



RÉGION ACADEMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE  
MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE  
ET DE L'INNOVATION



# TELETRAVAIL

## BILAN ENQUETES AVRIL 2019

Groupe de travail du jeudi 20 juin 2019

*Document de travail*

# SOMMAIRE

1. Méthodologie
2. Enquête Télétravailleurs
3. Enquête Encadrants
4. Enquête collectif de travail
5. Les orientations pour 2019-2020

# Rappel données de base

Expérimentation en 2016 dans les services du rectorat

Extension aux 5 DSDEN en 2017

Généralisation en 2018

En 2018 :

- 145 demandes initiales
- dont 35 demandes refusées
- dont 5 demandes annulées
- dont 3 demandes spécifiques
- dont 102 demandes acceptées

# 1 – méthodologie

## ■ L'outillage

- Trois enquêtes ont été lancées le 1<sup>er</sup> avril 2019. Le lien d'accès a été envoyé par mail aux intéressés.
- Le retour a été demandé pour le jeudi 18 avril 2017.(2 relances)

## ■ La volumétrie

- 102 télétravailleurs interrogés – 98 ont répondu soit 96 % de réponse (un agent n'a répondu qu'à la dernière question)
- 41 encadrants interrogés – 37 ont répondu soit 90 % de réponse (moyenne d'agents par encadrant 13,62 dont 2,73 sont télétravailleurs)
- 154 collègues de travail (périmètre de référence bureau) – 115 ont répondu soit 75 % de réponse

## ■ Les autres critères

- Les enquêtes sont anonymes
- Toutes les réponses données par les sondés sont intégralement transcrites dans le document ci-dessous.

# 1 – méthodologie

## ■ Le portrait type du télétravailleur

	Catégorie			
	A	B	C	Total
Femme	17	32	23	72
Homme	22	5	3	30
Total	39	37	26	102

Age maxi : 62 ans  
Age mini : 28 ans  
Age moyen : 48 ans

92 % étaient déjà télétravailleurs en 2017

## ■ Le portrait type de l'encadrant

	Catégorie		
	A	B	Total
Femme	25	1	26
Homme	15	0	15
Total	40	1	41

Age maxi : 68 ans  
Age mini : 37 ans  
Age moyen : 51 ans

# 1 – méthodologie

## ■ Organisation du télétravail

34 personnes télétravaillent une ½ journée soit 33 % des télétravailleurs

64 personnes télétravaillent une journée soit 63 % des télétravailleurs

1 personne télétravaille une journée et demie soit 1% des télétravailleurs

3 personnes télétravaillent deux jours soit 3% des télétravailleurs

## ■ Ventilation hebdomadaire des jours télétravaillés

	journée pleine	demi journée	Total	En %
lundi	16	1	17	16 %
mardi	6	3	9	9 %
mercredi	12	17	29	28 %
jeudi	18		18	18 %
vendredi	13	16	29	28 %
Total	65	37	102	

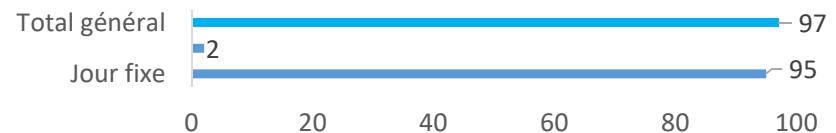
## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

### ■ Cadre organisationnel

- Quelle est votre organisation du télétravail ?

	Nb.	%
Jour fixe	95	98 %
Jour flottant	2	2 %
Total général	97	100

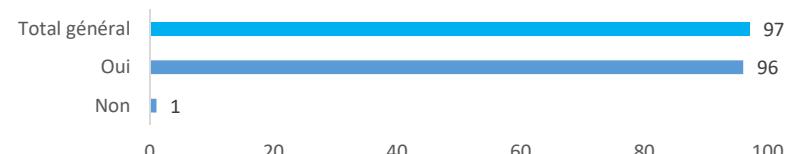
Population interrogée 102



- Ce rythme de travail est-il adapté au fonctionnement du service ?

	Nb.	%
Non	1	1 %
Oui	96	99 %
Total général	97	100

Population interrogée 102



- Si « non », indiquez les raisons

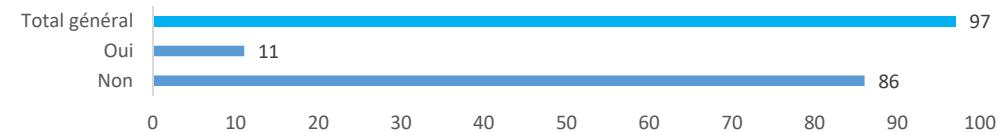
un jour flottant serait beaucoup plus adapté, mais refusé par la hiérarchie

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- **Un temps d'adaptation a-t-il été nécessaire ?**

	Nb.	%
Non	86	89 %
Oui	11	11 %
Total général	97	100

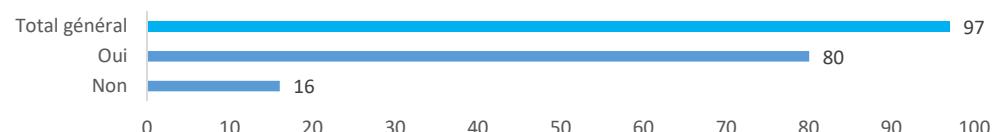
Population interrogée 102



- **La formation obligatoire qui a eu lieu avant la mise en place du télétravail, a-t-elle été satisfaisante ?**

	Nb.	%
Non	16	16 %
Oui	80	82 %
Total général	97	100

Population interrogée 102



- **Si « non », indiquez les raisons**

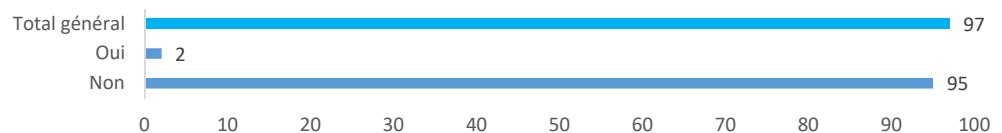
Formation trop théorique, les agents souhaitent avoir des réponses plus pratiques : modalité de connexion, utilisation clé OTP, incidents techniques, etc

### ■ L'exercice des missions

- **Eprouvez-vous des difficultés pour planifier les tâches que vous exercez pendant vos journées de télétravail ?**

	Nb.	%
Non	95	98 %
Oui	2	2 %
Total général	97	100

Population interrogée 102

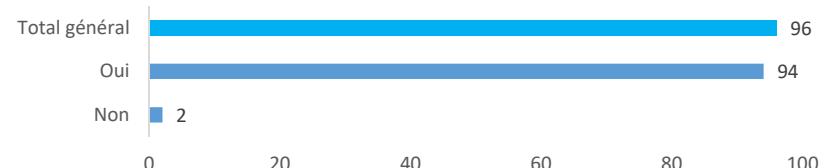


## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Les objectifs fixés par votre supérieur hiérarchique direct sont-ils assez détaillés et faciles à suivre ?

	Nb.	%
Non	2	2 %
Oui	94	98 %
Total général	96	100

Population interrogée 102



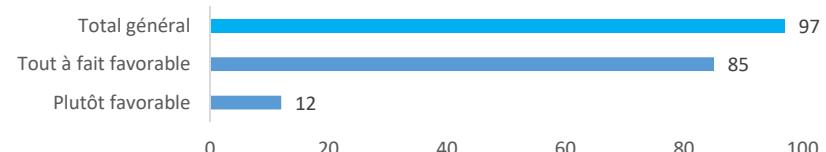
Si « non », indiquez les pistes d'amélioration

manque de clarté des directives

- Quel est l'avis de votre entourage sur votre situation de télétravailleur ?

	Nb.	%
Plutôt favorable	12	12 %
Tout à fait favorable	85	88 %
Total général	97	100

Population interrogée 102



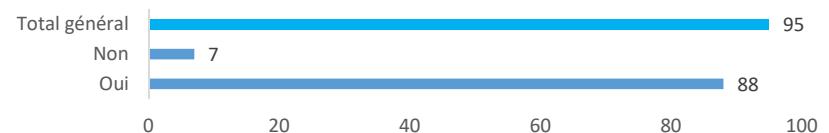
Aucune réponse « plutôt défavorable » et « pas du tout favorable »

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- **Avez-vous le sentiment d'être plus efficace ?**

	Nb.	%
Oui	88	93 %
Non	7	7 %
Total général	95	100

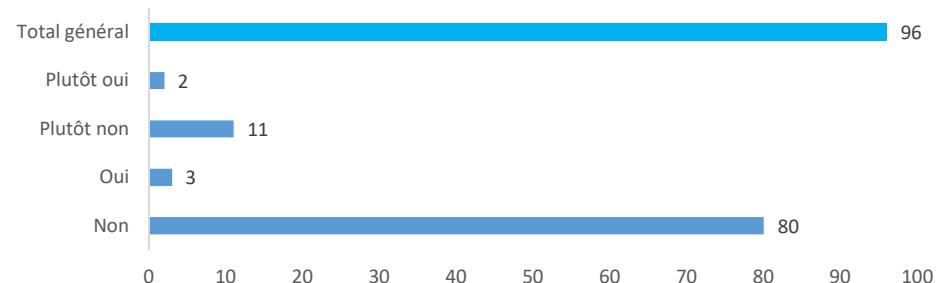
Population interrogée 102



- **Avez-vous rencontré des difficultés pour respecter les horaires fixés par le protocole individuel ?**

	Nb.	%
Non	80	83 %
Oui	3	3 %
Plutôt non	11	11 %
Plutôt oui	2	2 %
Total général	96	100

Population interrogée 102

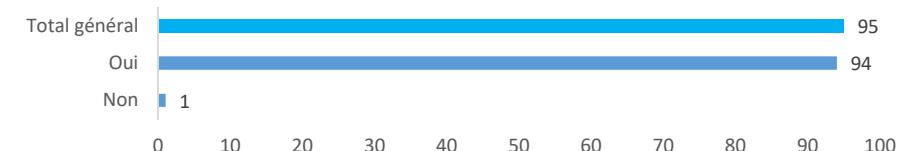


## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- **Le télétravail vous permet-il de concilier plus facilement votre vie professionnelle et votre vie personnelle ?**

	Nb.	%
Non	1	1 %
Oui	94	99 %
Total général	95	100

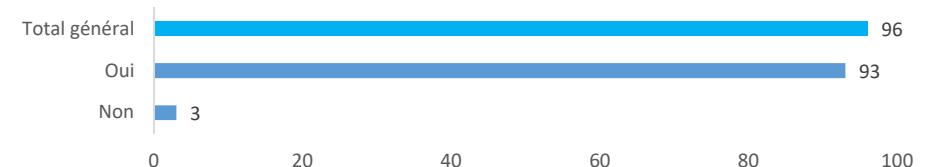
Population interrogée 102



- **Constatez-vous un meilleur équilibre de vie ?**

	Nb.	%
Non	3	3 %
Oui	93	97 %
Total général	96	100

Population interrogée 102

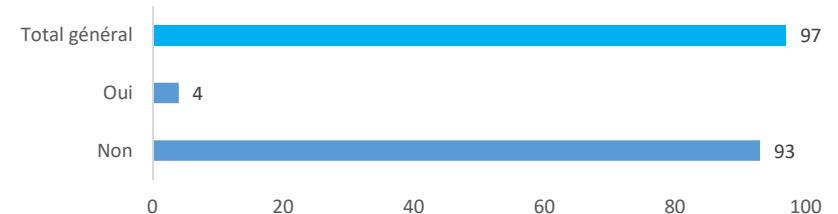


## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- **Les activités réalisées en télétravail et définies avec votre supérieur hiérarchique lors de la signature de la convention ont-elles évolué ?**

	Nb.	%
Non	93	97 %
Oui	4	4 %
Total général	97	100

Population interrogée 102



- **Si « oui », précisez à quel niveau :**

En l'absence prolongée d'une collègue, les tâches initialement prévues pour le télétravail ont été réduites au profit de tâches relevant habituellement des jours en présentiel.

J'ai modifié mes méthodes de travail afin qu'un maximum de tâches soient compatibles avec le télétravail, comme numériser un maximum de documents afin de les avoir à disposition et limiter au maximum les documents papier.

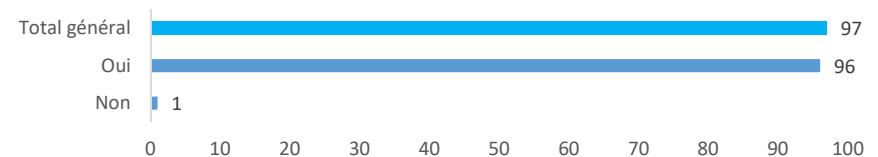
Mes tâches évoluent à la demande. Je n'effectue pas nécessairement tous les ans les mêmes tâches. Traitement des factures OFII qui n'existaient pas à cette hauteur l'an passé, abandon de CRIC. La partie financière chorus formulaire n'est plus accessible en télétravail. Perte de souplesse du système.

participation en conférence téléphonique aux réunions de travail

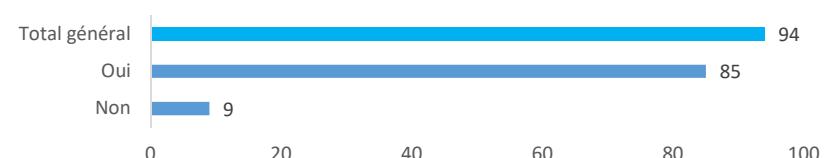
## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Pendant le jour télétravaillé, maintenez-vous un contact régulier dans la journée avec :**

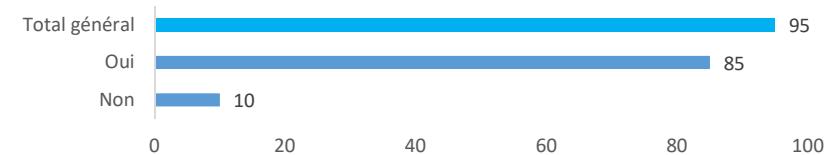
les collègues de votre service	Nb.	%
Non	1	1 %
Oui	96	99 %
Total général	97	100
Population interrogée		102



Votre hiérarchie	Nb.	%
Non	9	10 %
Oui	85	90 %
Total général	94	100
Population interrogée		102



Les collègues des autres divisions ou partenaires externes	Nb.	%
Non	10	11 %
Oui	85	89 %
Total général	95	100
Population interrogée		102



## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- **Vous les contactez par quel(s) moyen(s) ? (plusieurs choix possibles)**

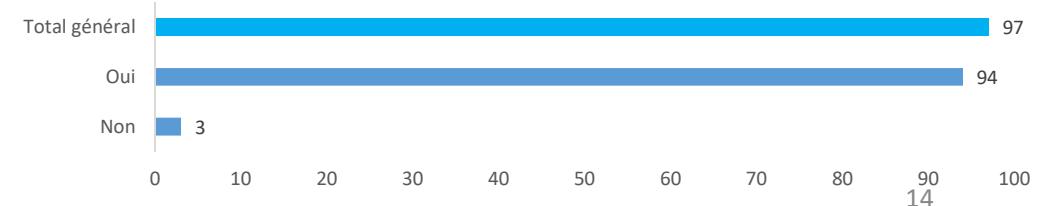
	1er choix	2ème choix	3ème choix
téléphone	<b>54</b>	35	3
messagerie	35	<b>57</b>	0
visio	3	0	<b>27</b>
Total général	92	92	30

Population interrogée      102

- **Depuis que vous exercez votre activité en télétravail, avez-vous toujours le sentiment d'être pleinement associé(e) aux activités de votre service ?**

	Nb.	%
Non	3	3 %
Oui	94	97 %
Total général	97	100

Population interrogée      102

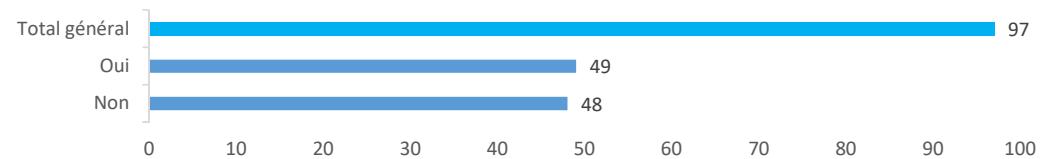


## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Depuis que vous exercez votre activité en télétravail, certains jours télétravaillés ont-ils fait l'objet d'un report ?**

	Nb.	%
Non	48	49 %
Oui	49	51 %
Total général	97	100

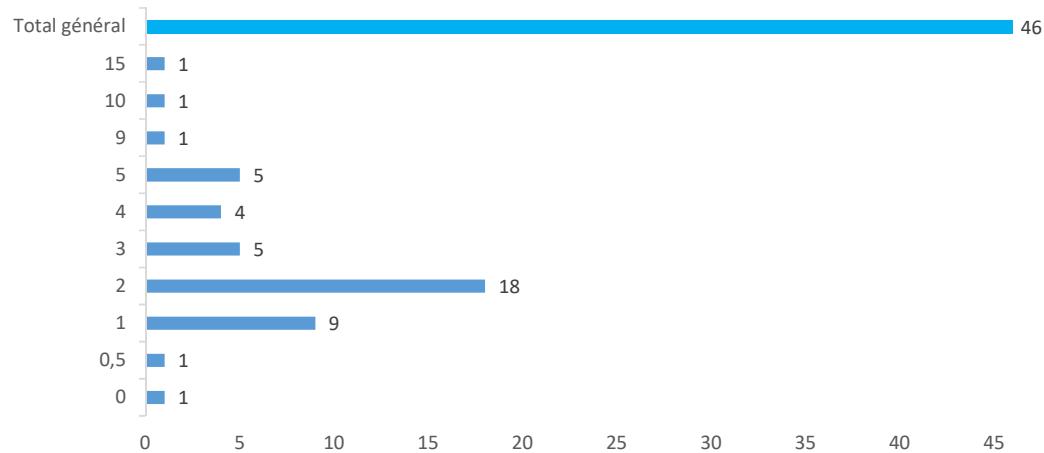
Population interrogée 102



**Si « oui », indiquez le nombre de jours reportés**

nombre de jours reportés	Nb. de personnes ayant répondu oui
0	1
0,5	1
1	9
2	18
3	5
4	4
5	5
9	1
10	1
15	1
Total général	46

Population interrogée 49

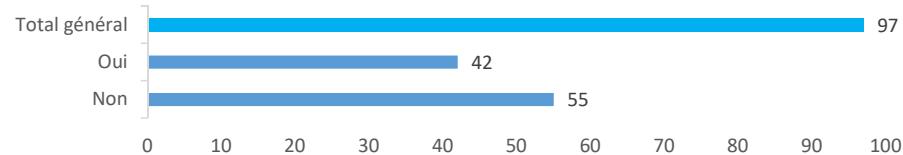


## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Depuis que vous exercez votre activité en télétravail, certains jours télétravaillés ont-ils fait l'objet d'une annulation ?**

	Nb.	%
Non	55	57 %
Oui	42	43 %
Total général	97	100

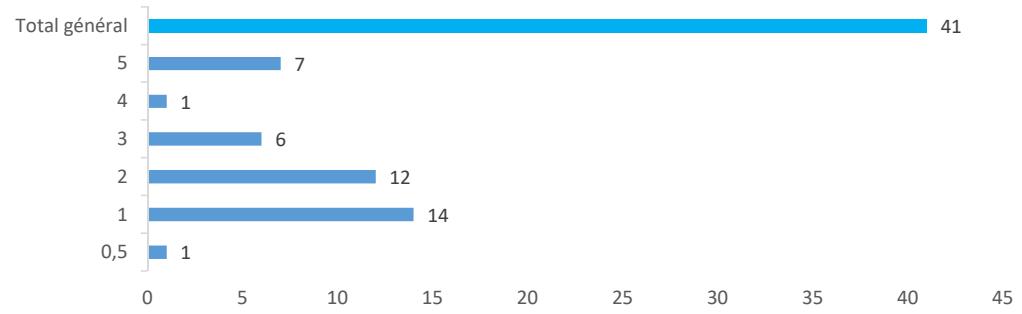
Population interrogée 102



- Si oui, indiquez le nombre de jours annulés**

nombre de jours annulés	Nb.
0,5	1
1	14
2	12
3	6
4	1
5	7
Total général	41

Population interrogée 42



- Quels sont les motifs de retour au bureau les jours télétravaillables ?**

Réunion de service planifiée	Nb.
Non	19
Oui	53
Total général	72

Population interrogée 102

Réunion de service non planifiée	Nb.
Non	39
Oui	11
Total général	50

Population interrogée 102

Autres motifs	Nb.
Non	25
Oui	41
Total général	66

Population interrogée 102

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Si « autres motifs », précisez

CAPA, CCP

Continuité nécessités de service

Contraintes personnelles.(garde d'enfant, accès internet)

courriers à envoyer la veille des vacances scolaires

Départ paie acomptes

Déplacement extérieur ou réunions externes

éditions de documents pour envoi au ministère

Formation

interventions incompatibles avec le mode télétravaillé.

Jury d'examen organisé en dehors du rectorat (nécessitant la présence des gestionnaires)

maintenance physique du parc de pc, réunions, présence de mon apprenti

Permanence lors des congés annuels dans le service

Rdv avec un partenaire extérieur

RDV physique

remplacement pour absence d'un des personnels du secrétariat

retour de congés

nécessité d'accès à des dossiers physiques pour des actes urgents.

Travail en groupe

Travail non télé-travaillable de mise sous pli pendant une semaine. Jour de congé qui tombe le jour du télétravail.

travaux bruyants planifiés dans mon immeuble

travaux d'urgence.

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

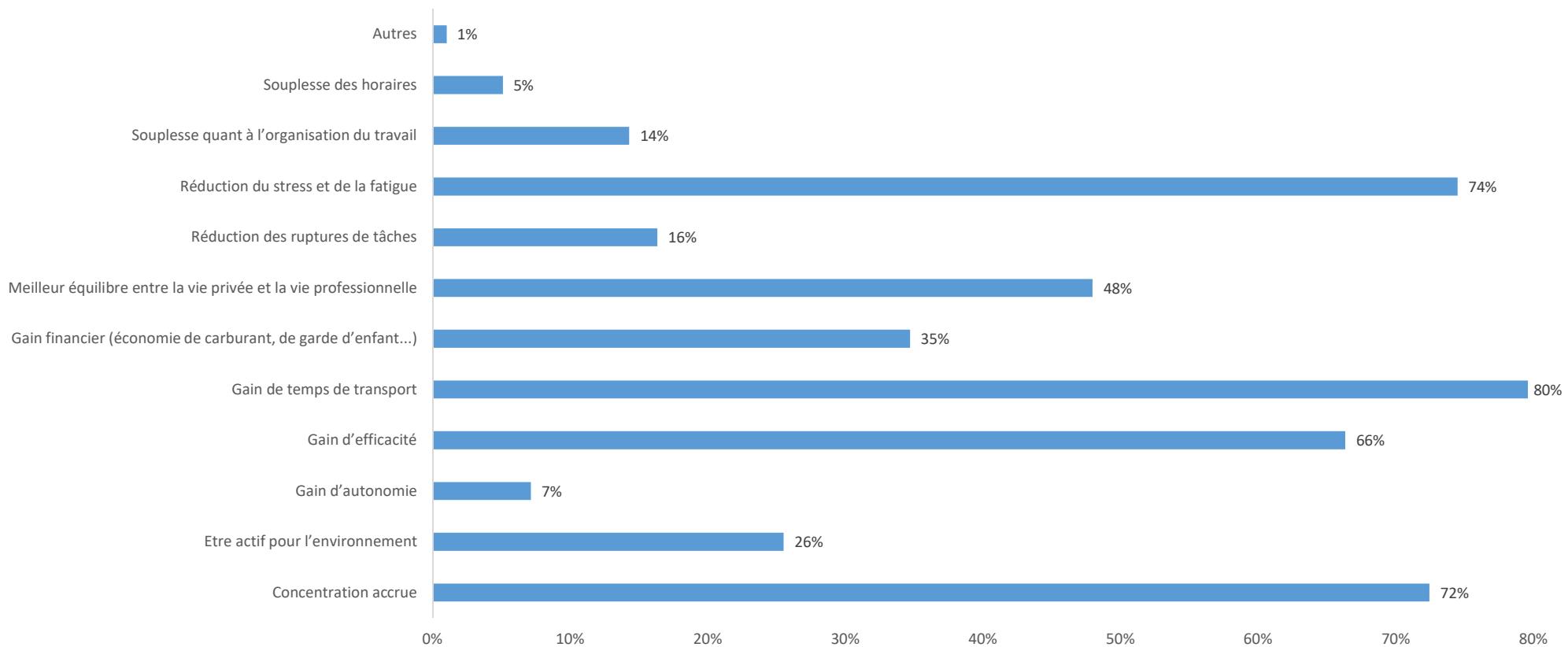
- Quels sont les principaux effets positifs du télétravail ? (classer de 1 à 5 les 5 principaux effets positifs par ordre croissant)

Possibilité de réponses	1er choix	2ème choix	3ème choix	4ème choix	5ème choix	Nombres de citations	%de citations	rapport citation/98 (nombres de reponses)
Concentration accrue	24	9	14	14	10	71	16%	72%
Etre actif pour l'environnement	6	2	3	5	9	25	6%	26%
Gain d'autonomie		1	2	2	2	7	2%	7%
Gain d'efficacité	10	25	11	14	5	65	15%	66%
Gain de temps de transport	32	24	14	6	2	78	18%	80%
Gain financier (économie de carburant, de garde d'enfant...)	4	4	6	6	14	34	8%	35%
Meilleur équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle	3	6	14	12	12	47	11%	48%
Réduction des ruptures de tâches	2	3	4	3	4	16	4%	16%
Réduction du stress et de la fatigue	11	15	23	17	7	73	17%	74%
Souplesse quant à l'organisation du travail	1	3	1	2	7	14	3%	14%
Souplesse des horaires		1	1	2	1	5	1%	5%
Autres	1					1	0%	1%
Total	94	93	93	83	73	435	100%	

- Aucune réponse pour le choix « AUCUN AVANTAGE »
- Autres : concerne une situation personnelle spécifique

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

rapport citation/98 (nombres de réponses)



## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

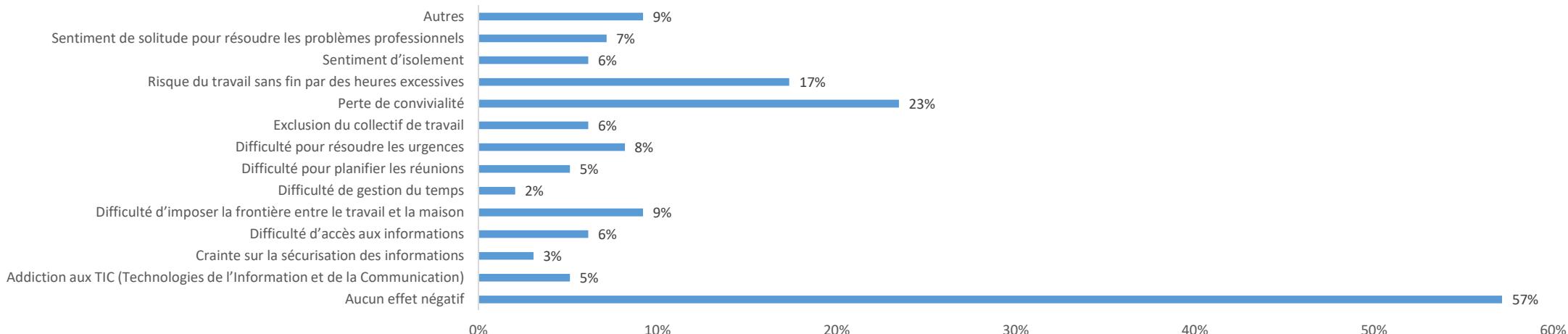
- Quels sont les principaux effets négatifs du télétravail ? (classer de 1 à 5 les 5 principaux effets négatifs par ordre croissant de priorité)

Possibilité de réponses	1er choix	2ème choix	3ème choix	4ème choix	5ème choix	Nombres de citations	%de citations	rapport citation/98 (nombres de réponses)
Aucun effet négatif	55				1	56	35%	57%
Addiction aux TIC (Technologies de l'Information et de la Communication)	3		1	1		5	3%	5%
Crainte sur la sécurisation des informations	1		2			3	2%	3%
Difficulté d'accès aux informations	2	3		1		6	4%	6%
Difficulté d'imposer la frontière entre le travail et la maison	2	3	2	1	1	9	6%	9%
Difficulté de gestion du temps	1		1			2	1%	2%
Difficulté pour planifier les réunions	3	1		1		5	3%	5%
Difficulté pour résoudre les urgences	3	2		2	1	8	5%	8%
Exclusion du collectif de travail	2	1	3			6	4%	6%
Perte de convivialité	10	5	2	6		23	14%	23%
Risque du travail sans fin par des heures excessives	7	2	5		3	17	10%	17%
Sentiment d'isolement	1	3	1		1	6	4%	6%
Sentiment de solitude pour résoudre les problèmes professionnels	1	4	1	1		7	4%	7%
Autres	4	3	1		1	9	6%	9%
Total	95	27	19	13	8	162	100%	

- Aucune réponse pour le choix « perte d'efficacité »

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

rapport citation/98 (nombres de réponses)



Si vous avez répondu « autres », précisez

- blocage de la clé OTP qui m'a obligé à demander à plusieurs reprises l'intervention du collègue informatique pour la débloquer avant d'appeler je vérifie si le problème vient de mon installation.
- Ce n'est pas le télétravail qui est négatif mais le trajet de 300 km AR toutes les semaines. J'ai pu expérimenter que c'est encore plus difficile quand on n'a pas la journée de télétravail. Mais c'est un pis aller en attendant la mutation.
- Impossibilité d'imprimer depuis les SIRHEN
- La difficulté de n'avoir pas le contact visuel avec les collègues, ignorer si ils sont présents dans leur bureau
- problème de téléphone avec le casque par moment... coupure de son par moment...
- récupération des impressions
- travail collectif plus difficile
- Très fatigant car je ne suis pas interrompue donc pas de pauses dans la journée. Je suis encore plus efficace

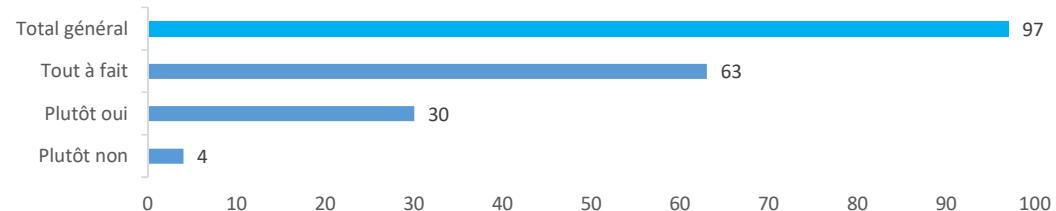
## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

### ■ L'équipement

- L'ordinateur mis à votre disposition répond-t-il à vos besoins ?

	Nb.	%
Plutôt non	4	4 %
Plutôt oui	30	31 %
Tout à fait	63	65 %
Total général	97	100

Population interrogée 102



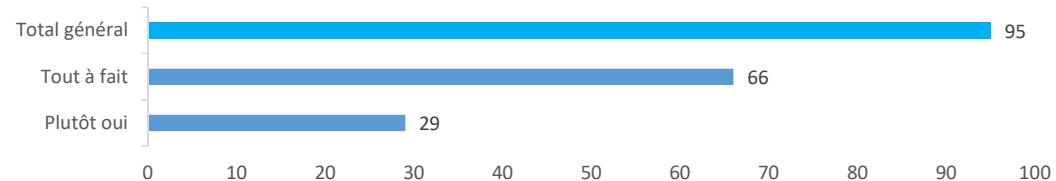
Si « plutôt non » et « pas du tout », indiquez les raisons

- Ecran de travail très petit
- Ecran trop petit et le matériel de la téléphonie n'est pas de bonne qualité (grésillements...)
- L'écran est vraiment trop petit et l'absence de pavé numérique rend l'utilisation du logiciel AGORA compliquée. Le prêt de clavier et souris filaire n'est pas pratique puisqu'avec le casque du téléphone les ports USB ne sont pas assez nombreux et la quantité de fils sur le bureau est gênante, j'ai investis dans un clavier et une souris sans fil. Il m'a été proposé le prêt d'un écran plus grand, mais je n'ai pas de place pour stocker tout le matériel et l'installation est trop longue.
- pc core i3, accès au réseaux ralenti, je ne peux pas prendre deux assistances à distance avec Bomgar sous peine de sérieux ralentissements malgré la fibre installée à mon domicile.

- Les logiciels et applications sont-ils faciles d'utilisation ?

	Nb.	%
Plutôt oui	29	30 %
Tout à fait	66	68 %
Total général	95	100

Population interrogée 102

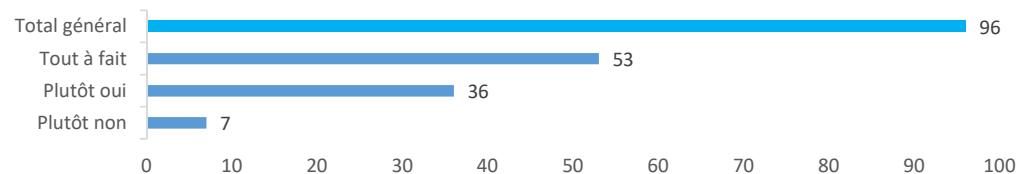


Aucune réponse « plutôt non » et « pas du tout »

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- L'accès aux ressources internes ou externes (réseaux, Intranet, Internet,...) est-il facile, rapide et sécurisé ?

	Nb.	%
Plutôt non	7	7 %
Plutôt oui	36	38 %
Tout à fait	53	55 %
Total général	96	100
Population interrogée	102	



Pas de réponse « pas du tout »

### Si « plutôt non » et « pas du tout », indiquez les raisons

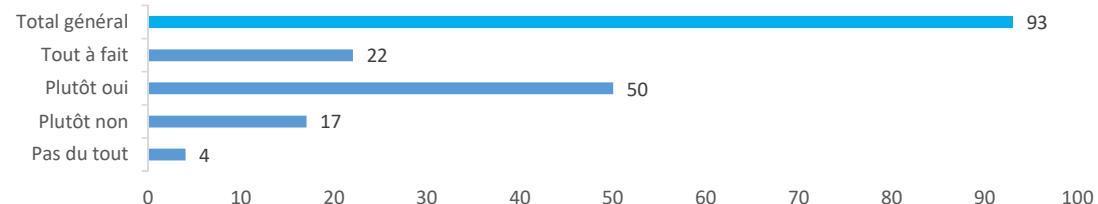
- débit interne au VPN très insuffisant
- Déconnexion au réseau un peu rapide en cas non utilisation.
- Le VPN est parfois trop lent et est un goulot d'étranglement. Le proxy est à déclarer par moment dans les logiciels. Il serait préférable de le supprimer.
- Lenteur, déconnexions récurrentes, mauvaise qualité des communications téléphoniques
- ma ligne internet n'est pas rapide
- trop lent avec otp

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- La téléphonie (Softphone) est-elle satisfaisante ?

	Nb.	%
Pas du tout	4	4 %
Plutôt non	17	18 %
Plutôt oui	50	54 %
Tout à fait	22	24 %
<b>Total général</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Population interrogée 102



- Si « plutôt non » et « pas du tout », indiquez les raisons

Dans l'attente d'un téléphone, que l'on va recevoir, je transférais ma ligne sur mon téléphone portable.

Le système de téléphonie n'est pas convivial et plutôt lent

Non mis en place en DSSEN, je suis obligée d'utiliser mon mobile personnel

Pas de téléphone

Beaucoup de déconnexions, ou de problèmes de son (les interlocuteurs qui n'entendent pas ou inversement).

Casque peu confortable. Effet de souffle dû au micro.

coupure pendant la communication et perte de la communication

Coupures récurrentes

Des difficultés avec le téléphone : Le softphone ne sonne pas toujours, et un simple message fugace apparaît sur l'écran. Parfois, il est impossible d'obtenir une communication.

Difficulté de fonctionnement du service

interruption du service temporairement, mais c'est toujours mieux que le fixe du bureau inaudible

le casque mis à disposition n'est pas performant, un casque sans fil ( de pointe ) serait bien venu pour éviter les effets "d'écho" lors de conversation. Coupure de la conversation lorsque celle-ci est prolongée...

le Softphone ne fonctionne pas en mode client web (depuis Firefox). Il n'y a pas de version client lourd sous Linux mais uniquement sous Windows et Mac.

Les communications sont souvent saccadées. J'ai alerté le service téléphonie.

mauvaise qualité des communications (microcoupures intempestives)

par moment rupture du son dans le casque quant on reste en communication plus de 5/10 min...

Pas encore de téléphone portable de travail et système de la DSSEN74 en cité administrative qui ne permet pas d'autre mode de téléphonie

Régulièrement, il arrive que le téléphone ne fonctionne pas ou que la connexion soit mauvaise (coupure dans la réception).

réponses décalées, on parle souvent en même temps avec l'interlocuteur communication entrecoupée

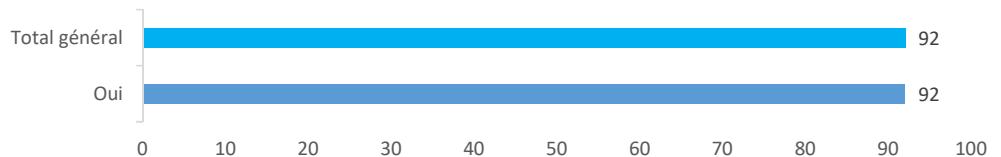
Souvent des coupures.

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- L'assistance technique dont vous bénéficiez est-elle satisfaisante ?

	Nb.	%
Oui	92	100 %
Total général	92	100

Population interrogée 102

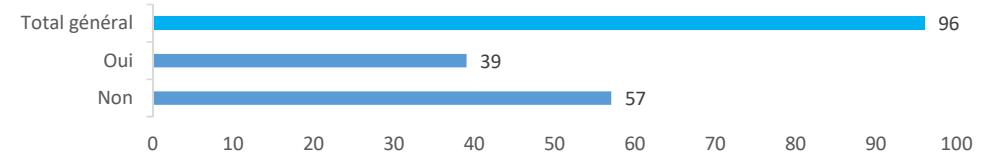


Pas de réponse « non »

- Un document de prise en main du matériel informatique vous paraît-il nécessaire ?

	Nb.	%
Non	57	59 %
Oui	39	41 %
Total général	96	100

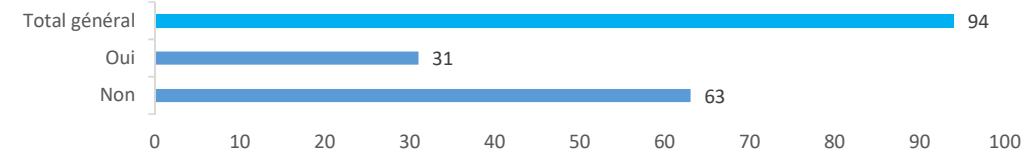
Population interrogée 102



- Identifiez-vous d'autres équipements qui vous seraient utiles ?

	Nb.	%
Non	63	67 %
Oui	31	33 %
Total général	94	100

Population interrogée 102



## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

### Si « oui », citez les

Casque de téléphonie sans fil, écran supplémentaire ( 21 pouces ), clavier et souris sans fil  
clavier et souris sans fil

clavier numérique

Ecran grand format, station d'accueil

Ecran plus grand, clavier et multifonction

Éventuellement une seconde base

Il serait pratique de pouvoir brancher un scanner (même si c'est le notre mais avec assistance de votre service informatique pour que ça fonctionne). Là je fais une photo de document avec mon téléphone portable et je l'envoie avec plus ou moins de succès (flou, lent...). Si je voulais m'acheter une station pour accueillir l'ordi qui est un peu long à brancher le matin avec tous ces fils, c'est plutôt cher. Ne peut-on obtenir des prix et une commande collective par le biais du rectorat?

Imprimante locale, ou tout au moins, fourniture ou prise en charge des frais de consommable

imprimante, clef USB

Possibilité d'édition les documents

Prêt d'un écran supplémentaire avec clavier numérique ou portable avec clavier numérique pour une gestion financière.

second port usb sur portable- casque sans fils

station d'accueil 2 écrans identiques à ceux du poste de travail au bureau

Téléphone portable, mais la DSDEN 74 va bientôt être équipée.

Un bloc d'alimentation additionnel pour mon ordinateur portable qui ne dispose pas de station d'accueil (mon ordi n'est pas une machine télé-travailleur standard et les stations d'accueil prévues ne sont pas compatibles)

Un bon outil de visio conférence sur poste informatique

Un casque sans fil ou avec une meilleure connexion pour la téléphonie.

un clavier avec pavé alphanumérique pour l'ordinateur portable

Un ordinateur portable avec un écran + grand.

un scanne

un siège de bureau un porte documents

une base d'accueil pour le PC portable, afin de brancher et travailler sur un écran plus grand, et aussi avoir un port USB de libre pour brancher un clavier externe

Une station d'accueil et un écran à la maison.

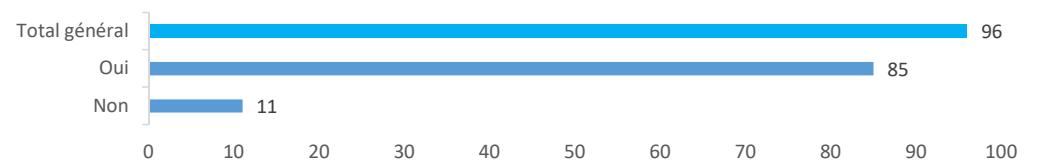
## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

### ■ Ergonomie de votre poste de télétravail

- Estimez-vous que l'ergonomie de votre poste de télétravail est satisfaisante ? (Rapport schéma poste informatique idéal)

	Nb.	%
Non	11	11 %
Oui	85	89 %
Total général	96	100

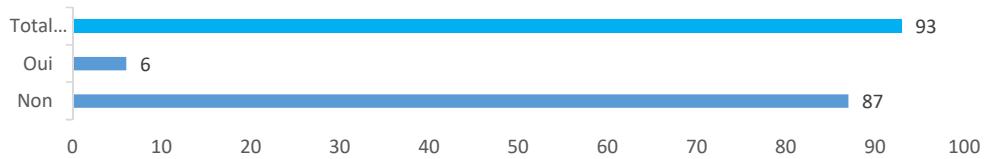
Population interrogée 102



- Ressentez-vous des douleurs lorsque vous êtes à votre poste de télétravail?

	Nb.	%
Non	87	94
Oui	6	6
Total général	93	100

Population interrogée 102



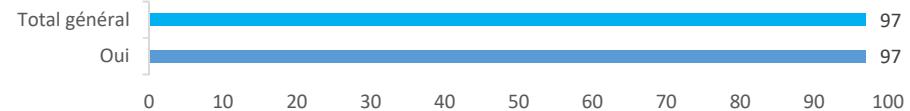
# 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

## ■ Les évolutions et les perspectives

- Souhaitez vous poursuivre votre télétravail ?

	Nb.	%
Oui	97	100 %
Total général	97	100

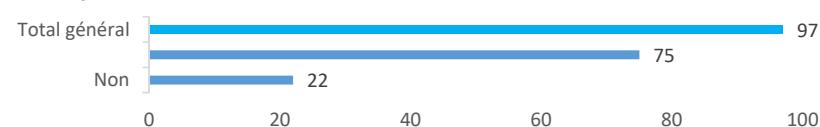
Population interrogée 102



- Seriez vous intéressé (e) par une augmentation du temps passé en télétravail dans la limite fixée par l'article 3 du décret 2016-151 ?

	Nb.	%
Non	22	23 %
Oui	75	77 %
Total général	97	100

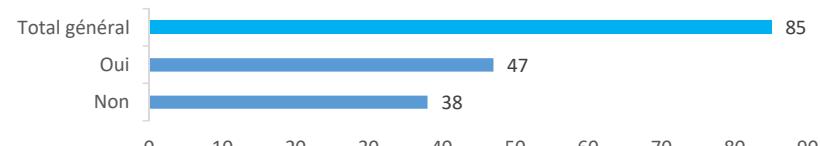
Population interrogée 102



- Seriez-vous intéressé (e) de télétravailler sur un nombre de jours fixés ?

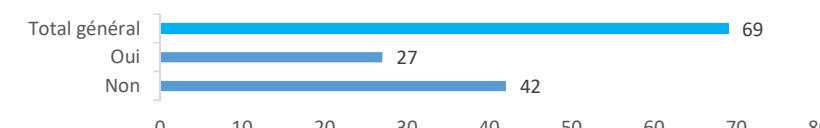
Mensuellement	Nb.	%
Non	38	45 %
Oui	47	55 %
Total général	85	100

Population interrogée 102



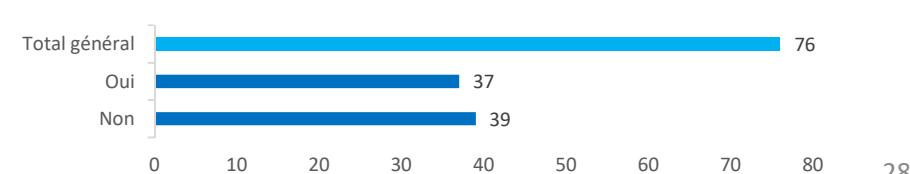
Trimestriellement	Nb.	%
Non	42	61 %
Oui	27	39 %
Total général	69	100

Population interrogée 102



Annuellement	Nb.	%
Non	39	51 %
Oui	37	49 %
Total général	76	100

Population interrogée 102

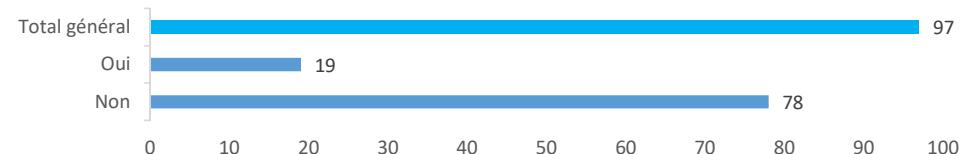


## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Seriez-vous intéressé(e) à télétravailler au sein d'un espace de travail partagé ?**

	Nb.	%
Non	78	80 %
Oui	19	20 %
Total général	97	100

Population interrogée 102

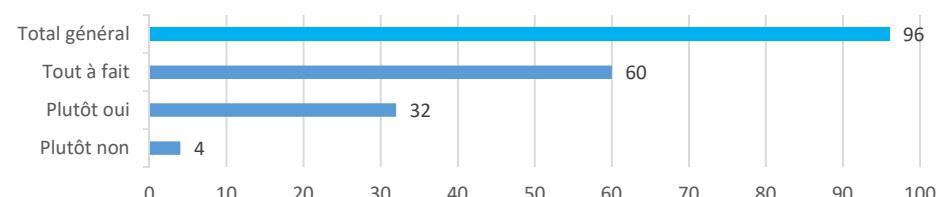


- Etes-vous satisfait (e) de l'accompagnement global qui a été mis en œuvre pour faciliter la mise en place du télétravail ?**

	Nb.	%
Plutôt non	4	4 %
Plutôt oui	32	33 %
Tout à fait	60	63 %
Total général	96	100

Population interrogée 102

Pas de réponse « pas du tout »

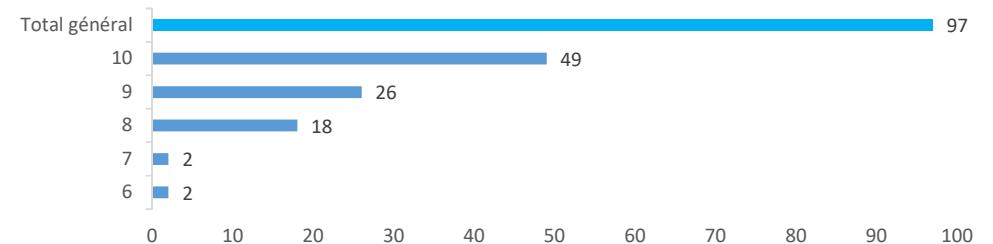


## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Sur une échelle de 1 (très faible) à 10 (très forte), évaluez votre satisfaction générale vis-à-vis de cette pratique ?

Note	Nb.	%
6	2	2 %
7	2	2 %
8	18	19 %
9	26	27 %
10	49	51 %
Total général	97	100

Population interrogée 102



## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- **Indiquez vos remarques, complémentaires, les améliorations à suggérer.**

- Amélioration des outils à disposition, ordinateur, écran, casque, souris et clavier, Formation préalable à la mise en place technique du télétravail
- Amélioration du matériel (ordinateur et téléphonie)
- Améliorer la téléphonie. Il y a de nombreuses déconnexions avec "forticlient" qui font perdre l'accès au réseau. Il faudrait essayer de les limiter.
- Avoir la possibilité de bénéficier de jour flottant.
- Dans l'objectif de ne pas me couper trop brutalement du fonctionnement du service, j'ai opté pour 2 demi-journées de télétravail (dont une suivie d'une RTT). Dès lors la transition a été souple. Néanmoins, je pense que le retour au travail sur une demi-journée peut à présent être repensé afin de la transformer en télétravail pour un temps de télétravail hebdomadaire de 1,5 jours. Par ailleurs, un nombre de jours fixé trimestriellement peut être intéressant dans mon cas, les tâches variant en intensité selon les missions activées et selon le travail à effectuer (notamment en matière de rédaction : compte rendu, circulaire, synthèse, courrier motivé...). Le maximum d'information doit être disponible en ligne (dans la gestion habituelle au bureau) pour que l'on ne soit pas obligé de prévoir tel ou tel document à emporter ... et embêter les collègues si on a oublié quelque chose ...
- Depuis que l'on m'a fourni un écran additionnel le confort de travail est plus que satisfaisant comparer à l'écran 13" du portable. J'ai toujours la hantise de perdre ma clé OTP ce qui m'empêcherai de faire du télétravail.
- Dispositif à proposer aux personnels administratifs en établissement si possible.
- élargir le télétravail, créer des espaces de co-working convivial entre différents corps de métiers, permettre d'accéder à 2 jours de télétravail par personne
- Évolution du logiciel de gestion drh par exemple possibilité d'avoir sous Word un journal de paie pour éviter des impressions papier.
- Faire une campagne d'information pour bien expliquer aux agents non télétravailleurs que c'est un jour travaillé comme les autres et non un jour de vacances. Avoir la possibilité de visio avec les collègues
- il me serait difficile de remettre en cause cette journée de télétravail, au bout de deux ans, je l'ai entièrement intégrée dans mon emploi du temps et elle fait partie de mes priorités si je devais changer de poste. C'est une journée moins stressante, loin des tensions du service. Mes collègues de mon service et autres ont bien compris mon entière disponibilité ce jour là malgré mon éloignement géographique.
- Il serait souhaitable de pouvoir utiliser le même matériel qu'au bureau.
- J'ai demandé à effectuer 2 jours en télétravail cette année, 1 seul m'a été accordé. J'ai fait un recours en novembre, depuis je n'ai pas eu de réponse !
- j'aimerais pouvoir participer aux visioconférences aux réunions ainsi programmées
- La pratique du télétravail au sein de l'administration rencontre encore bien des a priori qui tomberont sans aucun doute dans les années à venir. Ceux qui l'utilisent, les personnels comme leurs responsables hiérarchiques, ont très vite compris les avantages de celui-ci

## 2 – ENQUÊTE TELETRAVAILLEURS

- Le télé-travail en espace partagé dans un lieu accueillant proche du domicile (idéalement accessible en vélo; sinon à moins de 15' en voiture ou transport en commun) serait une alternative intéressante. Par exemple dans une mairie, école, bibliothèque/médiathèque, Maison du Département, DSDEN, IEN, espace Rhône-Alpes ou tout lieu qui pourrait être ouvert au public (ou aux personnes habilitées / conventionnées) sur une plage horaire assez large (voire carrément libre, avec accès badge).
- Le télétravail me correspond tout à fait car le travail que j'effectue demande de la concentration et ce n'est pas toujours facile au bureau car nous sommes 6 entre le téléphone les visites il n'est pas toujours évident de rester concentré je gère la gestion financière des contractuels et cela demande beaucoup de concentration
- Le télétravail nécessite un écran et un clavier supplémentaire pour plus d'ergonomie. Améliorations : matériel plus performant, débridé pour le personnel de maintenance informatique (nécessité d'installer des logiciels de travail supplémentaires, des périphériques pour tests etc...)
- Les réunions sont un facteur de blocage. La visio et/ou conf call étant possibles, accroître l'usage de cette solution pour faire réunion en visio et/ou conf call.
- Mise en place du télétravail sur jour flottant plutôt que jour fixe!
- Mode de travail très satisfaisant. En conservant un bon équilibre entre présentiel et télétravail, les effets négatifs sont limités.
- Mon installation n'est pas très bonne ergonomiquement parlant, mais le fait de travailler à domicile en demi-journée seulement fait que je n'ai pas mal au dos. Ma ligne internet est faible, mais je ne sais pas encore quand la fibre optique sera installée jusque chez moi.
- On pourrait envisager plus de souplesse dans les horaires des télétravailleurs. Les communications téléphoniques sont vraiment à améliorer ainsi que la qualité du réseau. J'apprécie votre souci de l'ergonomie du poste de télétravail. Un travail similaire devrait être entrepris dans les bureaux du rectorat. J'ai en effet choisi de télétravailler notamment en raison des mauvaises conditions de travail dans les locaux du rectorat (environnement bruyant, mauvais éclairage, mobilier vétuste, superficie des bureaux inadéquate et non réglementaire, visites intempestives dans les bureaux...). Il faut envisager d'augmenter la durée du télétravail (autoriser 2 jours ou 1 jour et demi) également pour cette raison. Vous n'avez pas de solution à apporter de ce côté alors permettez aux télétravailleurs d'avoir des conditions de travail décentes au moins 2 jours par semaine. Pour rester sur une note positive, bravo pour l'effort consenti et pour le déploiement du télétravail dans l'académie.
- Pas certain d'avoir compris le sens de la question "Seriez-vous intéressé(e) de télétravailler sur un nombre de jours fixés ?"...
- Possibilité d'augmenter le nombre de jours télétravaillés, comme on le voit partout autour de nous !
- Pouvoir conserver l'ordinateur portable chez soi et avoir un ordinateur fixe au bureau car contraignant à transporter à chaque fois
- Prévenir en cas de dysfonctionnement ou changement de logiciel. Un jour, j'ai perdu 2h de travail parce qu'aucun mail n'avait été envoyé pour prévenir de la fin de cisco en VPN. De même pour l'appli de téléphone à laquelle je ne pouvais pas me connecter parce qu'elle était hors service (aucun mail pour nous prévenir). Quand on est chez nous, on pense plus à un dysfonctionnement de notre connexion plutôt qu'à un manque de communication (même en 2019) des services informatiques.
- RAS
- Rien à dire, je suis très satisfaite
- Sans vouloir me couper de mon environnement de travail et de mes collègues qui sont indispensables, je souhaite que l'on favorise davantage cette pratique par une augmentation de journées télétravaillées.
- Téléphonie 100% efficace. Se voir proposer d'augmenter son temps de télétravail pour le bien-être au travail et l'environnement. Je ne suis pas favorable pour un espace partagé car je trouve que je suis plus efficace en télétravail qu'au bureau où nous partageons un bureau à 3 et qu'il y a sans cesse des sollicitations extérieures. Quelle belle idée que le télétravail, merci d'avoir innové

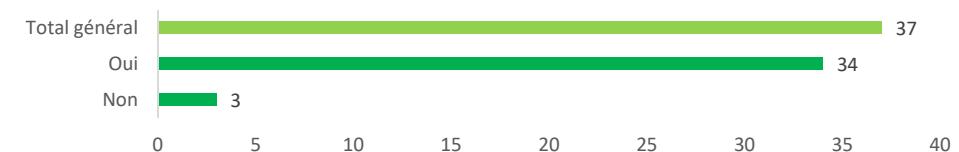
# 3 – enquête encadrants

## ■ Cadre organisationnel

- En qualité de responsable hiérarchique, estimez-vous avoir été suffisamment informé (e) lors de la mise en place du télétravail ?

	Nb.	%
Non	3	8 %
Oui	34	92 %
Total général	37	100

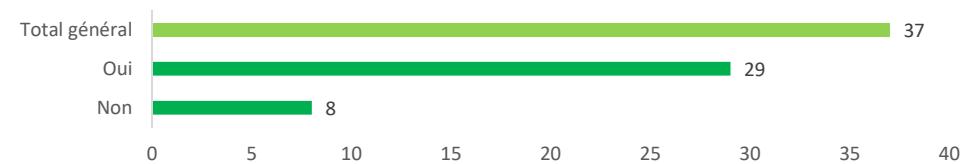
Population interrogée 41



- La formation obligatoire pour les encadrants, a-t-elle été satisfaisante ?

	Nb.	%
Non	8	22 %
Oui	29	78 %
Total général	37	100

Population interrogée 41



- Si « non », indiquez les raisons

Aucune formation ne m'a été proposée

J'ai pris les fonctions de responsable après coup

je n'ai pas participé à une formation

Je n'y ai pas été convoqué

Nouvelle chef de bureau, aucun agent en télétravail dans mon poste précédent, je n'ai donc pas eu de formation.

pas de convocation à la formation donc pas suivi

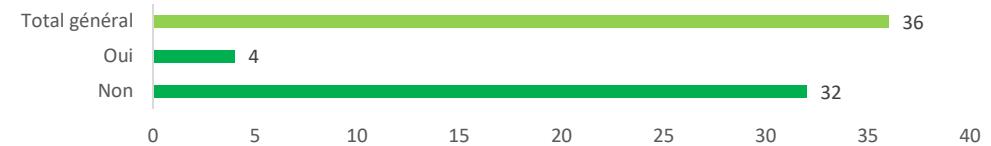
Trop longue (1/2 journée suffirait) - Interdiction de récupérer le support - Peu d'interactions

une journée de formation sur le sujet, au vu du contenu, est une perte de temps.

### 3 – enquête encadrants

- **Souhaitez-vous une information complémentaire ?**

	Nb.	%
Non	32	89 %
Oui	4	11 %
Total général	36	100
Population interrogée	41	



- **Si « oui », détaillez**

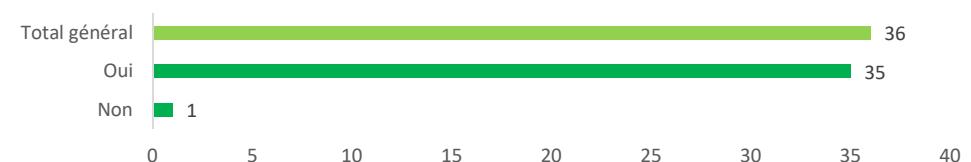
Au delà de l'information, c'est une formation que je souhaiterais avoir

J'aimerai avoir un rappel sur les conditions de mise en œuvre du télétravail et du suivi des agents tout au long de l'année

Modalités pratiques de mise en œuvre : peut-on imposer à un télétravailleur de venir au bureau en cas de réunion du service ou en cas d'absence de la quasi-totalité ou totalité des personnels de son bureau par exemple »

- **Le rythme de télétravail hebdomadaire est-il adapté au fonctionnement de votre service ?**

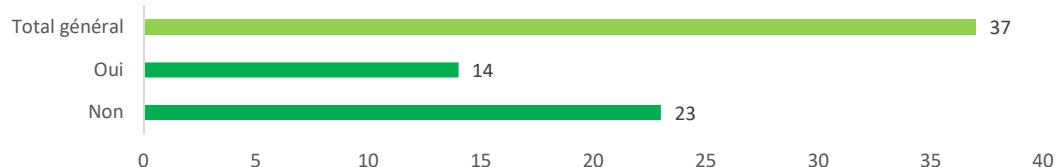
	Nb.	%
Non	1	3 %
Oui	35	97 %
Total général	36	100
Population interrogée	41	



## 3 – enquête encadrants

- **Un temps d'adaptation a-t-il été nécessaire ?**

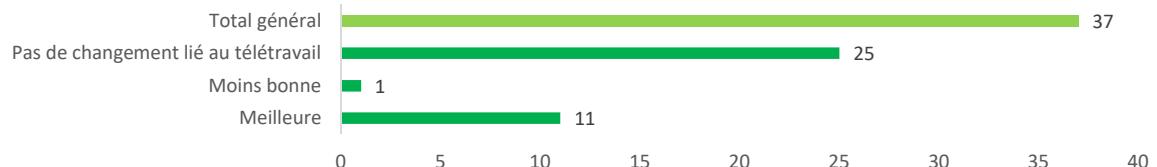
	Nb.	%
Non	23	62 %
Oui	14	38 %
Total général	37	100
Population interrogée	41	



### ■ L'exercice des missions

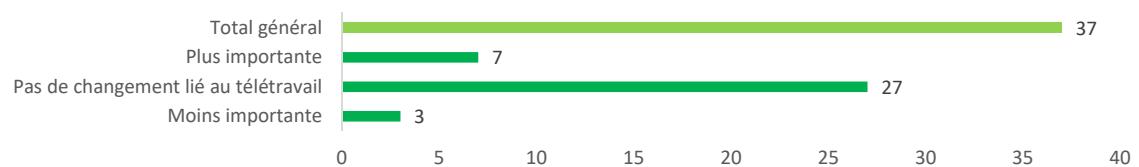
- **Comment évaluez-vous la qualité du travail réalisé par les agents en télétravail ?**

	Nb.	%
Meilleure	11	30 %
Moins bonne	1	3 %
Pas de changement lié au télétravail	25	68 %
Total général	37	100
Population interrogée	41	



- **Quelles évolutions avez-vous observées sur la quantité du travail réalisée par les agents en télétravail ?**

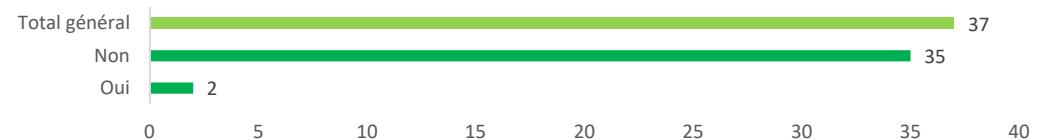
	Nb.	%
Moins importante	3	8 %
Pas de changement lié au télétravail	27	73 %
Plus importante	7	19 %
Total général	37	100
Population interrogée	41	



### 3 – enquête encadrants

- **Avez-vous été amené (e) à faire évoluer les missions du (es) télétravailleur (s) ?**

	Nb.	%
Oui	2	5 %
Non	35	95 %
Total général	37	100
Population interrogée	41	



- **Si « oui »précisez à quel niveau :**

- Difficultés pour deux d'entre eux à faire du reporting. Echanges irréguliers sur le temps de télétravail dans le travail pluridisciplinaire de l'équipe. Nécessité acquise pour les agents de travailler sur certains des dossiers de suivi, d'enquête ou d'analyse sans remettre au lendemain le rendu à la cheffe de division. Autonomie ne veut pas dire indépendance, mais régulation réelle en cours

- Traitement de plus de dossiers contentieux

- **Avez-vous le sentiment que le télétravail rend plus difficile le partage de l'information ?**

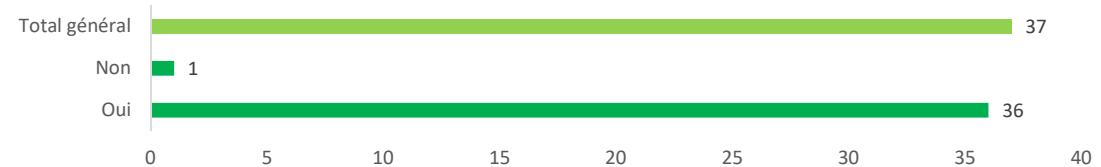
	Nb.	%
Oui	21	58 %
Non	7	19 %
Sans impact	8	22 %
Total général	36	100
Population interrogée	41	



### 3 – enquête encadrants

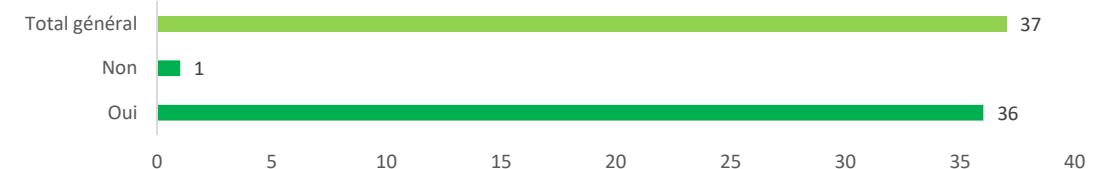
- Avez-vous le sentiment que le télétravail est bien accepté par les agents de votre service qui n'exercent pas leur activité en télétravail ?**

	Nb.	%
Oui	36	97 %
Non	1	3 %
Total général	37	100
Population interrogée		41



- Etes-vous satisfaits de la disponibilité de l'agent lorsque vous souhaitez le contacter ?**

	Nb.	%
Oui	36	97 %
Non	1	3 %
Total général	37	100
Population interrogée		41



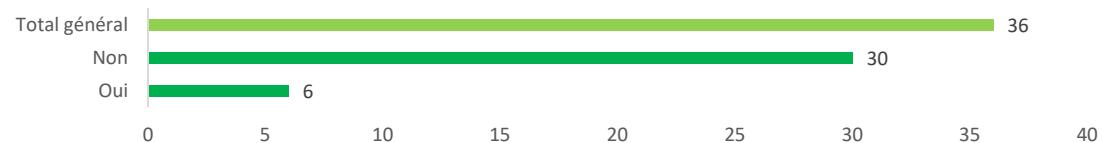
- Comment communiquez-vous avec votre(vos) télétravailleur(s) ? (plusieurs choix possibles)**

	1er choix	2ème choix	3ème choix
Téléphone	22	15	0
Messagerie	15	21	0
Visio	0	0	5
Total général	37	36	5
Population interrogée	41		

### 3 – enquête encadrants

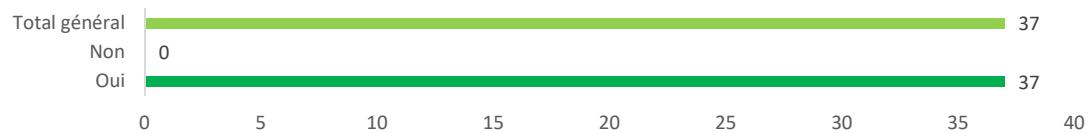
- Fixez-vous des objectifs particuliers sur ces journées ?**

	Nb.	%
Oui	6	17 %
Non	30	83 %
Total général	36	100
Population interrogée	41	



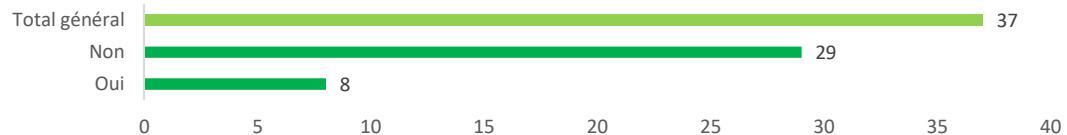
- Tenez-vous compte des jours de télétravail des agents que vous encadrez pour l'organisation des réunions ?**

	Nb.	%
Oui	37	100 %
Non	0	0
Total général	37	100
Population interrogée	41	



- La mise en place du télétravail a-t-elle modifiée votre mode de management ?**

	Nb.	%
Oui	8	22 %
Non	29	78 %
Total général	37	100
Population interrogée	41	



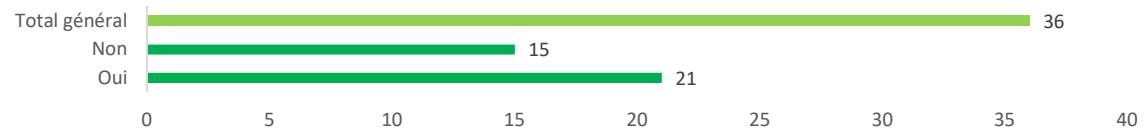
- Si « oui », citez les :**

- Mise en place d'audio conférences- Anticipation des demandes et des prises de RDV"
- Favoriser d'autant plus l'anticipation dans l'organisation du travail, Créer des moments d'échanges privilégiés avec les télétravailleur ou et l'équipe dans sa composition minimum. Continuer à exiger le reporting utile pour plus de fluidité et une évaluation constructive."
- Je suis plus attentive à la répartition des tâches entre les différents collègues et je dois forcément y prêter une attention particulière pour l'organisation de réunions
- Organisation de réunion, partage des missions
- plus de perte de temps lié à la gestion des réunions et des tâches
- Prise en compte des absences du service
- Un effort supplémentaire de contact avec l'agent sur ces journées, pour maintenir la présence du cadre et rompre l'isolement

### 3 – enquête encadrants

- **En qualité de manager avez-vous été contraint de demander l'annulation ou le report de jour de télétravail ?**

	Nb.	%
Oui	21	58
Non	15	42
Total général	36	100
Population interrogée	41	



- **Si « oui », pour quels motifs :**

réunion avec d'autres partenaires sans visio possible- concours à gérer

Activité du service (cela reste à la marge).

Charge de travail importante sur une période limitée exigeant la présence sur place de toute l'équipe.

Commissions départementales

Contraintes de réunion, visite de la DNE ou de la Maitrise d'Ouvrage des projets

En cas d'épreuves se déroulant ce jour là, nécessitant une présence physique pour régler d'éventuels problèmes.

En fait, non, car le télétravailleur reporte de lui même les jours où sa présence était obligatoire.

évènement à la DSDEN qui nécessite la présence de l'ensemble du personnel.

nature du travail à effectuer ponctuellement

Nécessité de service (réunion, CAPD,...)

Pour assister à des réunions

Rendez-vous avec des partenaires externes - réunions - continuité de service

Réunion

réunion de service ne pouvant être déplacée

réunion importante avec un tiers

Réunion ou la présence de la personne était demandé par mme la SG.

Réunions ou formations organisées par d'autres services

Une réunion organisée par la direction impactant l'ensemble des agents en charge de la carte scolaire dont l'agent en télétravail.

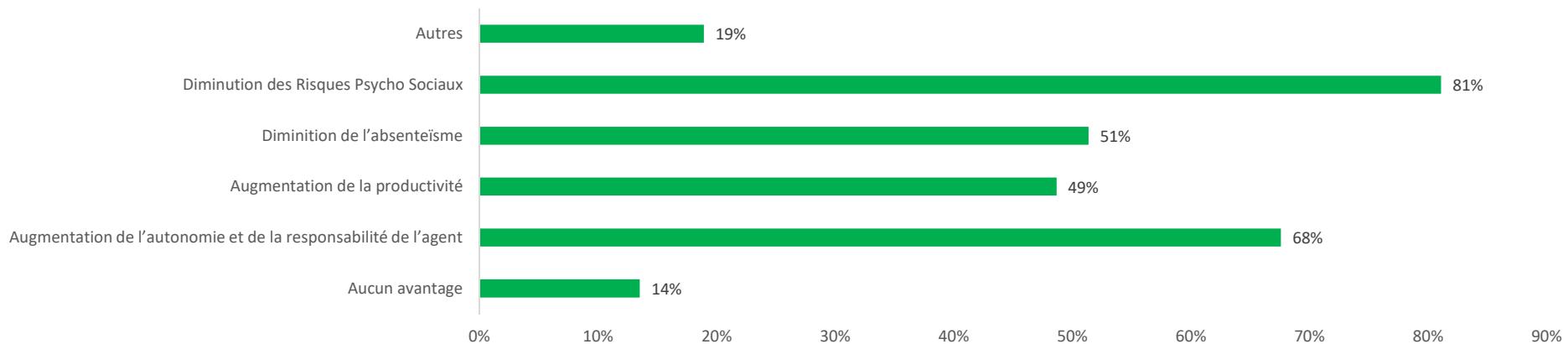
### 3 – enquête encadrants

- Quels sont les principaux effets positifs du télétravail ?

Possibilité de réponses	1er choix	2ème choix	3ème choix	4ème choix	5ème choix	Nombres de citations	%de citations	rapport citation/37 (nombres de reponses)
Aucun avantage	2	0	0	0	3	5	5%	14%
Augmentation de l'autonomie et de la responsabilité de l'agent	15	5	4	1	0	25	24%	68%
Augmentation de la productivité	4	2	8	2	2	18	17%	49%
Diminution de l'absentéisme	3	5	4	7	0	19	18%	51%
Diminution des Risques Psycho Sociaux	11	17	1	1	0	30	29%	81%
Autres	2	2	0	1	2	7	7%	19%
Total	37	31	17	12	7	104	100%	

### 3 – enquête encadrants

rapport citation/37 (nombres de reponses)



- **Si vous avez répondu « autres », veuillez les préciser**

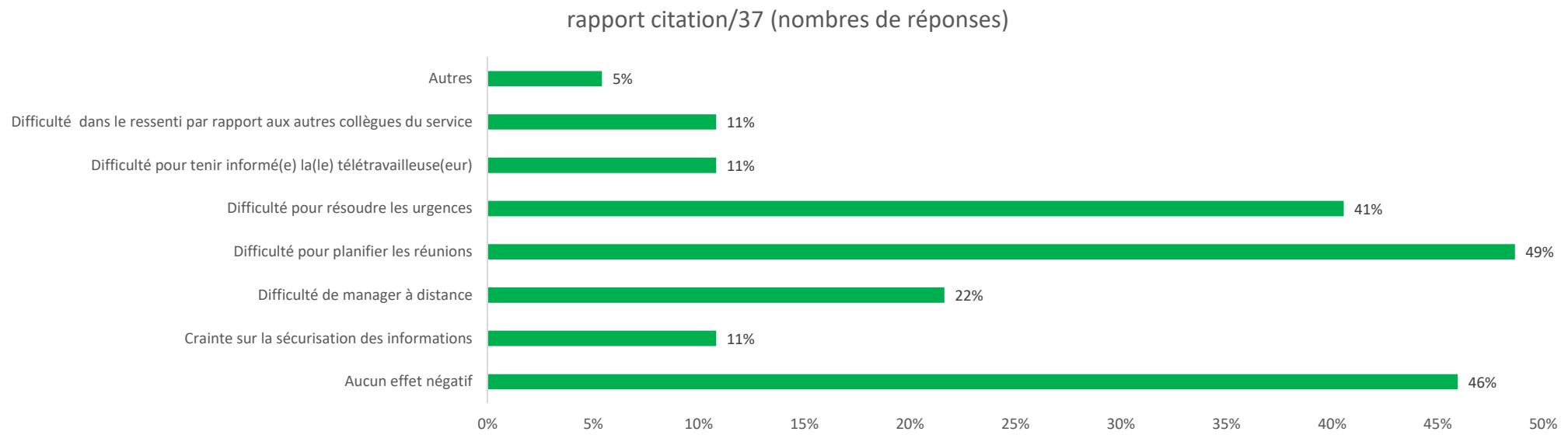
- Amélioration des conditions de vie de l'agent, ce qui le rend plus heureux au travail, améliore le bien-être.
- C'est l'occasion de déceler plus rapidement les difficultés d'organisation et de planification de certains agents. L'autonomie peut être négative quand les agents, lors de leur demande de télétravail, pensaient pouvoir travailler seul, alors que ce n'est pas le cas a posteriori. Cela se vérifie pour les personnes nouvellement nommées.
- Le bien-être. Pour certains, c'est vraiment un confort vis à vis de l'état de fatigue lié aux temps de trajet.
- Le télétravail n'a rien changé
- Moins de trajets et de temps perdu dans la circulation - prise de poste plus tôt dans la journée - périodes de "calme" dans un bureau partagé à 2 ou 3 - possibilité de caler des rendez-vous durant les demi-journées de travail afin que les échanges ne perturbent pas le collègue.
- Plus de sérénité dans le bureau grâce à une densité et un niveau sonore amoindris dans le bureau
- une plus grande motivation pour le travail

## 3 – enquête encadrants

- Quels sont les principaux effets négatifs du télétravail ?

Possibilité de réponses	1er choix	2ème choix	3ème choix	4ème choix	5ème choix	Nombres de citations	%de citations	rapport citation/37 (nombres de reponses)
Aucun effet négatif	16	0	0	0	1	17	24%	46%
Crainte sur la sécurisation des informations	2	1	0	0	1	4	6%	11%
Difficulté de manager à distance	2	2	1	3	0	8	11%	22%
Difficulté pour planifier les réunions	12	4	1	0	1	18	25%	49%
Difficulté pour résoudre les urgences	3	6	6	0	0	15	21%	41%
Difficulté pour tenir informé(e) la(le) télétravailleuse(eur)	0	1	0	3	0	4	6%	11%
Difficulté dans le ressenti par rapport aux autres collègues du service	0	1	2	0	1	4	6%	11%
Autres	1	1	0	0	0	2	3%	5%
Total	36	16	10	6	4	72	100%	

# 3 – enquête encadrants



- **Si vous avez répondu « autres », veuillez les préciser**

Difficulté à mettre en place les permanences pour assurer la continuité du service dans un service qui accueille du public.

Par rapport à l'activité du service il ne faut pas plus d'une journée en dehors du service par semaine

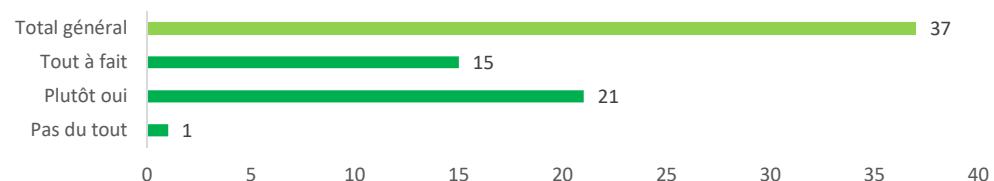
# 3 – enquête encadrants

## ■ L'équipement

- Le matériel informatique mis à disposition des télétravailleurs est-il satisfaisant ?

	Nb.	%
Pas du tout	1	3 %
Plutôt oui	21	57 %
Tout à fait	15	41 %
Total général	37	100

Population interrogée 41



- Si « plutôt non » ou « pas du tout », indiquez les raisons :

La configuration standard est non satisfaisante pour les développements d'applications. A l'instar de postes fixes, des configurations spécifiques ont été octroyées à ces agents.

- La téléphonie (Softphone) mis à disposition des télétravailleurs est-elle satisfaisante ?

	Nb.	%
Pas du tout	1	3 %
Plutôt non	6	17 %
Plutôt oui	18	50 %
Tout à fait	11	31 %
Total général	36	100

Population interrogée 41



- Si « plutôt non » ou « pas du tout », indiquez les raisons :

Beaucoup trop de pannes, il est parfois impossible de joindre les collègues par téléphone durant de longues heures.

coupure intempestive, grésillement

de nombreux problèmes de fonctionnement.

Les communications téléphoniques sont parfois compliquées et coupent souvent.

Les télétravailleurs doivent quelques fois utiliser leur téléphone personnel

Pas de possibilité de faire des transferts d'appel du poste de l'agent en télétravail vers les autres postes et inversement.

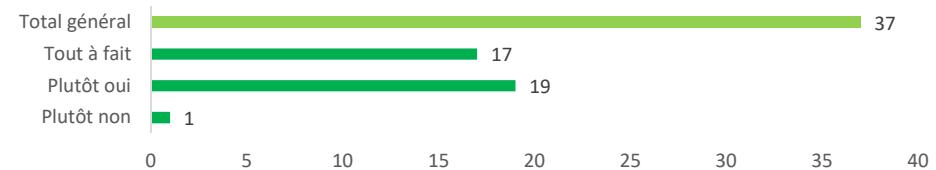
Pas de téléphone portable

## 3 – enquête encadrants

- L'accès aux ressources internes ou externes (réseaux, intranet, internet...) est-il facile, rapide et sécurisé ?

	Nb.	%
Plutôt non	1	3 %
Plutôt oui	19	51 %
Tout à fait	17	46 %
Total général	37	100

Population interrogée 41



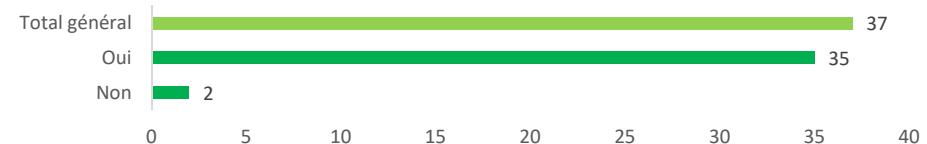
- Si « plutôt non » ou « pas du tout », indiquez les raisons.

- Un temps de réponse important est observé sur l'enregistrement de documents lourds (ex : graphiques).

- L'assistance technique dont bénéficie le télétravailleur est-elle satisfaisante ?

	Nb.	%
Non	2	5 %
Oui	35	95 %
Total général	37	100

Population interrogée 41



- Si « non », indiquez les raisons.

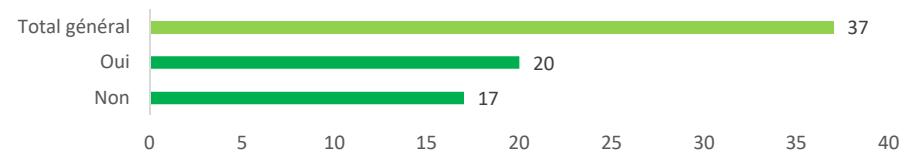
- Les problèmes de téléphonies récurrents ont été signalés à plusieurs reprises et toujours pas résolus. Les réponses ne sont pas toujours adaptées exemple : ""il faut faire un ticket"" quand le télétravailleur n'arrive pas à se connecter au réseau.
- Un des trois agents gère l'assistante technique, la DSI n'étant pas disponible. Une panne généralisée et non résolu a contraint par deux fois le dépôt d'un jour de congés.

### 3 – enquête encadrants

- **Un document de prise en main du matériel informatique vous paraît-il nécessaire ?**

	Nb.	%
Non	17	46 %
Oui	20	54 %
Total général	37	100

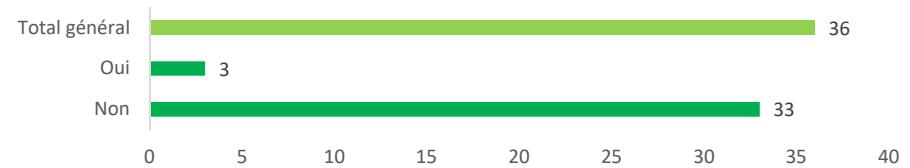
Population interrogée 41



- **Identifiez-vous d'autres équipements utiles au télétravailleur ?**

	Nb.	%
Non	33	92 %
Oui	3	8 %
Total général	36	100

Population interrogée 41



- **Si « oui », citez-les**

- Installation systématique du logiciel de visio conférence- Formation sur la mise en place de visio conférences- Développer l'usage des 'pieuvres' pour les audio conférences"
- démultiplicateur de ports usb
- IMPRIMANTE SCANNER

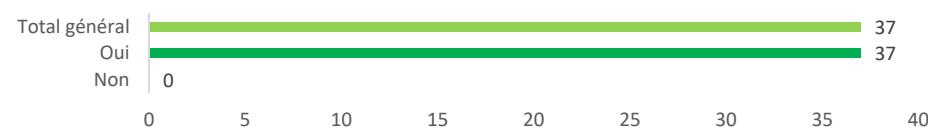
# 3 – enquête encadrants

## ■ Les évolutions et perspectives

- Souhaitez-vous poursuivre cette modalité de télétravail au sein de votre service ?**

	Nb.	%
Non	0	0
Oui	37	100 %
Total général	37	100

Population interrogée 41



- Seriez-vous favorable à l'augmentation du temps accordé en télétravail à vos collaborateurs dans la limite fixée par l'article 3 du décret 2016-151 ?**

	Nb.	%
Non	29	78 %
Oui	8	22 %
Total général	37	100

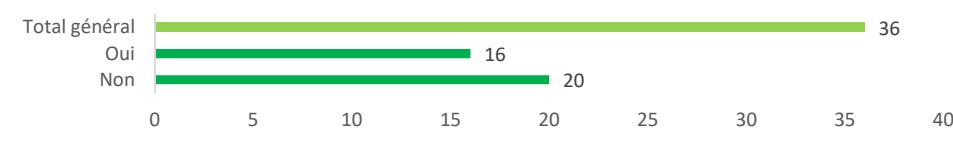
Population interrogée 41



- Seriez-vous favorable à étendre la possibilité de télétravailler à vos collaborateurs sur un nombre de jours fixés ?**

Mensuellement	Nb.	%
Non	20	56 %
Oui	16	44 %
Total général	36	100

Population interrogée 41



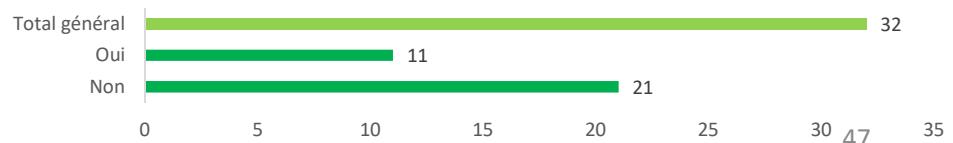
Trimestriellement	Nb.	%
Non	24	73 %
Oui	9	27 %
Total général	33	100

Population interrogée 41



Annuellement	Nb.	%
Non	21	66 %
Oui	11	34 %
Total général	32	100

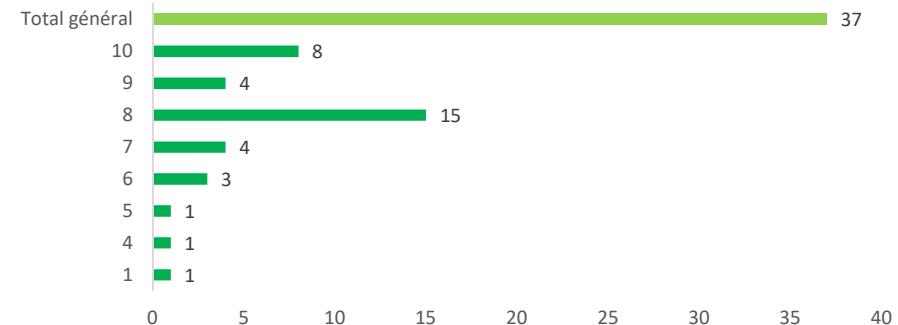
Population interrogée 41



## 3 – enquête encadrants

- Sur une échelle de 1 (très faible) à 10 (très forte), évaluez votre satisfaction générale vis-à-vis de cette expérimentation du télétravail.

Note	Nb.	%
1	1	3 %
4	1	3 %
5	1	3 %
6	3	8 %
7	4	11 %
8	15	41 %
9	4	11 %
10	8	22 %
<b>Total général</b>	<b>37</b>	<b>100</b>



- Indiquez ci-dessous, vos remarques complémentaires, les améliorations à suggérer à l'issue de cette expérimentation en vue de sa généralisation.
- Consolider la formation sur les fonction téléphoniques : message, répondeur- Développer l'usage et la formation des audio conférences multi utilisateurs
- Davantage de fiabilité du matériel informatique / téléphonie
- Difficile de nuancer lorsqu'il y a bcp de télétravailleurs et que les difficultés ne portent que sur un seul agent.
- Je suis très satisfait du dispositif. Le télétravail est pratiqué par la moitié de l'équipe sans impact
- J'étais plutôt dubitative au départ sur le concept de télétravail, quand au management et à l'organisation du travail au sein des bureaux, l'adaptation se fait naturellement, le travail est réalisé et je suis satisfaite de voir la qualité de vie au travail de mes collègues en nette amélioration.
- La possibilité de télétravailler est satisfaisante car actuellement il concerne un agent à raison d'un jour par semaine. Si cela devait concerner plusieurs personnels du même service à raison de plusieurs jours par semaine, je serai réservée quant à l'organisation du service et au management.
- La qualité téléphonique reste à désirer. On pourrait envisager le télétravail de manière encore plus souple.
- Le constat est que le télétravail est source de motivation / productivité pour les 2 collaborateurs du département qui en bénéficient. Je reste néanmoins extrêmement attentif aux gênes liées à la communication. Dans notre contexte du développement des projets nationaux organisés, le travail en équipe est la règle et la communication doit rester la plus fluide possible entre les développeurs. Si les moyens de communications actuels (mail messagerie instantanée, visio conférence) permettent d'effacer partiellement la distance, il ne me semble pas raisonnable d'étendre le télétravail au delà de 1 (voire 2 jours maximum) par semaine, ni de permettre à un trop grand nombre de collaborateurs d'y prétendre.
- Peut être par soucis d'équité avoir la possibilité d'étendre ce dispositif à d'autres personnes du service sur les mêmes missions ...
- Possibilité de flexibilité dans les choix des jours télétravaillés (i.e. pas forcément un jour fixe de la semaine)
- Si cette pratique devait se développer, il faudrait revoir les modalités d'ouverture des services aux usagers. Il deviendrait en effet très difficile, en particulier durant les congés, d'assurer un accueil du public durant les horaires d'ouverture du rectorat. Il faudrait prévoir un accueil téléphonique durant ces horaires d'ouverture, plus facile à mettre en œuvre, et un accueil physique uniquement quand un nombre suffisant d'agents est présent pour éviter les problèmes de sécurité.

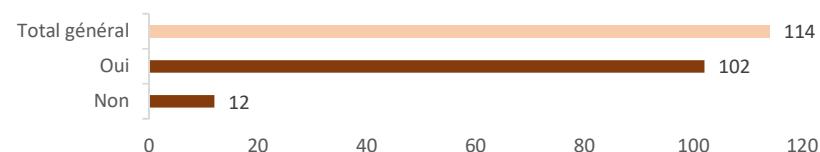
# 4 – enquête collectif de travail

## ■ Ambiance de travail

- Avez-vous été suffisamment informé(e) par votre supérieur hiérarchique de cette nouvelle modalité de travail au sein de votre bureau ou service ?**

	Nb.	%
Non	12	11 %
Oui	102	89 %
Total général	114	100

Population interrogée 154



- Si « non », précisez :**

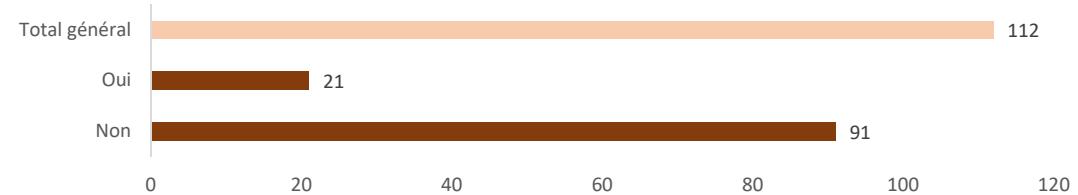
Aucune information si ce n'est que ma cheffe de bureau allait faire une journée de télétravail.  
car mon supérieur hiérarchique est contre le télétravail  
Il n'y a eu aucune communication par notre chef de service ou de bureau concernant cette nouvelle organisation.  
Je ne me suis pas senti concerné car je viens de réussir mon concours et je suis encore titulaire stagiaire.  
Je suis arrivée dans le service après la date à laquelle on pouvait demander le télétravail.  
Je suis arrivée dans le service au mois de septembre, le télétravail ne s'y prêtait pas. Toutefois j'aimerais en savoir davantage pour l'année suivante.  
Pas d'information préalable de la hiérarchie  
Peu d'information voire pas du tout.

# 4 – enquête collectif de travail

- Estimez- vous que l'ambiance du bureau ou service a changé?

	Nb.	%
Non	91	81 %
Oui	21	19 %
Total général	112	100

Population interrogée 154



- Si « oui », indiquez les raisons

difficulté pour gérer nos plannings (réunions)- moins de discussions informelles sur des problèmes, solutions (moins de diffusion de connaissances)

Au maximum nous sommes 6 dans le bureau, il y a du passage et beaucoup de bruit.

Beaucoup plus de calme dans le service

C'est plus calme

en mieux: moins de tensions entre collègues du même bureau

Il y a plus de temps calme pour travailler sereinement

L'ambiance est plus détendue, cela a permis de dénouer plus facilement des anciennes tensions .

L'atmosphère de travail est moins bruyante, plus calme et donc de meilleures conditions de travail pour celles qui restent au bureau.

Le bureau est plus calme le jour où mes collègues télétravaillent. Le travail est donc plus aisé surtout lorsqu'il faut répondre au téléphone.

Les gens sont sereins et plus reposés.

Mauvaise ambiance le lendemain du télétravail. Retard, stress

Meilleur climat, efficacité du travail effectué en télétravail par la collègue

Moins de contacts avec les collègues

moins de dialogue

moins d'échanges, de convivialité au travail, de proximité.

Organisation et communication plus compliquée.

Stress de la personne le jour de son retour de télétravail

une hausse des échanges de mails avec le télétravailleur entraîne une communication moins "vraie", moins basée sur de vrais échanges.

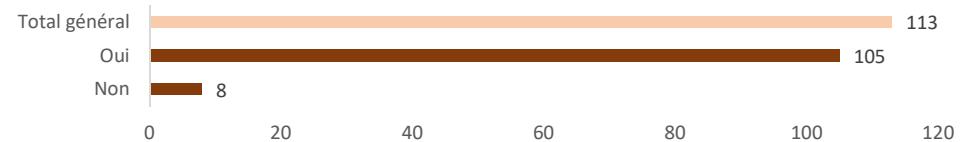
Une nouvelle modalité dont il faut tenir compte, simplement on appelle le collègue plutôt que de le voir en direct

## 4 – enquête collectif de travail

- **Partagez-vous votre bureau avec un ou plusieurs télétravailleurs ?**

	Nb.	%
Non	8	7 %
Oui	105	93 %
Total général	113	100

Population interrogée 154

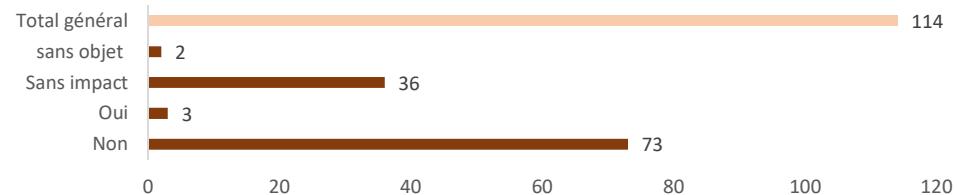


### ■ Les relations

- **Estimez- vous que les relations avec l'usager ont été dégradées ?**

	Nb.	%
Non	73	64
Oui	3	3
Sans impact	36	32
sans objet	2	2
Total général	114	100

Population interrogée 154



- **Si « oui », précisez**

Cela a imposé un changement des modes de communication au sein du service mais vu le manque de professionnalisme des équipes beaucoup d'information se perd.

Mauvaise humeur

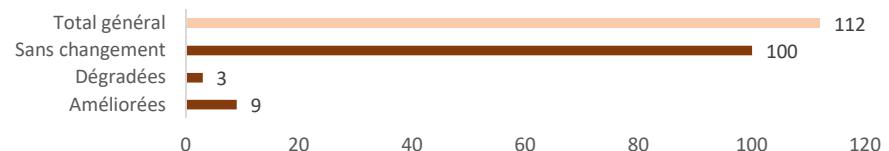
parfois problèmes de ligne téléphoniques chez le télétravailleur , les relations avec les interlocuteurs changent

## 4 – enquête collectif de travail

- **Estimez-vous que les relations de travail au sein du bureau ou service ont été modifiées ?**

	Nb.	%
Améliorées	9	8 %
Degradiées	3	3 %
Sans changement	100	89 %
Total général	112	100

Population interrogée 154



- **Précisez les améliorations ou les dégradations**

en mieux: moins de tensions entre collègues du même bureau

exclusion de la personne en télétravail lors des échanges oraux dans le service. Moins de réactivité.

Le télétravail implique une perte des informations qui circulent oralement au lieu d'être écrites  
meilleure disponibilité

Moins d'affluence et moins de bruit.

moins de fatigue pour la collègue concernée par le TT car moins de temps passé dans les transports et de fait plus de disponibilité envers les collègues.

Moins de monde c'est aussi moins de promiscuité, ça change aussi les configurations

moins d'échanges réels, difficile surtout pour moi qui suis arrivée sur le poste en juin 2018 je découvre un nouveau poste et ma référente n'est pas présente les mercredis

Nous sommes moins nombreux, moins entassés, moins dérangés par le bruit, le téléphone. Le cadre est plus calme.

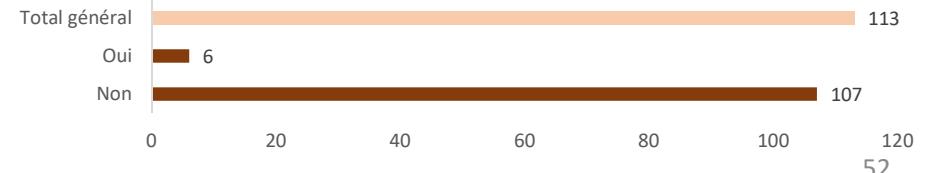
Personnels beaucoup plus détendus et serein. Amélioration sur l'organisation et la qualité du travail."

pour les mêmes raisons que précédemment

- **Vos relations avec le ou les télétravailleurs ont-elles été impactées ?**

	Nb.	%
Non	107	95 %
Oui	6	5 %
Total général	113	100

Population interrogée 154



## 4 – enquête collectif de travail

- Si « oui », précisez

idem

Moins de contact direct

Moins de contacts avec les collègues, depuis j'ai changé de mission

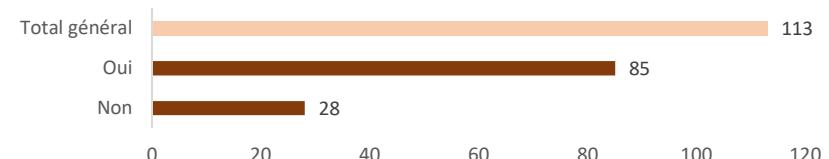
moins d'échanges réels, des incompréhensions, et donc plus d'échanges par téléphone et par mail

Un bureau vide ne signifie pas que le collègue ne travaille pas. J'ai demandé un affichage sur les portes pour savoir le collègue peut être sollicité ou s'il est absent. Il faudrait généraliser un logo "télétravailleur" à poser sur les bureaux quand l'agent est en télétravail.

- Connaissez-vous exactement les activités télétravillées par votre(vos) collègue(s) télétravailleur(s) ?

	Nb.	%
Non	28	25 %
Oui	85	75 %
Total général	113	100

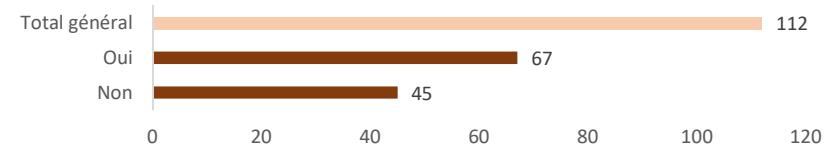
Population interrogée 154



- Etes-vous intéressé(e) d'exercer une partie de votre activité en télétravail ?

	Nb.	%
Non	45	40 %
Oui	67	60 %
Total général	112	100

Population interrogée 154



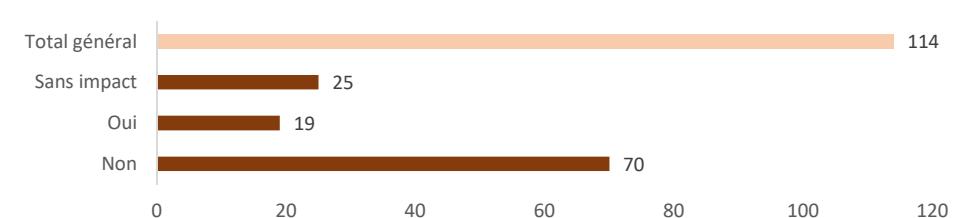
# 4 – enquête collectif de travail

## ■ La circulation de l'information

- Avez-vous le sentiment que le télétravail d'un ou plusieurs collègues rend plus difficile le partage de l'information au sein du bureau ou service ?

	Nb.	%
Non	70	61 %
Oui	19	17 %
Sans impact	25	22 %
Total général	114	100

Population interrogée      154



- Si « oui » précisez :

difficulté pour gérer nos plannings (réunions)- moins de discussions informelles sur des problèmes, solutions (moins de diffusion de connaissances)

Cela dépend de la situation antérieure dans le cadre de la diffusion de l'information .Depuis fin décembre une amélioration a été apportée par la prise de fonction de la nouvelle chef de division. Qui communique davantage ""fédère"" son équipe."

Comme dit précédemment le télétravail implique de limiter la circulation orale de l'information mais vu le manque de professionnalisme des équipes cela n'est pas fait

Du fait de son absence

exclusion de la personne en télétravail lors des échanges oraux dans le service.

il est plus difficile de partager les infos et de communiquer

il faut mettre en place de nouveaux canaux de communication pour que tout le monde puisse avoir l'information souvent informelle en temps réel. Ne pas oublier d'utiliser ces canaux systématiquement.

la communication informelle ne peut pas être utilisée (conversation sur d'autres sujets dans un même bureau par exemple)

le dialogue en réel est bien plus porteur d'informations que le dialogue par téléphone ou par mail

les échanges d'infos spontanées sont moins évidentes mais rien de rédhibitoire

Les informations circulent moins

Moins d'échanges directs sauf via messagerie ou tchat.

pendant sa période de télétravail, la collègue n'entend donc pas les informations fournies à ce moment.

si des infos ou des consignes sont faites oralement, il faut penser de les lui communiquer

travail en collectivité, contact

## 4 – enquête collectif de travail

### ■ Comment communiquez-vous avec votre (vos) collègue(s) télétravailleur(s) ? (plusieurs choix possibles)

	1er choix	2ème choix	3ème choix
Téléphone	<b>87</b>	21	0
Messagerie	26	<b>78</b>	0
Visio	0	0	4
Total général	113	99	4

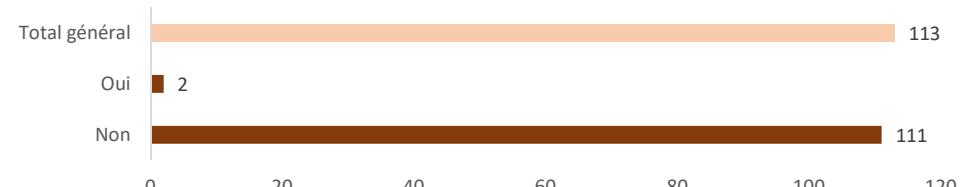
Population interrogée      154

### ■ La charge de travail

- Estimez- vous que le télétravail de votre (vos) collègue(s) a augmenté votre charge de travail ?

	Nb.	%
Non	111	98 %
Oui	2	2 %
Total général	113	100

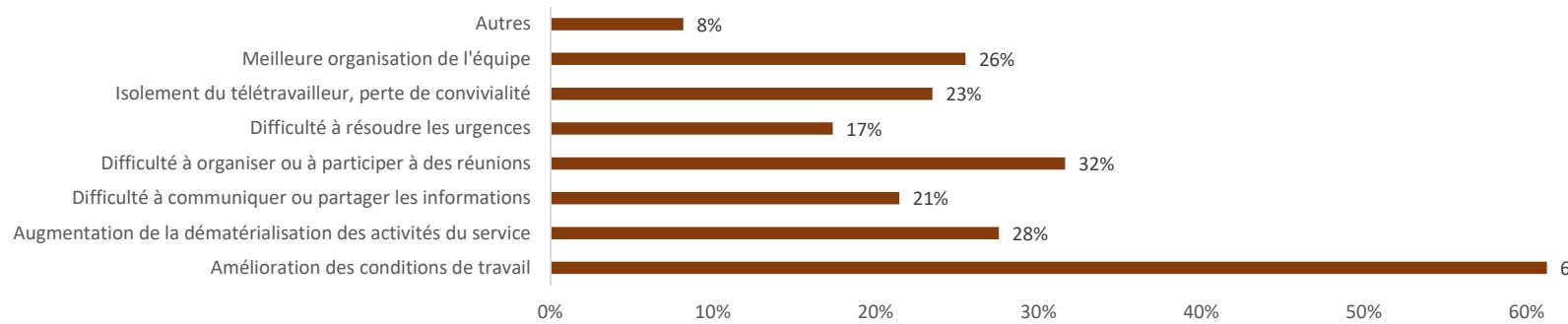
Population interrogée      154



## 4 – enquête collectif de travail

### ■ Selon vous quels sont les principaux effets positifs ou négatifs du télétravail sur le collectif ?

Possibilité de reponses	1er choix	2ème choix	3ème choix	Nombres de citations	%de citations	rapport citation/98 (nombres de réponses)
Amélioration des conditions de travail	49	9	2	60	28%	61%
Augmentation de la dématérialisation des activités du service	6	14	7	27	13%	28%
Difficulté à communiquer ou partager les informations	4	10	7	21	10%	21%
Difficulté à organiser ou à participer à des réunions	12	10	9	31	15%	32%
Difficulté à résoudre les urgences	6	3	8	17	8%	17%
Isolement du télétravailleur, perte de convivialité	10	9	4	23	11%	23%
Meilleure organisation de l'équipe	6	16	3	25	12%	26%
Autres	5	0	3	8	4%	8%
Total	98	71	43	212	100%	



## 4 – enquête collectif de travail

### ■ Si « autres », précisez

- Amélioration possibles des conditions de travail pour la personne concernée réduction du stress et moins de sollicitations ce qui permet une progression plus rapide sur les dossiers qui nécessitent de la "concentration". Cela peut aussi améliorer les conditions de travail des collègues en réduisant le nombre de personnes présentent dans un même bureau sous réserve que les sollicitations des collègues en télétravail pour des recherches soient limitées et que des réponses sur les dossiers spécifiques soient différées au retour de l'agent. Néanmoins une bonne communication est un préalable à la réussite de ce dispositif.
- Plus de souplesse dans l'organisation de son travail
- sans objet
- Satisfaction de ma collègue en télétravail, qui a moins de frais de transport et moins de fatigue et de perte de temps.
- Souplesse dans l'organisation personnelle du travail

# 4 – enquête collectif de travail

## ■ Vos observations et remarques

### ■ Indiquez ci-dessous vos observations et remarques :

- Ça ne gène pas l'organisation du service, ni le travail de chacun. Il faut juste le prendre en compte et anticiper les dates de réunions par exemple.
- c'est un bonus pour chacun
- Globalement l'expérience du télétravail s'avère très positive.
- J'ai découvert le télétravail et c'est une très bonne chose, en plus dans une région comme la nôtre on a un impact sur les embouteillages, la pollution. C'est une mise en œuvre du développement durable.
- Je suis déjà moi-même télétravailleur
- Je trouve que des points positifs pour le télétravail. on peut s'organiser et effectuer les tâches que l'on souhaite mener avec grande concentration dans un climat beaucoup plus calme.
- La mise en place du télétravail est une bonne chose mais vu la mauvaise organisation des services et la volonté de ne pas agir de manière professionnelle des équipes sont un vrai frein à sa mise en place
- La question "Êtes-vous intéressé(e) d'exercer une partie de votre activité en télétravail ?' n'est pas pertinente parce que je suis déjà télétravailleur.
- le principe du TT est une solution positive à démocratiser.
- Le téléphone fonctionne de façon assez aléatoire (sonne au bureau, ne sonne pas, se coupe,...)
- le télétravail est très difficile à obtenir dans mon service même pour 1/2 journée demandée. chef de division réfractaire si l'on habite qu'à 6 km du lieu de travail.
- Le télétravail est une bonne mesure qui permet aux personnes qui résident loin d'être moins fatiguées par les trajets domicile - travail.
- le travail n'est plus ce qu'il était , le service public est avant tout le service de proximité .
- Ma collègue est en télétravail depuis deux ans. Aucunes difficultés rencontrées. Au contraire, je trouve qu'elle a gagné en efficacité. Le temps de travail à la maison permet de mieux se concentrer et d'avances sur des dossiers qui nécessitent une concentration maximum. Cette concentration est difficile au rectorat compte tenu du nombre de personne dans un bureau et -des cloisons très fines (nous sommes souvent déconcentrées par des collègues d'autres bureau)....

## 4 – enquête collectif de travail

- "Parfois, ma collègue rencontre des problèmes avec son téléphone. Il n'est donc pas possible pour elle de récupérer ses appels. Le reste de l'équipe doit donc prendre ses appels et communiquer l'adresse électronique aux personnes qui appellent. Par ailleurs, une personne en moins en présentiel, augmente la charge de travail des autres collègues lorsque des usagers arrivent au bureau. A noter que nous sommes un service où il y a beaucoup de visite."
- "Peu de recul sur cette pratique dans le poste actuel. (Mes réponses sont donc basées sur un ressenti durant la courte durée d'expérimentation vécue.)"
- "Pour le service, je vois deux améliorations apportées par le télé-travail:1/ dans notre organisation, nous avons convenu que si l'agent en télé-travail restait en normalement opérationnel (i.e. comme au bureau), il était convenu qu'il pouvait mettre à profit ce temps pour travailler sur des dossiers qui demandent calme, concentration et continuité dans le travail (vs. au bureau où les perturbations sont fréquentes: le téléphone sonne, un collègue sollicite une attention, qq'un entre dans le bureau...). Ca permet de faire avancer des dossiers de fond (alors que, dans le cas contraire, ils peuvent être source de frustration quand on ne peut jamais les finaliser)2/ à certains moments (pour des raisons pro ou perso) tout le monde n'est pas forcément disposé à cotoyer 8heures d'affiler 5 jours par semaine les mêmes personnes. Le break de la journée de télé-travail contribue dans ce cas à évacuer les tensions qui pourraient s'accumuler sinon."
- "Principal frein pour le service : difficulté augmentée d'organiser des réunions et travailler ensemble par des temps partiels. Pour un télétravailleur, le travail paraît plus confortable et gagner en efficacité. Pense le tester pour la prochaine session."
- Problème de matériel (ex:clavier numérique, imprimante et écran)
- ras
- Sur 5 personnes dans le bureau, 1 personne est en télétravail. Sa non présence n'est pas vécue comme une absence car cette personne est accessible sans aucun problème ; collectivement, si les conditions de travail (lesquelles sont particulièrement satisfaisantes là où j'exerce) n'ont pas changé, ma collègue semble plus apaisée car moins fatiguée et donc plus efficace. Je dirais que cette "coupure" permet une ambiance différente - ne pas s'ancrer dans des habitudes est selon moi un bon moyen de savoir se redynamiser - et que la sérénité individuelle de ma collègue est forcément un impact bénéfique sur le collectif. Pour moi, le télétravail est à ce jour positif.
- Tout le monde y gagne à condition de bien organiser les jours, les emplois du temps, les outils et les missions.
- Une seule personne télétravailleuse dans un service qui compte au total 7 personnes. Le télétravail portant sur 1/2 journée uniquement, l'effet sur le service est presque invisible.

## 5- Orientations pour année 2019-2020

- Le reconduction du télétravail n'est pas automatique, une nouvelle demande doit être faite.
- Autoriser le télétravail à hauteur de 2 jours par semaine si les missions télétravaillables de l'agent le permettent et en fonction des nécessités de service.
- Autoriser le télétravail à hauteur de 2 jours par semaine si les missions télétravaillables de l'agent le permettent et des nécessités de service.
- Autoriser 20 nouveaux postes en télétravail sur le rectorat et les 5 DSDENs
- Améliorer les outils relatifs à la téléphonie et également à l'équipement bureautique (casque sans fils, souris sans fil...)

## 5- Orientations pour année 2019-2020

- Repenser la formation afin de sensibiliser d'une part le télétravailleur, et le manager mais aussi le collectif de travail.

3 formats seraient organisés

- une formation à destination des nouveaux télétravailleurs afin de leur exposer la prise en main de l'outil bureautique et téléphonique mis à disposition, la présentation des risques (hygiène et sécurité).

- une formation à destination des nouveaux managers au « e-management » avec une définition des objectifs par projet, constitution d'indicateurs chiffrés....

- une réunion d'information vers le collectif de travail avec une présentation des modalités de mise en œuvre du télétravail au rectorat et dans les DSDENs.