

Une étude



pour

les zooms 2021
de L'Observatoire Cetelem

Thème 1

**An I après le début de la pandémie : se soigner, travailler, vivre en famille...
quelles perspectives ?**

Enquête 2/3 : À distance, masqués... Travailler, oui mais comment ?

Février 2021

Magalie Gérard, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion

Morgane Hauser, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Rosalie Ollivier, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Quelle place pour le travail dans la vie des Français en temps de crise sanitaire ?	P.5
Le télétravail : quelles perceptions et quelles réalités pour les Français ?	P.10
Développement du télétravail à l'avenir, sous quelles conditions ?	P.20

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** les **16 et 17 février** 2021.



Échantillon de **1 068** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe**, **âge**, **catégorie socioprofessionnelle** et **région** de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les télétravailleurs sont définis comme les actifs déclarant avoir été amenés à télétravailler au moins de temps en temps.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4



Quelle place pour le travail dans la vie des Français en temps de crise sanitaire ?

- Dans le contexte que l'on connaît, la place du travail dans la vie des Français et leur épanouissement professionnel ont pu être affectés. Pourtant, **la majorité des actifs (56%) estime n'accorder ni plus ni moins d'importance à son travail qu'avant**. Lorsqu'un changement est perçu, c'est plutôt dans le sens d'une **plus grande place accordée au travail** (31% des actifs contre 13% qui déclarent lui accorder moins d'importance qu'avant la crise). Cette importance du travail est notamment accrue chez les jeunes actifs.
- **Près de 6 actifs sur 10 se sentent actuellement épanouis dans leur travail**, mais seuls 17% vont jusqu'à s'estimer très épanouis, un chiffre plus élevé chez les actifs plus âgés. La période est ainsi source de fragilités pour les actifs, challengés à plusieurs niveaux dans le quotidien de leur vie professionnelle.
- Parmi les facteurs pouvant expliquer que les actifs ne se sentent pas toujours pleinement épanouis, figure le manque d'interactions sociales au travail. En effet, une nette majorité d'actifs occupés (plus de 6 sur 10) déclarent que **les interactions habituellement associées à la vie professionnelle leur manquent** (discussions entre collègues, 73% ; déjeuners, 68% ; événements festifs ponctuels, 63%).
- Pour une partie importante des actifs occupés, la crise a eu également un effet délétère sur les **perspectives d'évolution de carrière** (33%) ainsi que la **charge de travail** (31%). Moins nombreux sont ceux qui estiment que la crise a dégradé leurs relations avec leurs collègues (21%) ou leur manager (13%), malgré l'affaiblissement des liens dû souvent au télétravail. Si la crise n'est pas un bouleversement complet des représentations (près d'un actif occupé sur deux n'indique pas de changement particulier au quotidien sur les différents aspects de sa vie professionnelle), elle représente néanmoins un contexte de remises en cause et de réinventions multiples.

Dans l'ensemble, les Français se montrent plutôt épanouis dans leur vie professionnelle actuelle, la situation restant moyenne, voire tendue pour une part non négligeable d'entre eux

Sur une échelle allant de 1 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes épanoui(e) dans votre vie professionnelle aujourd'hui ?

- Aux actifs, en % -



1- Pas du tout épanoui(e)



5

2



3

3



5

4



7

5



11

6



11

7



22

8



19

9



7



10 - Très épanoui(e)



10

Pas épanoui(e) : 20%

PCS- : 22%

Moyennement épanoui(e) : 22%

Epanoui(e) : 58%

Hommes : 63%

50 ans et plus : 62%

Région parisienne : 65%

PCS+ : 63%

La majorité des actifs estime n'accorder ni plus ni moins d'importance à son travail qu'avant la crise sanitaire. Près de 31% indiquent tout de même avoir renforcé les liens avec leur travail au cours de la période

Depuis le début de la crise sanitaire, diriez-vous que... ?

- Aux actifs occupés, en % -

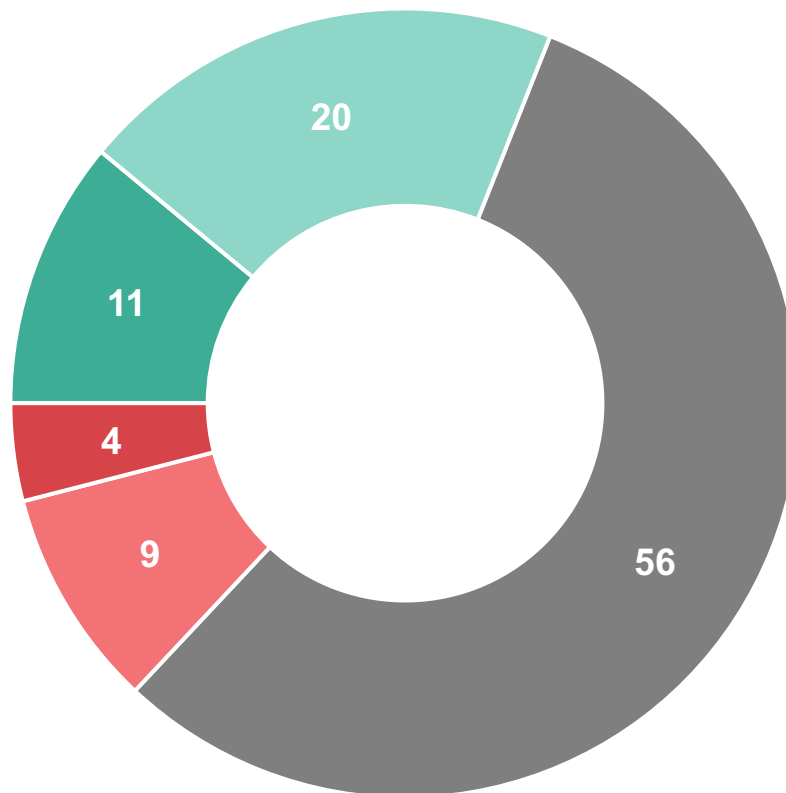


Plus d'importance : 31%

Moins de 35 ans : 41%



Moins d'importance : 13%



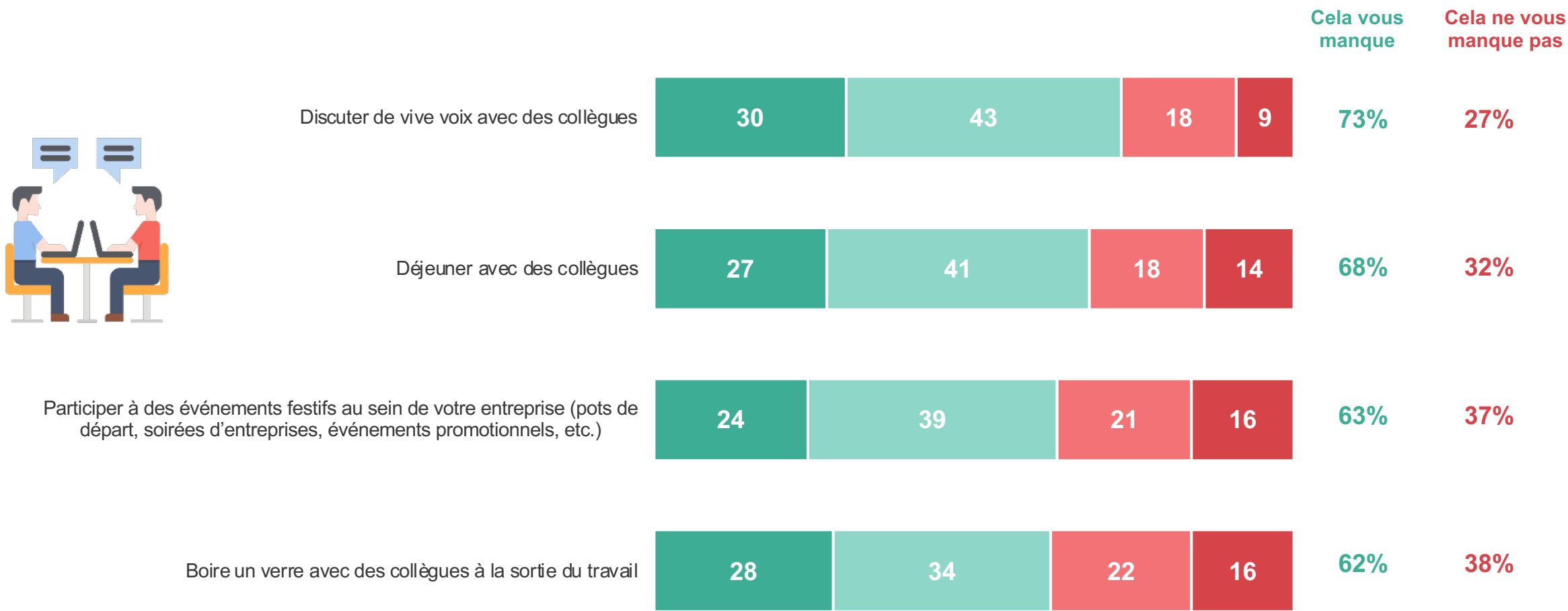
50 ans et plus : 66%

- Vous accordez beaucoup plus d'importance à votre travail qu'auparavant
- Vous accordez un peu plus d'importance à votre travail qu'auparavant
- Vous n'accordez ni plus ni moins d'importance à votre travail qu'auparavant
- Vous accordez un peu moins d'importance à votre travail qu'auparavant
- Vous accordez beaucoup moins d'importance à votre travail qu'auparavant

Pour les actifs qui ont un travail, la vie sociale en entreprise est très largement regrettée dans la période actuelle

Depuis le début de la crise sanitaire et la réduction des interactions dans les entreprises, diriez-vous de chacune des interactions suivantes qu'elle vous manque beaucoup, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ?

- Aux actifs occupés, en % -

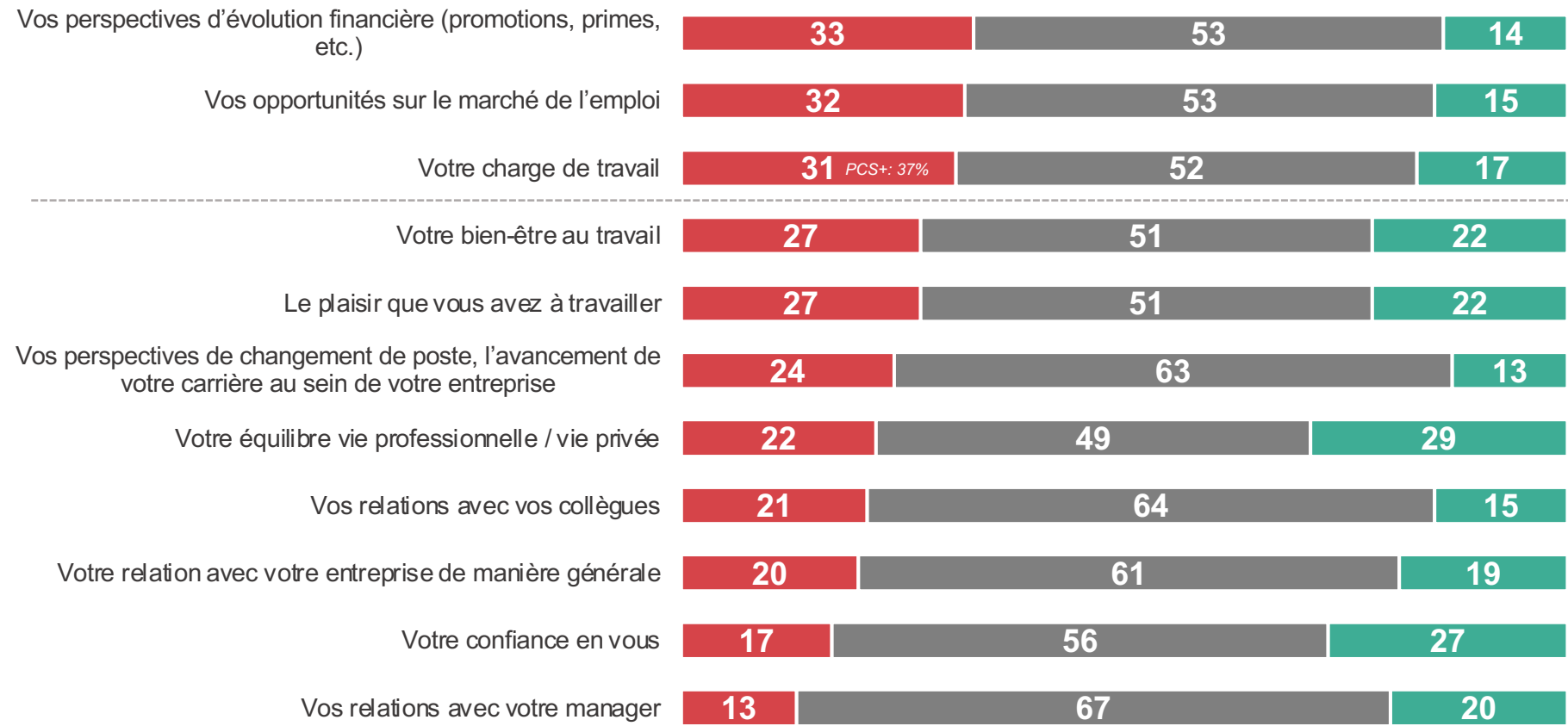


■ Cela vous manque beaucoup ■ Cela vous manque plutôt ■ Cela ne vous manque plutôt pas ■ Cela ne vous manque pas du tout

Pour près d'un tiers des actifs occupés, la crise suscite des tensions et représente un frein au développement de sa carrière (dégradation des perspectives financières, des opportunités d'emploi, etc.)

Depuis le début de la crise sanitaire, diriez-vous que sur chacun des plans suivants dans votre vie professionnelle, la situation s'est améliorée, dégradée ou ne s'est ni améliorée ni dégradée ?

- Aux actifs occupés, en % -



■ La situation s'est dégradée ■ La situation ne s'est ni améliorée ni dégradée ■ La situation s'est améliorée





Le télétravail : quelles perceptions et quelles réalités pour les Français ?

- Parmi les bouleversements survenus suite à la crise sanitaire, le télétravail est sans doute l'un des plus emblématiques. Recours massif et imposé, il a forcé les entreprises à s'adapter à de nouvelles méthodes : pas moins de **la moitié des actifs (49%) déclarent aujourd'hui avoir été amenés à télétravailler au cours de la période**. Un chiffre encore plus élevé dans l'agglomération parisienne (69%), et au sein des professions qui s'y prêtent plus facilement, comme les cadres. Accueilli globalement de manière positive, que ce soit pendant le premier ou le second confinement, il commence néanmoins à provoquer une certaine lassitude. 32% des actifs qui télétravaillent depuis le second confinement déclarent vivre actuellement le télétravail comme une contrainte, sentiment causé par **l'affaiblissement des liens sociaux (46%)** et la lassitude d'une situation sanitaire qui ne s'améliore pas (45%). **Les problèmes pratiques posés par le télétravail apparaissent comme des contraintes de second plan** : 22% de ceux qui le vivent mal actuellement déclarent souffrir d'une mauvaise installation, et 18% d'un manque de matériel informatique adapté.
- Dans l'ensemble, lorsque l'on mesure les *pour* et les *contre* du télétravail, le **gain de temps, le gain de flexibilité et la réduction des dépenses** apparaissent comme ses principaux avantages aux yeux des Français, qu'ils télétravaillent eux-mêmes ou non. Les difficultés principales qui apparaissent via le télétravail, **isolement, perte de convivialité, sédentarité**, sont également identifiés très unanimement par les Français. Néanmoins, on peut noter, qu'il s'agisse des avantages ou des inconvénients perçus du télétravail, que les télétravailleurs sont à la fois moins enthousiastes et moins critiques que les autres. Moins convaincus des gains en flexibilité dans l'organisation du travail (40% contre 45% de l'ensemble), ils sont également moins persuadés que le télétravail crée de l'isolement (41% contre 52%).
- Finalement, le télétravail a-t-il eu un impact sur la performance au travail aux yeux des Français ? Les Français identifient plus facilement un allongement du temps de travail (48%) qu'un gain d'efficacité via le télétravail (38%). Un constat plutôt négatif que les télétravailleurs ne confirment qu'en partie : 55% indiquent un temps de travail qui s'allonge, mais près de la moitié (49%) indiquent également une plus grande efficacité.

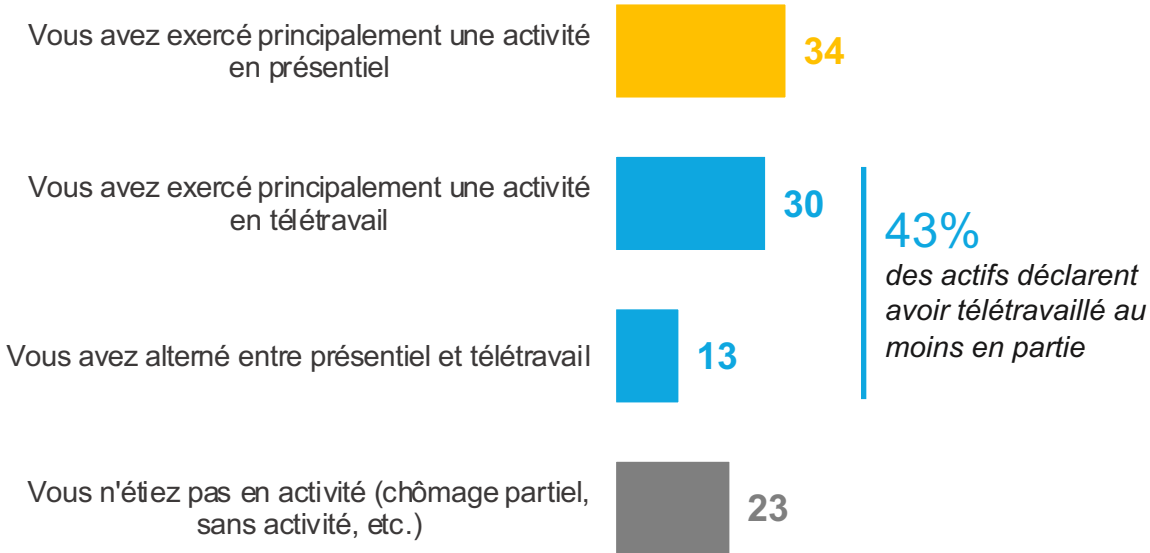
Le télétravail s'est imposé largement pour les actifs au cours des différentes périodes de confinement, près d'un actif sur deux déclarant avoir été concerné par le télétravail au moins au cours de l'une des deux périodes

Durant chacune de ces périodes, quelle a été principalement votre situation professionnelle ?

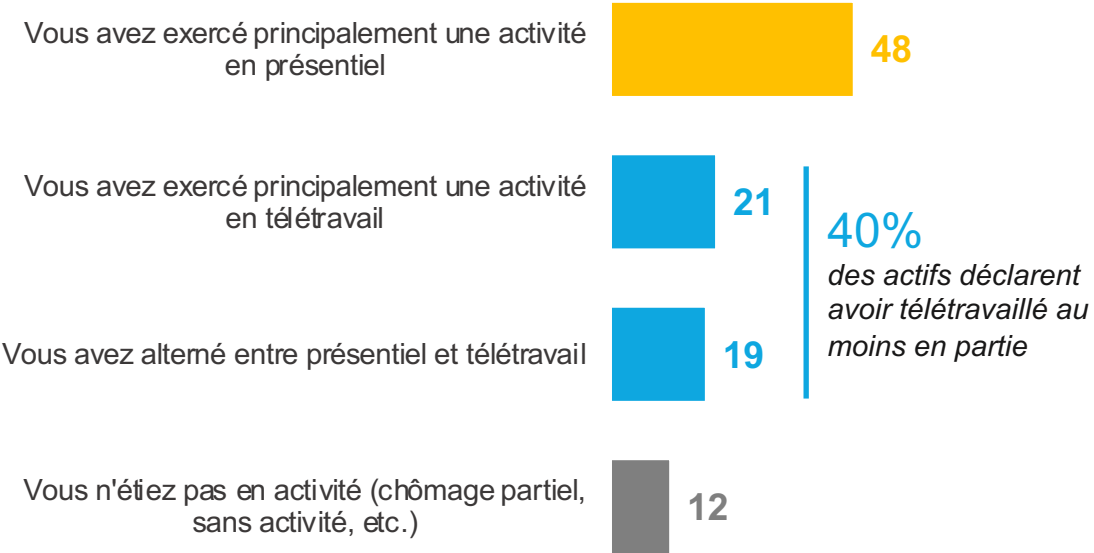
- À tous les actifs, en % -



Pendant le premier confinement
(17 mars-11 mai 2020)



Depuis le second confinement et le couvre-feu qui le prolonge
(depuis le 30 octobre 2020)



49%
des actifs déclarent avoir eu recours au télétravail depuis le début de la crise sanitaire

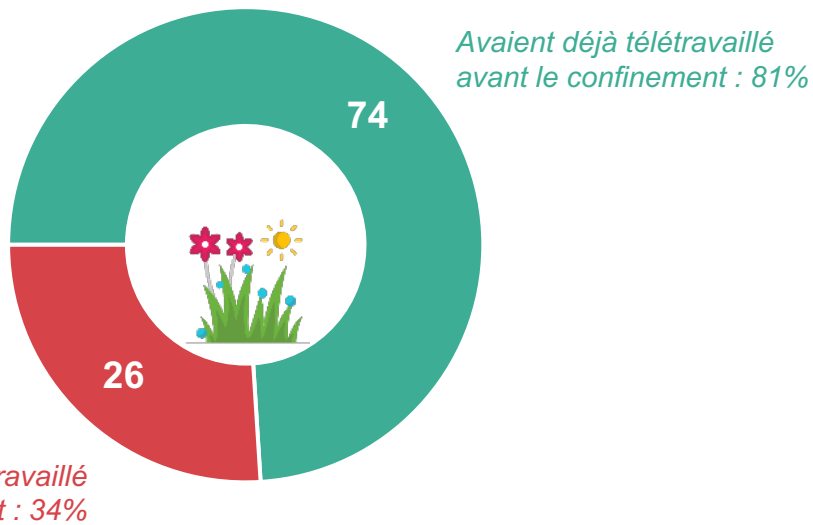
Hommes : 53%
Région parisienne : 65%
Cadres et professions libérales : 73%
Actifs qui n'avaient jamais télétravaillé auparavant : 32%

Les Français qui télétravaillent aujourd'hui ou l'ont fait pendant le premier confinement accueillent dans l'ensemble cette situation de manière positive... quoique les tensions se fassent un peu plus prononcées dans la période actuelle

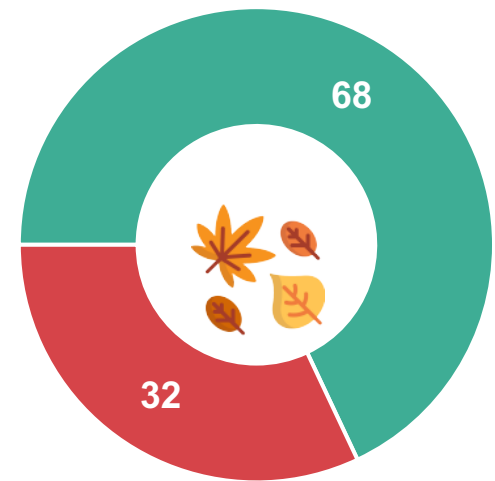
Et diriez-vous concernant l'activité que vous avez effectuée en télétravail, par rapport à une activité effectuée en présentiel, qu'il s'agissait / s'agit plutôt... ?

- À ceux qui ont télétravaillé au moins de temps en temps pendant chacune des périodes, en % -

Pendant le premier confinement
Rappel : 43% des actifs déclarent avoir télétravaillé pendant cette période



Depuis le second confinement et le couvre-feu qui le prolonge
Rappel : 40% des actifs déclarent avoir télétravaillé pendant cette période



- D'une situation que vous accueilliez/accueillez de manière positive
- D'une situation que vous considériez/considérez comme une contrainte

Les Français qui vivent difficilement leur télétravail actuel l'expliquent essentiellement par leur sentiment d'isolement, d'enfermement, et de lassitude face à la situation, plutôt que par des contraintes matérielles

Pour quelles raisons principales vivez-vous votre situation actuelle en télétravail plutôt comme une contrainte ?
3 réponses possibles

- À ceux qui vivent actuellement leur télétravail comme une contrainte, en % -



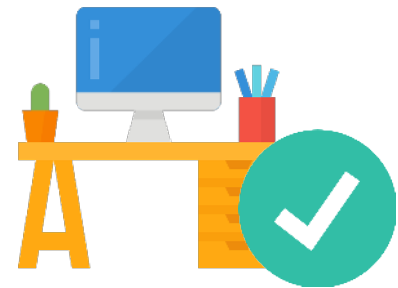
32%
des actifs qui télétravaillent
depuis le second
confinement vivent ce
télétravail comme une
contrainte



Parmi les avantages les plus précieux du télétravail selon les Français, un gain de temps (en réduisant les temps de transports), une réduction des dépenses, et davantage de flexibilité, que ce soit dans l'organisation du travail ou dans la vie quotidienne

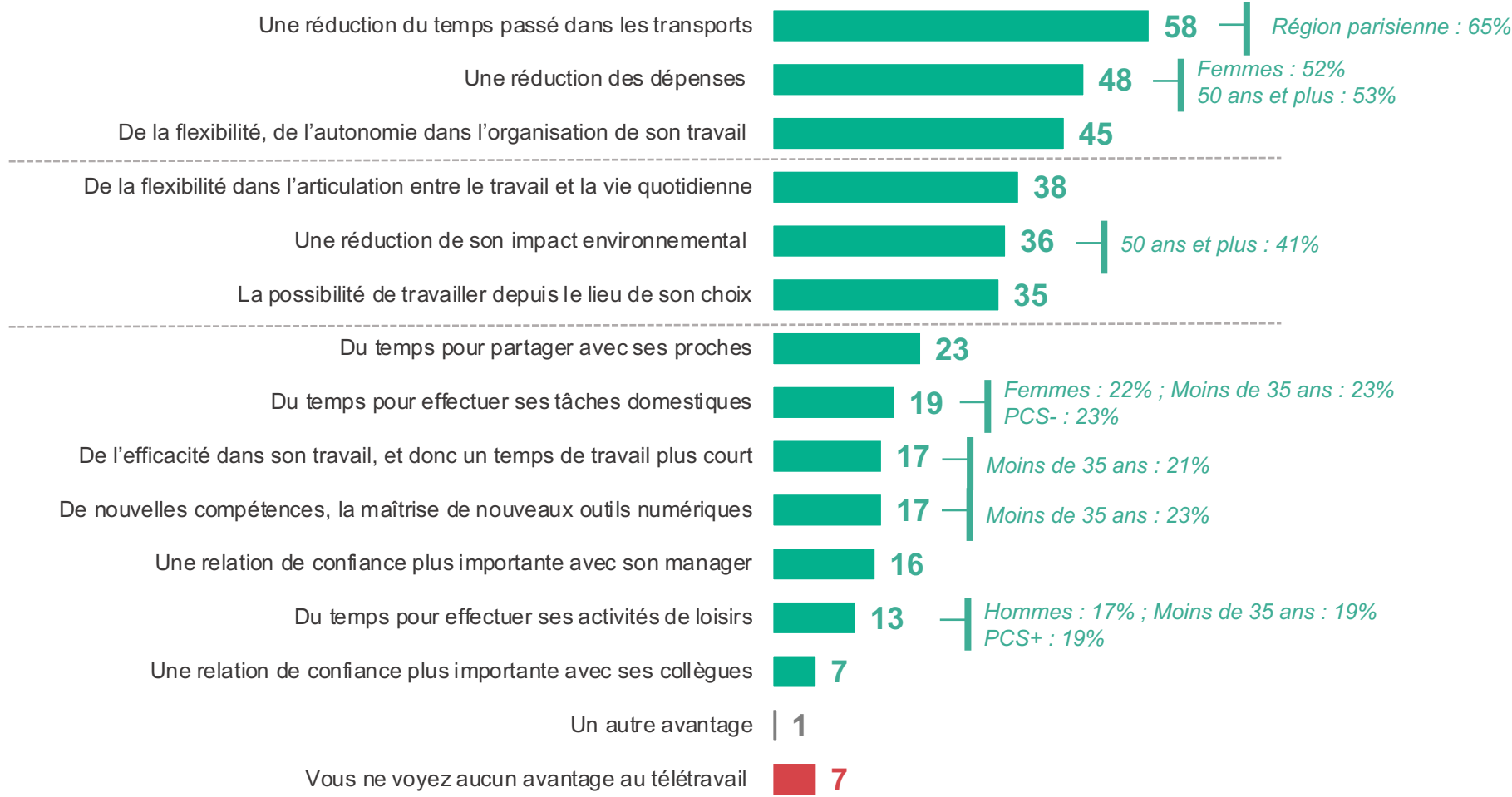
De l'expérience que vous en avez ou de l'idée que vous vous en faites, quels sont les principaux avantages que l'on gagne à télétravailler ?
5 réponses possibles

- À tous, en % -



77%
Indiquent des gains de temps
Télétravailleurs : 81%

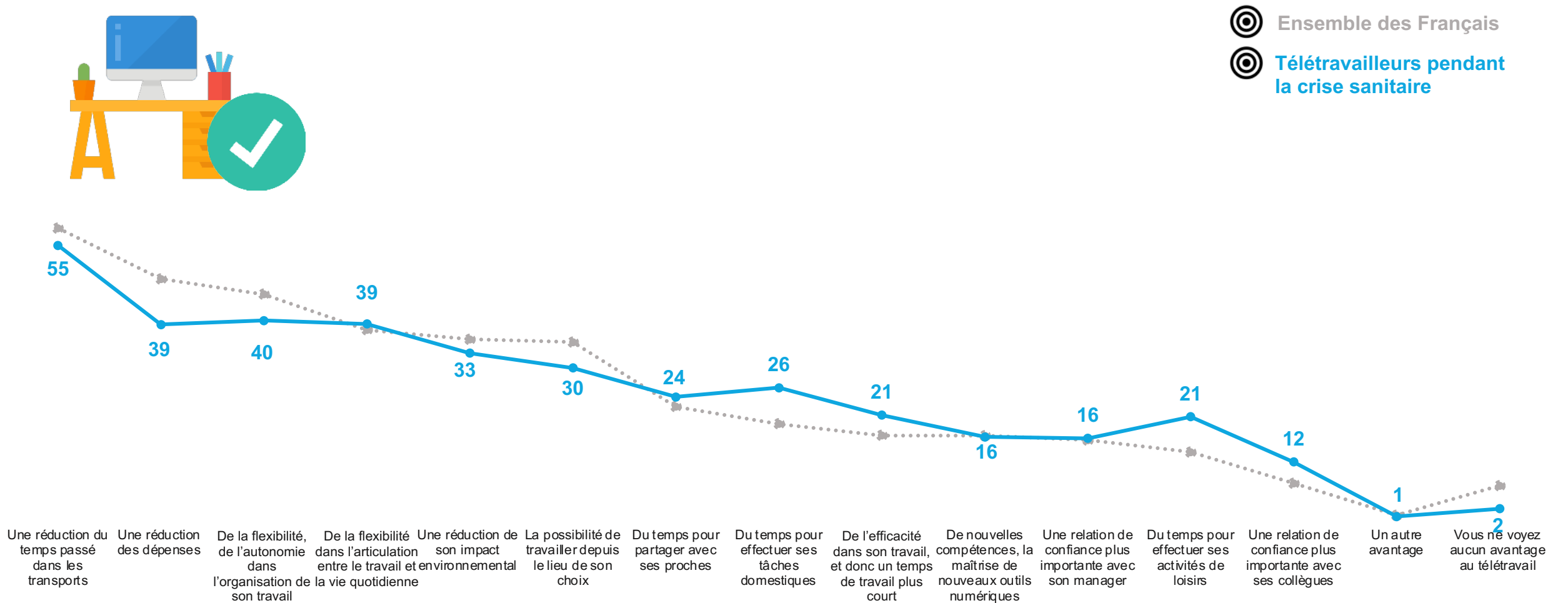
75%
indiquent davantage de flexibilité
Télétravailleurs : 73%



Les télétravailleurs partagent dans l'ensemble la vision des Français à l'égard du télétravail, mais se montrent un peu moins enthousiastes à l'égard de ses vertus ; ils soulignent néanmoins, de manière secondaire, des perspectives de gain de temps

De l'expérience que vous en avez ou de l'idée que vous vous en faites, quels sont les principaux avantages que l'on gagne à télétravailler ?
5 réponses possibles

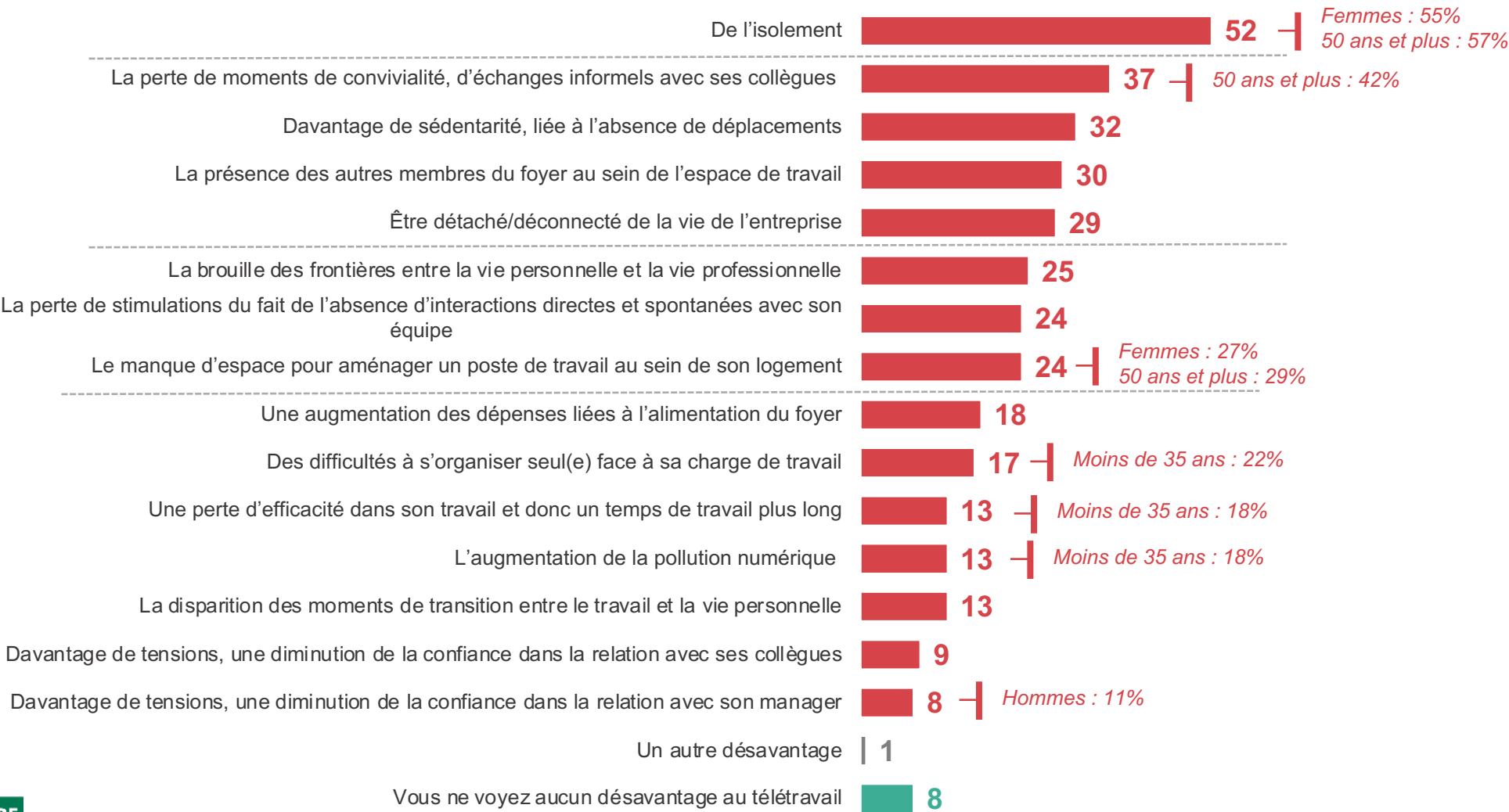
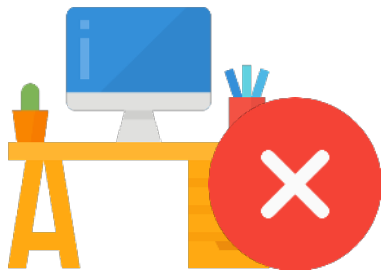
- À tous, en % -



L'isolement, lié à la perte de lien social avec les collègues, est identifié comme le principal désavantage du télétravail par une majorité de Français (52%) ; il est associé également à des déficits pour la santé (sédentarité) et à des difficultés d'organisation

De l'expérience que vous en avez ou de l'idée que vous vous en faites, quels sont les principaux désavantages que l'on subit lorsqu'on télétravaille ?
5 réponses possibles

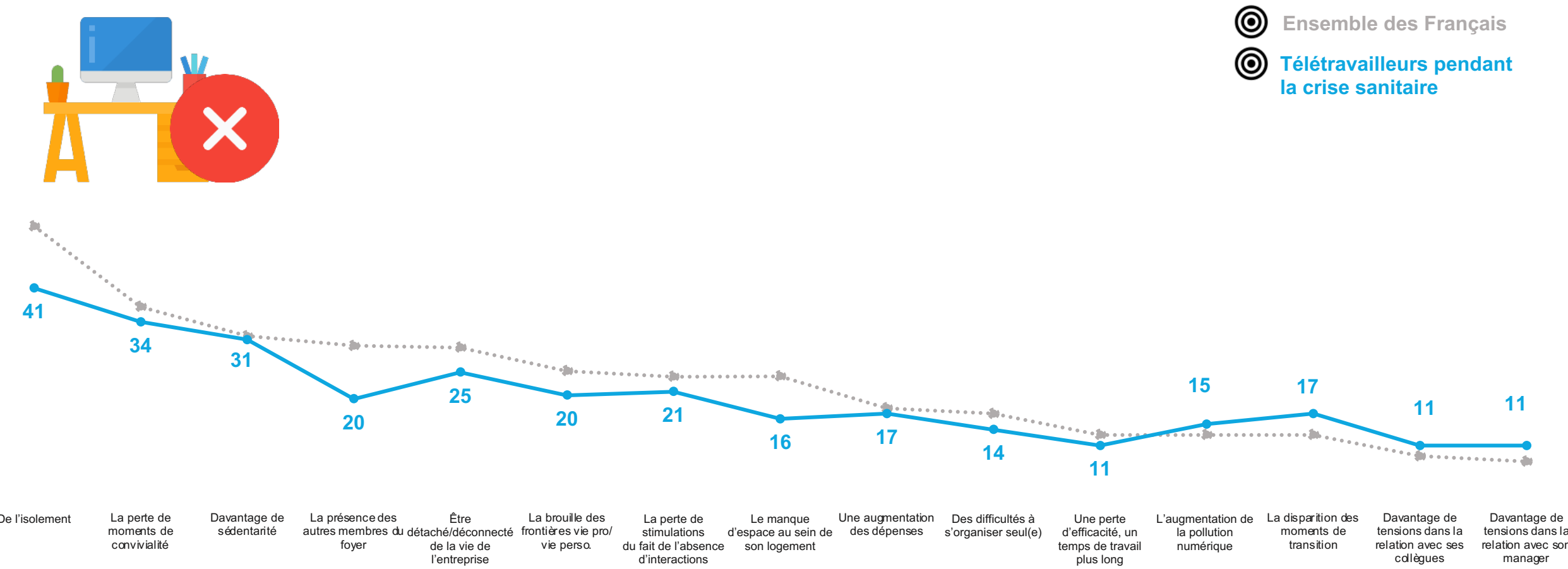
- À tous, en % -



Les télétravailleurs se montrent généralement plus indulgents que les Français avec les défauts du télétravail, 41% seulement (contre 52%) indiquent qu'il crée de l'isolement

De l'expérience que vous en avez ou de l'idée que vous vous en faites, quels sont les principaux désavantages que l'on subit lorsqu'on télétravaille ?
5 réponses possibles

- À tous, en % -



Les Français identifient plus facilement un allongement du temps de travail qu'un gain d'efficacité via le télétravail... ce que les télétravailleurs ne confirment qu'en partie : 55% indiquent un temps de travail qui s'allonge, mais près de la moitié (49%) indiquent également une plus grande efficacité

De l'expérience que vous en avez ou de l'idée que vous vous en faites, de laquelle des positions suivantes vous sentez-vous le / la plus proche ?

- À tous, en % -



Concernant le temps passé au travail, diriez-vous que... ?



Télétravailleurs pendant la crise sanitaire

Le télétravail conduit généralement les salariés à travailler moins longtemps



Moins de 35 ans : 36%

21%

Le télétravail conduit généralement les salariés à travailler plus longtemps



35-49 ans : 53%

PCS+ : 53%

55%

Le télétravail n'a pas d'effet sur le temps passé au travail par les salariés



Femmes : 31%

50 ans et plus : 31%

24%



Concernant l'efficacité au travail, diriez-vous que... ?



Télétravailleurs pendant la crise sanitaire

Le télétravail conduit généralement les salariés à travailler moins efficacement



18-24 ans : 45%

28%

Le télétravail conduit généralement les salariés à travailler plus efficacement



25-34 ans : 48%

Région parisienne : 47%

PCS+ : 43%

49%

Le télétravail n'a pas d'effet sur l'efficacité du travail des salariés



50 ans et plus : 41%

23%



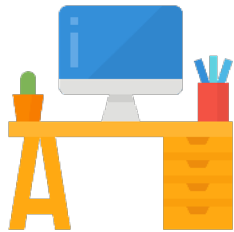
Développement du télétravail à l'avenir, sous quelles conditions ?

- **Le développement du télétravail apparaît comme une très bonne opportunité pour le monde du travail en général** : plus de 3/4 des Français (76%) pensent qu'il s'agit d'une bonne chose tant pour les entreprises que pour les salariés (76% également). On note que **les actifs qui font déjà l'expérience du télétravail se montrent plus positifs que le reste des Français** : 38% d'entre eux estiment que le télétravail est une très bonne chose pour eux, personnellement (contre 28% en moyenne chez les actifs).
- Accueilli positivement, le développement du télétravail semble-t-il inéluctable aux Français ? 85% estiment son développement à l'avenir probable, parmi lesquels une majorité le considèrent « plutôt probable » plutôt que « très probable ». Beaucoup **souhaitent également ce développement (72%)**, un consensus qui s'établit au-delà des disparités sociales et géographiques, quoique certaines populations se montrent particulièrement enthousiastes. Les jeunes actifs et les habitants de l'agglomération parisienne y sont ainsi plus favorables (83% chez les 25-34 ans, 82% dans l'agglomération parisienne) que le reste des Français.
- S'ils souhaitent télétravailler à l'avenir, sous quelles modalités les actifs préféreraient-ils le faire ? Dans un monde idéal, ils seraient minoritaires à choisir une option 100% télétravail (13%), et **préfèrent majoritairement une option alternant avec des phases de présentiel**. Le modèle d'une semaine répartie relativement équitablement entre télétravail et présentiel (2 ou 3 jours de télétravail et 3 ou 2 jours de présentiel) semble l'option la plus plébiscitée par les actifs (48%), et encore davantage chez ceux qui pratiquent aujourd'hui le télétravail (58%). Pour leur lieu de travail quotidien, s'ils étaient complètement libres de leur choix, les actifs souhaiteraient la **plupart du temps travailler depuis chez eux** (44%) ou **sur le site de l'entreprise** (36%). Mais certains sont tentés par des alternatives plus nomades : 60% aimeraient, au moins de temps en temps, avoir la possibilité de travailler à l'extérieur ou dans des tiers lieux comme les espaces de coworking (49%).
- Lorsqu'ils se projettent dans les prochaines années, les Français anticipent une **adaptation de la société au télétravail**, qui sera selon eux encouragée par l'État (88%) et fera nécessairement partie des conditions proposées par les entreprises si elles souhaitent rester attractives (86%). Derrière ces perspectives idéales pour le développement du télétravail, les Français en perçoivent cependant déjà certaines limites : nombreux sont ceux à pressentir les risques d'un accroissement des inégalités sociales face au télétravail (74%).

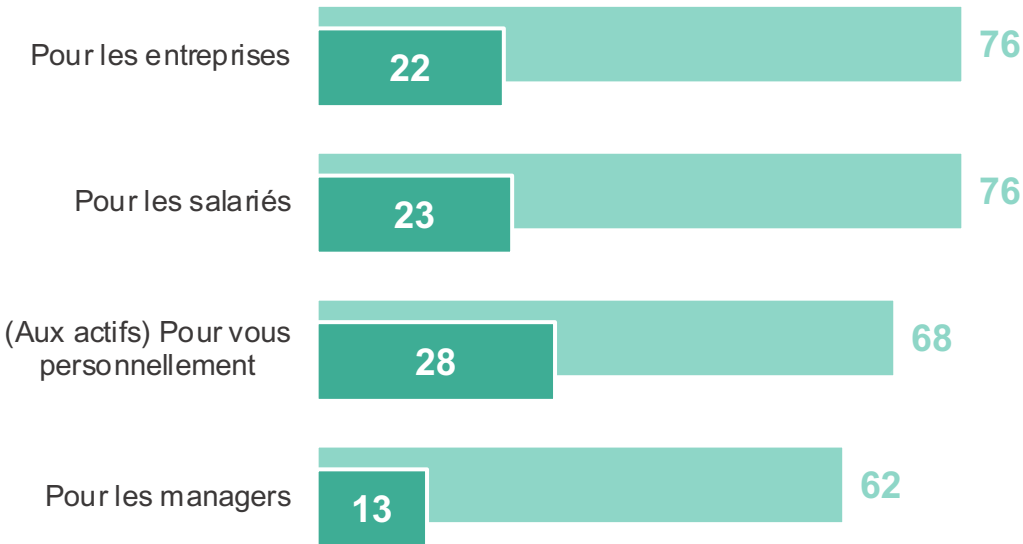
Chez les Français – et ceux qui télétravaillent a fortiori – le développement du télétravail est une bonne chose, que ce soit pour les entreprises ou les salariés ; ils identifient néanmoins de potentielles difficultés un peu plus présentes pour les fonctions managériales

Personnellement, diriez-vous que le développement du télétravail aujourd'hui dans les entreprises est une bonne ou une mauvaise chose... ?

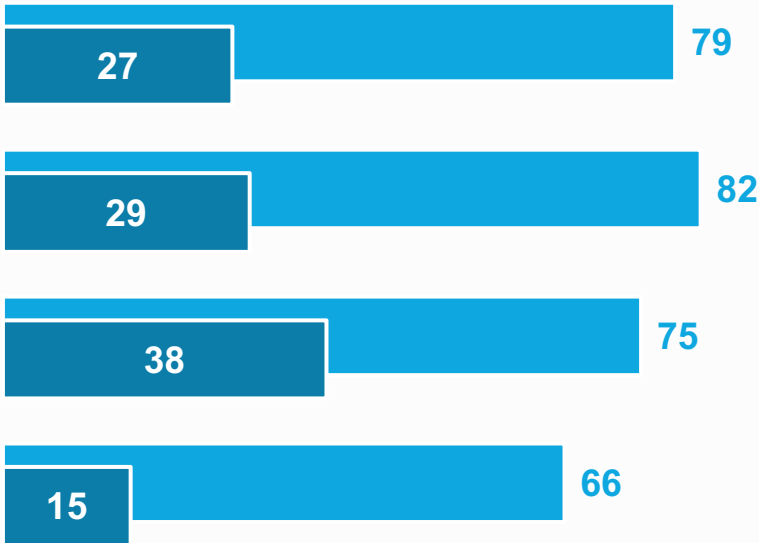
- À tous, en % -



Ensemble des Français



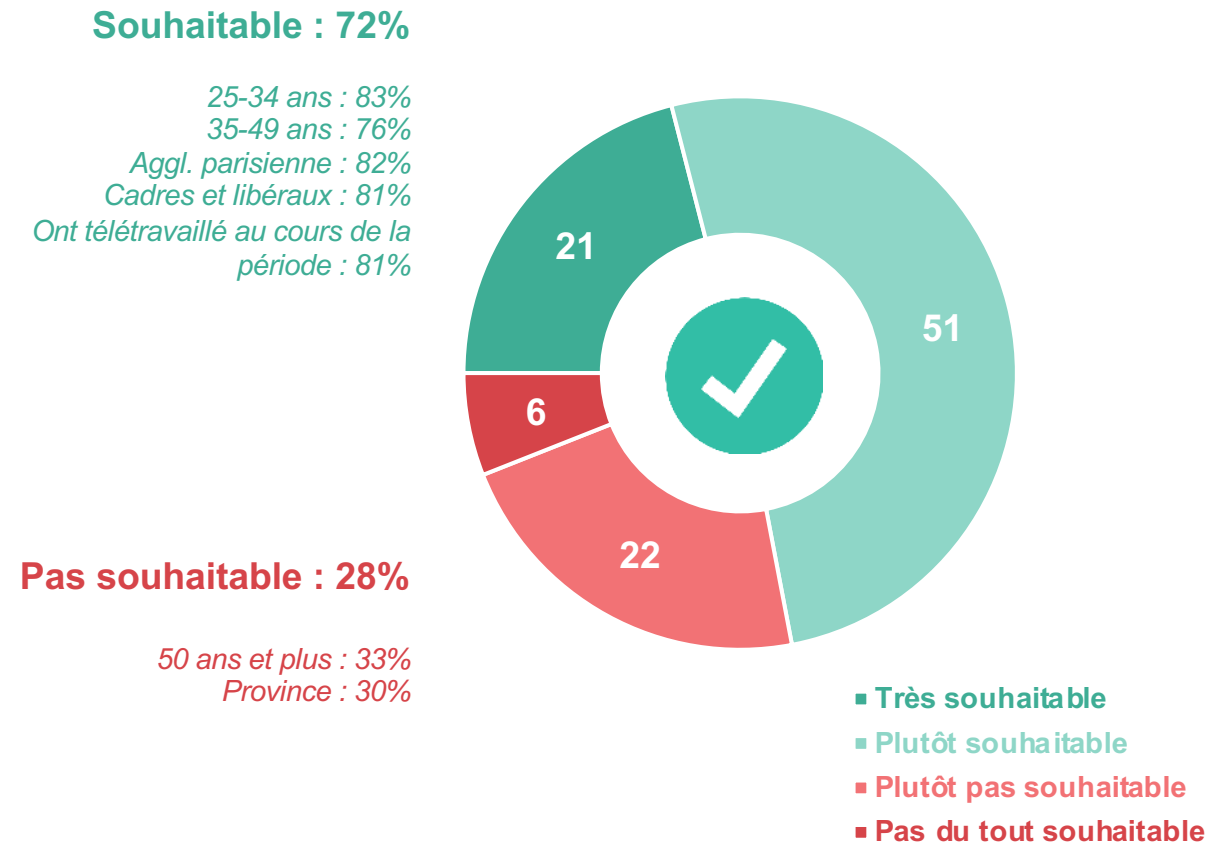
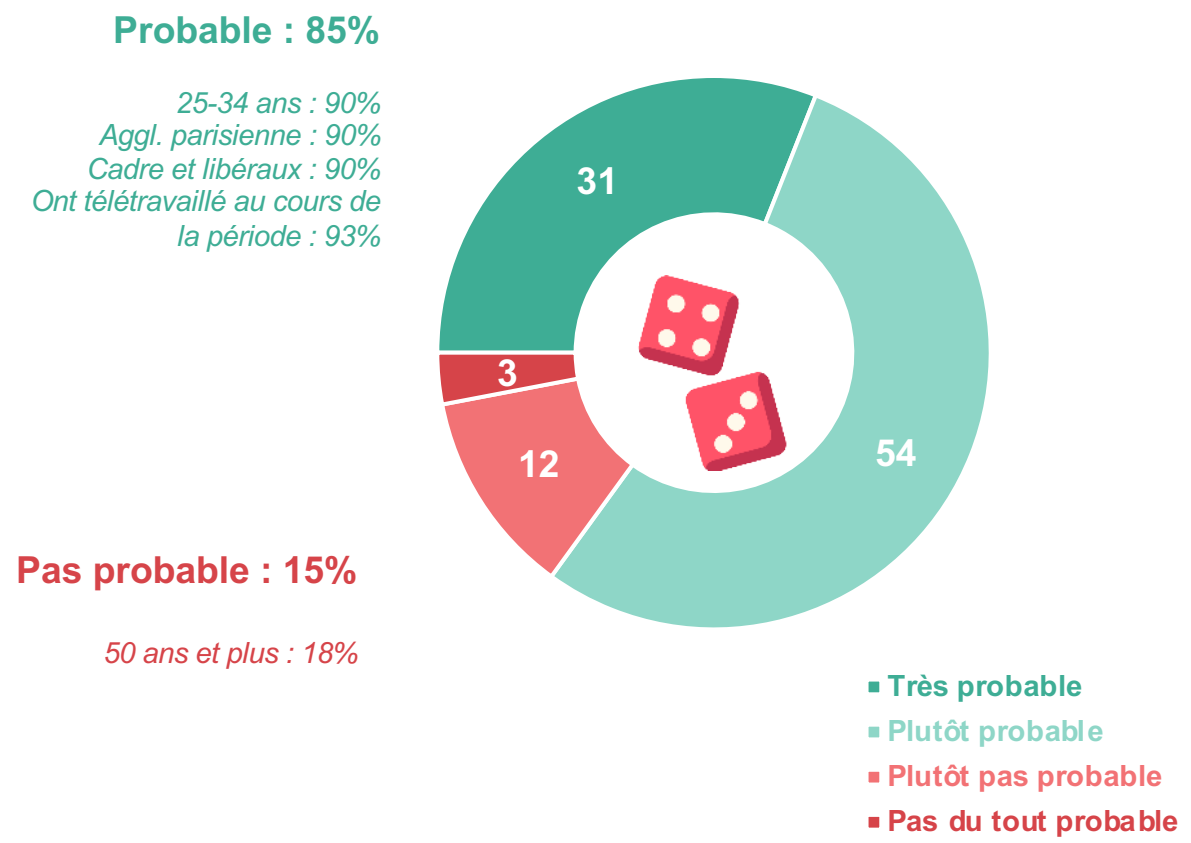
Télétravailleurs pendant la crise sanitaire



Estimé probable par 85% des Français, le développement du télétravail est perçu comme souhaitable par 72% d'entre eux, et davantage encore chez ceux qui ont télétravaillé durant la période

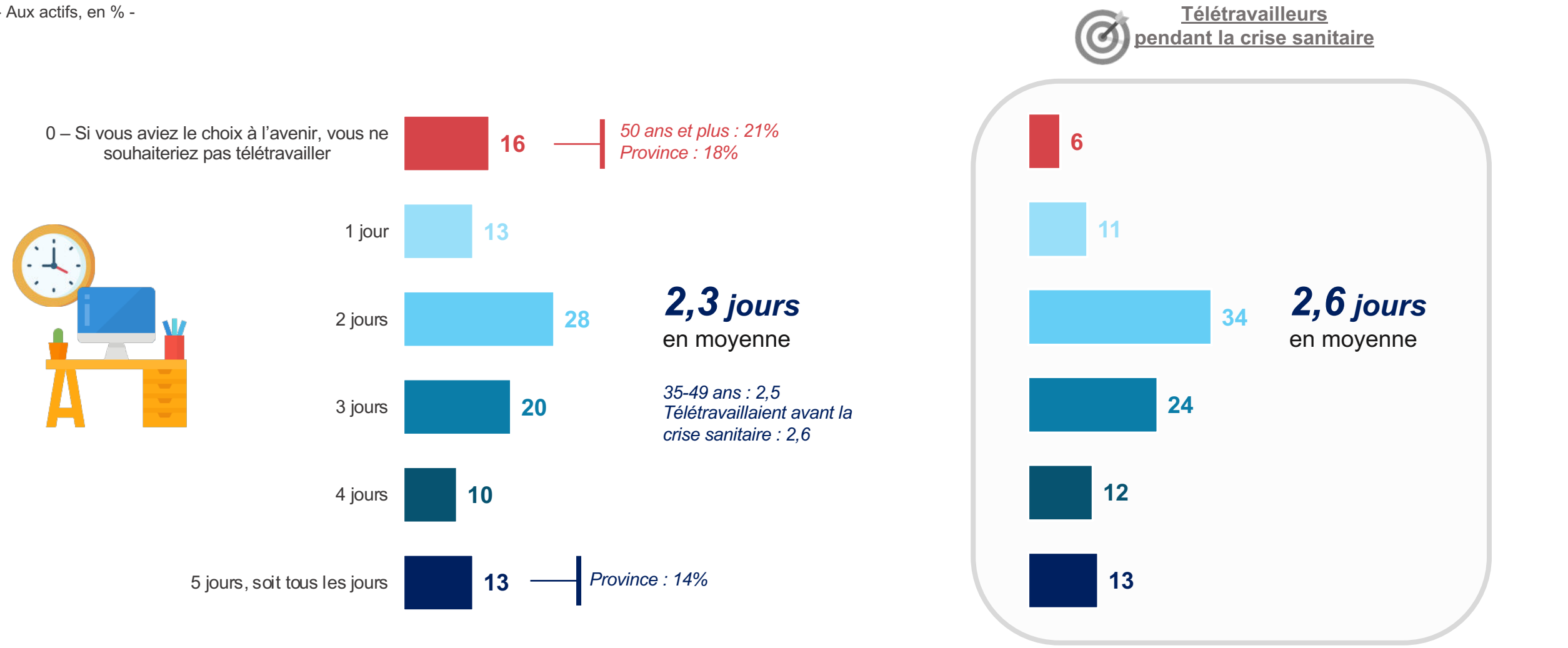
Personnellement, diriez-vous que le développement du télétravail dans les entreprises est à l'avenir... ?

- À tous, en % -



Chez les actifs, comme chez ceux qui ont télétravaillé durant la crise sanitaire, l'idéal de télétravail est une solution mixte, avec 2 à 3 jours de télétravail souhaités en moyenne

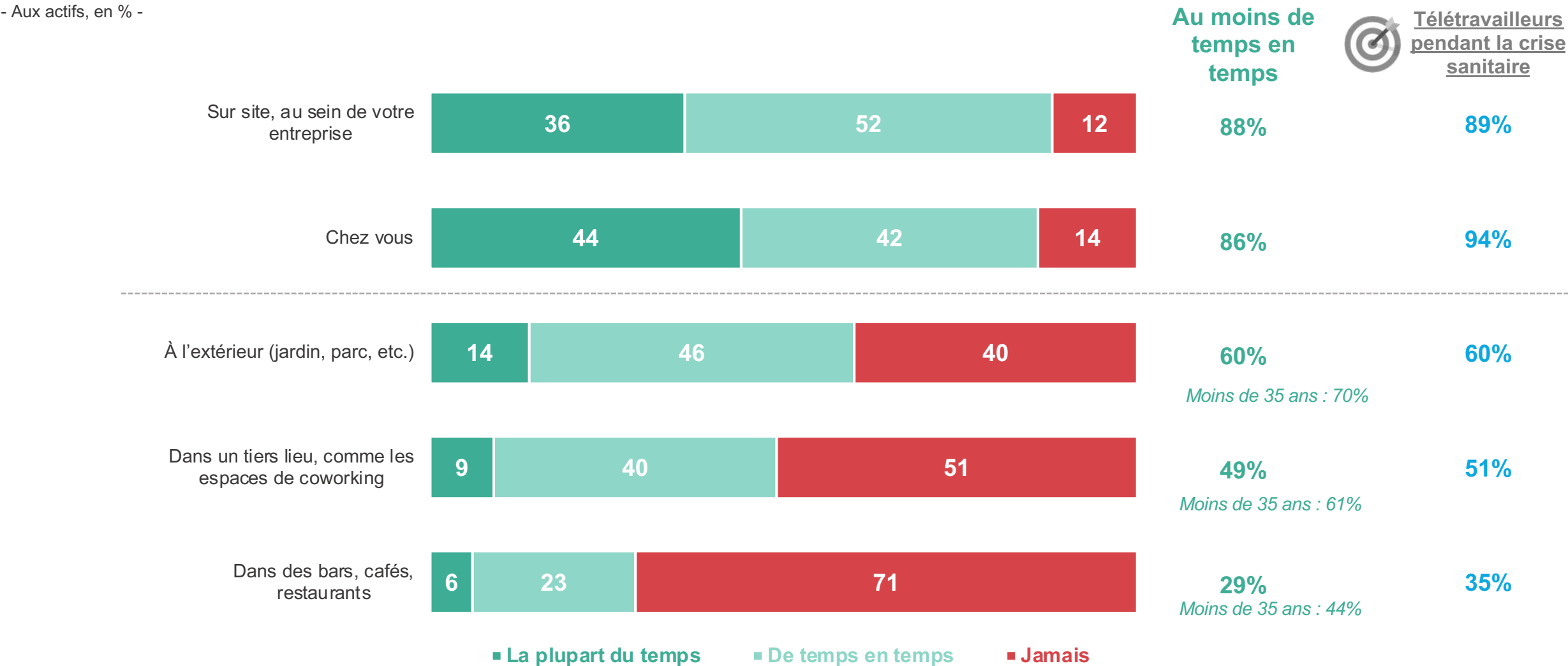
Et idéalement à l'avenir, sur une semaine de 5 jours de travail, si vous aviez le choix, combien de jour aimeriez-vous télétravailler ?



L'entreprise et le domicile constituent les lieux de travail privilégiés pour le quotidien, néanmoins les actifs, et notamment les plus jeunes, seraient intéressés par une plus grande mobilité

Et idéalement à l'avenir, si vous aviez le choix intégral de votre lieu de travail, vous aimeriez pouvoir travailler... ?

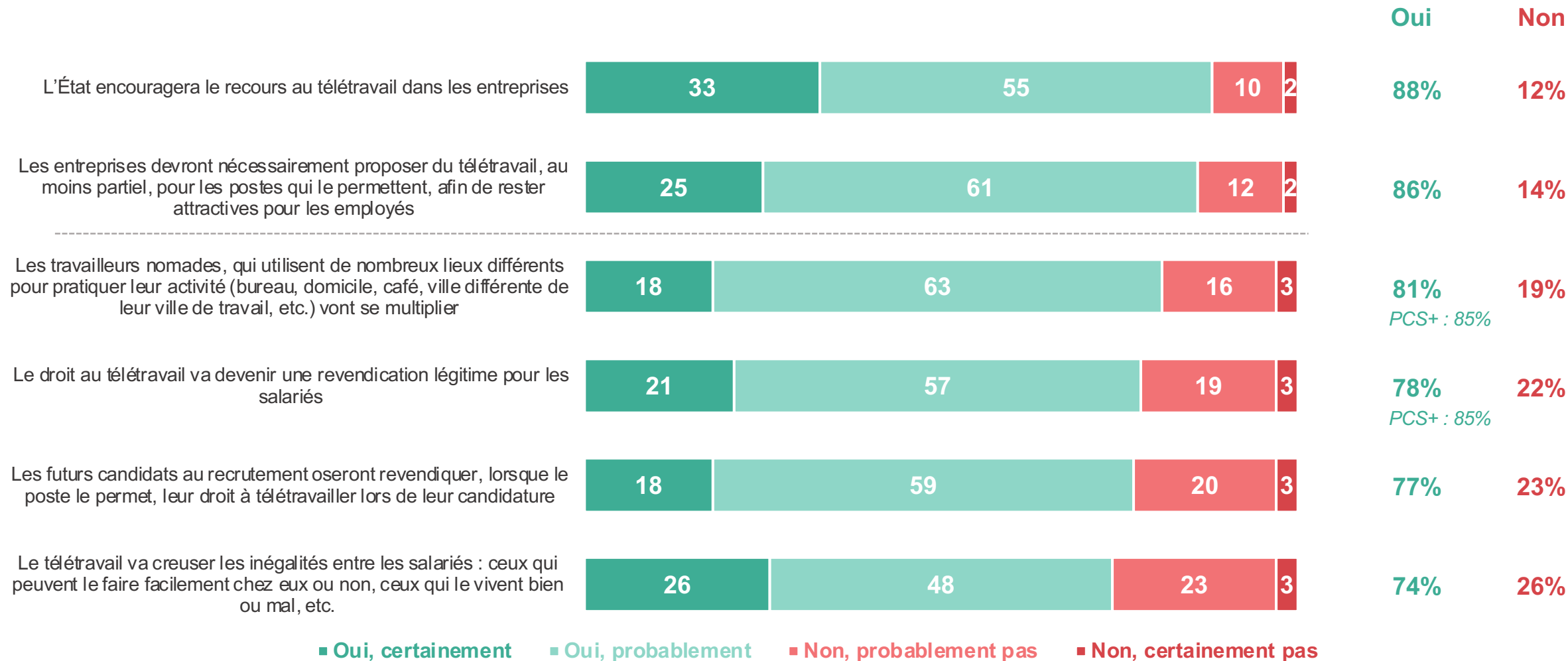
- Aux actifs, en % -



Les Français perçoivent un avenir pérenne au télétravail, qu'ils voient devenir la norme de demain pour les entreprises ; néanmoins, ils sont nombreux à estimer qu'il risque de creuser les situations d'inégalités au sein du monde du travail

Pour vous, dans les prochaines années... ?

- À tous, en % -



Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur du département Politique & Opinion – 01 44 87 60 30 – jdlevy@harrisinteractive.fr
- Laurence Lavernhe – Directrice Marketing & Communication – 01 44 87 60 94 – llavernhe@harrisinteractive.fr