

# Bilan mi-parcours Expérimentation Télétravail

1<sup>er</sup> trimestre 2019



## Rappel échantillon

140 candidats retenus pour l'expérimentation et 122 managers

- 3% abandons avant le démarrage (4):  
2 changements poste, 1 déménagement, 1 difficulté technique
- 4% en arrêt maladie (6) : jamais ou très peu démarré
- 1 personne n'a pu le mettre en place que 2 ou 3 fois



97%

de participation des agents en  
télétravail



88%

de participation des  
managers d'agents en  
télétravail



# REDUC'MOB | l'interface de suivi des impacts du télétravail

Janvier à mars 2019

## IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET ÉCONOMIQUE

Kg de CO<sub>2</sub> évités ⓘ : 7 528,36

Euros économisés ⓘ : 13 314,04€

### Télétravailleurs

Nombre de salariés ayant télétravaillé (au total, à domicile ou en centre de co-working)

total	à domicile	en centre de co-working
106	102	4

### Journées télétravaillées

Nombre de journées télétravaillées (au total, à domicile ou en centre de co-working)

total	à domicile	en centre de co-working
1137	1108	29

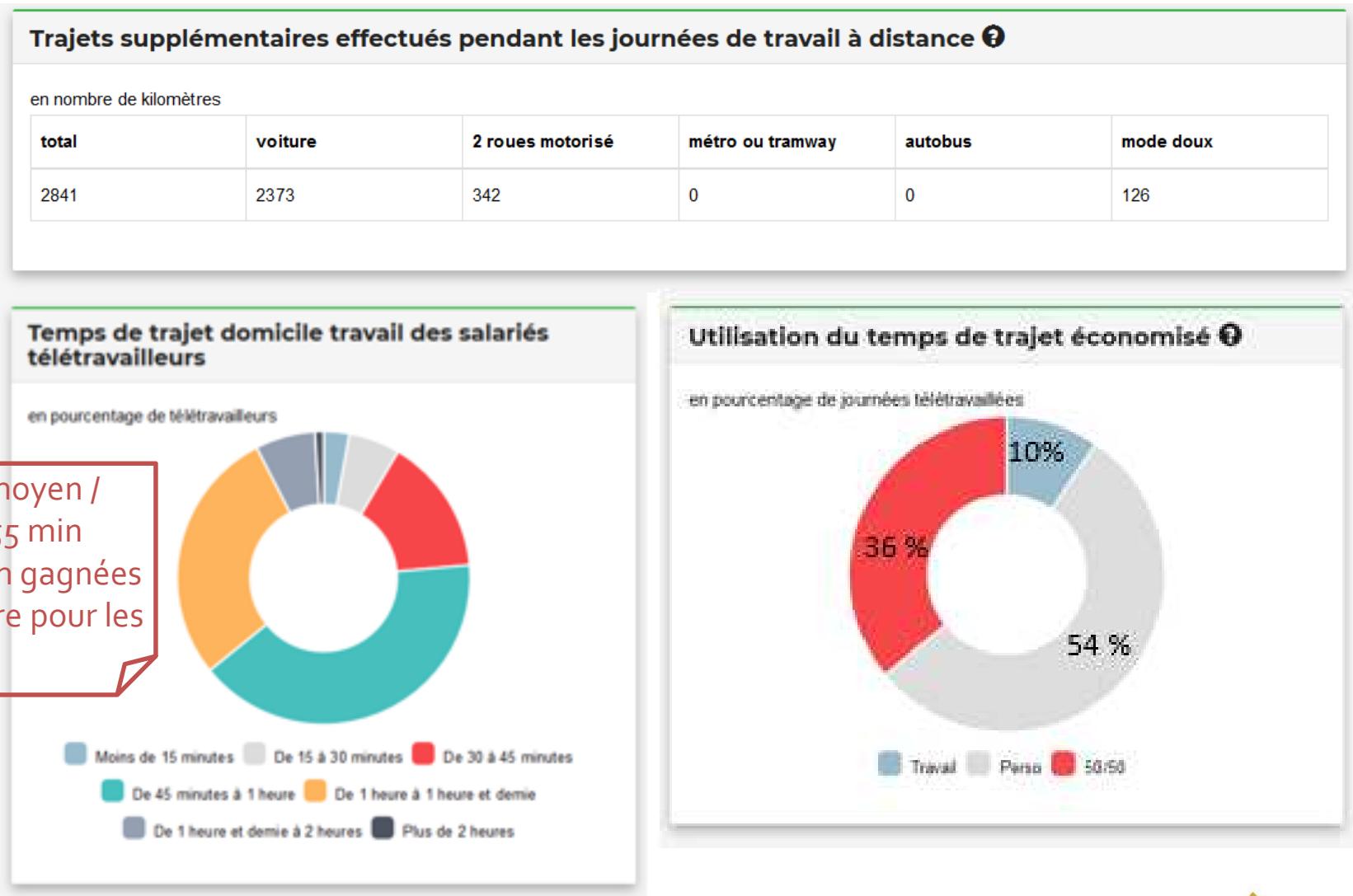
### Trajets domicile travail évités

en nombre de kilomètres

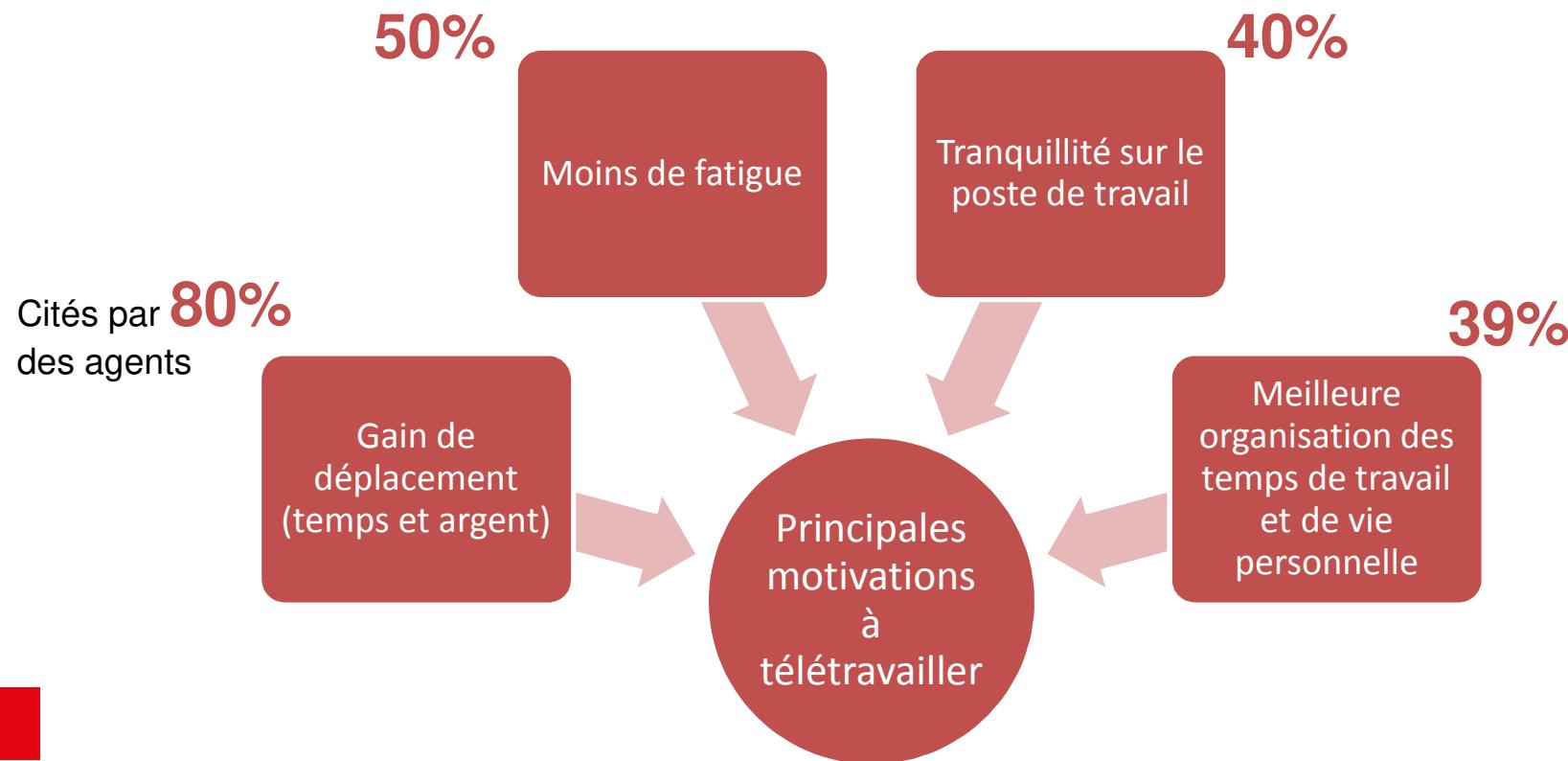
total	voiture	2 roues motorisé	métro ou tramway	autobus	train (TER, TGL, TGV)	mode doux
94692	31620	1906	3658	544	42262	14702

# REDUC'MOB | l'interface de suivi des impacts du télétravail

Janvier à mars 2019



## TELETRAVAILLEURS | motivations initiales



## TELETRAVAILLEURS et ENCADRANTS | effets constatés

### Effets positifs

- 1. Gain de déplacement : **70%**
- 2. Efficacité dans les tâches : **48%**
- 3. Moins de fatigue : **40%**
- 4. Meilleure organisation des temps : **38%**
- 5. Tranquillité sur le poste de travail : **32%**

### Télétravailleurs

### Effets négatifs

- 1. Bugs technique et / ou informatique : **26 %**
- 2. Perte de convivialité : **18%**
- 3. Temps de travail plus long qu'au bureau / accès aux informations : **14%**
- 4. Difficulté à séparer vie privée/pro : **12%**

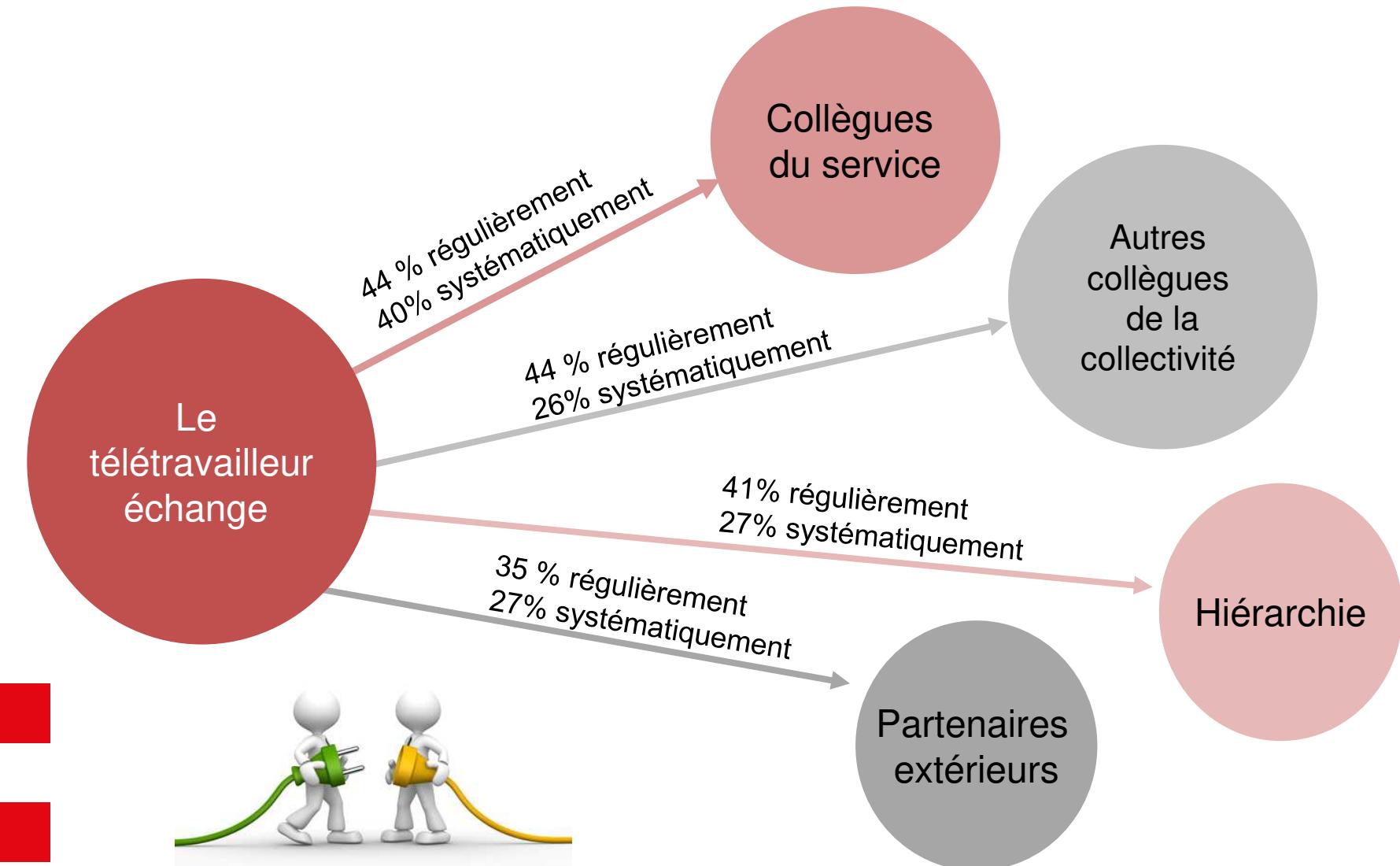


### Encadrants

**55%** déclarent que le télétravail a eu un impact positif sur **la qualité du travail fourni** par l'agent.

Aucun impact négatif n'a été mentionné si ce n'est la déception des collègues non retenus.

## TELETRAVAILLEURS | les échanges



## ENCADRANTS | les échanges

**99 %** des encadrants jugent que le télétravail n'a pas modifié les relations entre les membres de leurs équipes si ce n'est positivement :

- mise en place d'une communication adaptée,
- prise en compte de l'éloignement (en copie des messages),
- moins d'interruptions/ de sollicitations,
- open space moins chargé donc plus calme,
- utilisation possible du bureau non occupé,
- répartition des agents sur plusieurs sites avant la mise en place du télétravail,
- lien de confiance renforcé,
- à nécessité davantage d'échanges et de coordination



## TELETRAVAILLEURS I modes de communication



Emails : 56% systématiquement

Téléphone : 47% systématiquement



Tixéo : 17% l'utilisent dont  
81% de façon sporadique



Progression des outils collaboratifs : réunion à distance

## **TELETRAVAILLEURS I perception par les collègues**

- Pas d'impact du télétravail sur les relations avec les collègues (83%) mais une évolution positive de la perception du statut de télétravailleur (54 % des répondants).
- La charge de travail n'étant pas répercutée sur les collègues, les appréhensions qui pouvaient exister avant l'expérimentation semblent dissipées.



## TELETRAVAILLEURS | liens managériaux

- **95%** estiment que l'entretien avec l'encadrant pour valider le dossier de candidature a permis de bien **mettre en place l'organisation du télétravail**,
- **93%** que les **tâches** étaient bien définies,
- **92%** que le manager était **informé des tâches réalisées**,
- Seulement **50%** font des **points réguliers** avec leur encadrant direct sur le plan de charge réalisé en télétravail.
  - ↳ Pas de besoin : fonctionnement en autonomie et confiance
  - ↳ Pas le temps
  - ↳ Pas d'évaluation du plan de charge

## TELETRAVAILLEURS et ENCADRANTS I modifications organisationnelles

**43% des agents** ont modifié leur façon de télétravailler ou d'organiser le travail par rapport au démarrage :

- Meilleure planification : anticipation, répartition des tâches, dématérialisation, réduction charge
- Acceptation réunions, visioconférence
- Changement du type de tâches
- Investissement matériel
- S'obliger à faire des pauses
- Changement du jour (pour répondre aux besoins service)
- Souplesse sur le jour fixé
- Passage au 0 papier

  
**72%** ont établis des règles de fonctionnement avec la famille.  


**22% des managers**, ont revu les modalités de fonctionnement dans l'équipe :

- Identification en amont des activités à réaliser les jours de télétravail,
- Planification hebdomadaire des tâches, des temps collectifs,
- Répartition des tâches différentes selon le degré de concentration nécessaire : impact (positif) sur tout le collectif,
- Réorganisation des jours pour les réunions extérieures, réunions en audio,
- Dématérialisation des tâches,
- Solidarité de l'équipe dans la gestion des imprévus,
- Mise en place de points de suivi, de tableau de bord d'activité,
- Augmentation fréquence des binômes.

Pour les autres, l'activité de l'agent était déjà compatible avec le télétravail, et/ou les agents sont autonomes dans leurs missions

## TELETRAVAILLEURS | maintien des journées fixées

- Report :
  - **63 %** de report (en moyenne 1,5 fois)
  - Majoritairement le report n'a pas été possible au vu de l'agenda
- Annulation de jour(s) :  
**69%** ont annulé des jours :
  - pour la tenue d'une réunion (44%),
  - des formations (11%),
  - des salons,
  - la continuité de service (absence de collègues),
  - le retour de congés



## TELETRAVAILLEURS et ENCADRANTS I les bénéfices

Impact positif du télétravail sur la vie professionnelle des agents : **98,4%**

Impact positif :

- sur le niveau de stress/fatigue : **93%**,
- sur le bien être au travail **97%**,
- sur le bien être général **99%**

Gain sur :

- l'atteinte des objectifs professionnels : **55%**
- l'organisation professionnelle : **50%**
- l'organisation personnelle : **62%**
- l'atteinte des objectifs personnels : **57%**
- l'articulation vie pro/perso : **93%**
- la disponibilité vie familiale : **81%**
- ou vie associative : **58%**
- pas d'envahissement vie privée **95%**

98% des encadrants sont satisfaits du télétravail

- Réduction stress, fatigue, baisse charge mentale, équilibre vie professionnelle/ vie personnelle : **42%**
- Concentration, qualité du travail : **33%**
- Productivité et quantité travail : **28%**
- Motivation : **11%**
- Augmentation et amélioration du dialogue d'équipe, qualité des échanges : **10%**
- Meilleure organisation, planification de l'activité
- Réduction réunions au profit de l'opérationnel
- Amélioration QVT pour le collectif : openspace plus calme, moins de réunion les jours de télétravail, concentration et travail sur des tâches de fond, baisse interruptions
- Gestion de tâches plus complexes
- Mode de travail épanouissant : confiance accordée aux agents et responsabilisation

## TELETRAVAILLEURS et ENCADRANTS I les reproches/ réticences

### Télétravailleurs

- Difficulté d'organisation professionnelle : **nécessité d'anticipation** (1 agent) et personnelle : **conciliation des temps** (2 agents)
- 1 agent a des difficultés d'atteinte de ses objectifs professionnels du fait de ses difficultés d'**organisation du travail**

**3%** des agents estiment que cette expérience ne répond pas à leurs attentes :

- La MDM dans laquelle il télétravaille est trop éloignée du domicile
- L'absence de double écran ne convient pas (métier comptable)
- Difficulté de préservation du jour fixe
- Pas de modification du niveau de stress

### Encadrants

- Crainte sur la généralisation de cette pratique à tous les agents d'un service de 15 à 20 personnes avec une **hétérogénéité de jours, pratiques...** en terme d'encadrement et d'interactions entre agents (1 manager)
- Forte **étendue horaire** (1 manager)
- Travail supplémentaire** pour le manager : revoir et suivre différemment le travail de l'agent et de l'équipe, créer tableau de bord (1 manager)
- Aspects matériels** : double équipement (1 manager)
- Sentiment d'iniquité** pour les agents candidats et non retenus au télétravail : (1 manager)

## TELETRAVAILLEURS I expérience à la Métropole

Satisfaction de l'appui proposé sur les volets :

**Administratif : 99%**



**Technique : 94%**



- **89%** ont jugé la convention tripartite utile
- **77%** ont jugé les modalités de sélection transparentes
- **94%** ont jugé les informations sur l'expérimentation transparentes
- **91%** ont jugé la formation suivie efficace



- **93%** ont jugé la hotline satisfaisante
- **96%** la maintenance, le support informatique
- **87%** le matériel adapté
- **78%** ont jugé la visio conférence satisfaisante
- **96%** le fonctionnement des applications satisfaisant
- **43%** ont rencontré des difficultés informatiques

## ENCADRANTS I impacts sur le management

### Très faible impact sur le management

Pour **70%** des encadrants, l'encadrement de télétravailleurs ne les a pas amené à faire évoluer leurs pratiques de management.

**80%** des encadrants manageaient déjà par objectifs. Seulement **16%** de ceux qui ne le faisaient pas ont pu le mettre en place pendant l'expérimentation.

**4%** des managers ont revu **la répartition des missions dans l'équipe** :

- ↳ missions nécessitant plus de concentration,
- ↳ missions spécifiques attribuées au télétravailleur plutôt que réparties sur plusieurs agents,
- ↳ occasion de clarifier points de fonctionnement.

Si **88% des encadrants n'ont pas modifié leurs modes d'animation de leurs équipes**, **12%** en revanche les ont modifiés selon les caractéristiques suivantes :

- ↳ des réunions plus fixes, mieux planifiées ou à l'inverse une diminution de la fréquence des temps de travail collectifs au profit d'échanges plus individualisés et plus informels
- ↳ davantage de binômes de suivi, d'entretiens téléphoniques
- ↳ la mise en place de modalités de communication avec l'équipe.

## **ENCADRANTS I propositions d'amélioration**

### **Fonctionnement :**

- Ajouter de la flexibilité dans le jour de télétravail (demi journée), dans le report de la journée lorsqu'elle n'est pas télétravaillée
- Étendre à 2 journées de télétravail
- Portefeuille de jours télétravaillables en plus (ex. 3 jours à utiliser quand nécessaire)
- Élargir le nombre de MDM accueillant des télétravailleurs
- Introduire la souplesse horaire

### **Informatique :**

- Équipement des salles en visio-conférence ou espaces d'isolement pour que les agents en open space puissent utiliser Tixéo
- Outil de communication instantanée pour de courts échanges informels
- Conseils d'usages Visio ou Audio
- Distribuer du matériel supplémentaire : double écran, souris, pavé numérique, ...

### **Accompagnement :**

- technique pour vérifier le fonctionnement du réseau
- du manager pour : le management par objectifs, la mise en place du télétravail dans son équipe