

#coronavirus

«QUALITY OF WORK INDEX» DE LA CSL

Les différentes dimensions du télétravail

Écrit par Nicolas Léonard

Publié Le 28.01.2021 • Édité à 07:30



Un travailleur sur 10 avoue ne plus vouloir travailler à domicile après la crise sanitaire. (Photo: Shutterstock)



Écoutez cet article

0:00 / 5:04 1X

Le dernier «Quality of Work Index» de la Chambre des salariés s'est intéressé de près à la réalité vécue dans le cadre du télétravail. Non sans quelques

enseignements très intéressants.

Imposé puis fortement recommandé, à temps plein ou à temps partiel... le télétravail est devenu une réalité quasi quotidienne pour des dizaines de milliers de travailleurs. Le «Quality of Work Index» de la Chambre des salariés, qui sonde le ressenti dans les univers professionnels, ne pouvait l'ignorer. Un large pan de sa synthèse 2020 y est donc consacré.

Et divers enseignements ne manquent pas d'intérêt, mettant en lumière ses dimensions positives et négatives.

Une augmentation, mais pas une explosion

Ainsi, à l'échelle du pays et tous secteurs confondus, **le télétravail a augmenté mais n'a pas non plus explosé**. En 2017, la même enquête montrait que 21% des personnes interrogées expliquaient travailler à domicile plusieurs fois par mois, par semaine ou quotidiennement. Le taux est monté à 33% en 2020. Si on ajoute les 19% qui disent télétravailler rarement depuis chez eux, on peut estimer que 52% des travailleurs ont été concernés par le télétravail en 2020.

Un détail qui n'en est pas un: 57% de ceux-ci ont avoué ne jamais avoir travaillé à domicile avant 2020.

Toujours en comparant 2017 à 2020, on constate **des inégalités dans le recours au télétravail**. Pas au niveau des sexes, mais bien des catégories de travailleurs. Ainsi, une série de métiers n'ont pas plus profité du télétravail en 2020 que trois ans plus tôt: services directs, vente, ouvriers de l'industrie et de l'artisanat, conducteurs de machine... De même, les dirigeants et cadres n'ont pas non plus télétravaillé davantage.

Qui, alors, a pris le chemin de la maison pour en faire son bureau? D'une part, les professions intellectuelles et scientifiques de niveau intermédiaire. Mais surtout les employés de type administratifs: ils ont été trois fois plus nombreux à travailler en 2020 par rapport à 2017.

De même, le télétravail dans le secteur de la finance et dans celui des assurances a aussi fait un bond: 17% en 2017, 60% en 2020. Le secteur des «activités spécialisées, scientifiques et techniques, et activités de service administratif et de soutien» est passé de 17 à 46%. L'industrie, de 9 à 26%.

Une charge physique plus légère, mais plus forte mentalement

Mais comment le télétravail est-il vécu et/ou ressenti? 78% de ceux qui y ont eu recours estiment qu'ils sont techniquement bien équipés pour cela. 73% estiment que cette méthode de travail ne nuit pas à leur productivité, mais, tout de même, 10% affirment le contraire.

Les télétravailleurs estiment aussi prester plus de temps. Mais là non plus, la différence n'est pas abyssale: 42,9 heures de travail au bureau, et une estimation de 43,5 heures à la maison.

L'appréciation des exigences du travail – ce qui constitue les dimensions négatives – varie évidemment, que l'on soit chez nous ou à distance. Les salariés estiment que, sur leur lieu de travail, la charge physique est deux fois plus élevée, et les risques pour la santé trois fois plus importants. Les télétravailleurs font part d'une charge mentale plus forte, d'une pression temporelle plus élevée, d'exigences émotionnelles plus lourdes, de conflits entre vie privée et vie professionnelle.

Ces mêmes télétravailleurs estiment cependant – ce sont les dimensions positives – mieux participer aux décisions, avoir plus de feedback, plus d'autonomie, plus de formation, plus de possibilités d'avancer dans leur carrière et, in fine, plus de satisfaction par rapport à leur salaire. Ils pensent aussi que leur sécurité d'emploi est plus grande.

20% des travailleurs ne veulent plus télétravailler après la crise

Et si les travailleurs sur site jugent la charge physique plus importante, ceux qui travaillent à distance évoquent **le problème de la déconnexion** et celui de la charge mentale, d'être parfois sollicitable par son employeur même en dehors des heures de travail.

Alors, pour ou contre le télétravail, alors que les chiffres varient selon le métier, le secteur et la fonction? Là aussi, les chiffres sont intéressants. Ainsi, 8 personnes interrogées sur 10 soutiennent l'idée de continuer à télétravailler de temps en temps après la crise. Mais 1 sur 5 dit donc ne pas être d'accord. Un refus qui est de 29% chez les 16-24 ans, et de 26% chez les plus de 55 ans.

Gare à la déprime

Ce sera à chacun de trouver le bon équilibre, et aux employeurs à être attentifs. Car l'enquête montre aussi que **le bien-être émotionnel au travail se dégrade**.

Parmi les personnes qui ont participé à l'enquête, 21% présentent un risque modéré de dépression (pour 19% un an plus tôt), et 1 travailleur sur 10 présente des risques forts de dépression. Les professions élémentaires sont les plus exposées (24%), mais les cadres et dirigeants ne sont pas loin (20%).

Nous ne sommes donc pas tous égaux devant le télétravail. Mais nul n'est épargné par ses conséquences, positives ou négatives.

CSL
