

Télétravail : évaluation de l'expérimentation phase 2

Les principaux enseignements de l'évaluation

- “ C'est une bulle de bonheur au travail ”
- “ Une sensation d'autonomie qui motive à bien faire ”

Le télétravail en chiffres

Des questionnaires d'évaluation ont été envoyés à tous les télétravailleurs, à leurs encadrants, qui pouvaient diffuser aux collègues des télétravailleurs. 31 télétravailleurs réguliers et 21 télétravailleurs ponctuels du 1/9/16 au 31/03/16 ont fait retour. Par ailleurs, 15 encadrants et 23 collègues de télétravailleurs ont répondu à l'enquête.

- 80 télétravailleurs (moitié réguliers, moitié ponctuels)
- 750 jours télétravaillés
- 35 000 km de trajet en moins (presque 6000 pour 2 agents)
- 1000h de transport gagnées (presque 100h pour un agent)

Tous les agents souhaitent poursuivre, 3 voudraient augmenter leur temps de télétravail. L'absence d'accès au réseau est le principal bémol évoqué par les télétravailleurs, avec également pour certains le manque d'ergonomie de la messagerie à distance. Un agent a d'ailleurs arrêté de télétravailler pour cette raison. Il s'agit d'un frein pour les télétravailleurs, mais également pour le développement du télétravail.

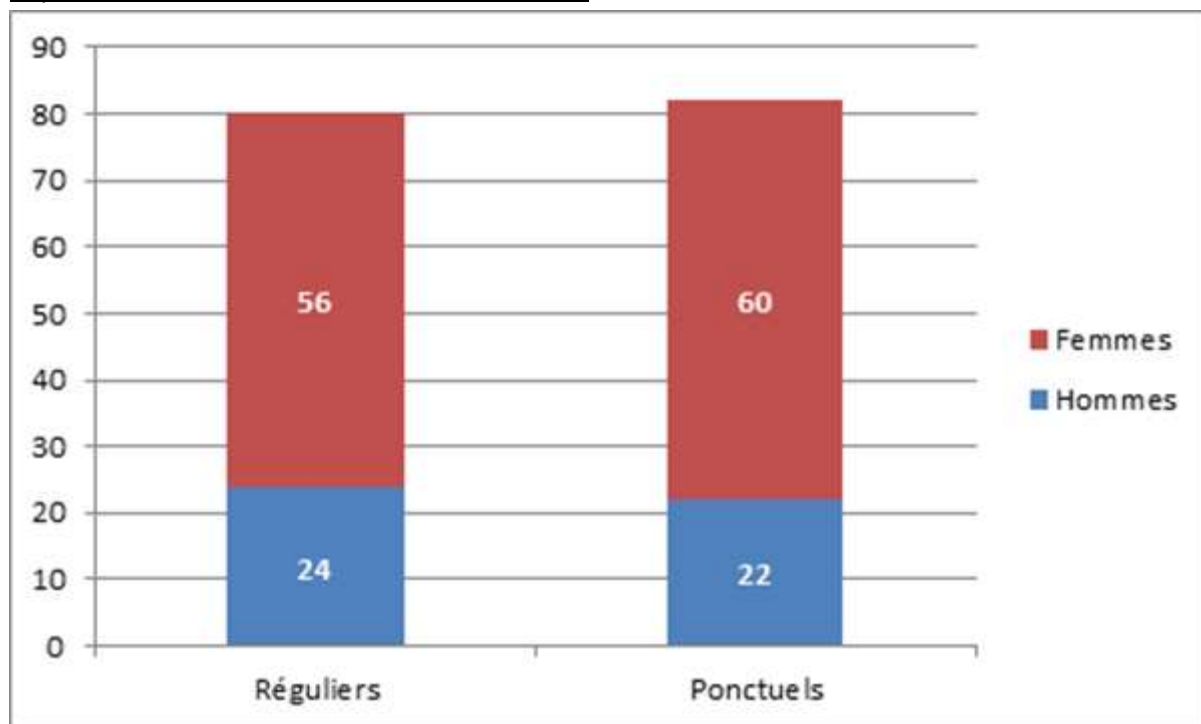
Les bénéfices sont soulignés par presque tous les agents : équilibre vie privée – vie professionnelle, moins de stress pour les trajets et la crainte d'arriver en retard, de meilleures conditions de travail qu'au bureau (éclairage, confort thermique, possibilité d'alterner les espaces et donc les postures), plus de calme, notamment pour les personnes qui partagent un bureau...

Parfois un sentiment de culpabilité, vis-à-vis des collègues qui ne peuvent pas télétravailler, mais compensé par l'efficacité et la productivité plus grandes qu'au bureau.

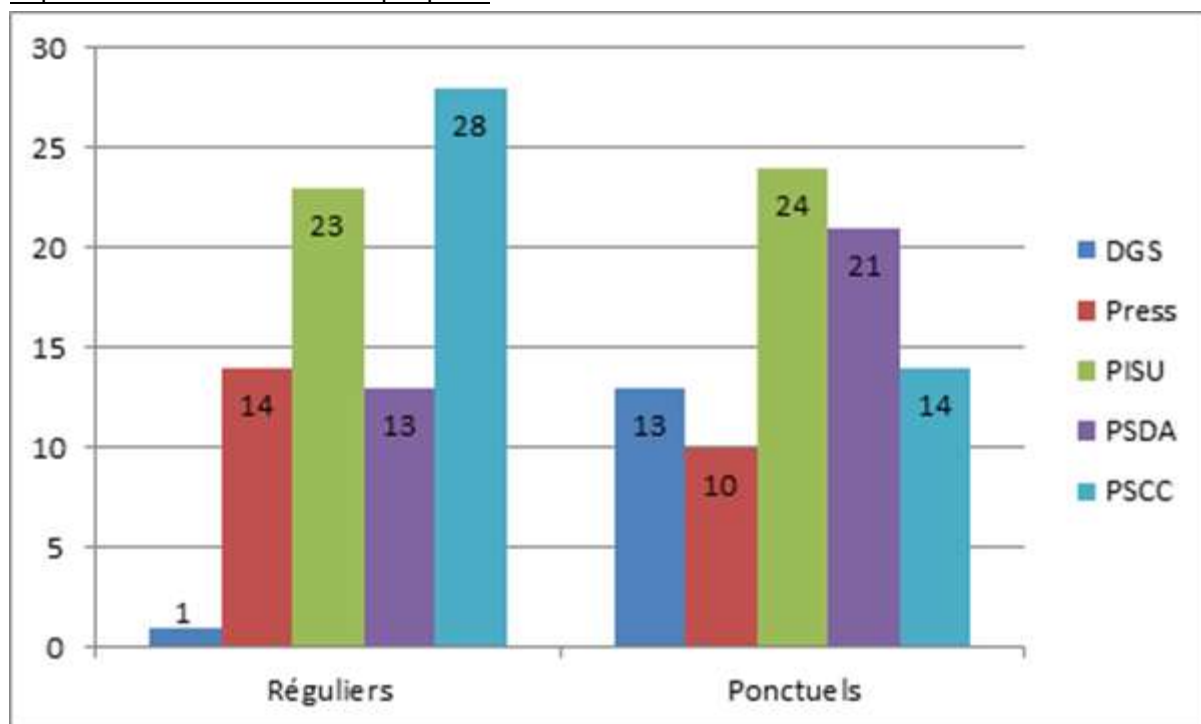
Le principal inconvénient souligné par les collègues est qu'ils peuvent être sollicités à la place des télétravailleurs, du fait de l'absence de renvoi téléphonique par exemple ou parce que les télétravailleurs ne disposent pas des documents dont ils ont besoin pour répondre à des sollicitations, et qu'ils doivent donc leur envoyer ces documents qu'ils n'avaient pas prévu de traiter...

Ce qui est difficile à évaluer : l'impact sur les "usagers" des services, partenaires internes et externes.

Répartition hommes-femmes des télétravailleurs



Répartition des télétravailleurs par pôles



Un bénéfice pour l'équipe

Il faut cependant souligner que les encadrants comme les collègues considèrent globalement le télétravail comme un bénéfice pour l'équipe : responsabilisation, qualité du travail effectué ("*quand des dossiers de fond avancent, c'est un bénéfice pour toute l'équipe !*"), collègues plus détendus et moins fatigués... mais aussi calme dans les bureaux, apprécié de ceux qui ne télétravaillent pas !

Certains perçoivent la contrainte de l'absence des télétravailleurs comme une opportunité : "*Valorisation des temps où tous les agents de l'équipe sont présents au bureau qui permettent de programmer des séances collectives de travail sur un sujet précis. Cela a sans doute renforcé la*

cohésion et la solidarité de l'équipe" ; d'autres, au contraire estiment que la cohésion est plus difficile à entretenir, avec le sentiment de n'avoir jamais l'équipe au complet, avec les absences diverses des uns et des autres, une communication moins spontanée dans le traitement des dossiers...

Des interdictions ont parfois été mises en place : pas de télétravail pour les assistantes, pour les encadrants... ce qui est parfois difficile à vivre pour les personnes concernées, ou pour les télétravailleurs mal à l'aise devant une situation perçue comme inéquitable.

D'autres ont au contraire organisé les choses : *"mise en place d'un binôme entre les 2 personnes qui télétravaillent afin que la 3^{ème} personne de l'équipe ne soit pas sollicitée"* ; mise en place de règles internes (pas de télétravail simultané, définition des tâches, planification des temps de télétravail et souplesse)...

À noter que la Direction Habitat Social, dont le cœur de mission est l'accueil des usagers, a permis à 3 de ses agents de télétravailler (une journée par quinzaine), avec une évaluation globalement positive pour tous, collègues et encadrants.