

Thème 1 : An 1 après le début de la pandémie : se soigner, travailler, vivre en famille... sous quelles modalités ?

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

Introduction

L'année 2020, particulièrement mouvementée, a remis en cause les habitudes de vie, la relation aux autres, à soi, à son environnement personnel et professionnel, et a largement bouleversé la capacité des Français à se projeter dans l'avenir. En ce premier trimestre 2021 dont la fin coïncidera avec l'anniversaire du premier confinement en France, les **zOOMs de l'Observatoire Cetelem**, accompagnés par **Harris Interactive**, se proposent de faire un état des lieux de la vie un an après le début de la pandémie en France : modalités de travail, rapport à la santé, liens sociaux et vie familiale... Dans ce deuxième volet d'enquête, nous avons interrogé les Français sur leur **rapport au travail**, à ses **nouvelles modalités**, et notamment, la place du télétravail, ainsi que sur **leurs perspectives d'avenir professionnel**. La crise sanitaire et ses conséquences dans la sphère professionnelle ont-elles changé la place du travail dans la vie quotidienne des Français ? Comment les Français accueillent-ils le développement massif du télétravail, et sont-ils favorables à ce que celui-ci se généralise durablement ?

L'enquête a été menée les 16 et 17 février 2021, auprès d'un échantillon de 1 068 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Que retenir de cette enquête ?

- **Une place du travail dans la vie des Français qui n'est pas fondamentalement remise en cause...** : Malgré les bouleversements apportés par le contexte, la majorité des actifs occupés (56%) estime n'accorder ni plus ni moins d'importance à son travail qu'avant.
- **... Mais un quotidien au travail vécu comme plus morose** : Près de 6 actifs sur 10 se sentent épanouis dans leur travail, mais seuls 17% des actifs vont jusqu'à s'estimer très épanouis. Et pour cause : une nette majorité d'actifs en emploi (plus de 6 sur 10) déclarent que les interactions habituellement associées à la vie professionnelle leur manquent. Pour environ 1 actif en emploi sur 3, la crise a eu également un effet délétère sur ses perspectives d'avenir professionnel.
- **Le gain de temps, principal avantage perçu du travail à distance** : 77% des Français mentionnent le gain de temps parmi les avantages du télétravail ; tandis que parmi les inconvénients, 52% des Français mentionnent l'isolement.
- **Des télétravailleurs plus modérés à la fois au sujet des bénéfices et des inconvénients du télétravail** : Particulièrement sensibles au gain de temps, les Français qui ont télétravaillé ou télétravaillent encore du fait de la crise sanitaire sont en revanche moins convaincus que les autres Français des gains en flexibilité dans l'organisation du travail... mais également moins sensibles au spectre de l'isolement.
- **Le télétravail comme perspective d'avenir** : Une grande majorité de Français (85%) s'attendent à ce que le télétravail se généralise à l'avenir, une évolution souhaitée par plus de 7 Français sur 10 (72%) qui perçoivent le nomadisme comme une nouvelle donnée de la vie professionnelle. Concrètement, les actifs souhaiteraient travailler en moyenne 2,3 jours par semaine, et pas moins de la moitié d'entre eux (49%) aimeraient, au moins de temps en temps, avoir la possibilité de travailler dans un tiers lieu comme les espaces de coworking.

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 occupés (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 occupés contre 13% qui déclarent lui accorder moins d'importance qu'avant la crise). Cette importance du travail est notamment accrue chez les jeunes actifs de moins de 35 ans, chez qui sont 41% déclarent accorder plus d'importance à leur travail qu'auparavant.
- Ainsi, d'une part, la crise n'a pas fondamentalement bousculé la place du travail dans la vie des Français, et d'autre part, l'épanouissement au travail ne semble pas connaître un effondrement total du fait du contexte actuel. Dans l'ensemble, les actifs se montrent en effet plutôt épanouis dans leur vie professionnelle actuelle. **Près de 6 actifs sur 10 se sentent épanouis dans leur travail (58%)**, une proportion plus grande parmi les hommes, les 50 ans et plus ainsi que les catégories supérieures. **Cependant, seuls 17% des actifs vont jusqu'à s'estimer très épanouis**. 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 en premier lieu 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%). Ce sont notamment les plus jeunes qui déclarent le plus pâtir de cette privation.
- Outre cet affaiblissement des interactions sociales liées au travail, pour une partie importante des actifs occupés, la crise a eu également un **effet délétère sur leurs perspectives d'avenir professionnel**. Selon 33% des actifs occupés, la crise a dégradé leurs perspectives d'évolution financière, et pour 32%, leurs opportunités sur le marché de l'emploi. Concernant leur quotidien au travail, 31% des actifs occupés estiment que la crise a eu un **effet nuisible sur leur charge de travail** (d'avantage encore au sein des catégories aisées, 37%). Moins nombreux sont ceux qui estiment que la crise a dégradé leurs relations avec leurs collègues (21%) ou leur manager (13%), malgré le relâchement des liens parfois dû au télétravail. Ainsi, si la crise ne suscite 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 apporte néanmoins des difficultés certaines, particulièrement ressenties par les actifs exerçant des fonctions de management, plus sensibles à la dégradation de leur charge de travail ou encore de leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. **La crise ne change donc pas tout, mais instaure un contexte de perturbations et de remises en cause des acquis et potentiellement, crée des occasions de réinventer le travail.**

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**. Chez ceux qui le vivent mal, cela s'explique en premier lieu par l'affaiblissement des liens sociaux (46%) et la lassitude d'une situation sanitaire qui ne s'améliore pas (45%). Les problèmes pratiques parfois posés par le télétravail n'apparaissent qu'au 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.
- Spontanément, les Français dressent d'emblée un **portrait contrasté du travail à distance, qui oscille entre bénéfices perçus et inconvénients**. Certes, il semble apporter de nombreux avantages : pas de transports, une plus grande liberté, plus d'autonomie, de flexibilité, de tranquillité... Mais il engendre aussi des contraintes qui sont identifiées très spontanément par les Français, comme la solitude et le stress.
- Au-delà des évocations spontanées, 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. En effet, **77% des Français mentionnent le gain de temps parmi les avantages du télétravail** – les habitants de l'agglomération parisienne soulignent le gain de temps dans les transports notamment (65% contre 58% de l'ensemble) – et 75% indiquent davantage de flexibilité, que ce soit dans l'organisation de leur travail ou de leur vie quotidienne. Les télétravailleurs partagent dans l'ensemble la vision des Français à l'égard du télétravail et soulignent particulièrement les questions liées au gain de temps, que ce soit pour effectuer ses tâches domestiques ou pour ses loisirs. Les difficultés principales qui apparaissent via le télétravail, **isolement** (52%), perte de convivialité (37%), ou encore sédentarité (32%), sont également identifiées par un grand nombre de 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 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.**

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, surtout lorsqu'il s'agit d'évaluer l'effet du télétravail pour eux, personnellement : 38% d'entre eux estiment que le télétravail est une très bonne chose pour eux (contre seulement 28% en moyenne chez les actifs).
- Accueilli positivement, le développement du télétravail semble-t-il inéluctable aux Français ? **Ils estiment massivement que celui-ci est probable (85%)**, cependant ils sont plus nombreux à le considérer comme « plutôt probable » (54%) plutôt que « très probable » (31%). **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), tous comme les Français qui ont télétravaillé au cours de la crise sanitaire.
- 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%). Ainsi, **les Français souhaiteraient travailler en moyenne 2,3 jours par semaine**, un chiffre qui monte à 2,6 chez les actifs qui ont télétravaillé pendant la crise sanitaire. Et ce souhait ne concerne pas que les actifs les plus jeunes : les actifs âgés de 35 à 49 ans, aimeraient également télétravailler environ 2,5 jours par semaine. 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 qui pressentent les risques d'un accroissement des inégalités sociales face au télétravail (74%).



**harris
interactive**

a toluna company

Contacts



Magalie Gérard

Directrice adjointe du département Politique & Opinion
01 44 87 61 09 – mgerard@harrisinteractive.fr



Morgane Hauser

Chef de groupe au département Politique & Opinion
01 44 87 60 78 – mhauser@harrisinteractive.fr

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que la méthode d'enquête, les dates de réalisation, la taille de l'échantillon, le nom de l'institut – Harris Interactive – et le commanditaire.

À propos d'Harris Interactive

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Harris Interactive repense le marché en alliant innovation technologique et accompagnement d'experts au-delà des études. Pour aider ses clients à prendre les meilleures décisions, avec un temps d'avance.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint le groupe Toluna, permettant ainsi à cette structure internationale d'étendre sa présence dans la filière études.