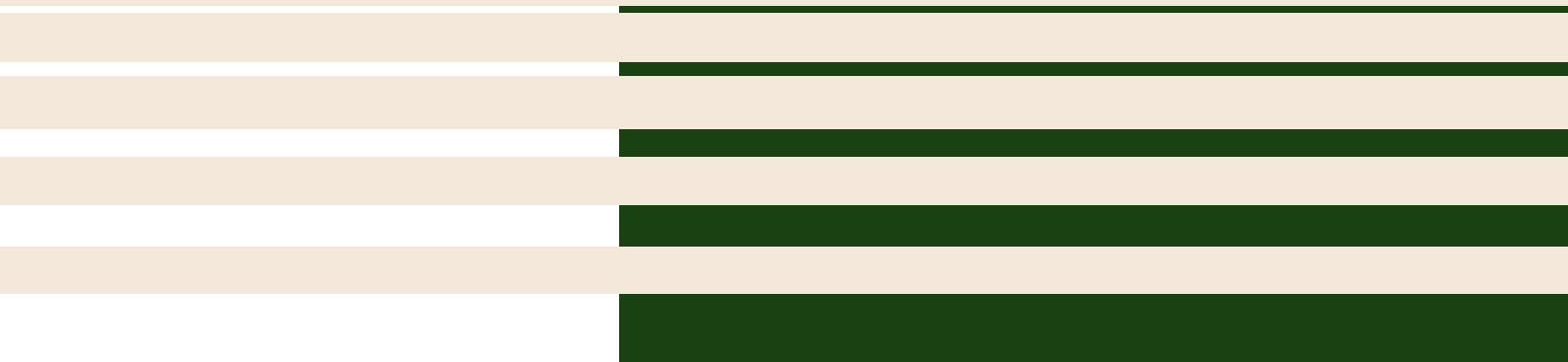
**Un questionnaire de 117 questions a été diffusé du 26 juin 2023 au 22 octobre 2023 sur les réseaux sociaux. Cette enquête nationale a pour titre : Télétravail et travail hybride : Quelles conséquences ? (édition 2023)**

Dans la mesure du possible, les questions proviennent directement ou ont été adaptées à partir d'enquêtes portant le « label de qualité statistique et d'intérêt général » décerné par le Comité national de l'information statistique (Cnis) et le Comité du Label de la statistique publique. Certaines thématiques ont ensuite été approfondies par l'ajout de questions spécifiques, lorsqu'il était nécessaire de tester des hypothèses, ou afin de mieux comprendre certains phénomènes.

Les réponses ont été collectées en ligne sur les réseaux sociaux. Cette enquête n'a pas de prétention à l'exhaustivité ou à la représentativité parfaite. L'échantillon recueilli peut comporter des biais de sélection, c'est-à-dire que les répondant-es ne présentent pas forcément les mêmes caractéristiques que l'ensemble de la population. Par conséquent, des traitements statistiques (méthode dite de calage sur marges) ont été appliqués pour redresser la structure de l'échantillon (par âge, genre, PCS, type d'employeur et de contrat, région et syndicalisation) afin que l'échantillon redressé ait les mêmes caractéristiques que la population française.

Près de 7800 réponses ont été recueillies, parmi elles 5400 ont été exploitables.

# Résultats





# Et analyse

## 01 Le profil-type du télétravailleur est... une télétravailleuse !

L'enquête révèle que le profil-type des salarié-es concerné-es par ce mode de travail est une femme jeune (30-39 ans), qui travaille dans le privé, comme cadre ou comme ingénieure dans le secteur de l'informatique et des télécommunications ou de l'industrie. Elle travaille en présentiel en moyenne 3 jours par semaine.

### **Parmi les répondant-es :**

- ✧ 77 % sont des cadres ou ingénieur-es, 15 % des professions intermédiaires ;
- ✧ 27 % sont issu-es du secteur de l'informatique et des télécommunications, 17 % de l'industrie, 17 % de l'administration publique, des professions juridiques, de l'armée ou de la police, 11 % du secteur de la gestion/administration des entreprises ;
- ✧ 19 % sont issu-es du secteur public, dont une majorité vient de la fonction publique d'État. Ils et elles sont majoritairement des agent-es de catégorie A (54 %) et B (33 %).

# 02 Un télétravail hybride plébiscité pour équilibrer temps de vie pro / vie perso

Aujourd'hui le télétravail est hybride, partagé entre présence dans les locaux de l'entreprise et domicile : en moyenne 2 jours par semaine sont travaillés en dehors des locaux.

**Les répondant-es vivent plutôt bien ou très bien leur situation en télétravail à 92 % ! Dans le détail, à la question :**

**« Comment vivez-vous votre situation en télétravail ? »,**

✧ 33 % disent « plutôt bien »

✧ 61 % « très bien ».

**Ce plébiscite trouve sa source dans la recherche d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.**

**Pour les télétravailleur-ses, le télétravail est en effet motivé :**

✧ à 82 % car il permet un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle ;

✧ à 72 % par la recherche d'une meilleure concentration au travail ;

✧ à 41 % car ce mode de travail leur apporte plus d'autonomie ;

✧ à 38 % car il permet aux salarié-es un changement de cadre de vie.

Si les salarié-es plébiscitent le télétravail, c'est parce qu'il leur permet de reprendre la main sur l'organisation de leur travail. En remettant en cause l'organisation du travail sous sa forme classique, en présentiel et sur site, le télétravail permet aux salarié-es de contester un dysfonctionnement majeur de leurs situations professionnelles actuelles : le débordement du temps consacré au travail sur le temps personnel.

Le télétravail n'apparaît pas comme un vecteur de changement radical du travail : la recherche d'autonomie ou le changement du cadre de vie sont en effet des motivations du télétravail non négligeables mais loin d'être majoritaires.

**Un-e salarié-e sur deux en télétravail est satisfait-e de la quantité de télétravail qu'il ou elle est amené-e à faire. Ainsi à la question**

**« Souhaiteriez-vous plus ou moins de télétravail ? » les salarié-es répondent :**

✧ Ni plus ni moins à 48,15 %

✧ Plus à 49,13 %

✧ Moins à 2,73 %

# Échapper au « métro, boulot, dodo »

# 03

Pour les télétravailleurs-ses, mieux équilibrer vie professionnelle et vie personnelle, signifie concrètement économiser les temps qui sont à la marge du temps de travail effectif. C'est-à-dire, économiser les temps qui constituent l'amplitude du temps de travail mais qui ne sont pas rémunérés comme tels, comme le temps de trajet, les temps de pause et les temps informels.

Est considéré comme du temps de travail effectif le temps pendant lequel le ou la salarié-e est à la disposition de son employeur et ne peut vaquer à ses occupations personnelles (article L. 3121-1 du code du travail).

## **Le télétravail permet de réduire drastiquement le temps de trajet.**

La maîtrise du temps de trajet est la motivation principale à la demande de télétravail (91 %). Principalement parce que sa durée dépend de paramètres aléatoires et non maîtrisables : mauvaise circulation, risque d'accident, dysfonctionnements des transports urbains et/ou collectifs, sont de fait neutralisés par le télétravail.

Pour 51 % des salarié-es, le télétravail permet de gagner entre 1h à plus d'1h30 de temps de trajet. Certaines réponses font état de 2h30 de trajets par jour ce qui représente, sur une semaine de 5 jours, une économie de 7 heures de temps de trajet.

## **En télétravail les salarié-es font moins de pauses.**

Dans la même logique, la fréquence des pauses, qu'elles soient pauses déjeuners ou pauses écran, diffèrent par rapport au travail sur site pour 56 % des répondant-es.

Elles sont moins fréquentes pour 40 % et moins longues pour plus d'un tiers (36 %) des répondant-es. Le télétravail n'est pas un but en soi mais bien un moyen, un outil pour récupérer du temps de vie disponible qui ne soit ni de près ni de loin consacré au travail.

## **Ce que nous disent les télétravailleurs-ses sur leur gestion du temps gagné.**

### **Les répondant-es allouent le temps qu'ils et elles gagnent par le télétravail pour :**

- ✧ 50 % pour la vie de famille ;
- ✧ 51 % pour le repos ;
- ✧ 35 % pour les loisirs ;
- ✧ 34 % pour le travail.

La recherche d'un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle est là encore au cœur du vécu en télétravail des salarié-es. Le temps gagné par le télétravail est majoritairement employé pour la vie de famille et le repos.

# 04 Un gain de productivité et toujours pas de droit effectif à la déconnexion !

Les salarié-es tentent de reprendre le contrôle sur la gestion de leur temps par le télétravail. Les répondant-es sont 65 % à déclarer qu'ils et elles ont la possibilité d'adapter leurs horaires de travail au besoin de leur vie personnelle. Cependant le télétravail induit des difficultés à distinguer le temps consacré au travail du temps consacré à la vie de famille ou à la vie sociale. Les répondant-es sont 40% à indiquer que leur employeur-se n'a pas défini de plage horaire sur laquelle ils et elles se doivent d'être joignables, 13 % ne savent pas si une telle plage horaire existe. Or donner plus de visibilité sur les temps de travail permet de mieux le cadrer et d'éviter « le travail au noir » (non rémunéré).

## **Alors que les employeurs sont normalement tenus d'évaluer le temps que les salarié-es passent à travailler,**

- ✧ plus de la moitié des répondant-es (55 %) disent qu'il n'y a pas de dispositif d'évaluation du temps de travail ;
- ✧ et 58 % déclarent qu'il n'y a pas d'évaluation de leur charge de travail.

✧ Seulement 36 % des répondant-es bénéficient d'un dispositif de droit à la déconnexion, alors même que ce dernier est inscrit au Code du travail.

35 % considèrent que le temps de travail est plus élevé qu'en présentiel, par rapport à une charge de travail qu'ils et elles considèrent à 80 % équivalente. Sans réduction du temps de travail effectif, les tentatives individuelles des salarié-es pour conjuguer travail et vie personnelle ne masqueront plus pour très longtemps les mauvaises conditions de réalisation du travail.

# Télétravail et forfait-jours : le cocktail explosif !

# 05

48 % des répondant-es sont au forfait-jour. L'enquête révèle que ces salarié-es ont un vécu particulier du télétravail, en lien avec les modalités d'organisation de leur travail induites par le forfait-jour.

### **À la question : « Comment vivez-vous votre situation en télétravail ? »,**

✧ 26 % répondent « très bien » soit 4 points de moins que chez les salarié-es au régime horaire.

### **Pour eux, le télétravail a pour conséquence une augmentation du temps de travail au mépris de leur temps de repos :**

- ✧ 19 % utilisent le temps gagné sur le temps de trajet pour le travail (+ 5 points par rapport aux salarié-es au régime horaire) ;
- ✧ 20 % utilisent le temps gagné sur le temps de trajet pour le repos (-6 points par rapport aux salarié-es au régime horaire).

Le forfait-jour est une modalité d'organisation du travail qui implique un décompte du temps de travail en jours et non - en théorie - en heures. Il concerne désormais la moitié des cadres, mais aussi de nombreux ses salarié-es des professions techniques et intermédiaires et parfois même des ouvrier-es et des employé-es ! Associé au télétravail, il peut créer un cocktail explosif. La France a été condamnée à cinq reprises par le Comité européen des droits sociaux (CEDS) à l'initiative de l'Ugict-CGT car le forfait-jour ne garantit pas le droit à une durée raisonnable de travail. En juin 2023, l'Ugict-CGT a lancé une campagne pour réduire le temps de travail de ingés, cadres et techs : par l'encadrement du forfait-jour et le passage à la semaine de 4 jours.

# 06 Un inadmissible report du coût du travail sur les télétravailleur·ses

Le télétravail coûte cher aux salarié·es, ou plus précisément permet aux employeurs de drastiques réductions de coûts.

**Une part importante de télétravailleur·ses dispose d'équipements ergonomiques de travail adaptés sans que ceux-ci n'aient été financés par leur employeur :**

- ✧ 45 % disposent d'un siège ergonomique sans qu'il ait été financé par l'employeur,
- ✧ 31 % disposent d'un écran sans qu'il ait été financé par l'employeur.

42 % des télétravailleurs·ses indiquent que leur employeur ne participe pas financièrement aux frais induits par le télétravail (hors frais de restauration).

Or les employeurs bénéficient d'exonérations de cotisations et contributions sociales pour la prise en charge des frais induits par le télétravail à hauteur de 10,40 € par journée de télétravail fixe. Il est tout à fait possible pour l'employeur de dépasser cette somme, puisqu'il ne s'agit pas d'un plafond mais d'un plancher. Pourtant parmi les salarié·es bénéficiant d'une allocation forfaitaire, 60 % affirment n'être dédommagé·es que de 5 € par jour de télétravail.

Or si le télétravail est réalisé régulièrement, l'employeur doit couvrir les coûts directement causés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications. Concernant les frais de transport, les articles L. 3261-2 et R. 3261-1 du code du travail, prévoient la prise en charge par l'employeur de 50 % du montant total des titres de transport de ses salarié·es.

Aucune restriction ne concerne le télétravail. Au contraire, le code du travail précise que cette prise en charge est aussi valable pour les salarié·es à temps partiel, travaillant au moins 50 % de la durée légale hebdomadaire (ou conventionnelle si elle est inférieure) de travail.

# Les employeurs se défaussent de leur responsabilité en matière de protection de la santé

# 07

Les salarié-es ont recours au télétravail quand ils et elles sont malades pour pouvoir continuer à travailler, notamment en raison de l'existence de jours de carence.

**À la question : « Vous arrive-t-il de télétravailler tout en étant malade plutôt qu'être en arrêt maladie ? »,**

✧ un tiers des répondant-es (31%) déclarent le faire pour éviter une perte de salaire ou parce que leur charge de travail est trop importante.

Or les employeurs doivent organiser le travail pour permettre aux salarié-es d'en être libéré-es afin de pouvoir se soigner. S'ils ne le font pas, ils engagent leur responsabilité pour manquement à leur obligation de sécurité.

# 08 Réorganisation à marche forcée des espaces de travail

De nombreux accords télétravail font actuellement l'objet de renégociations dans les entreprises et certains employeurs déclarent souhaiter le retour des salarié-es au bureau, notamment en limitant le nombre de jours de télétravail par semaine.

Cependant la réduction des capacités d'accueil sur site le rend impossible dans de nombreuses entreprises et administrations. L'accélération des réorganisations des espaces, que les employeurs ont engagée depuis 2020, entre en totale contradiction avec leur volonté de revoir les sites de travail remplis à 100 % de l'effectif.

## **Les réorganisations d'espace de travail se sont faites au pas de course et sans consulter ni les salarié-es ni leur représentant-es :**

- ✧ 26 % d'entre elles et eux déclarent que la mise en place du télétravail s'est accompagnée d'une réorganisation de leur espace de travail en « open space » ;
- ✧ 32 % d'entre elles et eux déclarent que la mise en place du télétravail s'est accompagnée d'une réorganisation de leur espace de travail en « flex office » ;
- ✧ Or plus de la moitié des répondant-es (56 %) indiquent ne pas avoir été informé-es par leur direction de la réorganisation de leurs espaces de travail, et 79 % indiquent ne pas avoir été consulté-es du tout sur cette réorganisation.

Les volontés patronales sont incohérentes : on ne peut pas en même temps réduire les espaces de travail pour économiser sur les loyers et les fluides, et vouloir que les salarié-es retournent sur site pour avoir une meilleure prise sur leurs faits et gestes. Cette équation impossible rend le travail encore plus compliqué qu'il n'est déjà (devoir réserver en amont son bureau ou sa place de parking, devoir réserver des espaces fermés pour des entretiens...). Ce jeu de chaises musicales induit une nouvelle charge mentale pour les salarié-es, mais aussi une insécurité de leur situation de travail qui sont vectrices de risques psychosociaux (stress, violences).



# L'impensé du management à distance

# 09

Les manager-ses retrouvent bien souvent démuni-es pour faire leur travail. Par ailleurs, ils et elles sont confronté-es aux détresses (isolement, burn-out..) que peuvent ressentir les salarié-es de leur équipe. Le travail à distance rend compliqué, voire impossible d'exercer correctement leurs responsabilités et de repérer les premiers signaux d'alarme de mal-être au travail.

- ✧ Plus de la moitié (57 %) des manager-ses estiment que le télétravail rend leur mission de management plus complexe ;
- ✧ 47 % soulignent la difficulté à garder une cohérence de groupe entre les salarié-es en télétravail et sur site.

# 10 La complexité du syndicalisme à distance

Dans la majeure partie des entreprises et des services publics les directions ont refusé d'ouvrir en grand les accès numériques aux organisations syndicales et élu-es des salarié-es. Or les employeurs doivent permettre aux salarié-es d'être correctement représenté-es. De nouveaux droits obligatoires pour les représentant-es des salarié-es, doivent être octroyés par les employeurs. La loi « El Khomri » de 2016 a ouvert des pistes mais ne contraint pas les employeurs. Or, la crise sanitaire due à l'épidémie de Covid-19 et la dispersion forcée des salarié-es qui en a résulté ont fait apparaître le besoin de maintenir le lien entre les membres de la communauté de travail et leurs représentant-es. Ce besoin a vocation à devenir durable à l'heure où le travail à distance entre dans les mœurs et où les entreprises sont plus généralement engagées dans des processus de dématérialisation.

## **Les chiffres parlent d'eux-mêmes :**

- ✧ 65 % des syndiqué-es déclarent ne pas parvenir à garder un lien avec les salarié-es en situation de télétravail
- ✧ 49 % n'ont pas l'autorisation d'utiliser les outils de communications de l'entreprise pour garder le contact avec les salarié-es
- ✧ 58 % estiment que leur avis n'a pas été pris en compte au cours de la négociation de leur accord télétravail.

# Conclusion

Pour transformer le télétravail il est nécessaire de mieux connaître ses conditions de déploiement dans les entreprises et les services publics. Tel est le rôle de l'Observatoire du télétravail qui, avec cette première enquête nationale, permet de mettre la lumière sur le vécu des télétravailleurs, mais aussi sur leurs besoins.

## **Parmi ces besoins, il y a :**

- ✧ la nécessité que les directions prennent en charge l'intégralité des dépenses afférentes au télétravail, des équipements informatiques, aux abonnements internet en passant par une participation aux frais de loyer et de chauffage ;
- ✧ l'encadrement du temps passé en télétravail, avec l'application des durées maximales de travail y compris au forfait-jour, et une définition claire des plages horaires sur lesquelles les salarié-es doivent être joignables ;
- ✧ la garantie du maintien du contact avec les collègues : avec une norme du télétravail qui atteint au maximum un mi-temps pour permettre au collectif de travail de se retrouver au complet, mais aussi de nouveaux droits de communication pour les représentant-es du personnel et des formations pour le management de proximité ;
- ✧ le droit d'organiser son télétravail librement, avec un droit à la réversibilité à la demande des salarié-es, et la protection contre les systèmes de surveillance au travail ;
- ✧ un droit réel à la déconnexion avec des trêves d'utilisation des outils numériques et un contrôle des représentant-es des salarié-es personnel sur le respect de ce droit ;

- ✧ le respect de l'égalité femmes-hommes en contexte de télétravail : la réduction de la charge de travail pour les aidant-es et parents, un droit opposable au télétravail pour les femmes enceintes, la prévention contre les violences sexistes et sexuelles en télétravail, et des outils de prévention contre les violences intrafamiliales telle que cela est prévu par la convention 190 de l'OIT ratifiée par la France ;
- ✧ un management alternatif, adapté à cette nouvelle réalité professionnelle avec des moyens pour le mettre en oeuvre tels que des formations ;
- ✧ des lieux de travail adaptés dans lesquels chaque salarié-e a droit au maintien de son poste de travail et peut participer à la conception des espaces de travail qu'il ou elle occupe ;
- ✧ des droits spécifiques en cas de problèmes de santé ;
- ✧ des mesures de protection quelle que soit la situation des salarié-es avec la souscription par l'employeur de polices d'assurance.

Ce sont ces droits nouveaux que l'Ugict-CGT

porte dans chaque négociation sur le télétravail dans les entreprises et les administrations. Ce sont aussi ceux qu'Eurocadres a portés lors de la négociation européenne sur le télétravail à laquelle le Business Europe, poussé par le Medef, a mis fin il y a quelques semaines. La CGT continue d'appeler à l'encadrement du télétravail en France et en Europe.

RELATIONS PRESSE

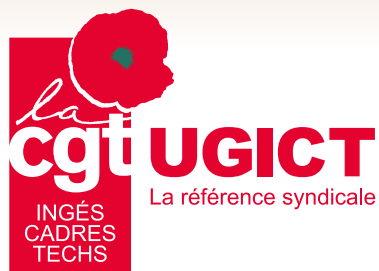
CAMILLE AIRVAULT  
CHARGÉE DE COMMUNICATION  
& DES RELATIONS PRESSE

PRESSE@UGICTCGT.FR

+33 7 85 83 68 55

---

CETTE ENQUÊTE DE L'OBSERVATOIRE  
DU TÉLÉTRAVAIL A ÉTÉ RENDUE POSSIBLE  
GRÂCE AU SOUTIEN DE :



La référence syndicale

**ugictcgt.fr**