



ÉCONOMIE

Janvier 2022 • www.institutparisregion.fr

LE TÉLÉTRAVAIL S'INSTALLE DURABLEMENT

42 %

DES ACTIFS FRANCILIENS
TÉLÉTRAVAILLENT RÉGULIÈREMENT

2 à 3

JOURS PAR SEMAINE POUR LA MOITIÉ

9 sur 10

SOUHAITENT MAINTENIR
OU AUGMENTER LE RYTHME
DE TÉLÉTRAVAIL

7 %

UTILISENT DES ESPACES
DE COWORKING

DEPUIS LA CRISE DE LA COVID-19, LE RECOURS AU TÉLÉTRAVAIL A DOUBLÉ. LES ENQUÊTES MENÉES MONTRENT QUE LA GRANDE MAJORITÉ DES TÉLÉTRAVAILLEURS FRANCILIENS TROUVENT DANS CE MODE DE TRAVAIL DE NOMBREUX AVANTAGES : MOINS DE TEMPS DANS LES TRANSPORTS, ET PLUS DE PROXIMITÉ AVEC LEUR FAMILLE, D'AUTONOMIE ET DE CALME DANS LE TRAVAIL. DE NOMBREUX EMPLOYEURS AUPARAVANT RÉTICENTS ONT ÉTÉ CONVAINCUS DE SES BÉNÉFICES. LE TÉLÉTRAVAIL SEMBLE S'INSTALLER PEU À PEU DANS LA VIE ÉCONOMIQUE, TRANSFORMANT L'ORGANISATION ET LES LIEUX DU TRAVAIL.

Utilisé massivement pendant la première période de confinement sanitaire en 2020, le télétravail s'est diffusé pour devenir très souvent un mode de travail régulier, pérenne et encadré. Une enquête menée auprès de 4 200 Franciliens à l'été 2021 et 30 entretiens approfondis réalisés au mois d'octobre suivant témoignent des changements à l'œuvre (voir encadré p. 2).

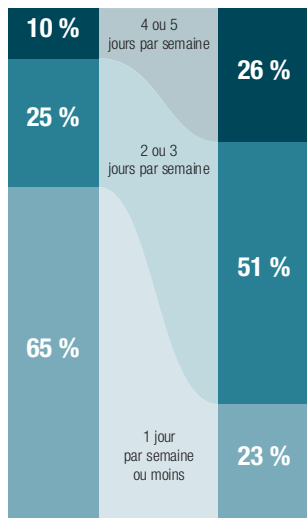
LA PART DES TÉLÉTRAVAILLEURS A PLUS QUE DOUBLÉ

Alors que les actifs franciliens n'étaient que 20 % à télétravailler avant la crise de la Covid-19, 42 % ont pratiqué le télétravail régulièrement entre août 2020 et août 2021. Le rythme s'est également intensifié : plus de la moitié des télétravailleurs font 2 à 3 jours de télétravail par semaine, soit deux fois plus qu'avant le début de la crise sanitaire, et parmi les télétravailleurs, seulement 1 sur 10 le pratique moins d'un jour par semaine, contre 1 sur 4 auparavant.

Près de la moitié de télétravailleurs dans les organisations de plus de 250 salariés

En dehors des microentreprises et des indépendants, qui sont de loin les plus familiers du télétravail (67 %), plus la structure employeuse est grande, plus le télétravail est pratiqué. Ainsi, les structures de 1 à 10 salariés comptent 33 % de télétravailleurs, et celles de plus de 250 salariés 47 %. Quelle que soit la taille, la pratique a progressé, notamment parmi celles de plus de 250 salariés. Évidemment, les activités de bureau sont plus adaptées à ce mode de travail. Toutes choses égales par ailleurs, il est trois fois plus commun de télétravailler dans les services supérieurs¹ que dans la construction, par exemple. Le télétravail est aussi plus fréquent dans le secteur privé que dans le secteur public (45 %, contre 31 %) du fait de la nature des professions.

Davantage de jours télétravaillés depuis le début de la crise Covid



Avant la crise Covid : 20 %
 Été 2021 : 42 %



La part de télétravailleurs réguliers **a doublé** depuis la crise Covid

© L'INSTITUT PARIS REGION 2021
 Source : Enquête Conditions de vie et aspirations 2021

L'ENQUÊTE ANNUELLE « CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCILIENS » DE L'INSTITUT PARIS REGION

Depuis deux ans, L'Institut Paris Region réalise une enquête sur les conditions de vie et les aspirations des Franciliens. En 2021, le télétravail étant la thématique principale retenue, l'enquête quantitative a été complétée par des témoignages de télétravailleurs. Les éléments de cette note proviennent donc de :

- une enquête quantitative confiée à Médiamétrie, qui a interrogé du 8 au 28 juillet 2021 un échantillon de 4 200 individus âgés de 18 à 75 ans représentatifs de la population résidant en Île-de-France, dénommés « les enquêtés » dans cette note ;
- 30 télétravailleurs s'exprimant sur leurs ressentis sur le télétravail lors d'entretiens réalisés par Stratégir en octobre 2021, dénommés « les interviewés » dans cette note.

D'autres catégories que les cadres désormais concernées

Les cadres sont les plus concernés par le télétravail. Avant la crise sanitaire, 34 % d'entre eux le pratiquaient déjà, soit presque le double que la moyenne des autres catégories socioprofessionnelles. La part des cadres qui télétravaillent a pratiquement doublé entre le début 2020 et l'été 2021, concernant, à la fin de la période, 64 % d'entre eux. Parmi les cadres, les femmes télétravaillent davantage que les hommes, et les cadres d'entreprise et les professions de l'information, des arts et des spectacles davantage que les chefs d'entreprise ou les professeurs.

La crise a permis à de nouvelles professions et à des salariés dont les managers étaient réticents au télétravail d'y accéder. « Clairement, au tout début, on sentait que l'entreprise n'avait pas envie d'y aller. C'était "on teste comme ça". Et c'était fermé à certains postes. La pandémie a changé les choses » (Maxime).

Toutes les catégories socioprofessionnelles ont vu le télétravail se développer.

« On aura trois jours de télétravail par semaine, avant on avait dix jours par an. » (Igor)

Pour plus de la moitié des télétravailleurs, des professions intermédiaires et des employés, la modalité est nouvelle. Les différences sociales persistent cependant. Ainsi, les ouvriers sont dix fois moins souvent en télétravail que les cadres, les employés quatre fois moins et les professions intermédiaires trois fois moins. Cela crée parfois des tensions dans les équipes. « Certains collègues m'ont plus ou moins dit : "Moi, je vais au poste..." Au départ c'était mal ressenti, le télétravail. On passait pour des faibles en quelque sorte » (Bruno).

Certains métiers exclus du télétravail

58 % des actifs franciliens n'ont pas télétravaillé. Ce sont généralement des personnes qui ne peuvent exercer leur emploi à distance, en raison d'une proximité nécessaire avec des clients, des patients, des machines, des terres cultivées, des bêtes, un chantier... « Les gars de la logistique, ils sont obligés d'être au dépôt » (Caroline). Parmi les non-télétravailleurs, rares sont ceux qui ne souhaitent pas télétravailler (6 %) ou qui ont reçu un refus de l'employeur et/ou n'avaient pas le matériel suffisant pour le faire (6 %).

UNE RÉORGANISATION PARTAGÉE ENTRE L'ENTREPRISE ET LE SALARIÉ

À l'été 2021, période du début de la troisième vague de la pandémie, la fréquence la plus courante est 2 à 3 jours de télétravail par semaine. Elle concerne plus de la moitié des télétravailleurs (51 %), un quart télétravaillant 4 à 5 jours par semaine (26 %). Si la pratique s'est considérablement développée... « C'est vraiment rentré dans le truc de l'entreprise, on a droit à deux jours de télétravail par semaine » (Lauren)...

elle ne fait pas toujours l'objet d'un contrat écrit. Certaines entreprises instaurent le télétravail par e-mail simplement, les changements intervenant si besoin au fil de l'eau, notamment en fonction de la situation sanitaire. Dans de nombreuses entreprises, des négociations sont en cours. « Ce sera 2 jours par semaine. Ça va s'installer sur le long terme » (Caroline). Des avenants au contrat de travail ont, dans certains cas, été signés. Deux tiers des interrogés déclarent télétravailler via une convention, un peu moins d'un sur deux dans les petites structures (moins de 50 salariés) et plus de 80 % dans les structures employant plus de 5 000 salariés.

Des compromis pour le choix des jours de télétravail

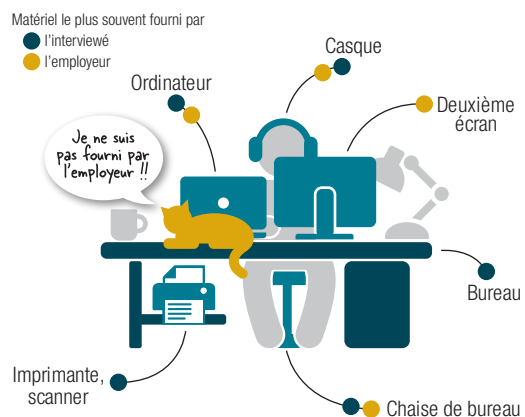
Même si certaines pratiques sont récurrentes, chaque employeur crée son propre modèle. La souplesse est fréquente dans les lieux de travail des interviewés. Les managers d'équipe jouent souvent un rôle clé pour les autorisations, le choix des jours...

« Les managers des équipes commerciales étaient extrêmement réfractaires au télétravail. On a eu des conversations assez houleuses. » (Marcy)

Certaines entreprises pratiquent les jours « flotants », accordant un nombre de jours pouvant varier d'une semaine à l'autre et d'un salarié à l'autre en fonction des besoins de la production. Les salariés jugent cette organisation moins confortable pour organiser leur vie quotidienne, notamment ceux qui se sont éloignés du lieu de travail ou qui envisagent de le faire.

En général, les salariés interrogés choisissent leurs jours de télétravail pour une meilleure gestion du quotidien (vie de famille et transports). L'agenda du conjoint et de la famille intervient parfois. « J'aime bien être lundi sur site parce que lundi on a notre femme de ménage à la maison » (Lise). Le mercredi est parfois évité... « Le mercredi, comme j'ai mon fils, parfois c'est compliqué » (Lise)... parfois recherché.

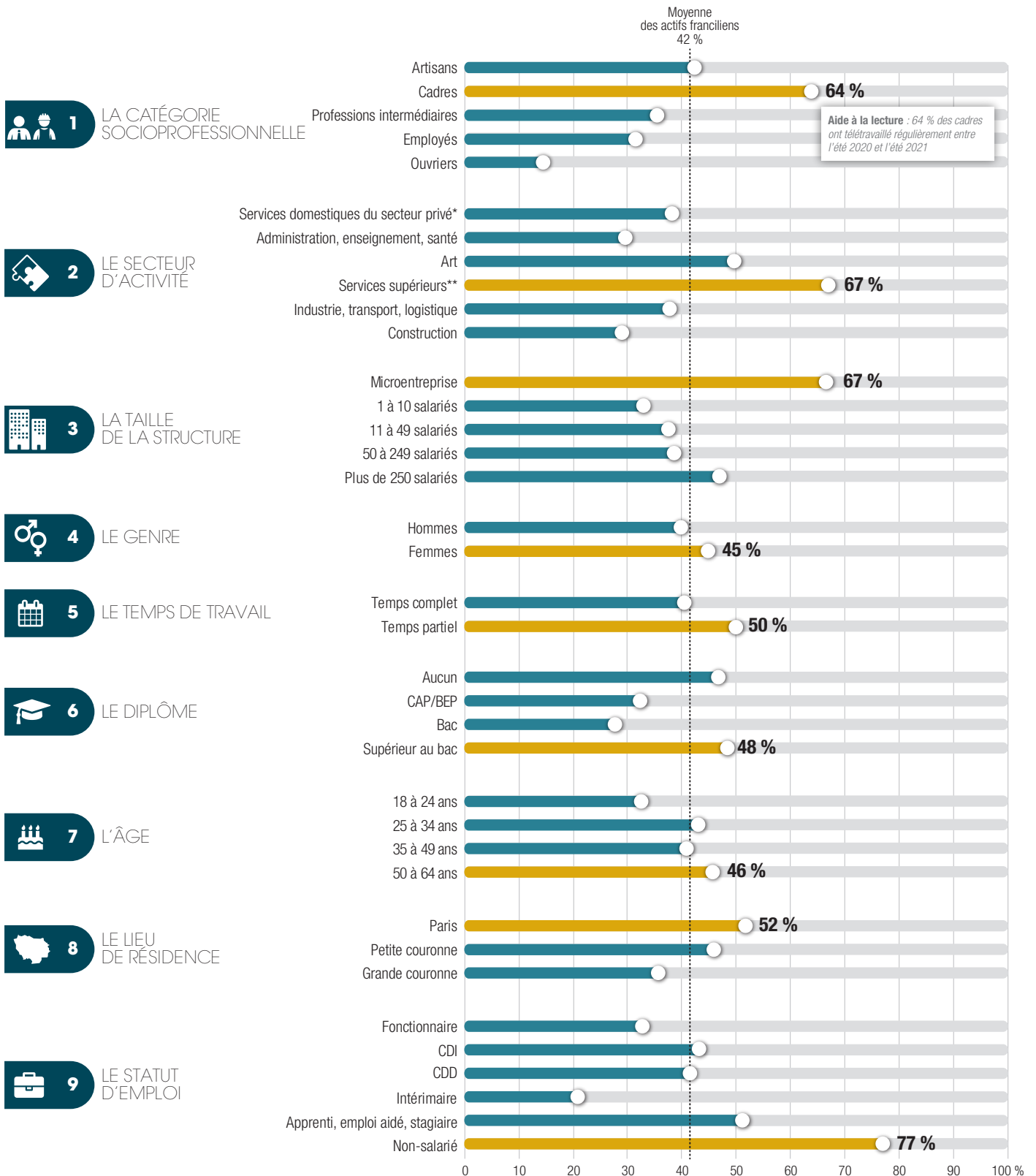
80 % des enquêtés sont satisfaits des conditions matérielles



© L'INSTITUT PARIS REGION 2021
 Sources : Enquête Conditions de vie et aspirations 2021 ; Entretiens

QUI TÉLÉTRAVAILLE LE PLUS ?

De nombreuses caractéristiques (profil des actifs, secteur d'activité, taille de l'entreprise...) jouent un rôle, positif ou négatif, sur le fait de télétravailler. **Neuf facteurs** ont une influence notable. Ces facteurs, identifiés *via* une régression logistique, sont présentés du plus important ou moins important.



Aide à la lecture : 64 % des cadres ont télétravaillé régulièrement entre l'été 2020 et l'été 2021

* Commerce, hébergement, restauration, services aux ménages
 ** Finance, assurance, information, communication, activités immobilières, support aux entreprises

« Le mercredi, les enfants n'ont pas école l'après-midi donc ça permet de les croiser et d'en profiter plus qu'avant quand j'étais au bureau. » (Damien)

Télétravailler les lundis et les vendredis donne à certains le sentiment de prolonger ou d'anticiper les week-ends. « J'ai choisi lundi et vendredi. C'est mieux si je veux partir en vacances » (Charly). Le choix des jours de télétravail est un sujet sensible. Mais, à ce stade, les enquêtés se disent satisfaits pour plus de 80 % d'entre eux.

Un ordinateur, une bonne connexion a minima

La majorité des interviewés dispose d'un équipement informatique fourni par l'entreprise, mais certains avaient déjà leur propre équipement. Les employeurs ont souvent mis à disposition un casque voire un deuxième écran pour des professions où celui-ci était indispensable, avec de rares exceptions. « En faisant du design, c'est compliqué sur petit écran mais nous on n'a rien eu du tout » (Lauren). Dans 80 % des cas, les salariés se disent satisfaits du matériel.

Avec l'intensification du travail, être mieux installé est une nécessité, et les équipements performants, disponibles sur le lieu de travail, manquent. « J'ai acheté une imprimante mais le scanner n'est pas aussi efficace que le beau scanner du bureau, 15 minutes pour 50 pages au lieu de 2 minutes au bureau » (Igor). L'importance d'avoir une bonne connexion numérique et l'accès à la fibre est très fréquemment pointée.

« Heureusement que j'ai la fibre optique. » (Feiza)

La participation financière des employeurs à l'équipement informatique ne semble pas un réel problème. Certains accordent un forfait ou remboursent des notes de frais. La question à venir sera celle du coût de l'énergie, les contreparties financières accordées par les employeurs étant généralement jugées assez faibles. Plusieurs personnes interrogées ont fait état d'une augmentation substantielle de leurs factures.

UN RESENTI GLOBALEMENT TRÈS POSITIF

Les Franciliens sont satisfaits de ce mode de travail. Neuf télétravailleurs sur dix souhaitent maintenir (53 %) ou augmenter leur temps de télétravail (40 %). Seuls 7 % souhaitent le diminuer.

Moins de temps de transport, plus d'autonomie au travail et une meilleure qualité de vie

Le premier bénéfice perçu du télétravail est la réduction des temps de transport. La congestion dans les transports, les retards et les difficultés pendant les grèves sont des aspects négatifs de la vie en Île-de-France mentionnés par la quasi-totalité des interviewés. Ceux qui font plus d'une heure par trajet ou qui empruntent les lignes notoirement

Res senti des interviewés en télétravail

• les avantages



• les inconvénients



© L'INSTITUT PARIS REGION 2021
Sources : Entretiens sur le ressenti du télétravail



encombrées (RERA, ligne 13...) sont les plus soulagés. « Après mon heure de route après le boulot, je ne suis plus bonne à rien, je suis cassée et je monte me coucher » (Patricia).

« Ça m'a changé la vie, franchement, avec le RER, en porte-à-porte, j'en avais pour 1h20. » (François)

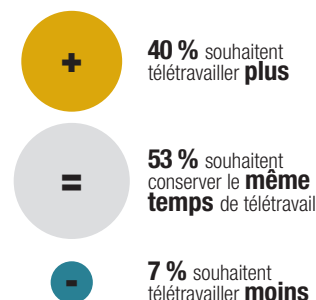
Ceux qui mettent moins de 30 minutes par trajet s'estiment privilégiés mais soulignent quand même ce bénéfice.

Au sein des familles, qu'il s'agisse du père ou de la mère, le temps gagné en transport conduit à un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

« On arrive mieux à gérer un planning qui était assez infernal avec les transports et les enfants. » (Caouelle)

Les célibataires ou les couples sans enfant consacrent ce temps supplémentaire à des activités de sports, de détente ou des sorties.

Et après ?



© L'INSTITUT PARIS REGION 2021
Sources : Enquête Conditions de vie et aspirations 2021



Enfin, le télétravail a renouvelé la relation au travail : les interviewés évoquent une meilleure concentration, se sentent plus productifs mais également mieux reconnus, voire respectés dans leur travail. « C'est un vrai gain de liberté de travail, une autonomie de dingue » (Maxime).

Des employeurs convaincus

Contraints par la pandémie d'installer le télétravail, les employeurs ont vu évoluer leurs représentations. Les rétifs ont été convaincus. « Un directeur général est venu dire : "il n'y a que les imbéciles qui ne changent pas d'avis" » (Caroline). Les autres ont amplifié le télétravail. L'expérience de pandémie a prouvé que cela était faisable... « Le manager a gagné en maturité, il n'a plus besoin de voir quelqu'un bosser pour savoir qu'il bosse » (Maxime)... voire bénéfique pour l'organisation, et que cela permettrait de satisfaire les salariés. Lesquels saluent les employeurs qui proposent des modalités flexibles (la possibilité de faire 2 à 3 jours de télétravail par semaine avec un jour fixe et un minimum de 2 jours sur site, par exemple).

À consommer avec modération ?

Malgré tout le bien que pensent les interviewés du télétravail, des effets négatifs sont aussi relevés.

« Certaines journées, on ne parle à personne, c'est triste. » (Julie)

La solitude et la perte de lien entre collègues sont évoquées, impactant parfois le travail. « Avant, parce qu'on se voyait au bureau, on aurait plus facilement posé une question, on serait allé voir la personne. Maintenant si c'est quelque chose qui n'est pas très important, ça va sans doute ne pas être évoqué ou alors, ce sera une petite ligne dans le chat, mais il y a moins de micro-discussions et d'échanges comme ça » (Damien). L'isolement est davantage mentionné par les personnes qui vivent seules. « Les 30/35 ans, on a quand même fait des demandes pour venir plus sur site » (Cherine).

La présence des enfants et/ou du conjoint ainsi que les bruits de voisinage peuvent déranger, plus encore ceux qui travaillent dans un petit appartement. L'enfermement, « en télétravail on a quand même tendance à moins bouger » (Nicolas), la surcharge de travail, « pendant le Covid c'était 9h-23h » (Igor), l'abondance d'e-mails, « on surcommunique » (Caouelle), les heures accrues passées devant les écrans, « les soirs j'avais tendance à travailler devant la télévision » (Lauren)... ont des conséquences négatives. Face à ces risques, des modes de régulation sont parfois mis en place par les employeurs (droit à la déconnexion, sensibilisation...).

« Envoyer un e-mail à 23h, c'est super mal vu maintenant. » (Feiza)

Les interviewés semblent largement préférer les modes hybrides. « Un mix présentiel et télétravail, c'est pas mal pour garder le lien social » (Bruno).

UN MODE DE TRAVAIL QUI S'INSTALLE

Le choc de la crise sanitaire a accéléré l'adoption du télétravail, aussi bien pour les salariés que pour les entreprises.

« Quand on y a goûté personnellement, je ne me verrais plus m'en passer totalement. » (François)

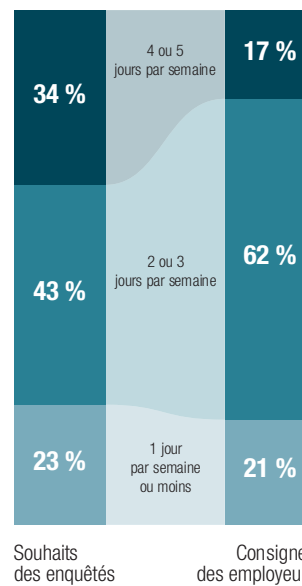
À ce jour, la situation est conditionnée par la crise sanitaire. Employeurs et employés sont encore en train de s'accorder sur les modalités du travail de demain. Quelques craintes sociales émergent. Certains pensent qu'à l'avenir certaines entreprises seront moins permissives ou que cela pourrait entraîner des délocalisations. « Des employeurs pourraient délocaliser certains métiers hors de France » (Bruno).

2 à 3 jours de télétravail, une formule préconisée par les employeurs

Dans l'ensemble, les salariés ont vraiment pris goût au télétravail : 38 % d'entre eux aimeraient poursuivre avec 2 à 3 jours de télétravail par semaine et 37 % avec 4 à 5 jours de télétravail. « J'en reviens, j'en redemande et si je pouvais avoir les 5 jours, j'aimerais bien les avoir. Ça, c'est impossible » (Patricia). À l'été 2021, les consignes des employeurs pour la fin de l'année 2021 visaient une fréquence de télétravail plus modérée. Seulement 17 % permettaient une semaine quasi complète de télétravail. La formule majoritaire, adoptée par 6 employeurs sur 10, est 2 à 3 jours de télétravail par semaine.

En dépit de ce décalage avec les aspirations des employés, il faut retenir la forte progression du télétravail dans les mentalités et dans les pratiques

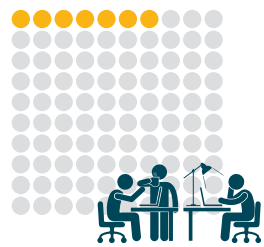
Les enquêtés souhaiteraient davantage de télétravail dans les mois à venir que ne le préconisent les employeurs



© L'INSTITUT PARIS REGION 2021
Source : Enquête Conditions de vie et aspirations 2021

Le télétravail hors domicile

Aujourd'hui, **7 % des actifs** enquêtés pratiquent le télétravail dans un **espace dédié** (tiers lieux : *coworking, fablab, centre d'affaires, etc.*).



Pour les autres actifs, **45 %** seraient favorables à télétravailler dans un **espace de coworking** près de chez eux, surtout si la dépense est financée par leur employeur.

des employeurs : 2 à 3 jours de télétravail par semaine étaient autorisés par 10 % des employeurs avant la crise, contre 51 % durant l'enquête à l'été 2021 et 62 % dans les consignes des employeurs pour la fin 2021.

Un impact sur l'offre immobilière de lieux de travail

Pendant la crise sanitaire, certains ont trouvé refuge dans une maison familiale, une résidence secondaire, où ils ont télétravaillé. La pratique du *coworking* dans un tiers lieu dédié au travail est marginale : 7 % des enquêtés. L'utilisation de tiers lieux suscite cependant l'intérêt et l'idée affleure dans certains entretiens. « On avait envie d'un *coworking* au moins pour croiser des gens. Mais dans notre secteur, il y avait très peu de choses qui semblaient convenir au niveau des horaires » (Damien).

À moyen terme, la généralisation du télétravail sera probablement accompagnée d'une réduction globale des espaces de bureaux, de manière variable selon les entreprises et les secteurs d'activité. D'ores et déjà, depuis le début de la crise sanitaire, les entreprises ont opéré un recentrage géographique et l'on constate 20 % d'économie de surface de bureau dans les transactions post-début de la Covid-19².

Les entreprises seront attentives à la qualité des espaces de travail et à leur convivialité : des locaux accessibles – donc bien localisés –, des aménagements de qualité avec une diversité d'espaces de travail, et des espaces collectifs permettant d'accueillir clients et partenaires, mais aussi de maintenir la cohésion et la créativité des équipes, ou encore de proposer du matériel pour travailler...

D'aucuns estiment que les espaces économiques proches des zones résidentielles pourraient demain accueillir de petites surfaces de bureaux, notamment des tiers lieux. Si cette dynamique prenait de l'ampleur, elle pourrait contribuer à la déconcentration géographique des emplois franciliens. La perception du télétravail par les salariés dépend de nombreux facteurs privés et professionnels, qui les amènent à apprécier la flexibilité gagnée et l'autonomie offerte ou, *a contrario*, à redouter la distance prise avec le collectif de travail et l'isolement qui peut en résulter. Il est également important de peser les impacts potentiels sur la santé, la productivité et l'équilibre psychologique, en particulier lorsqu'il s'agit d'un télétravail imposé par la pandémie et non choisi par le salarié, en accord avec son employeur. Le nombre de jours télétravaillés par semaine est également un facteur majeur dans cette appréciation.

Quoi qu'il en soit, pour le travail de bureau, le travail en présentiel intégral semble désormais relever d'une époque révolue. Certains actifs intègrent à présent la possibilité et les conditions de télétravail à leurs critères de recherche d'emploi. À long terme, l'incertitude demeure sur l'intensité de télétravail qui sera proposée par les employeurs ainsi que sur les impacts de cette pratique sur la géographie des emplois, l'organisation des lieux de travail, le marché du travail et les tensions qui pourraient en résulter entre métiers télétravaillables et métiers exigeant une présence sur site. ■

Delphine Brajon, économètre-statisticienne,
Pascale Leroi, économiste-urbaniste,
département Économie (Vincent Gollain, directeur)

1. Finance, assurance, information, communication, activités immobilières et services aux entreprises.

2. D. Nguyen-Luong et J. Bertrand (L'Institut Paris Region), A. Grisoglio (Mass Transit Academy), F. Tournassoud, F. Prybyla et S. Wouters (Transilien SNCF), S. Coppéré, O. Araamouch et P. Chevalier (Kisio), A. Fabre-Landry (Sustainable Mobilities), P. Chapon et C. Reizine (Pretto) « Des heures de pointe aux jours de pointe, effets de la pandémie sur le Mass Transit en Île-de-France », Note rapide, L'Institut Paris Region, n° 923, novembre 2021.

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Fouad Awada

DIRECTRICE DE LA COMMUNICATION

Sophie Roquette

RÉDACTION EN CHEF

Laurène Champalle

MAQUETTE

Jean-Eudes Tilloy

INFOGRAPHIE/CARTOGRAPHIE

Pascale Guéry

MÉDIATHÈQUE/PHOTOTHÈQUE

Inès Le Meledo, Julie Sarris

FABRICATION

Sylvie Coulomb

RELATIONS PRESSE

Sandrine Kocki

33 (0)1 77 49 75 78

L'Institut Paris Region

15, rue Falguière
75740 Paris cedex 15
33 (0)1 77 49 77 49

ISSN 2724-928X
ISSN ressource en ligne
2725-6839



institutparisregion.fr



RESSOURCES

- Les économistes de Louvain, « Télétravail : solution d'avenir ou boom éphémère ? » n° 164, juin 2021.
- L'Institut Paris Region, « Conditions de vie et aspirations des Franciliens en 2021 », 2021.
- Parisworkplace, « Les salariés jugent leur bureau, Baromètre 2021 », « Les salariés jugent leur bureau, Baromètre 2020 ».
- Usbek et Rica, « Comment (télé) travaillera-t-on en 2031 ? ».

À paraître prochainement :
d'autres Notes rapides sur le
télétravail, issues de l'enquête
annuelle « Conditions de vie et
aspirations des Franciliens 2021 »
de L'Institut Paris Region.

