

Communiqué de presse

Paris, le 5 mars 2009

ÉTUDE SECTORIELLE : PRATIQUE DU TÉLÉTRAVAIL AU SEIN DES SECTEURS DES ÉTUDES, DU CONSEIL ET DE L'INFORMATIQUE

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le télétravail est régi au niveau communautaire par un accord cadre européen signé le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux. Il a été repris au niveau national par l'accord national interprofessionnel relatif au télétravail (ANI) du 19 juillet 2005, étendu par arrêté du 30 mai 2006. Dans le cadre de ses travaux, l'Association d'étude et de suivi de l'aménagement du temps de travail dans les métiers du savoir (ADESATT) a mandaté IDC afin d'analyser les pratiques du télétravail au sein de trois secteurs : informatique, conseil en management et études marketing et opinion. Menée à la mi-2008, l'étude comporte plusieurs objectifs : l'étude des pratiques actuelles dans les entreprises, un état des lieux des problématiques chez les collaborateurs et une analyse des risques et opportunités pour signer un accord de branche portant sur le télétravail.

10% des collaborateurs travaillent à domicile aux horaires de bureau et majoritairement de manière informelle

Seulement 19% des collaborateurs déclarent ne jamais travailler à domicile. Le travail à domicile est une pratique courante quel que soit le secteur d'activité. Il a lieu majoritairement le samedi et le dimanche et de manière moins importante le matin ou le soir. Le travail à domicile aux horaires de bureau ne concerne que 10% des salariés. Il faut souligner que le travail à domicile quotidien est exceptionnel : seulement 1% de l'ensemble des salariés. La situation actuelle se caractérise par une forte fréquence : 1 à 2 jours par semaine (2% des salariés) et 3 à 4 jours par semaine (5% des salariés).

Le travail à domicile aux horaires de bureau fait l'objet de clauses particulières dans le contrat de travail seulement dans 22% des cas (soit 2% de l'ensemble des salariés). Dans 64% des cas, ce travail ne fait pas l'objet de formalisation.

Si les équipements informatiques et les abonnements Internet haut débit sont majoritairement pris en charge par les entreprises, les équipements de bureau (fournitures et mobilier de bureau) sont très rarement financés par les employeurs (15% des cas).

Pour les salariés travaillant à domicile aux horaires de bureau, le bilan est positif : 69% se déclarent très satisfaits tandis que les 31% restant sont satisfaits.

Quels que soient le secteur et la catégorie professionnelle, les salariés qui ne travaillent pas encore à domicile aux horaires de bureau se déclarent intéressés par ce mode de travail. Les réponses "très intéressé" s'élèvent à près de 40%. La gestion des horaires de travail de manière plus souple est le premier argument retenu par les salariés en faveur du travail à domicile aux horaires de bureau. Disposer de davantage de temps pour élever ses enfants est retenu par 33% des salariés. Ce taux atteint 60% lorsque les enfants ont moins de 5 ans.

Le risque d'isolement est le principal obstacle perçu par les salariés. Cette crainte est d'autant plus forte que l'entreprise est importante (70% pour les salariés travaillant dans des entreprises de plus de 500 salariés) et que les salariés sont des cadres (62%). La difficulté à concilier vie professionnelle et

vie privée constitue la deuxième crainte (37% des salariés). La résistance des supérieurs hiérarchiques intervient en troisième position pour 25% des salariés.

Majoritairement les salariés intéressés ou très intéressés souhaitent pouvoir travailler à domicile 2 à 3 jours par semaine (56%) tandis que 22% souhaitent travailler au moins 4 jours par semaine. Enfin 21% opteraient pour 1 jour par semaine.

LES ENTREPRISES : UN DÉVELOPPEMENT HÉTÉROGÈNE ET SOUVENT INFORMEL

La majorité des entreprises s'accorde sur le point que le travail à domicile se généralise mais de manière très informelle. Les supérieurs hiérarchiques sont en général au courant de cette pratique mais les DRH n'en ont parfois qu'une connaissance limitée. Cette situation entretient un certain flou au sujet des responsabilités juridique des salariés et des entreprises.

Jusqu'à présent la formalisation du télétravail (environ 2% des salariés) s'est opérée sous l'effet de cinq facteurs :

- ⇒ Des demandes individuelles, notamment de cadres, soit par choix de mode de vie, soit à l'issue de déménagements.
- ⇒ Des choix de la part d'entreprise proposés lors des phases de restructuration et de plans sociaux (fermetures de sites notamment). Le télétravail à 100% est un moyen pour conserver une présence géographique et garder certaines compétences.
- ⇒ Des mesures d'accompagnement lorsque des sites déménagent. Le télétravail fait partie des modalités proposées pour compenser les gênes occasionnées aux collaborateurs.
- ⇒ Une réponse à des difficultés géographiques particulières (site mal desservi par les transports...).
- ⇒ Un choix offensif pour attirer certains profils : jeunes, compétences pointues.

Pour le secteur du conseil en management, le travail chez le client est la règle si bien que le concept de travail à domicile ne semble pas attractif. Les entreprises craignent une non capitalisation des connaissances, le tutorat devenant plus complexe et les transferts de savoir plus difficiles. De plus les organisations immobilières des entreprises ont déjà été optimisées en fonction du taux de présence chez les clients.

Dans certains grands instituts du secteur des études marketing et opinion, le télétravail se développe sous forme d'avenants aux contrats. Mais certains grands instituts, les petites sociétés d'études et les instituts dont le métier est très proche du terrain, considèrent que leur métier, leur organisation et leurs moyens techniques ne se prêtent pas au travail à domicile généralisé. Lorsque le travail à domicile est accepté, toutes les catégories de personnels peuvent être concernées : directeurs d'études, chefs de départements, ETAM, personnels administratifs... En particulier le télétravail peut être étendu aux personnels de l'enquête, notamment pour les tâches de codification/relecture. Cependant il faut noter la volonté de laisser les enquêteurs vacataires en dehors des dispositifs formalisés de travail à domicile.

Le secteur informatique est le secteur où le travail à domicile formalisé recueille le plus d'intérêt. C'est le seul secteur où une entreprise en a formalisé un accord d'entreprise. Comme dans les autres secteurs, il existe beaucoup de travail à domicile informel mais plusieurs dizaines d'avenants ont été signés. La position des entreprises dépend des métiers exercés et des fonctions des personnels. Concernant les métiers du conseil, la situation est comparable à celle du conseil en management.

Les entreprises pratiquant le télétravail formalisé soulignent que le travail à domicile touche majoritairement les cadres, cadres en « autonomie » pour la réalisation de leurs missions, mais les ETAM sont également impliqués. Les métiers les plus concernés sont : développement, supervision (mais pas pour toutes les tâches de support), chargé d'études, directeur d'études, commercial en avant vente, support (webmaster...), personnel de l'enquête (tâches de codification et de relecture), secrétaire, assistant...

Les entreprises identifient plusieurs difficultés pour généraliser le télétravail. Tous les salariés ne sont pas éligibles au télétravail car ils ne disposent pas tous d'une autonomie suffisante pour travailler

chez eux. Les entreprises insistent également sur les réticences et difficultés du management intermédiaire pour gérer des personnels en situation de télétravail. Le développement du télétravail nécessite de mesurer la performance des salariés selon des indicateurs liés à des objectifs différents de ceux généralement édictés. La généralisation du télétravail exige un calcul économique complet : les entreprises doivent procéder à des dépenses supplémentaires (outils de communication, matériel de bureau, prise en charge du diagnostic électrique, visites d'inspection, frais de déplacement...) éventuellement compensées par des frais immobiliers moindres et une productivité plus importante.

RISQUES ET OPPORTUNITÉS POUR SIGNER UN ACCORD DE BRANCHE

Un accord de branche ne suscite pas une forte adhésion de la part des entreprises de la branche. Les entreprises ne pensent pas qu'il soit possible de signer un accord de branche très différent de l'ANI en raison de l'hétérogénéité des métiers de la branche. Le seul point pour lequel les entreprises souhaitent un engagement plus affirmé de la part de la branche est la définition du télétravail. Elles sont favorables à une définition très restrictive au sens de travail à domicile ou de travail dans un local n'appartenant pas à l'entreprise et à l'exclusion du travail chez les clients. Un tel accord de branche serait comparable à celui signé par la branche telecom.

La solution des avenants individuels est la solution la plus utilisée et la plus souhaitée par les entreprises. Cette solution leur permet de gérer les situations au cas par cas.

Des chartes sont également souhaitées par un grand nombre d'entreprises car elles permettent une information plus large que des accords d'entreprise ou de branche. Elles permettent d'informer les salariés sur les procédures à suivre dans le cadre du travail à domicile.

La diffusion du travail à domicile sous l'effet des contraintes de réactivité, de réduction des coûts immobiliers et des contraintes environnementales et de la nécessité de proposer des formules attrayantes pour attirer et retenir les salariés paraît inéluctable. En outre il est possible que le gouvernement s'inspire des législations anglaises relatives au travail flexible pour développer le télétravail. Pour anticiper ces évolutions, plusieurs pistes doivent être explorées :

- ⇒ **Rédaction d'un modèle type** : Ce modèle type s'appuierait sur l'accord ANI et détaillerait les points de l'accord ANI (caractère volontaire, réversibilité et insertion, conditions d'emploi, prises en charge des frais de déplacement, protection des données, vie privée, équipement de travail, santé et sécurité, organisation, formation, droits collectifs, prévention des risques d'isolement...).
- ⇒ **Action auprès des assureurs** : l'assurance au domicile des salariés est un point mal connu et mal maîtrisé par les salariés et les entreprises. Les pratiques dépendent des formules souscrites par les entreprises et des assurances personnelles des collaborateurs. Une action de concertation et d'information avec les associations d'assureurs et des chambres professionnelles permettrait d'homogénéiser les pratiques.
- ⇒ **Action auprès des services de l'État et du législateur** : dans le cadre d'une loi permettant de prendre en charge les frais relativement à l'équipement haut débit du salarié à domicile, il serait pertinent d'intégrer d'autres dépenses telles que les diagnostics de conformité électrique par exemple.

ADESATT

3, rue Léon Bonnat – 75016 Paris

Tél. : 01 44 30 49 09 – collecte@adesatt.fr