



**HAL**  
open science

# Description de l'organisation, des motivations et des conséquences du télétravail pour les salariés dans trois grandes entreprises de Lorraine : étude épidémiologique descriptive transversale qualitative

Thibaut Hehn

## ► To cite this version:

Thibaut Hehn. Description de l'organisation, des motivations et des conséquences du télétravail pour les salariés dans trois grandes entreprises de Lorraine : étude épidémiologique descriptive transversale qualitative. Médecine humaine et pathologie. 2020. hal-03805919

**HAL Id: hal-03805919**

**<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-03805919v1>**

Submitted on 7 Oct 2022

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



## AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : [ddoc-thesesexercice-contact@univ-lorraine.fr](mailto:ddoc-thesesexercice-contact@univ-lorraine.fr)

## LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

[http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg\\_droi.php](http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php)

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

**THESE DE MEDECINE**

Pour obtenir le grade de

**DOCTEUR EN MEDECINE**

Soutenue publiquement dans le cadre du

**D.E.S. DE MEDECINE ET SANTE AU TRAVAIL**

Par

Thibaut HEHN

Le 30 mars 2020

\*\*\*\*\*

**DESCRIPTION DE L'ORGANISATION, DES MOTIVATIONS ET DES CONSEQUENCES DU  
TELETRAVAIL POUR LES SALARIES DANS TROIS GRANDES ENTREPRISES DE LORRAINE.**

**Etude épidémiologique descriptive transversale qualitative.**

\*\*\*\*\*

Membres du Jury :

M. le Professeur Francis GUILLEMIN, Président,

Mme Isabelle THAON, Docteur de Médecine, Juge,

Mme Nathalie NOURRY, Docteur en Médecine, Juge,

Et, Mme Martine LEONARD, Docteur en Médecine, Directrice de Thèse



**THESE DE MEDECINE**

Pour obtenir le grade de

**DOCTEUR EN MEDECINE**

Soutenue publiquement dans le cadre du

**D.E.S. DE MEDECINE ET SANTE AU TRAVAIL**

Par

Thibaut HEHN

Le 30 mars 2020

\*\*\*\*\*

**DESCRIPTION DE L'ORGANISATION, DES MOTIVATIONS ET DES CONSEQUENCES DU  
TELETRAVAIL POUR LES SALARIES DANS TROIS GRANDES ENTREPRISES DE LORRAINE.**

**Etude épidémiologique descriptive transversale qualitative.**

\*\*\*\*\*

Membres du Jury :

M. le Professeur Francis GUILLEMIN, Président,

Mme Isabelle THAON, Docteur de Médecine, Juge,

Mme Nathalie NOURRY, Docteur en Médecine, Juge,

Et, Mme Martine LEONARD, Docteur en Médecine, Directrice de Thèse



# LISTE DES PROFESSEURS



UNIVERSITÉ  
DE LORRAINE



FACULTÉ de MÉDECINE  
NANCY

**Président de l'Université de Lorraine**  
:

**Professeur Pierre MUTZENHARDT**

**Doyen de la Faculté de Médecine**

**Professeur Marc BRAUN**

**Vice-doyenne**

Pr Laure JOLY

## **Assesseurs :**

*Premier cycle* : Dr Nicolas GAMBIER

*Deuxième cycle* : Dr Antoine KIMMOUN

*Troisième cycle* : Pr Laure JOLY

*Formation à la recherche* : Pr Nelly AGRINIER

*Relations Grande Région* : Pr Thomas FUCHS-BUDER

*CUESIM* : Pr Stéphane ZUILY

*SIDES* : Dr Julien BROSEUS

*Vie Facultaire* : Dr Philippe GUERCI

*Etudiant* : Mme Audrey MOUGEL

## **Chargés de mission**

*Docimologie* : Dr Jacques JONAS

*Orthophonie* : Pr Cécile PARIETTI-WINKLER

*PACES* : Pr Mathias POUSSEL

*Relations internationales* : Pr Jacques HUBERT

*Présidente du Conseil de la Pédagogie* : Pr Louise TYVAERT

*Président du Conseil Scientifique* : Pr Jean-Michel HASCOET

=====

## **DOYENS HONORAIRES**

Professeur Jean-Bernard DUREUX - Professeur Jacques ROLAND - Professeur Patrick NETTER - Professeur Henry COUDANE

=====

## **PROFESSEURS HONORAIRES**

Etienne ALIOT - Jean-Marie ANDRE - Alain AUBREGE - Gérard BARROCHE - Alain BERTRAND - Pierre BEY - Marc-André BIGARD - Patrick BOISSEL - Pierre BORDIGONI - Jacques BORRELLY - Michel BOULANGE - Jean-Louis BOUTROY - Serge BRIANÇON - Jean-Claude BURDIN - Claude BURLET - Daniel BURNEL - Claude CHARDOT - Jean-François CHASSAGNE - François CHERRIER - Henry COUDANE - Jean-Pierre CRANCE - Jean-Pierre DESCHAMPS - Jean-Bernard DUREUX - Gilbert FAURE - Gérard FIEVE - Bernard FOLIGUET - Jean FLOQUET - Robert FRISCH - Alain GAUCHER - Pierre GAUCHER - Jean-Luc GEORGE - Alain GERARD - Hubert GERARD - Jean-Marie GILGENKRANTZ - Simone GILGENKRANTZ - Gilles GROSDIDIER - François GUILLEMIN - Philippe HARTEMANN - Gérard HUBERT - Claude HURIET - Michèle KESSLER - François KOHLER - Henri LAMBERT - Pierre LANDES - Pierre LASCOMBES - Marie-Claire LAXENAIRE - Michel LAXENAIRE - Alain LE FAOU - Jacques LECLERE - Pierre LEDERLIN - Bernard LEGRAS

- Jean-Pierre MALLIÉ - Philippe MANGIN - François MARCHAL - Jean-Claude MARCHAL – Yves MARTINET - Pierre MATHIEU - Michel MERLE - Daniel MOLÉ - Pierre MONIN - Pierre NABET – Patrick NETTER - Jean-Pierre NICOLAS - Francis PENIN - Claude PERRIN - Luc PICARD - François PLENAT - Jean-Marie POLU - Jacques POUREL - Francis RAPHAEL - Antoine RASPILLER - Denis REGENT - Jacques ROLAND - Daniel SCHMITT - Michel SCHMITT - Michel SCHWEITZER - Daniel SIBERTIN-BLANC - Claude SIMON - Danièle SOMMELET - Jean-François STOLTZ - Michel STRICKER - Gilbert THIBAUT - Paul VERT - Hervé VESPIGNANI - Colette VIDAILHET - Michel VIDAILHET - Jean-Pierre VILLEMOT - Michel WEBER – Denis ZMIROU - Faïez ZANNAD

=====

## **PROFESSEURS ÉMÉRITES**

Etienne ALIOT - Pierre BEY - Henry COUDANE - Serge BRIANÇON - Jean-Marie GILGENKRANTZ - Simone GILGENKRANTZ - Michèle KESSLER - Alain LE FAOU - Patrick NETTER - Jean-Pierre NICOLAS - Luc PICARD - François PLENAT - Jean-Pierre VILLEMOT - Faïez ZANNAD

=====

## **PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS - PRATICIENS HOSPITALIERS**

*(Disciplines du Conseil National des Universités)*

### **42° Section : MORPHOLOGIE ET MORPHOGENÈSE**

#### **1<sup>re</sup> sous-section : (Anatomie)**

Professeur Marc BRAUN – Professeure Manuela PEREZ

#### **2° sous-section : (Histologie, embryologie et cytogénétique)**

Professeur Christo CHRISTOV

#### **3° sous-section : (Anatomie et cytologie pathologiques)**

Professeur Guillaume GAUCHOTTE

### **43e Section : BIOPHYSIQUE ET IMAGERIE MÉDICALE**

#### **1<sup>re</sup> sous-section : (Biophysique et médecine nucléaire)**

Professeur Gilles KARCHER – Professeur Pierre-Yves MARIE – Professeur Pierre OLIVIER - Professeur Antoine VERGER

#### **2° sous-section : (Radiologie et imagerie médicale)**

Professeur René ANXIONNAT - Professeur Alain BLUM - Professeur Serge BRACARD - Professeure Valérie CROISÉ - Professeur Jacques FELBLINGER - Professeur Benjamin GORY - Professeur Damien MANDRY - Professeur Pedro GONDIM TEIXEIRA

### **44° Section : BIOCHIMIE, BIOLOGIE CELLULAIRE ET MOLÉCULAIRE, PHYSIOLOGIE ET NUTRITION**

#### **1<sup>re</sup> sous-section : (Biochimie et biologie moléculaire)**

Professeur Jean-Louis GUEANT - Professeur Bernard NAMOUR - Professeur Jean-Luc OLIVIER

#### **2° sous-section : (Physiologie)**

Professeur Christian BEYAERT - Professeur Bruno CHENUÉL - Professeur Mathias POUSSEL

#### **3° sous-section (Biologie cellulaire)**

Professeure Véronique DECOT-MAILLERET

#### **4° sous-section : (Nutrition)**

Professeur Didier QUILLIOT - Professeure Rosa-Maria RODRIGUEZ-GUEANT - Professeur Olivier ZIEGLER

### **45° Section : MICROBIOLOGIE, MALADIES TRANSMISSIBLES ET HYGIÈNE**

#### **1<sup>re</sup> sous-section : (Bactériologie – virologie ; hygiène hospitalière)**

Professeur Alain LOZNIÉWSKI – Professeure Evelyne SCHVOERER

#### **2° sous-section : (Parasitologie et Mycologie)**

Professeure Marie MACHOUART

#### **3° sous-section : (Maladies infectieuses ; maladies tropicales)**

Professeur Bruno HOEN - Professeur Thierry MAY - Professeure Céline PULCINI - Professeur Christian RABAUD



**46° Section : SANTÉ PUBLIQUE, ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ**

**1<sup>re</sup> sous-section : (Épidémiologie, économie de la santé et prévention)**

Professeure Nelly AGRINIER - Professeur Francis GUILLEMIN

**4° sous-section : (Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication)**

Professeure Eliane ALBUISSON - Professeur Nicolas JAY

**47° Section : CANCÉROLOGIE, GÉNÉTIQUE, HÉMATOLOGIE, IMMUNOLOGIE**

**1<sup>re</sup> sous-section : (Hématologie ; transfusion)**

Professeur Pierre FEUGIER

**2° sous-section : (Cancérologie ; radiothérapie)**

Professeur Thierry CONROY - Professeur Frédéric MARCHAL - Professeur Didier PEIFFERT - Professeur Guillaume VOGIN

**3° sous-section : (Immunologie)**

Professeur Marcelo DE CARVALHO-BITTENCOURT - Professeure Marie-Thérèse RUBIO

**4° sous-section : (Génétique)**

Professeur Philippe JONVEAUX - Professeur Bruno LEHEUP

**48° Section : ANESTHÉSIOLOGIE, RÉANIMATION, MÉDECINE D'URGENCE, PHARMACOLOGIE ET THÉRAPEUTIQUE**

**1<sup>re</sup> sous-section : (Anesthésiologie-réanimation et médecine péri-opératoire)**

Professeur Gérard AUDIBERT - Professeur Hervé BOUAZIZ - Professeur Thomas FUCHS-BUDER

Professeure Marie-Reine LOSSER - Professeur Claude MEISTELMAN

**2° sous-section : (Médecine intensive-réanimation)**

Professeur Pierre-Édouard BOLLAERT - Professeur Sébastien GIBOT - Professeur Bruno LÉVY

**3° sous-section : (Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie)**

Professeur Pierre GILLET - Professeur Jean-Yves JOUZEAU

**4° sous-section : (Thérapeutique-médecine de la douleur ; addictologie)**

Professeur Nicolas GIRERD - Professeur François PAILLE - Professeur Patrick ROSSIGNOL

**49° Section : PATHOLOGIE NERVEUSE ET MUSCULAIRE, PATHOLOGIE MENTALE, HANDICAP ET RÉÉDUCATION**

**1<sup>re</sup> sous-section : (Neurologie)**

Professeur Marc DEBOUVERIE - Professeur Louis MAILLARD - Professeur Sébastien RICHARD - Professeur Luc TAILLANDIER Professeure Louise TYVAERT

**2° sous-section : (Neurochirurgie)**

Professeur Thierry CIVIT - Professeure Sophie COLNAT-COULBOIS - Professeur Olivier KLEIN

**3° sous-section : (Psychiatrie d'adultes ; addictologie)**

Professeur Jean-Pierre KAHN - Professeur Vincent LAPREVOTE - Professeur Raymund SCHWAN

**4° sous-section : (Pédopsychiatrie ; addictologie)**

Professeur Bernard KABUTH

**5° sous-section : (Médecine physique et de réadaptation)**

Professeur Jean PAYSANT

**50° Section : PATHOLOGIE OSTÉO-ARTICULAIRE, DERMATOLOGIE ET CHIRURGIE PLASTIQUE**

**1<sup>re</sup> sous-section : (Rhumatologie)**

Professeure Isabelle CHARY-VALCKENAERE - Professeur Damien LOEUILLE

**2° sous-section : (Chirurgie orthopédique et traumatologique)**

Professeur Laurent GALOIS - Professeur Didier MAINARD - Professeur François SIRVEAUX

**3° sous-section : (Dermato-vénéréologie)**

Professeure Anne-Claire BURSZTEJN - Professeur Jean-Luc SCHMUTZ

**4° sous-section : (Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; brûlologie)**

Professeur François DAP - Professeur Gilles DAUTEL - Professeur Etienne SIMON

**51° Section : PATHOLOGIE CARDIO-RESPIRATOIRE ET VASCULAIRE**

**1<sup>re</sup> sous-section : (Pneumologie ; addictologie)**

Professeur Jean-François CHABOT - Professeur Ari CHAOUAT

**2° sous-section : (Cardiologie)**

Professeur Edoardo CAMENZIND - Professeur Christian de CHILLOU DE CHURET - Professeur Yves JUILLIERE - Professeur Nicolas SADOUL

**3° sous-section : (Chirurgie thoracique et cardiovasculaire)**

Professeur Juan-Pablo MAUREIRA - Professeur Stéphane RENAUD

**4° sous-section : (Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire)**

Professeur Sergueï MALIKOV - Professeur Denis WAHL – Professeur Stéphane ZUILY

**52° Section : MALADIES DES APPAREILS DIGESTIF ET URINAIRE**

**1° sous-section : (Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie)**

Professeur Jean-Pierre BRONOWICKI - Professeur Laurent PEYRIN-BIROULET

**2° sous-section : (Chirurgie viscérale et digestive)**

Professeur Ahmet AYAV - Professeur Laurent BRESLER - Professeur Laurent BRUNAUD – Professeure Adeline GERMAIN

**3° sous-section : (Néphrologie)**

Professeur Luc FRIMAT - Professeure Dominique HESTIN

**4° sous-section : (Urologie)**

Professeur Pascal ESCHWEGE - Professeur Jacques HUBERT

**53° Section : MÉDECINE INTERNE, GÉRIATRIE ET MÉDECINE GÉNÉRALE**

**1° sous-section : (Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; addictologie)**

Professeur Athanase BENETOS - Professeur Jean-Dominique DE KORWIN - Professeure Gisèle KANNY

Professeure Christine PERRET-GUILLAUME – Professeur Roland JAUSSAUD – Professeure Laure JOLY

**3° sous-section : (Médecine générale)**

Professeur Jean-Marc BOIVIN – Professeur Paolo DI PATRIZIO

**54° Section : DÉVELOPPEMENT ET PATHOLOGIE DE L'ENFANT, GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE, ENDOCRINOLOGIE ET REPRODUCTION**

**1° sous-section : (Pédiatrie)**

Professeur Pascal CHASTAGNER - Professeur François FEILLET - Professeur Jean-Michel HASCOET

Professeur Emmanuel RAFFO - Professeur Cyril SCHWEITZER

**2° sous-section : (Chirurgie infantile)**

Professeur Pierre JOURNEAU - Professeur Jean-Louis LEMELLE

**3° sous-section : (Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale)**

Professeur Philippe JUDLIN - Professeur Olivier MOREL

**4° sous-section : (Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques ; gynécologie médicale)**

Professeur Bruno GUERCI - Professeur Marc KLEIN - Professeur Georges WERYHA

**55° Section : PATHOLOGIE DE LA TÊTE ET DU COU**

**1° sous-section : (Oto-rhino-laryngologie)**

Professeur Roger JANKOWSKI - Professeure Cécile PARIETTI-WINKLER

**2° sous-section : (Ophtalmologie)**

Professeure Karine ANGIOI - Professeur Jean-Paul BERROD

**3° sous-section : (Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie)**

Professeure Muriel BRIX

=====

**PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS**

**61° Section : GÉNIE INFORMATIQUE, AUTOMATIQUE ET TRAITEMENT DU SIGNAL**

Professeur Walter BLONDEL

**64° Section : BIOCHIMIE ET BIOLOGIE MOLÉCULAIRE**

Professeure Sandrine BOSCHI-MULLER - Professeur Pascal REBOUL

**65° Section : BIOLOGIE CELLULAIRE**

Professeure Céline HUSELSTEIN

=====

**PROFESSEUR ASSOCIÉ DE MÉDECINE GÉNÉRALE**

Professeure associée Sophie SIEGRIST

Professeur associé Olivier BOUCHY

=====

## MAÎTRES DE CONFÉRENCES DES UNIVERSITÉS - PRATICIENS HOSPITALIERS

### 42° Section : MORPHOLOGIE ET MORPHOGENÈSE

#### 1<sup>re</sup> sous-section : (*Anatomie*)

Docteur Bruno GRIGNON

#### 2° sous-section : (*Histologie, embryologie, et cytogénétique*)

Docteure Isabelle KOSCINSKI

### 44° Section : BIOCHIMIE, BIOLOGIE CELLULAIRE ET MOLÉCULAIRE, PHYSIOLOGIE ET NUTRITION

#### 1<sup>re</sup> sous-section : (*Biochimie et biologie moléculaire*)

Docteure Shyue-Fang BATTAGLIA - Docteure Sophie FREMONT - Docteure Catherine MALAPLATE - Docteur Marc MERTEN - Docteur Abderrahim OUSSALAH

#### 2° sous-section : (*Physiologie*)

Docteure Silvia DEMOULIN-ALEXIKOVA - Docteur Jacques JONAS

### 45° Section : MICROBIOLOGIE, MALADIES TRANSMISSIBLES ET HYGIÈNE

#### 1<sup>re</sup> sous-section : (*Bactériologie – Virologie ; hygiène hospitalière*)

Docteure Corentine ALAUZET - Docteure Hélène JEULIN - Docteure Véronique VENARD

#### 2° sous-section : (*Parasitologie et mycologie*)

Docteure Anne DEBOURGOGNE

### 46° Section : SANTÉ PUBLIQUE, ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ

#### 1<sup>re</sup> sous-section : (*Epidémiologie, économie de la santé et prévention*)

Docteur Cédric BAUMANN - Docteure Frédérique CLAUDOT - Docteur Alexis HAUTEMANIÈRE

Docteur Arnaud FLORENTIN (stagiaire)

#### 2° sous-section (*Médecine et Santé au Travail*)

Docteure Isabelle THAON

#### 3° sous-section (*Médecine légale et droit de la santé*)

Docteur Laurent MARTRILLE

### 47° Section : CANCÉROLOGIE, GÉNÉTIQUE, HÉMATOLOGIE, IMMUNOLOGIE

#### 1<sup>re</sup> sous-section : (*Hématologie ; transfusion*)

Docteur Julien BROSEUS – Docteure Maud D'AVENI

#### 2° sous-section : (*Cancérologie ; radiothérapie*)

Docteure Lina BOLOTINE

#### 3° sous-section : (*Immunologie*)

Docteure Alice AARNINK (stagiaire)

#### 4° sous-section : (*Génétiq*

Docteure Céline BONNET

### 48° Section : ANESTHÉSIOLOGIE, RÉANIMATION, MÉDECINE D'URGENCE, PHARMACOLOGIE ET THÉRAPEUTIQUE

#### 1° sous-section : (*Anesthésiologie-réanimation et médecine péri-opératoire*)

Docteur Philippe GUERCI

#### 2° sous-section : (*Médecine intensive-réanimation*)

Docteur Antoine KIMMOUN

#### 3° sous-section : (*Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie*)

Docteur Nicolas GAMBIER - Docteure Françoise LAPICQUE - Docteur Julien SCALA-BERTOLA

### 49° Section : PATHOLOGIE NERVEUSE ET MUSCULAIRE, PATHOLOGIE MENTALE, HANDICAP ET RÉÉDUCATION

#### 2° sous-section : (*Neurochirurgie*)

Docteur Fabien RECH (stagiaire)

#### 3° sous-section : (*Psychiatrie d'adultes ; addictologie*)

Docteur Thomas SCHWITZER (stagiaire)

**50° Section : PATHOLOGIE OSTÉO-ARTICULAIRE, DERMATOLOGIE ET CHIRURGIE PLASTIQUE**

**4° sous-section : (Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; brûlologie)**

Docteure Laetitia GOFFINET-PLEUTRET

**51° Section : PATHOLOGIE CARDIO-RESPIRATOIRE ET VASCULAIRE**

**3° sous-section : (Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire)**

Docteur Fabrice VANHUYSE

**4° sous-section : (Chirurgie vasculaire ; Médecine vasculaire)**

Docteure Nicla SETTEMBRE

**52° Section : MALADIES DES APPAREILS DIGESTIF ET URINAIRE**

**1° sous-section : (Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie)**

Docteur Anthony LOPEZ

**2° sous-section : (Chirurgie viscérale et digestive)**

Docteur Cyril PERRENOT

**53° Section : MÉDECINE INTERNE, GÉRIATRIE ET MÉDECINE GÉNÉRALE**

**3° sous-section : (Médecine générale)**

Docteure Kénora CHAU (stagiaire)

**54° Section : DEVELOPPEMENT ET PATHOLOGIE DE L'ENFANT, GYNECOLOGIE-OBSTETRIQUE, ENDOCRINOLOGIE ET REPRODUCTION**

**4° sous-section : (Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques ; Gynécologie médicale)**

Docteure Eva FEIGERLOVA

**5° sous-section : (Biologie et médecine du développement et de la reproduction ; gynécologie médicale)**

Docteur Mikaël AGOPIANTZ (stagiaire)

**55° Section : PATHOLOGIE DE LA TÊTE ET DU COU**

**1° sous-section : (Oto-Rhino-Laryngologie)**

Docteur Patrice GALLET

=====

**MAÎTRES DE CONFÉRENCES**

**5° Section : SCIENCES ÉCONOMIQUES**

Monsieur Vincent LHUILLIER

**7° Section : SCIENCES DU LANGAGE : LINGUISTIQUE ET PHONETIQUE GÉNÉRALES**

Madame Christine DA SILVA-GENEST

**19° Section : SOCIOLOGIE, DÉMOGRAPHIE**

Madame Joëlle KIVITS

**64° Section : BIOCHIMIE ET BIOLOGIE MOLÉCULAIRE**

Madame Marie-Claire LANHERS - Monsieur Nick RAMALANJAONA

**65° Section : BIOLOGIE CELLULAIRE**

Madame Nathalie AUCHET - Madame Natalia DE ISLA-MARTINEZ - Monsieur Christophe NEMOS

**66° Section : PHYSIOLOGIE**

Monsieur Nguyen TRAN

**69° Section : NEUROSCIENCES**

Madame Sylvie MULTON

=====

**MAÎTRES DE CONFÉRENCES ASSOCIÉS DE MÉDECINE GÉNÉRALE**

Docteur Cédric BERBE

=====

## DOCTEURS HONORIS CAUSA

Professeur Charles A. BERRY (1982)  
*Centre de Médecine Préventive, Houston (U.S.A)*

Professeur Pierre-Marie GALETTI (1982)  
*Brown University, Providence (U.S.A)*

Professeure Mildred T. STAHLMAN (1982)  
*Vanderbilt University, Nashville (U.S.A)*

Professeur Théodore H. SCHIEBLER (1989)  
*Institut d'Anatomie de Würzburg (R.F.A)*

Professeur Mashaki KASHIWARA (1996)  
*Research Institute for Mathematical Sciences de Kyoto (JAPON)*

Professeure Maria DELIVORIA-PAPADOPOULOS (1996)  
*Université de Pennsylvanie (U.S.A)*

Professeur Ralph GRÄSBECK (1996)  
*Université d'Helsinki (FINLANDE)*

Professeur Duong Quang TRUNG (1997)  
*Université d'Hô Chi Minh-Ville (VIËTNAM)*

Professeur Daniel G. BICHET (2001)  
*Université de Montréal (Canada)*

Professeur Marc LEVENSTON (2005)  
*Institute of Technology, Atlanta (USA)*

Professeur Brian BURCHELL (2007)  
*Université de Dundee (Royaume-Uni)*

Professeur Yunfeng ZHOU (2009)  
*Université de Wuhan (CHINE)*

Professeur David ALPERS (2011)  
*Université de Washington (U.S.A)*

Professeur Martin EXNER (2012)  
*Université de Bonn (ALLEMAGNE)*



## DEDICACES

PRESIDENT DU JURY,

A NOTRE MAITRE ET PRESIDENT,

Monsieur le Professeur Francis GUILLEMIN, Professeur de Santé Publique,

Nous vous remercions de nous avoir fait l'honneur de présider ce Jury de Thèse,





AUX MEMBRES DU JURY :

A NOTRE MAITRE, JUGE ET DIRECTRICE DE THESE,

Madame le Docteur Martine LEONARD,  
Médecin Inspecteur Régional du Travail,

Je vous remercie pour votre disponibilité, et votre accompagnement durant ce long travail de recherche. Je vous remercie également pour votre enseignement et vos précieux conseils. Vous avez su, au travers du partage de votre expérience et de vos valeurs, aiguïser mon regard d'étudiant en médecine du travail, pour faire de moi le médecin du travail que je suis devenu. Je vous en remercie.

A NOTRE MAITRE ET JUGE,

Madame le Docteur Isabelle THAON,  
Maître de Conférence des Universités de Médecine et Santé au Travail de Nancy,

Je vous remercie pour vos précieux conseils qui m'ont guidé tout au long de ce travail de recherche. Je vous remercie également pour votre implication dans ces quatre années de formation d'internat de médecine et santé au travail. Votre engagement ainsi que votre rigueur, ont été pour moi toujours formateurs et enrichissants. Le travail que nous avons mené auprès des internes durant ces quatre années a également été très riche d'enseignement.

A NOTRE MAITRE ET JUGE,

Madame le Docteur Nathalie NOURRY,  
Maître de Conférence des Universités de Médecine et Santé au Travail de Strasbourg,

Je vous remercie pour votre investissement dans ma formation de médecin du travail. Je vous remercie également d'avoir accepté de faire le déplacement depuis Strasbourg pour participer à mon jury de Thèse en dépit du contexte particulier de ces dernières semaines qui ne permettra finalement pas notre rencontre lors de cette soutenance.



#### A MA FAMILLE :

A mon épouse Justine pour son soutien et sa bienveillance dans la vie mais aussi tout au long de ce travail. A notre fils Timothé que nous aimons par-dessus tout. A mes parents pour leur soutien sans faille ; soutien avec lequel j'ai pu entreprendre sereinement ces études et les mener jusqu'à leurs termes. A mon frère, mes sœurs, mes grands-parents et à toute ma famille que j'aime. A mon Papy qui nous a malheureusement quitté cet été et qui aurait été fier de moi pour ce grand jour. A mes beaux-parents que je remercie particulièrement pour leur long travail de relecture, ainsi que mes beaux-frères pour leur aide.

Merci de m'avoir soutenu et accompagné tout au long de ces longues études.

#### A MES AMIS :

A David, Mélo, Gabi, Mehdi, Anne-Laure, Simon, Marie-Eve, Bari, Benoit, Juan, Jean, Amandine, Nowlo, Hélène, Julien, Sonia, Vince, Sophie, Alexis, Eva, Ben, Fab, Céline, Quentin, Laëtitia, Nils, Marie, Chau, Charly, Philippe, et tous les autres.

Je vous remercie pour votre soutien ainsi que tous les moments inoubliables que j'ai passé avec vous. Et j'espère qu'il y en aura encore bien d'autres.

A mes co-internes, Yan, Cédric, Aurélie, Mathilde, Clémence, Clara, Barbara, Laure et tous les autres, pour leur soutien durant ces quatre années ainsi que ces bons moments passés ensemble.

#### A MON EQUIPE :

Catherine, merci pour ton soutien, tes conseils avisés, ton partage d'expérience et ta bonne humeur. Merci à toute l'équipe pour le travail formidable que vous faites tous au quotidien.

#### A MES MAITRES :

Dr Annen-Fichaux, Dr Allard, Dr Mederic, Dr Maury, Dr Kieffer, Dr Penven, Dr Manel, Dr Puskarczyk, merci pour ces moments, merci pour votre enseignement.



## SERMENT

«Au moment d'être admis à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité. Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux. Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions. J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité. J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences. Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences. Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me sont confiés. Reçu à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs. Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés. J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité. Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonoré et méprisé si j'y manque ».



# TABLE DES MATIERES

LISTE DES PROFESSEURS.....	5
DEDICACES.....	13
SERMENT .....	19
TABLE DES MATIERES .....	21
GLOSSAIRE.....	23
<b>I. PRESENTATION DU SUJET.....</b>	<b>25</b>
I.1. Définitions et cadre réglementaire .....	25
I.1.1. Définitions .....	25
I.1.2. Cadre règlementaire .....	26
I.1.3. Le télétravail peut se décliner sous différentes formes.....	27
I.1.4. Il peut aussi se faire dans différents lieux .....	27
I.1.5. Le télétravail et les NTIC.....	28
I.1.6. Le télétravail et les risques psychosociaux .....	28
I.1.7. Actualités.....	29
I.2. Statistiques .....	30
I.2.1. Au niveau mondial et européen.....	30
I.2.2. En France .....	30
I.3. Revue de la littérature scientifique .....	33
I.3.1. Les conséquences sur l’aspect personnel ; le conflit vie professionnelle, vie privée (F/T) du télétravail à domicile.....	33
I.3.2. Les conséquences sur l’aspect professionnel .....	34
I.3.3. Les conséquences sur la santé .....	36
<b>II. MANUSCRIT ANONYMISÉ – ARTICLE ORIGINAL.....</b>	<b>40</b>
<b>III. CONCLUSION ET PERSPECTIVES .....</b>	<b>73</b>
III.1. Résultats qui n’ont pas été présentés dans l’article scientifique.....	73
III.2. Discussion qui n’a pas été présentée dans l’article scientifique.....	74
III.3. Conclusion générale .....	76
III.4. Perspectives.....	77
<b>IV. BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>79</b>
<b>V. ANNEXES .....</b>	<b>87</b>
PERMIS D’IMPRIMER.....	168
RESUME DE LA THESE.....	169





## GLOSSAIRE

ANI	Accord national interprofessionnel
BIT	Bureau International du Travail
CGET	Commissariat général à l'égalité des territoires
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
CSE	Comité social et économique
CWW	Compressed Work Weeks
DARES	Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques
EUROFOUND	Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail
ESN	Entreprise de Services du Numérique
F/T	Famille/Travail
FWA	Flexible Work Arrangements
FWC	Family-to-Work Conflict
JORF	Journal Officiel de la République Française
N+1	Manager de proximité, responsable hiérarchique direct
NTIC	Nouvelles Technologies de la Communication et de l'Information
OBERGO	Observatoire des conditions de travail et de l'ergosstresie
PITH	Pôle d'insertion des Travailleurs Handicapés
RH	Ressources Humaines
RPS	Risques Psychosociaux
SSII	Société de Services en Ingénierie Informatique
TIC	Technologies de la Communication et de l'Information
TMS	Troubles Musculo-squelettiques



# I. PRESENTATION DU SUJET

## I.1. Définitions et cadre réglementaire

### I.1.1. Définitions

Le terme télétravail est apparu pour la première fois dans les années 1970, suite à sa promotion de la part de l'Etat français qui y voyait une solution pour l'aménagement du territoire (1). D'après l'étude américaine publiée par Allen TD en 2015, au fil des années, de nombreux termes sont apparus dans la bibliographie pour désigner le télétravail : travail flexible, travail à domicile, travail alternatif, Remote work, telecommuting.

Dès 1990 le Bureau International du Travail (BIT) avait défini le télétravail avec deux notions : la première définition était que le travail est accompli dans un lieu éloigné du siège central ou des équipements de production, et donc conduit à un isolement du travailleur ; et la seconde portait sur le fait que les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) facilitent la communication et permettent de réaliser cette séparation (2).

L'étude de Allen TD a également proposé une définition du télétravail en se basant sur les anciennes définitions et conceptualisations de plusieurs études : « Le télétravail est une pratique de travail qui permet à des salariés de remplacer une partie de leurs heures de travail typiques (pouvant aller de quelques heures par semaine à du temps plein) par du travail en dehors du lieu de travail principal - généralement par l'intermédiaire de la technologie pour permettre d'interagir avec les autres individus et pour effectuer des tâches de travail ». Pour celle-ci le « terme de télétravail implique de travailler dans une variété d'emplacements alternatifs hors du bureau « classique » et comprend le travail à domicile, les télécentres, centres d'appel, et même de travailler dans les locaux de l'entreprise mais dans d'autres bureaux avec des NTIC » (3).

En 2017 l'EUROFOUND a publié une méta-analyse européenne (4) qui présente aussi une définition du télétravail. Cette définition plus simple est centrée sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle dit que le télétravail peut être défini comme un recours aux TIC, telles que les smartphones, les tablettes, les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau, aux fins d'un travail hors des locaux de l'employeur.

Donc le télétravail est une nouvelle forme de travail, une nouvelle organisation de travail qui consiste à travailler éloigné de son bureau habituel et qui est rendue de plus en plus possible par les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

## I.1.2. Cadre réglementaire

Le 16 juillet 2002, l'accord-cadre Européen sur le télétravail, défini par les partenaires sociaux, visait à procurer plus de sécurité aux télétravailleurs salariés dans l'UE (5).

L'accord national interprofessionnel (ANI), publié en juillet 2005, a posé un cadre à cette pratique en France en abordant différents points : la définition du télétravail, le caractère volontaire, la réversibilité et l'insertion, les conditions d'emploi, la protection des données, la vie privée, les équipements de travail, la santé et la sécurité, l'organisation du travail, la formation et les droits collectifs. (6).

Suite à cet accord, deux lois ont été promulguées :

- Le 12 mars 2012, la loi relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique, a défini dans l'article 133 les conditions d'accès au télétravail par les fonctionnaires, agents publics non fonctionnaires et magistrats (7).
- Le 22 mars 2012, la loi relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives(8), ajoutant au code du travail plusieurs articles concernant le télétravail.

Le 12 mars 2016, un décret d'application de la loi a été publié au JORF n°0036 le 12 février 2016 et a défini les modalités de mise en place du télétravail au niveau des fonctions publiques (9).

Récemment, les ordonnances du 22 septembre 2017 (10) ont renforcé le cadre réglementaire en modifiant les trois articles du code du travail relatifs à l'exécution et à la modification du contrat de travail dans le cadre du télétravail. L'article L. 1222-9 définit le télétravail et ses modalités de mise en œuvre (11), l'article L. 1222-10 définit les obligations de l'employeur face à cette pratique (12), et l'article L. 1222-11 concerne l'application du télétravail en cas de circonstances exceptionnelles (13). Cette modification oblige désormais l'employeur à justifier les raisons du refus d'accepter qu'un salarié effectue du télétravail. Aussi cette pratique n'est plus obligatoirement écrite dans le contrat de travail, mais elle doit être formalisée par des accords collectifs ou par une charte établie par l'employeur après avis auprès du Comité Social et Economique CSE. Le salarié est en droit de refuser du télétravail et ce refus ne peut pas constituer un motif de rupture du contrat de travail. (11–13).

Par ailleurs Les accords-cadres des grandes entreprises se multiplient : c'est le cas par exemple de Saint-Gobain (14). On en compterait actuellement une centaine en France et environ 30 au niveau de la région Grand-Est (15). Le cabinet OBERGO a recensé depuis 2005, 80 accords, dont 66 accords d'entreprises du secteur privé, 3 au niveau de la fonction publique, et 11 chartes dans le secteur parapublic (16). Des études sont en cours pour étudier les accords ainsi que leurs contenus. C'est le cas par exemple au niveau de la région Grand-Est.

### I.1.3. Le télétravail peut se décliner sous différentes formes

- Le télétravail nomade : Le travail est réalisé dans divers lieux, lors de déplacements professionnels comme dans des hôtels, dans des restaurants, dans des lieux publics. Il est possible grâce aux TIC comme les ordinateurs portables, les smartphones, les tablettes, et une connexion à internet avec le 3G, 3G+, 4G lite ou le WI-FI.
- Le télétravail occasionnel : Dans ce cas il est effectué lors de situations particulières qui ne permettent pas de se rendre sur son lieu de travail. C'est le cas par exemple des jours de grève de transport, lors d'intempéries ou lors des contraintes personnelles (une garde d'enfant, un problème de santé...).
- Le télétravail pendulaire ou alternant : Il correspond à un télétravail régulier en alternant les périodes de travail dans l'entreprise et les périodes de télétravail. Il peut être de 1 jour à plusieurs jours par semaine. La majorité des entreprises (65%) ont signé des accords laissant une fourchette allant de 0,5 jours à 4 jours de télétravail par semaine au libre choix des salariés. 15% ont fixé 1 jour par semaine et 15% également ont fixé 2 jours par semaine (17). Dans la fonction publique le décret de 2016 a fixé une limite de 3 jours maximum de télétravail par semaine (9). Cette forme de télétravail est appelée à se développer dans les prochaines années.

Il peut s'effectuer de façon formelle via des accords d'entreprise, ou d'avenants de contrat de travail ou informelle via le télétravail « gris », non contractualisé. Il s'effectue pendant les heures de travail, mais peut avoir une plus grande flexibilité.

### I.1.4. Il peut aussi se faire dans différents lieux

- A domicile
- En bureau déporté : C'est-à-dire dans d'autres locaux que ceux habituels du salarié dans l'entreprise ou dans des entreprises partenaires.
- En tiers-lieux :
  - Les Espaces de Coworking : Il s'agit d'un lieu de travail permettant à des professionnels de différentes professions et secteurs d'activité de se rencontrer de façon formelle ou informelle du fait d'un espace de bureau partagé.
  - Les télécentres : Ce sont des espaces de travail disposant d'une bonne offre de service de TIC (très haut débit internet, visiophonie). Ces espaces peuvent être situés dans des lieux publics ou privés.
- Des lieux intermédiaires de télétravail pour nomades :
  - Il s'agit de tous les lieux où l'accès aux TIC est possible pour permettre de travailler de façon autonome et « nomade » : le train, l'avion, les lieux publics... (18)

### I.1.5. Le télétravail et les NTIC

Avec l'accélération du développement des NTIC, le télétravail est lui aussi en phase d'augmentation et d'accélération en France, en Europe et dans le monde. L'utilisation des NTIC en Europe est passée de 26% des salariés à 37% entre 2005 et 2015.

Les secteurs d'activité où l'utilisation des NTIC est la plus importante sont les services financiers, les gestionnaires, les professions libérales et les techniciens (19). En effet les NTIC permettent de travailler et communiquer à distance (4,16,18,20–27) et leur démocratisation s'est accélérée dans les 10 dernières années depuis l'arrivée du smartphone.

Cette évolution est fondamentale car elle représente pour les entreprises et les salariés, un changement organisationnel profond (3). Les NTIC sont désormais présentes aussi bien au niveau privé que professionnel. Aussi de plus en plus de travailleurs aspirent à l'utilisation de ces technologies, et celles-ci prennent une part de plus en plus importante parmi les travailleurs (18,19).

Le développement de ces technologies joue un rôle majeur dans le développement et l'accélération du télétravail, surtout chez les cadres. L'utilisation du téléphone portable professionnel est passée de 53% à 60% entre 2005 et 2015 (22).

Une étude récente française s'intéressant aux TIC et à la santé psychologique au travail, a montré que ce type de technologie (de communication à distance) entraînait une « *augmentation de la charge de travail perçue ainsi qu'une modification significative du rapport psychologique de l'opérateur à son travail* » (28).

### I.1.6. Le télétravail et les risques psychosociaux

Nous rappelons que selon le rapport d'expertise de Michel Gollac en 2011 (29) « *les risques psychosociaux sont généralement définis comme « les risques pour la santé, mentale mais aussi physique, créés au moins en partie par le travail à travers des mécanismes sociaux et psychiques* » sont analysés selon six dimensions : les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeur, l'insécurité socio-économique ».

Parmi l'ensemble des facteurs de RPS du rapport Gollac, les catégories concernées par le télétravail sont :

- L'intensité du travail et le temps de travail (Avec la conciliation travail hors-travail, l'intensité du travail, le temps de travail, les contraintes de temps, les interruptions de tâches, l'extension de la disponibilité, les nouvelles technologies.),
- La charge émotionnelle (avec la peur de devoir cacher ses émotions),
- L'autonomie et les marges de manœuvre (avec l'autonomie procédurale (dans la tâche)),

- Les rapports sociaux et les relations de travail (avec les relations entre collègues (coopération, intégration dans un collectif, autonomie collective, participation, stratégies et idéologies défensives collectives), avec la hiérarchie, autres formes de la relation à l'entreprise (rémunération et carrière (ralentissement de la progression de la carrière ?), avec la coopération et le soutien, les conflits, et les harcèlements),
- Les conflits de valeurs (qualité de la communication, qualité empêchée) (29,30).

### I.1.7. Actualités

L'actualité est très riche autour du télétravail : de nombreux articles de presse sont publiés régulièrement autour de cette nouvelle pratique. Elle est très souvent présentée comme une alternative de travail lorsqu'un évènement exceptionnel ne permet pas de se rendre sur son lieu de travail (lorsque les conditions de circulation ou météorologiques ne sont pas bonnes, lorsqu'il y a des grèves...). Cela correspond donc très souvent à du « télétravail occasionnel ». Récemment en France, au deuxième trimestre 2018 en France, les médias ont beaucoup parlé du télétravail comme alternative à la grève des transports qui s'était étalée sur plusieurs mois.

## I.2. Statistiques

### I.2.1. Au niveau mondial et européen

De nombreux articles de la littérature scientifique contiennent des données statistiques sur le télétravail (4,18,31,32), et celles-ci ont montré une augmentation du nombre de télétravailleurs au fil du temps. Par ailleurs de nombreux rapports et enquêtes ont été publiés au cours des dernières années sur le nombre de télétravailleurs :

- Une estimation réalisée en 2001 comptait 28 millions de télétravailleurs aux Etats-Unis, et une croissance de 11% par an (27).
- Une étude française publiée en 2006 indiquait qu'aux Etats-Unis 24.6% des personnes font du télétravail, en Europe ils sont 13%, avec de fortes disparités entre les pays. (Les Pays nordiques ayant beaucoup plus de télétravailleurs que les pays d'Europe du sud) (33).
- Selon les données de l'American Community Survey (US Census Bureau), 2,8% des salariés américains (3,7 millions) ont déclaré leur domicile comme lieu de travail principal. Ce site indique aussi que les travailleurs à domicile américains réguliers ont augmenté de 115% depuis 2005 soit dix fois plus vite que le reste de la population des travailleurs (34,35).
- En 2009 un rapport publié par le Centre d'analyse stratégique recensait pour les salariés effectuant du télétravail plus de 8h par mois : en France 8,4% contre en Europe 17,7% et pour le premier pays européen à savoir la Finlande 32,4% (36).
- Un sondage mené par IPSOS/REUTERS en 2011 dans 24 pays a montré que près de 10% des personnes interrogées ont déclaré avoir travaillé depuis la maison tous les jours. (3).
- Selon une enquête annuelle réalisée par la SHRM en 2014, 59% des salariés ont télétravaillé quelle qu'en soit la forme. Une autre étude menée par Worldatwork en 2013 a montré que 88% des entreprises proposaient du télétravail (37).
- Selon la sixième enquête européenne sur les conditions de travail réalisée en 2017, certains autres pays européens comme le Danemark, la Suède, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et le Luxembourg ont une utilisation plus forte des NTIC. Cette même étude montre qu'en Europe, environ 2% des employés réalisaient du télétravail à domicile en 2017. Il s'agissait de la grande majorité des télétravailleurs (19).

### I.2.2. En France

En France de nombreuses statistiques ont été publiées au cours des dernières années et montrent également une augmentation croissante du nombre de télétravailleurs :

- Un rapport sur le télétravail aux Etats-Unis publié en 2000, estimait à un peu moins de 500 000 les télétravailleurs en France (31).



- La DARES a estimé en 2004 que 2% des salariés effectuaient du télétravail à domicile, et 5% du télétravail nomade (38).
- En 2008 une publication de l'INSEE montrait déjà une forte augmentation du télétravail en lien avec l'augmentation rapide de l'utilisation des TIC (22% en 2008 contre 16% en 2007 (15)).
- L'enquête Greenwork publiée en 2012 avait estimé un taux de télétravailleurs réguliers à au moins 8 à 12,4% par mois. La même étude montrait aussi que les entreprises de plus de 250 salariés n'en étaient qu'à des phases d'expérimentation avec des petits effectifs de 30 à 200 salariés effectuant du télétravail (39).
- L'ANACT a évalué, en 2015, le nombre de salariés effectuant du télétravail à 14,2% des salariés du public et du privé (17).
- D'après un sondage réalisé par l'institut BVA sondage du 5 au 8 octobre 2015 sur 1267 salariés en France, 20% avaient déclaré télétravailler au moins 2 jours par mois. 20% des télétravailleurs étaient dans des entreprises de moins de 10 salariés, 82% étaient issus du secteur privé, 57% étaient des managers. 78% de ces télétravailleurs exerçaient leur activité depuis leur domicile. En ce qui concerne la formalisation de cette pratique, seulement 31% bénéficiaient d'un accord d'entreprise et 27% d'un avenant de contrat. Enfin parmi les motivations au choix de réaliser du télétravail, l'étude retrouvait par ordre d'importance : « *la possibilité d'avoir plus de temps pour sa famille et amis* », « *une aspiration à un meilleur cadre de vie* », et enfin « *l'aspiration à plus d'autonomie* » (40).
- La CGET a publié une étude en 2015 en reprenant les gains potentiels dus au développement du télétravail en France à Horizon 2025 en Ile-de-France. Parmi ceux-ci on retrouvait une réduction du temps des transports de 1h10 par jour, un gain mensuel de 124 euros liés aux économies de garde d'enfant et de transports, une baisse de 33% de l'absentéisme au travail, ainsi qu'un gain d'attractivité pour les communes ayant des télé-centres vis-à-vis du nombre d'habitants (41).
- Le Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique a publié un article en 2017 concernant les secteurs d'activités. Le télétravail se concentre dans l'informatique, l'ingénierie conseil, les télécoms, l'industrie pharmaceutique, les industries métallurgiques, les assurances et les banques. Le laboratoire d'analyse et de décryptage du numérique attribue ces résultats au fait qu'ils concentrent plus de cadres et de professions administratives (42). Selon l'étude OBERGO publiée en 2015, 12% des télétravailleurs se concentraient dans le secteur des TIC (SSII ou ESN, informatique, télécoms...) (43).
- Selon une autre étude menée par IPSOS en 2016, le télétravail régulier représentait 10% et le télétravail occasionnel 14% soit au total 24% des Français travaillant dans un bureau. Parmi les autres répondants 41% se disaient intéressés par le télétravail mais n'en faisaient pas. Enfin seulement 6% n'étaient pas intéressés. L'appétence pour le télétravail est donc relativement forte dans les populations travaillant dans les bureaux (44).

- En 2016 l'enquête, OBERGO réalisée sur un échantillon de 572 102 salariés français, a estimé le nombre de salariés en télétravail à 16.7% des salariés en 2012, contre 8% en 2006 (16).
- Une étude publiée dans la presse en 2016 recensait 67% des interrogés souhaitant télétravailler, dont 18% souhaitant télétravailler tous les jours de la semaine. Cette étude réalisée sur 1148 Français entre 18 et 65 ans montre que le télétravail suscite chez les personnes une attirance certaine (45).
- L'enquête SUMER 2017 nous montrait que 760 000 salariés pratiquaient du télétravail au moins une journée par semaine, soit 3,1% des salariés. Cela concernait essentiellement les cadres et professions intellectuelles supérieures (461 700 salariés), majoritairement entre 40 et 49 ans. Les salariés de moins de 25 ans ainsi que de 25 à 29 ans étaient beaucoup moins concernés (46).

### I.3. Revue de la littérature scientifique

#### I.3.1. Les conséquences sur l'aspect personnel ; le conflit vie professionnelle, vie privée (F/T) du télétravail à domicile

- Une méta-analyse de 1998, montrait que les conflits F/T étaient liés à la satisfaction au travail (47).
- Selon une étude réalisée en 2003, certains chercheurs avaient constaté que de nombreuses personnes pouvaient être prédisposées à prioriser une activité familiale et donc à choisir le télétravail pour équilibrer la vie professionnelle et familiale. Le conflit F/T était alors moins important (48).
- Une étude française publiée en 2004 abordait la question du télétravail pour articuler la vie professionnelle et la vie privée chez les cadres. La question d'équilibre entre les deux ne vient que secondairement quant au choix de réaliser du télétravail. Le choix du télétravail est, d'après l'article, en lien avec l'organisation du travail dans le sens de sa flexibilisation (49).
- Le constat d'une étude réalisée en 2006 par Golden TD était que le salarié en télétravail à domicile avait des interruptions de tâche dans son travail pour lesquelles il était obligé de répondre du fait qu'il s'agissait de membres de sa famille. Par ailleurs plus la personne télétravaillait à la maison, plus elle consacrait de temps à sa famille et donc augmentant la probabilité d'interférences entre le travail et sa vie privée (27). Cette même étude confirmait un lien entre l'autonomie du télétravailleur et le conflit famille/travail (F/T) : l'autonomie réduisait le conflit F/T mais de façon partielle. Plus le salarié télétravaillait, plus le conflit F/T augmentait. Plus la taille du foyer de la personne était grand, plus le conflit F/T était important (27).
- Une étude allemande publiée en 2008 avait montré que le choix pour les salariés de faire du télétravail et d'avoir une flexibilité dans leurs horaires permettait une réduction des conflits vie privée, vie professionnelle, ainsi qu'une augmentation de la productivité (50).
- Une étude française publiée en 2008 aborde aussi ce sujet. Elle conclut en disant qu'il ne faut pas raisonner de façon globale sur le télétravail mais que l'on doit tenir compte des spécificités de chacune des formes de télétravail (51).
- Une étude réalisée sur 1008 femmes de l'administration publique allemande publiée en 2009 avait montré une baisse du conflit F/T chez les télétravailleuses à domicile (52).
- Selon une étude publiée en 2014 par Higgins C, l'augmentation du conflit F/T pourrait être réduit en comprimant les semaines de travail plutôt qu'en flexibilisant le travail (53).
- Une étude française de 2016 avait étudié le travail pendulaire des cadres et avait montré qu'il reconfigurait l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. De plus il avait aussi montré qu'il s'inscrivait dans une « complexité qui touche un ensemble de dimensions à la fois personnelles et socioprofessionnelles »(54).

### 1.3.2. Les conséquences sur l'aspect professionnel

Une méta analyse publiée en 2007 ne retrouvait aucun côté négatif sur la qualité des relations de travail. Par ailleurs elle retrouvait des avantages concernant l'autonomie perçue et la conciliation entre vie privée et professionnelle. Il y avait aussi des avantages concernant la satisfaction au travail, le rendement, l'intention du roulement. Ces conséquences positives semblaient d'après l'article, expliquées par l'autonomie perçue (55).

#### a. Les inconvénients

- Travailler loin du bureau entraînait une diminution des relations entre le salarié et son équipe, une diminution de l'information pour réaliser son travail, et pouvait être un frein au télétravail (56).
- Une étude qualitative publiée en 2000 décrivait des activités chronophages improductives dans le travail sur ordinateur que l'article appelle « manageurs de temps ». Il s'agissait par exemple des mises à jour de l'ordinateur, la plate-forme informatique, les versions des logiciels obsolètes, ainsi que tous les divertissements auxquels on pouvait accéder depuis un ordinateur (surf non motivé sur internet, jeux informatiques...) qui pouvaient se produire plus facilement dans les lieux de travail éloignés du fait d'une absence de contrôle social et/ou de surveillance. Pour pallier à cette dérive, les salariés proposaient d'établir un calendrier et de le respecter strictement (57).

#### b. Les avantages liés au travail à domicile

- Dès 1996 une étude française décrivait comme principaux avantages la souplesse des horaires, ainsi que le gain d'autonomie (58). Par ailleurs d'autres études ont montré qu'il permettait par exemple de ne pas perdre de temps à se préparer et se rendre au travail, une baisse des interruptions de tâches par la hiérarchie ou les collègues, ne pas avoir à faire face à des demandes immédiates des managers qui ne sont souvent pas urgentes, économiser du temps et des contraintes (27,59–61).

#### c. L'autonomie perçue

Concernant l'autonomie perçue, une étude réalisée sur 1008 femmes de l'administration publique allemande publiée en 2009 a également montré une autonomie plus importante chez les télétravailleuses à domicile (52). Dans une étude publiée en 2007, le télétravail avait un impact positif sur l'autonomie perçue (55). Une étude de 2014 soulignait le rôle important de l'autonomie (62).

#### d. Charge de travail

Le télétravail n'avait pas augmenté la charge de travail (selon une étude publiée en 2012) (26). Selon une autre étude publiée en 1998, la charge de travail perçue était plus élevée (63).

#### e. Effet sur la qualité du travail

Une étude publiée en 2007 montrait que le télétravail avait un impact négatif sur le travail, car il créait des interférences entre la famille et le travail (55). Selon une étude publiée en 2012, le télétravail augmentait légèrement la productivité (26). Selon une étude publiée en 2014 étudiant l'impact du télétravail à domicile sur les domaines familiaux et professionnels, le télétravail apportait un contrôle sur la qualité du travail, mais n'était que partiellement utilisé en ce qui concerne les domaines familiaux (64). Une étude française publiée en 2017 avait également retrouvé des effets positifs sur la performance du travail ainsi que la satisfaction au travail des télétravailleurs(65).

#### f. Le télétravail de haute intensité ; plus de deux jours par semaine

Il a entraîné des conséquences négatives sur la relation entre collègues mais des effets bénéfiques concernant la conciliation travail/famille (55).

#### g. Flexibilité du travail

- Selon une étude qualitative sur 17 télétravailleurs menée en 2000, certains participants avaient souligné que la flexibilité des horaires de travail pouvait faciliter les perturbations extérieures, par exemple par les enfants, des appels téléphoniques privés ou par d'autres types de problèmes. Aussi leurs horaires de travail étaient décalés en soirée et le week-end ce qui était pour eux plutôt négatif (57).
- Selon une étude réalisée en 2002, les salariés ayant un conflit de rôle élevé (choix entre carrière ou famille) avaient montré des préférences pour le télétravail par rapport au travail standard (66); cette même étude indiquait que les organisations proposant du télétravail pouvaient être plus susceptibles d'attirer des salariés avec de faibles conflits de rôle, et les personnes ayant déjà un faible conflit de rôle seraient plus susceptibles de faire du télétravail s'ils en avaient le choix (66).
- Dans une étude publiée par l'ARACT nord - Pas de Calais en 2013 une salariée interviewée avait souligné la dérive que pouvait avoir la flexibilité des horaires en télétravail à

domicile. Elle s'était ensuite fixée un cadre avec des horaires à ne pas dépasser pour pouvoir concilier vie professionnelle et vie familiale au mieux (67).

- Une étude publiée en 2014 montrait qu'une des forces du télétravail était la flexibilité des horaires de travail (62).

#### h. L'isolement professionnel

- Une étude française publiée en 2002 indiquait que le télétravailleur devait maintenir un lien social avec son entreprise (68). De plus, dans une autre étude de 2008, l'isolement professionnel était accru par le temps passé à télétravailler, mais était réduit par les interactions en face-à-face et les TIC (69). Une étude publiée en 2012 montrait que les salariés en télétravail avaient le sentiment d'être isolés (26). Une autre étude avait révélé que l'isolement professionnel avait une incidence négative sur le rendement au travail (62).

#### i. Rôle du soutien organisationnel

- Une étude avait observé que le soutien social organisationnel et le soutien du télétravail avaient été associés à une meilleure satisfaction au travail et à une réduction de la tension psychologique (70).

### I.3.3. Les conséquences sur la santé

#### a. Télétravail et santé

Comme l'indiquait une étude publiée en 2016, très peu d'études avaient étudié les conséquences du télétravail sur la santé. Elles n'avaient pas examiné l'influence du télétravail sur un nombre diversifié d'indicateurs de santé. Comme expliqué plus haut, plusieurs études avaient étudié le stress chez les télétravailleurs. Elles indiquaient par ailleurs que des études avaient trouvé que le télétravail avait un impact positif sur la satisfaction au travail, la qualité de vie, et le stress. Elles avaient aussi montré que la durée de télétravail permettant d'avoir le plus d'avantages pour la santé était de 1 à 2 jours par semaine. De plus l'article indiquait que les télétravailleurs qui avaient télétravaillé 8h par mois ou moins étaient nettement moins susceptibles que les travailleurs classiques d'avoir une dépression (71).

#### b. Sur le stress

Il s'agissait de notions abordées dans plusieurs études : Une d'entre elles en ressort des effets plutôt positifs (57,59,72). Sa conclusion tendait à soutenir le télétravail (59). Une autre allait aussi dans le même sens : les télétravailleurs étaient moins sujets au stress (55). Néanmoins, une autre étude publiée en 2012 trouvait à l'inverse, que les effets sur le stress étaient minimes (26).

#### c. Sur l'activité physique

Cette question était soulevée par une méta-analyse publiée en 2015, car elle concernait les risques sur la santé liés à de longues périodes en position assise, ou autres risques tels que l'excès de poids, les maladies cardiovasculaires, la mortalité prématurée (3).

#### d. Sur l'alimentation des salariés

Le problème était soulevé par l'étude (Allen, 2015). De façon générale l'alimentation serait de moins bonne qualité au travail qu'à la maison. Une étude avait montré que les personnes qui avaient déclaré une plus grande flexibilité au niveau du lieu de travail, avaient mangé moins rapidement leurs repas. Le télétravail aurait un impact positif sur la qualité de l'alimentation (3).

#### e. Télétravailler pour limiter les contaminations

C'était le cas par exemple d'une étude réalisée en 2010 qui s'était intéressée au télétravail comme alternative au travail « classique » en cas de pandémie de grippe pour éviter les contaminations (73).

#### f. Accidents de travaux imputés au télétravail

D'après un article, en 2009, il n'y avait eu que 10 accidents de travail recensés imputés au télétravail sur 650 000. L'article ajoutait que les accidents domestiques étant très nombreux, le risque pourrait être supérieur au risque dans les locaux plus adaptés de l'entreprise. D'après une autre étude, peu d'études avaient examiné les effets du télétravail sur les mesures de sécurité objectives, telles que les taux d'accidents, les pertes de journées de travail, l'absentéisme et les congés de maladie (74). D'après les conclusions de la concertation sur le développement du télétravail et du travail à distance (75), et de l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale, la présomption d'imputabilité relative aux accidents

de travail s'applique en cas de télétravail formalisé (76). De nombreux accords collectifs vont également dans ce sens.

#### g. Ergonomie et sécurité du télétravail à domicile

Un article publié en 2000 indiquait que les risques de ce nouvel environnement de travail devaient être pleinement évalués et compris. Aussi une attention particulière concernant les risques physiques, psychologiques, et la sécurité devait être prise en compte (77).

Une étude réalisée en 2001 pointait les risques en termes d'ergonomie et de sécurité des salariés travaillant à domicile (78).

Un article publié en 2004 avait démontré le besoin de formation des télétravailleurs en ce qui concerne l'ergonomie. Plus de 85% des participants n'avaient pas reçu de formation et 44% avaient éprouvé des douleurs et des positions inconfortables pendant le télétravail. Après avoir bénéficié d'une formation, les salariés avaient trouvé une amélioration du confort et une diminution de la douleur pendant le travail (79).

Une étude réalisée en 2012 indiquait que « *la recherche est insuffisante pour déterminer si le télétravail est positif ou négatif pour les employés, en ce qui concerne les effets sur la sécurité et la santé [...]. A noter que peu d'études ont examiné les effets longitudinaux du télétravail et l'impact sur risques pour la sécurité des télétravailleurs et la gestion de ces risques.* » (74).

Un guide réalisé par la CARSAT de Picardie en 2012 permettait de mieux appréhender les risques au poste encourus par les télétravailleurs à domicile, en les ayant identifiés (80).

Lors de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information, la question des effets réels sur la santé et la sécurité des TIC avait été abordée. Cette conférence indiquait que peu d'études montraient les effets des TIC sur la santé et la sécurité au travail. Elle indiquait que certains risques avaient été identifiés comme les risques psychosociaux (RPS) et les troubles musculosquelettiques (TMS) (81,82).

#### h. Handicap et télétravail

Une étude française de 1996 avait cherché à mettre en évidence les conditions d'application du télétravail dans un contexte d'incapacité et de maintien dans l'emploi. Les conclusions étaient que le télétravail pouvait constituer un levier intéressant de maintien dans l'emploi mais également accentuer une situation d'isolement et de marginalisation (83). D'après une enquête de Zevillage réalisée en 2012, l'intégration des travailleurs handicapés était en augmentation permanente, grâce au Pôle d'insertion des travailleurs handicapés (PITH) (84).



- i. Rôle du médecin du Travail dans la mise en place et le suivi des télétravailleurs

C'était le sujet d'une étude française publiée en 2014 (85).

## **II. MANUSCRIT ANONYMISÉ – ARTICLE ORIGINAL**

**Description de l'organisation, des motivations et des conséquences du télétravail pour les salariés dans trois grandes entreprises de Lorraine.**

**Description of the organization, motivations and consequences of telework for employees in three large companies of Lorraine.**

## **SUMMARY:**

**Purpose of the study:** In a highly competitive world of work, companies are constantly changing. This permanent evolution modifies the benchmarks of the employees, and for some make them disappear. Teleworking is a new form of work organization made possible by the use of information and communication technologies. According to our review of the literature, very few qualitative studies have explored the motivations, the organization and the consequences of teleworking for employees, research we achieved. **Method:** 22 qualitative interviews (42 minutes long on average) were conducted with employees of 3 large companies in Meurthe-et-Moselle until the data was saturated. The employees had been teleworking for at least 6 months and had varied socio-professional profiles. The interviews were anonymized, then fully transcribed and analyzed. **Results:** The main reasons for choosing teleworking are professional, regarding travel times and the degraded working environment. Teleworking allows employees to better reconcile professional and private life, however work is more intensive. They are more concentrated and are more productive in teleworking but describe less difficult days. They explain this paradox by a reduction in travel time and interruptions of tasks. In terms of health, teleworking allows an improvement in symptoms linked to stress and increases the quality of sleep at the expense of diet and physical activity. **Conclusion:** Teleworking employees feel more relaxed and are more successful in reconciling their private and professional lives. This is done at the cost of an intensification of work, still there could be long-term consequences on the working team as a drift of urgent work tasks on non-teleworkers.

**Keywords:** Telework, home telework, working conditions, work-life balance, quality of life

## RESUME

**Objectif :** Dans un monde du travail fortement concurrentiel, les entreprises sont constamment en mutation. Cette évolution permanente modifie les repères des salariés, et pour certains les font disparaître. Le télétravail est une nouvelle forme d'organisation du travail rendu possible par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. D'après notre revue de la littérature, très peu d'études qualitatives ont exploré les motivations, l'organisation et les conséquences du télétravail pour les salariés, ce que nous avons fait. **Méthode :** 22 entretiens qualitatifs (de 42 minutes en moyenne) ont été menés auprès des salariés de 3 grandes entreprises de Meurthe-et-Moselle jusqu'à saturation des données. Les salariés étaient en télétravail depuis au moins 6 mois et avaient avec des profils socioprofessionnels variés. Les entretiens ont été anonymisés puis retranscrits et analysés intégralement. **Résultats :** Les raisons principales du choix du télétravail sont professionnelles avec les temps de trajets, et l'environnement de travail dégradé. Le télétravail permet aux salariés de mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée, mais le travail s'intensifie plus. Ils sont plus concentrés et sont plus productifs en télétravail mais décrivent des journées moins difficiles. Ils expliquent ce paradoxe par une diminution des trajets et des interruptions de tâches. Sur le plan de la santé, le télétravail permet une amélioration des symptômes liés au stress et augmente la qualité du sommeil au détriment de l'alimentation et de l'activité physique. **Conclusion :** Les salariés en télétravail se sentent plus détendus et réussissent mieux à concilier leur vie privée et leur vie professionnelle. Ceci se fait au prix d'une intensification du travail et il pourrait y avoir au long cours des conséquences sur le collectif de travail comme une dérive des tâches de travail urgentes sur les non télétravailleurs.

**Mots clés :** Télétravail, télétravail à domicile, conditions de travail, conciliation vie privée vie professionnelle, qualité de vie.

## INTRODUCTION

Dans un monde du travail fortement concurrentiel, les entreprises sont constamment en mutation. Cette évolution permanente modifie les repères des salariés, et pour certains les font disparaître. Cette modification du travail est liée à l'augmentation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), qui entraînent une augmentation des facteurs de risques psycho-sociaux (RPS) [1,2]. Le télétravail est une nouvelle forme d'organisation du travail qui bouleverse le travail traditionnel aussi bien pour le salarié que pour le collectif de travail. De nombreuses études quantitatives ont montré que le télétravail est en augmentation dans le monde [3–11]. En France il était encore peu répandu en 2017, et était pratiqué régulièrement une fois par semaine par 3.1% des salariés et occasionnellement (quelques jours par mois) par 4.2% des salariés [12].

Sujet d'actualité, le télétravail a fait l'objet d'une forte évolution du cadre réglementaire ces dernières années, permettant aux entreprises de faciliter sa mise en œuvre [13].

Notre revue de la littérature montre que le télétravail a des conséquences mitigées sur le conflit vie professionnelle/vie privée [14–17]. Sur le plan professionnel, le télétravail serait positif sur l'autonomie et la qualité du travail, mais mitigé sur la flexibilité du travail [15,18–22]. Certaines études soulèvent des inconvénients, comme une diminution de la productivité, et une diminution de la communication [20,23]. En ce qui concerne la santé, une étude de 2019 montre que les cadres en télétravail régulier semblent avoir un état de santé plus altéré que celui du reste des salariés [12].

Le télétravail soulève encore de nombreuses questions [24]. Peu d'études ont exploré le lien entre les conditions de travail des salariés et leur santé sur le plan qualitatif, et tout particulièrement entre les facteurs de risques psychosociaux et l'orientation des salariés vers le télétravail. Le choix pour les salariés d'effectuer du télétravail à domicile ou dans un lieu de

travail déporté pourrait être une réponse à certains facteurs de RPS comme l'intensité du travail, la charge émotionnelle, l'autonomie ou encore les rapports sociaux entre salariés. Ces RPS ont été identifiés dans une étude menée par la DARES en 2011 comme délétères pour les télétravailleurs [25]. Nous avons également peu de connaissances sur l'organisation du télétravail ainsi que sur ses conséquences aussi bien professionnelles, personnelles et sur la santé.

Nous avons décidé d'étudier les raisons évoquées par les salariés quant au choix du choix du télétravail, son organisation, ainsi que ses conséquences professionnelles, personnelles et celles impactant la santé, et également l'évolution de ce choix. Nous avons également souhaité comprendre les raisons qui ont amené les entreprises à mettre en place du télétravail.

## **MATERIEL ET METHODE**

Il s'agit d'une étude descriptive, transversale et qualitative.

### **1. Sélection des entreprises et des salariés**

Après avoir recherché l'ensemble des accords d'entreprise sur le télétravail sur le Grand Est, nous avons choisi des entreprises de secteurs d'activité variés de Meurthe-et-Moselle, à savoir : une entreprise du secteur industriel de la métallurgie (entreprise A), une entreprise de services de télécommunications (entreprise B) et une entreprise administrative réalisant des missions de service public (entreprise C). La population ciblée dans notre étude était celle de salariés effectuant régulièrement du télétravail. Les médecins du travail ont été contactés, pour connaître la faisabilité de cette étude. Nous avons inclus les salariés réalisant du télétravail contractualisé à domicile ou dans un lieu déporté pendant leurs heures de travail, depuis au moins 6 mois, et de façon régulière au moins 1 fois par semaine. Nous avons contacté les employeurs pour présenter notre étude, avoir leur accord, et connaître la liste des salariés effectuant du télétravail et respectant les critères d'inclusion. A partir de cette liste nous avons, respectivement interrogé 6, 9, et 7 salariés pour les entreprises A, B, C jusqu'à saturation des données. La diversité socio-professionnelle des salariés interrogés était la plus grande possible et tenait compte de l'âge, du sexe, des profils familiaux (avec/sans enfants, enfants en bas âges/grands, célibataire/en couple...), de la catégorie socio-professionnelle, du poste/fonction de travail, du secteur d'activité des entreprises, de l'ancienneté en télétravail. Aucun salarié n'a refusé de participer à l'étude.



## **2. Recueil des données**

Nous avons réalisé des entretiens semi-dirigés à l'aide d'un guide d'entretien afin de faciliter l'expression spontanée et ainsi d'obtenir une grande diversité de réponses (Figure 1). Les entretiens ont été réalisés dans un bureau individuel fermé pour respecter la confidentialité, après avoir eu l'accord des salariés. La durée n'a pas été définie par avance, cependant une durée maximale d'1h30 était envisagée pour permettre une organisation des rendez-vous. Trente minutes ont été réservées à l'issue de chaque entretien pour permettre de faire une synthèse du ressenti par l'intervieweur, et une prise de note. Les entretiens ont débuté avec un court questionnaire. Il permettait d'engager la conversation et d'avoir des informations socio-professionnelles. Ensuite le contenu du guide d'entretien a été présenté au salarié avec les 6 thèmes à aborder par l'intermédiaire de questions. Parmi ces thèmes, nous avons défini trois thèmes principaux : l'organisation du télétravail, les raisons du choix du télétravail, et les conséquences du télétravail. Nous avons également choisi trois thèmes secondaires : la description du poste de travail, les conditions de travail et l'organisation de la vie privée, permettant de mieux connaître les salariés sur le plan professionnel et personnel. L'ordre des thèmes a été laissé au libre choix des salariés. Chaque entretien a été enregistré à l'aide d'un dictaphone avec l'accord oral du salarié, puis a été entièrement retranscrit et analysé à l'aide du logiciel Microsoft® Word et Microsoft® Excel pour l'encodage des verbatim. Leur analyse a permis de faire ressortir différents thèmes abordés dans les résultats et la discussion. Toutes les données ont été anonymisées.

## **RESULTATS**

Au total, 24 entretiens ont été réalisés entre le 16/07/2018 et 29/04/2019 dans les 3 entreprises. 22 salariés ainsi que 2 employeurs ont été interrogés. Les durées ont été comprises entre 23 minutes et 1h11 (moyenne : 45 minutes). Deux entretiens ont été réalisés auprès d'employeurs pour permettre de comprendre les modalités de la mise en place du télétravail dans les entreprises concernées, mais un seul entretien a fait l'objet d'une retranscription.

### **1. Description et caractéristiques des salariés interrogés**

#### **1.1 Caractéristiques socio-professionnelles**

Neuf hommes et 13 femmes ont été interrogés, âgés de 25 à 59 ans (moyenne 42,8 ans). 32% sont des employés de bureau, 27% des cadres, 27% des techniciens, et 9% des commerciaux. Parmi les catégories professionnelles, 36% sont dans la production, 27% dans la gestion/comptabilité, 18% dans le commerce, 9% dans le secrétariat, 5% pour la maintenance, et 5% dans la recherche. L'ancienneté dans l'entreprise varie de 2 à 40 ans (moyenne 16,9 ans), l'ancienneté au poste de travail varie de 1,5 et 18 ans (moyenne 6,7 ans) et l'ancienneté en télétravail varie de 0,5 à 4,5 ans (moyenne 1,9 ans). Parmi les salariés interrogés, 18 salariés ont des enfants vivant à domicile. Concernant les priorités dans la vie, ils ont presque tous répondu que la vie privée est plus importante que la vie professionnelle.

#### **1.2 Conditions de travail au niveau du lieu habituel de travail**

Dans les locaux de l'entreprise, l'environnement de travail est décrit comme bruyant et les interruptions de tâches sont nombreuses. « *Ce qui est embêtant c'est les interruptions quand je suis en train de faire quelque chose d'important* » (B3, 344). Neuf salariés déclarent avoir

un bureau individuel, 6 ont un bureau partagé, et 7 sont en open-space. Concernant la pause déjeuner, certains salariés prennent le minimum de temps de pause déjeuner, à savoir 35 minutes pour pouvoir rentrer chez eux plus tôt. « *Le but recherché, c'est le temps de midi, de le réduire au max* » (C23, 347). Trois salariés ont décrit des difficultés relationnelles avec leurs responsables hiérarchiques. « *Moi c'était plutôt les relations que j'avais avec ma direction. Et enfin bref j'ai pété les plombs.* » (C16, 161). Pour les autres, le soutien hiérarchique est plutôt bon. « *Dès que l'on a un souci, on en fait part, [...] on trouve des solutions* » (B6, 127). Les salariés les plus en difficulté sont les cadres supérieurs, seuls dans leurs missions. « *Non j'ai zéro soutien* » (B7, 230). Sur le lieu habituel de travail l'intensité du travail augmente « *On nous en demande de plus en plus.* » (B10, 296).

### **1.3 Mise en place du télétravail dans l'entreprise**

Les trois entreprises sélectionnées ont mis en place le télétravail au travers d'accords d'entreprises qui définissent ses modalités. Ceux-ci ont été le fruit d'échanges entre directions et partenaires sociaux. Le rapport de l'ANI (Accord national interprofessionnel) en 2005 a fixé les premiers accords nationaux sur le télétravail en France [13]. L'entreprise A, a mis en place le télétravail en 2013 et compte environ 1.5% de télétravailleurs. L'entreprise B l'a mis en place en 2013 et comptait 6.7% télétravailleurs en 2016 [26]. L'entreprise C l'a mis en place en 2015 et compte 3% de télétravailleurs. Parmi les différences notables, l'entreprise C, contrairement aux deux autres entreprises, n'autorise pas de flexibilité horaire durant le télétravail. L'autonomie est relevée par les salariés comme le critère principal du N+1 pour valider la mise en route du télétravail. Si ce critère n'est pas rempli, cela peut être un motif de refus. Certaines entreprises imposent aux salariés d'avoir au moins un an d'ancienneté avant d'être en télétravail, ceci pour permettre au salarié de bien connaître son poste, et d'établir une relation de confiance avec son responsable hiérarchique. « *Elle m'a autorisé à faire du*

*télétravail. Parce que je suis autonome à mon poste » (C18, 160). Certains ont expliqué l'importance de la relation de confiance entre eux et le N+1. Il est à noter qu'une des entreprises vérifie la conformité des installations électriques du bureau installé à domicile. Les 3 entreprises mettent du matériel à disposition des télétravailleurs. « Tout est fourni par l'entreprise. Il y a la souris, la station, les écrans, le PC portable » (C18, 43), « je n'ai pas de chaise j'aurais bien aimé demander » (B10, 90). Dans 2 entreprises les salariés ont une aide financière d'une centaine d'euros par an pour les frais d'électricité et de réseau.*

## **2. Description des raisons, de l'organisation et des conséquences du télétravail.**

### **2.1 Raisons du choix du télétravail**

Au départ, les raisons qui ont amené les salariés à demander à télétravailler sont les suivantes : en premier lieu, les raisons professionnelles sont les plus évoquées (15 salariés sur 22), puis les raisons personnelles (13 sur 22) et enfin les raisons médicales (3 sur 22).

#### **Raisons professionnelles**

Les temps de trajet sont une motivation fréquente pour 16 salariés et c'est la raison principale pour 6 d'entre eux. Ces 16 salariés ont un temps de trajet moyen de 93 minutes par jour, contre 51 minutes pour les salariés dont ce n'est pas une raison de choix. Plusieurs salariés ont décrit que le stress et la fatigue sont plus en lien avec les trajets qu'avec le travail. L'absence de trajet a un impact sur la conciliation vie privée vie professionnelle et sur la fatigue. « *J'ai demandé le télétravail car ça me fait plus de deux heures de transport par jour. Je me suis dit tiens ça me permettra de perdre moins de temps dans les transports et de voir plus mes enfants » (C23, 119).*

D'après 10 salariés sur 22, l'environnement bruyant de l'entreprise et les interruptions de tâches sont la deuxième raison à caractère professionnelle. Le télétravail leur permet de s'isoler pour « *des tâches qui demandent de temps, plus de réflexion* » (A2, 273).

Par ailleurs 3 salariés ont choisi le télétravail en raison de difficultés avec des collègues de travail. Ils ont pu se mettre à distance de cette situation difficile. « *Alors le contexte, déjà j'ai fait un burn-out 2013-2014, j'étais bien secoué.* » (C16, 155).

L'autonomie dans les tâches n'a pas été évoquée comme raison du choix du télétravail.

### **Raisons personnelles**

Au total, les raisons personnelles sont abordées par 13 salariés sur 22. Le télétravail permet une grande flexibilité et ainsi de rassurer le salarié. 6 salariés dont 4 femmes ont choisi le télétravail principalement pour pouvoir améliorer la conciliation entre vie privée et vie professionnelle, en particulier au niveau de la garde d'enfants. En effet le télétravail leur permet d'être présents à domicile ce qui est rassurant (possibilité de garde occasionnelle). « *Ça permettait justement de rester un peu avec mon bébé* » (A14, 176), « *Quand il était malade j'étais sûre d'être à la maison* » (A1, 246). Certains parents peuvent également télétravailler en présence de leurs enfants de façon régulière pour éviter de prendre un moyen de garde plus onéreux.

### **Raisons médicales**

Quatre salariés ont évoqué la fatigue comme raison de leur choix. Le télétravail à domicile leur permet de réduire cette fatigue. « *J'étais fatigué. Je sentais que 5 jours ici c'était trop pour moi* » (C16, 177). Une salariée a choisi le télétravail car elle a une pathologie chronique qui génère une asthénie importante, « *J'ai une maladie auto-immune. C'est aussi la raison pourquoi j'ai demandé du télétravail* » (B9, 225).

## **Evolution des raisons du choix avec l'expérience du télétravail**

Les raisons listées ci-dessus, qu'elles soient professionnelles, privées ou médicales ne semblent pas être modifiées par l'expérience que les salariés ont du télétravail. Ce sont souvent les mêmes raisons de départ qui poussent les salariés à continuer le télétravail. Avec l'expérience qu'ils ont du télétravail, ils ne regrettent pas leur choix. Ils souhaitent tous poursuivre ce mode de travail. Aucun salarié n'a indiqué vouloir arrêter de télétravailler. Aussi ils conseillent en général ce mode d'organisation du travail à leurs collègues ou à leurs proches. Les salariés ayant des journées de télétravail fixes, demandent à avoir plus de flexibilité ; Ils souhaitent pouvoir faire plus de télétravail à la carte. Les autres demandes sont plus en lien avec une amélioration de la qualité du matériel.

## **Raisons qui ont amené les entreprises à mettre en place de télétravail du point de vue des salariés**

La première raison évoquée est souvent économique. De leur point de vue, l'employeur ferait des économies grâce à la diminution du nombre de locaux mis à disposition, et à une diminution des arrêts de travail pour maladie. Le télétravail permettrait également de continuer à travailler en cas de maladie. La deuxième raison évoquée est la qualité de vie au travail (QVT). Celle-ci permettrait entre autres une meilleure conciliation vie privée / vie professionnelle, essentielle au bien-être des salariés. *« Il y a deux raisons : il y a le réglementaire car il y a des choses qui disent que la société devrait promouvoir le télétravail, et la deuxième est qu'ils sont quand même attentifs au travail des gens donc ils savent bien que concilier la vie privée n'est pas toujours facile donc je pense qu'ils laissent le choix comme ça » (A2, 214).*

## 2.2 Organisation du travail en télétravail

Les salariés ont en moyenne 1,7 jour fixe de télétravail par semaine, souvent le mercredi et le vendredi ; « *Ça a été imposé* » (B9, 48), *mais ils* souhaiteraient avoir en moyenne 2,9 jours par semaine. « *Si on me demande si je veux un jour de plus, je dirais oui. Mais je garderais au minimum au moins un jour, où on se réunit, on se revoit. Sinon il y a une fracture complète* » (B11, 290). Quatorze d'entre eux souhaitent augmenter le nombre de journées en télétravail, mais il s'agit d'un équilibre difficile à trouver. Par ailleurs les contraintes et la flexibilité du télétravail semblent différer d'une entreprise à une autre et dépendent du N+1. C'est le cas de deux salariés de la même entreprise : « *On s'arrange, s'il y a un truc je viens et je récupère un autre jour* » (B5, 90), « *c'est très strict, si on détermine que c'est lundi, ça ne peut pas être un autre jour* » (B3, 68). Les horaires en télétravail sont souvent différents de ceux de l'entreprise. Généralement les salariés commencent plus tôt, car ils n'ont pas de trajet à faire, « *je commence à 7h40 au lieu de commencer à 8h10* » (C19, 67), et peuvent finir plus tard, sans que ce soit imposé par l'entreprise « *si j'ai commencé un travail, je vais le terminer* » (A15, 84). Les salariés ayant des enfants en bas âge, organisent leurs journées de travail en fonction du rythme de leurs enfants. « *J'arrête, je vais faire à manger, je couche mon enfant à 21h, je reviens très vite au bureau* » (A2, 365). Parmi les salariés interrogés 9 sur 22 télétravaillent en débordement, en dehors de leurs horaires, le soir ou le week-end. Les cadres supérieurs sont plus concernés et avaient cette pratique avant le télétravail. « *Ça m'arrive, de me connecter le samedi, de me connecter le dimanche, de me connecter le soir* » (B4, 68). L'entreprise C bloque les connexions après 19h pour limiter le télétravail en débordement. Concernant le lieu de télétravail, les employeurs leur donnent l'obligation de télétravailler dans un bureau dédié à la maison mais seulement 5 salariés sur 14 le respectent. « *Je n'ai pas de bureau particulier chez moi* » (A1, 62). 15 salariés préfèrent télétravailler seuls à domicile. « *Je ne pourrais pas travailler le mercredi car ma femme ne travaille pas, elle viendrait me*

*déranger sans arrêt* » (A8, 357). Pour une minorité c'est le contraire « *En général je ne suis pas tout seul* » (B7, 93). Les salariés interrogés ont tous signé un avenant au contrat de travail annuel de télétravail. A l'exception des cadres supérieurs, c'est le responsable hiérarchique qui a autorisé le salarié à réaliser ou à renouveler son avenant en fonction de critères basés sur l'ancienneté et l'autonomie au poste. « *C'est mis dans un avenant, et il faut que je refasse la demande tous les ans* » (C22, 165). Pendant le télétravail, les salariés gardent leurs moyens de communication habituels mais communiquent moins. « *Je vais appeler beaucoup moins quand je suis en télétravail* » (A1, 140).

### **2.3 Conséquences du télétravail sur la vie professionnelle**

Le télétravail permet de privilégier des tâches incompatibles avec les interruptions de tâches et l'environnement bruyant, comme celles demandant de la concentration pour 14 salariés sur 22, et les petites tâches rapides mais nombreuses comme du classement de mails pour 3 salariés. Un autre salarié explique le gain d'être en réunion à distance « *j'ai plus d'avantages, car quand je suis en web conférence à la maison, j'ai mon ordinateur [...], alors que quand on est en réunion on n'a qu'une feuille.* » (B11, 108). Les salariés avec une grande variété de tâches, comme les cadres, modifient l'organisation de leurs semaines de travail en privilégiant les tâches évoquées ci-dessus en télétravail. « *Tout ce qui est dossiers où il faut bien réfléchir, je les garde pour le mercredi. Pour justement être au calme, bien étudier les choses* » (A13, 155). En conséquence, ces salariés se jugent plus rapides et plus efficaces dans leur travail. Ils sont aussi plus sereins pour le restant de la semaine. « *La qualité de mon travail est meilleure en rajoutant une journée de télétravail* » (C23, 132). En contrepartie, cette nouvelle organisation du travail leur demande de penser et d'anticiper la semaine en fonction du télétravail. Les salariés effectuant des travaux de production (traitement de données, saisies...) ne changent pas l'organisation des tâches dans la semaine car ils ont des activités



relativement similaires tous les jours. « *Exactement la même chose. Ce que je fais sur le plateau [...], je le fais aussi en télétravail* » (B12, 11).

Le télétravail entraîne une intensification du travail. Ils décrivent une concentration importante prolongée, une diminution des temps de pause, ainsi qu'une prolongation du travail en fin de journée pour finir leurs tâches. Leur charge de travail augmente mais cependant leur ressenti par rapport à l'intensité du travail reste le même qu'avant le télétravail. « *Je travaille plus à la maison qu'ici* » (B9, 222), « *Les autres personnes ne devaient en aucun cas subir le fait qu'une personne parte en télétravail. C'était une de nos premières inquiétudes à la mise en place du télétravail* » (C17, 45).

Certains salariés ont la crainte que leurs collègues ou responsables entendent certains bruits parasites d'origine personnelle (abolement d'un chien...). Ainsi la sérénité qu'ils décrivent en télétravail est atténuée par un fond d'inquiétude vis-à-vis du risque de regard négatif que pourraient avoir leurs collègues sur eux.

L'autonomie est soit similaire soit meilleure avec le télétravail, « *On est quand même autonome, [...] ça n'est que le fait de le gérer à la maison* » (B4, 296), « *Ça me permet plus de flexibilité* » (A1, 387). Un salarié explique que sans son N+1 et ses collègues à proximité, il est plus à l'aise avec les clients « *Quand tu es tout seul avec le client, tu peux tenter des choses, par rapport à ici où tout le monde a l'oreille tendue* » (B11, 252).

Peu de salariés ont décrit un sentiment d'isolement en télétravail car celui-ci est choisi et il n'est que de 1,7 jour par semaine en moyenne. « *Moi ça me convient parfaitement. J'ai besoin de cet isolement pour me concentrer* » (B11, 149). Pour d'autres au contraire : « *Le côté négatif c'est qu'il y a peut-être une sensation de d'isolement par moment* » (B10, 565). Pour les derniers, le lien avec l'entreprise est très important. « *C'est important que l'on ait un pied dans l'entreprise, face à l'isolement professionnel* » (B10, 246). Les salariés doivent donc trouver un équilibre afin de ne pas se sentir isolés.

Six salariés décrivent une absence de changement dans les relations professionnelles. 3 d'entre eux l'expliquent par le fait que leurs collègues ne les voient pas quotidiennement. « *Je suis pas mal en déplacement, donc je ne pense même pas qu'ils identifient si c'est du déplacement ou du télétravail* » (B7, 405). Trois salariés décrivent de meilleures relations de travail. Elles sont plus apaisées du fait de voir un peu moins ses collègues dans la semaine. « *Ça me les a améliorées, je les voyais moins* » (B6, 219). Un autre point soulevé est le fait que les collègues des salariés en télétravail, n'osent pas les déranger pendant le télétravail car ils ont plus de mal à savoir s'ils travaillent ou pas. C'est seulement au bout de plusieurs semaines ou mois que le collectif de travail prend en compte cette nouvelle organisation du travail. « *Ils ont peur de vous appeler car ils se disent il est chez lui on ne va pas l'appeler* » (C21, 245). Un grand nombre de salariés indique que leurs collègues non télétravailleurs ont une vision négative des télétravailleurs et peuvent émettre des critiques à leur égard. « *Ce qui se raconte sur nous c'est que l'on ne fait rien* » (B9, 303).

Concernant l'évolution de leur travail un salarié a déclaré : « *Le télétravail n'est pas une barrière dans mon évolution de carrière* » (C20, 202).

#### **2.4 Conséquences du télétravail sur la vie personnelle**

Les salariés expriment que le fait de travailler à domicile permet d'améliorer l'organisation de la journée, d'améliorer leur équilibre et leur bien-être. De façon générale le télétravail améliore la conciliation vie professionnelle vie privée. « *Oui c'est un gain de temps, c'est une amélioration de l'équilibre familial* » (A2, 294). Le télétravail leur permet par exemple de prendre des rendez-vous médicaux plus facilement. « *Je les mets le vendredi à 17h30 comme ça quand je sors du travail je peux aller voir le médecin* » (B6, 251). Enfin cette organisation leur permet de palier aux imprévus de la vie privée en étant à domicile comme par exemple aller chercher son enfant à l'école lorsqu'il est malade.

La majorité des salariés estiment arriver à bien séparer le travail et les tâches de la vie privée en télétravail. Certains expliquent que c'est plus simple car à la maison ils sont moins pressés par le temps. En effet ils n'ont pas de contraintes d'horaires pour les transports, ce qui leur permet de pouvoir finir leurs tâches avant de quitter le travail et d'être plus serein. « *Le professionnel est un peu dans le personnel, mais moi une fois que je quitte mon poste de travail le soir j'arrive tout de suite à faire la coupure* » (C20, 219). Beaucoup de salariés profitent d'être chez eux pour entrecouper la journée de travail avec des tâches de la vie privée. « *Moi je travaille beaucoup à 7h. De 7h à 8h15, ensuite je dépointe car je vais emmener mes enfants à l'école* » (C20, 37).

## **2.5 Conséquences du télétravail sur la santé**

Certains salariés décrivent, dans les premières semaines de télétravail, un mal être et un stress plus important. « *Les premières journées, je crois que j'étais encore plus stressé que si j'étais au travail. Car j'avais l'impression que je devais prouver que vraiment je travaillais* » (A15, 358). Cependant, avec le temps, l'anxiété décrite au début tend à diminuer. « *Je suis moins stressé par le transport* » (B12, 189). L'autonomie augmente et les salariés arrivent mieux à atteindre leurs objectifs. « *Je suis plus zen pour le restant de la semaine* » (B3, 454), « *Ça te permet de décompresser, c'est un exutoire* » (A14, 287). Les proches le ressentent également « *ça a été remarqué par mes amis, [...] que j'étais plus détendu.* » (C16, 247). Beaucoup de salariés disent avoir une meilleure qualité de vie et avoir gagné en sérénité : « *Le bien-être. Je suis moins fatigué. Psychologiquement je suis mieux. Je suis reposé moralement* » (C22, 315). Concernant le sommeil, 7 salariés sur 21 décalent l'heure du lever (ils n'ont pas de temps de trajet). Ceux qui ont des enfants, qu'ils soient grands ou en bas âge, se lèvent généralement à la même heure, et ont plus de temps pour s'en occuper. « *Je me lève à la même heure, je peux préparer les enfants tranquillement, moi je n'ai pas besoin de me préparer* » (A1, 265). Ils

sont généralement plus détendus la veille d'une journée de télétravail et décrivent un sommeil de meilleure qualité, plus réparateur. « *Je n'ai pas le stress de me dire mon réveil va sonner à 6h30, le sommeil est différent* » (B4, 299). Ils se sentent généralement moins fatigués après une semaine comportant du télétravail qu'une semaine classique du fait d'un environnement de travail plus calme et plus à leur rythme. « *Regarde là on est vendredi, je me sens bien* » (A14, 279).

Concernant l'alimentation du déjeuner en télétravail, 9 salariés mangent rapidement et moins bien que dans l'entreprise. « *Je vais prendre un yaourt, et je vais manger devant mon ordi* » (A2, 355), « *c'est un sandwich* » (B10, 555), « *je grignote un petit truc en 5 minutes* » (C16, 40). Par ailleurs, seuls 5 salariés indiquent faire de vrais repas et 2 mangent avec leurs proches. « *J'ai mon fils qui rentre manger à midi* » (B11, 268), « *je mange mieux chez moi qu'ici* » (A13, 108).

La sédentarisation et le risque de troubles musculo-squelettiques (TMS) sont de vrais problèmes pour les télétravailleurs. Le matériel n'est pas toujours adapté « *Je m'assois mal car je n'ai pas une bonne chaise* » (A2, 303). Plusieurs salariés indiquent qu'ils font beaucoup moins d'exercice physique en télétravail. « *Je ne bouge pas clairement* » (A2, 353). Deux salariés profitent de la pause déjeuner pour faire du sport.



## DISCUSSION

Cette étude nous a permis de mettre en évidence, que malgré sa flexibilité, le télétravail ne réduit pas l'intensité du travail, bien au contraire. Il permet d'améliorer la conciliation vie privée, vie professionnelle. Sur le plan de la santé, il permet d'améliorer les symptômes liés au stress mais en revanche l'alimentation est souvent moins bonne et la sédentarité augmente.

Elle présente toutefois quelques limites. Nous n'avons pas interrogé les salariés concernés par le télétravail « gris », (non contractualisé) qui représentent une part importante des télétravailleurs surtout si on considère l'ensemble des salariés effectuant du télétravail occasionnel. Une étude d'Ipsos publiée en 2016 indiquait que 10% des salariés effectuaient du télétravail occasionnellement [11]. Ce type de télétravail pourrait entraîner plus de dérives sur le plan professionnel, personnel ainsi que sur la santé. Par ailleurs, nous n'avons pas interrogé les salariés ayant arrêté le télétravail. Nous avons un biais de sélection car les salariés de notre étude ont une affinité pour le télétravail. D'après nos entretiens ce nombre resterait faible. Il serait intéressant pour compléter cette étude, de réaliser des entretiens auprès des médecins du travail pour avoir leur vision [27].

Notre étude a mis en évidence que le télétravail modifie les interactions entre les travailleurs et est parfois source d'incompréhensions ce qui peut engendrer des comportements négatifs tels que des moqueries, ou des remarques désobligeantes. Seraient-elles liées à une jalousie liée à un privilège accordé par le manager et/ou liées à un sentiment d'injustice face à une charge de travail plus importante en raison d'une absence des télétravailleurs du collectif de travail ? Nous avons constaté dans cette étude que les télétravailleurs augmentent leur charge de travail comme s'ils devaient justifier ce privilège. Les télétravailleurs travailleraient-ils

également plus par culpabilité vis-à-vis des collègues non-télétravailleurs ? Il semble difficile pour le collectif de travail de savoir s'il peut interagir avec le télétravailleur au risque de le déranger sur son temps personnel et de ce fait les télétravailleurs sont considérés comme absents du collectif de travail. En raison d'une proximité avec le N+1, les non télétravailleurs peuvent se retrouver à effectuer toutes les demandes urgentes. J. Greenberg montre dans ses recherches sur la justice distributive, que les perceptions d'iniquité entre les salariés d'un même collectif de travail (ici le privilège accordé), créent des tensions entre les salariés (ici les moqueries des salariés non-télétravailleurs). Le salarié privilégié a tendance à diminuer cette injustice en fournissant plus de travail à l'entreprise [28]. Lorsque le collectif de travail a plus de maturité face au télétravail et lorsque les salariés en télétravail dans une même équipe sont plus nombreux, ce comportement tendrait à diminuer.

Par ailleurs selon une étude de juin 2018 les contraintes, liées au du rythme de travail (ne pas pouvoir quitter son travail des yeux et subir des interruptions de tâches) augmentent depuis 1984. Les TIC y contribuent grandement [2]. Notre étude montre aussi une intensification du travail durant le télétravail, mais sans qu'elle soit ressentie négativement. Les télétravailleurs ne sont pas interrompus dans leurs tâches, ce qui les rend plus concentrés et ils réduisent leurs temps de pause. Une étude publiée en 2012 montrait également cette intensification [18]. Ce constat contribue à apporter un élément de réponse à une étude réalisée en 2019 par la DARES qui s'interrogeait sur le lien entre télétravail et productivité accrue. D'après notre étude la productivité accrue viendrait bien du télétravail avec les raisons détaillées précédemment [12].

Le télétravail semble engendrer un changement d'organisation pour le salarié en télétravail mais aussi pour le collectif de travail. Ainsi parmi les salariés interrogés, nous avons pu constater qu'ils adaptent l'organisation de leur travail dans la semaine, lorsque cela est possible. Le profil de ces tâches est similaire d'un salarié à l'autre : ils privilégient des tâches plus longues, ou qui demandent de la concentration, et ils sont plus sereins quant à la faisabilité des tâches qu'on leur demande d'exécuter dans la semaine. Il ressort de notre étude que le télétravail modifie aussi le travail de toute l'équipe du télétravailleur. Le manager est obligé d'adapter l'organisation de son équipe : par exemple, la programmation des réunions de service lors des jours de présence du télétravailleur, la redistribution de certaines tâches sur les autres salariés.

Une étude publiée en 1996 pensait que le télétravail aurait comme inconvénient l'isolement professionnel [29]. Dans notre étude la sensation d'isolement est faible. Est-ce par ce que le télétravail est choisi ? Une autre hypothèse envisageable serait que l'éloignement du groupe de travail serait progressif et insidieux, ainsi le télétravailleur percevrait tardivement son exclusion du groupe de travail. Aucun salarié ne nous a fait part de cette inquiétude, ils ont cependant indiqué que le télétravail pourrait être délétère au niveau des relations de travail s'il était de haute intensité. Un article publié en 2007, souligne que le télétravail est délétère à partir de 2 à 3 jours par semaine [22]. D'après notre étude le nombre de jours serait dépendant du nombre de jours que les salariés font déjà en télétravail. Ils soulignent également un risque à partir de 4 jours par semaine.

Nous avons, lors de notre revue de la bibliographie, trouvé deux articles publiés en 2007 et 2009 qui montraient un impact positif sur l'autonomie perçue [15,22]. Dans notre étude l'autonomie perçue n'est pas modifiée par le télétravail. Cependant notre étude met en évidence que l'autonomie du salarié dans son travail est un prérequis dans l'acceptation de sa



demande de télétravail par son manager. Il y a donc une double sélection avant de devenir télétravailleur : une sélection venant du salarié et une sélection du N+1 portant sur l'autonomie au poste de travail.

A l'heure actuelle très peu d'études ont exploré l'impact du télétravail sur la santé. Notre étude montre cependant des effets positifs du télétravail en ce qui concerne le stress et la fatigue, en concordance avec la littérature. Concernant l'alimentation des télétravailleurs, aucune étude retenue dans notre revue de la littérature, n'avait abordé ce sujet. Dans notre étude un grand nombre de salariés déclarent manger moins bien lorsqu'ils sont en télétravail que sur le lieu habituel de travail (lorsqu'ils mangent en restauration collective). En télétravail, les salariés interrogés avouent manger seuls, très rapidement, souvent sur leur poste de travail. D'autres part, ils disent cuisiner rarement et se nourrissent de produits préparés ou de faibles qualités nutritives. Ce résultat va à l'encontre des hypothèses qui avaient été faites dans l'étude d'Allen publiée en 2015 [24]. C'est toute la dimension sociale du repas qui semble disparaître avec le télétravail. Il élimine les moments d'échanges informels entre les salariés, qui sont pourtant indispensables au bon fonctionnement de l'équipe. Le salarié en télétravail a tendance à être plus sédentaire. Cette forme de travail sédentaire pourrait sur le long terme, mener à une augmentation des problèmes cardiovasculaires et respiratoires liés à un déconditionnement à l'effort si les télétravailleurs ne compensent pas le manque d'activité physique.

## CONCLUSION

Cette étude nous a permis d'explorer cette nouvelle forme d'organisation du travail avec une approche qualitative. En ce qui concerne l'organisation du poste en télétravail, en fonction de l'entreprise et du salarié interrogé, il y a une multitude d'organisations de poste.

Les salariés télétravaillent en moyenne 1,7 jour mais aspirent à télétravailler davantage. Ils ont généralement plus de flexibilité dans leurs horaires que sur le lieu de travail mais cela reste dépendant de l'entreprise. Les raisons principales du choix du télétravail concernent les trajets professionnels, l'environnement de travail, ainsi que l'amélioration de la conciliation vie privée, vie professionnelle.

Malgré sa flexibilité, le télétravail ne réduit pas l'intensité du travail, bien au contraire. Les salariés, de façon générale, exécutent plus de tâches complexes. L'éloignement, pour certains apparaît positif. Cependant le poids du collectif reste bien présent dans le surinvestissement réalisé lors des journées de télétravail. Sur le plan de la santé, le télétravail permet, après une période initiale de mise en route, une amélioration des symptômes liés au stress et augmente la qualité du sommeil. En revanche, l'alimentation semble souvent de moins bonne qualité et la sédentarité est augmentée.

## **REMERCIEMENTS**

À celles et ceux qui ont encadré et donné de précieux conseils pour ce travail de recherche.

## **CONFLITS D'INTÉRÊTS**

Les auteurs déclarent ne pas avoir de conflit d'intérêt en relation avec cet article

## BIBLIOGRAPHIE

1. Mauroux A. DARES - Usage des outils numériques et conditions de travail en France. Forum Franco-allemand - Numérisation du travail et impact sur la santé; 2017 nov 23; Strasbourg.
2. Mauroux A. Quels liens entre les usages professionnels des outils numériques et les conditions de travail ? [Internet]. DARES; 2018 juin [cité 14 déc 2019] p. 10. (DARES Analyses). Report No.: 029. Disponible sur: <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2018-029.pdf>
3. Messenger J, Llave Vargas O, Gschwind L, Böhmer S, Vermeulen G, Wilkens M. Working anytime, anywhere: the effects on the world of work. Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2017. 72 p. (EF).
4. Livre-Blanc-Tour-de-France-du-teletravail-2012.pdf [Internet]. [cité 8 mars 2018]. Disponible sur: <https://zevillage.net/wp-content/uploads//2013/03/Livre-Blanc-Tour-de-France-du-teletravail-2012.pdf>
5. Telework\_America\_2000\_Report.pdf [Internet]. [cité 11 mars 2018]. Disponible sur: [http://www.jala.com/Telework\\_America\\_2000\\_Report.pdf](http://www.jala.com/Telework_America_2000_Report.pdf)
6. Felton JS. Occupational health in the USA in the 21st century. Occup Med (Lond). sept 2000;50(7):523-31.
7. De Beer A. Le télétravail en perspective. Futuribles. 2006;(317):59-77.

8. Analytics GW. Latest Telecommuting Statistics – Global Workplace Analytics [Internet]. [cité 11 mars 2018]. Disponible sur: <http://globalworkplaceanalytics.com/telecommuting-statistics>
9. Bureau UC. Census.gov [Internet]. [cité 11 mars 2018]. Disponible sur: <https://www.census.gov/en.html>
10. Cabinet Roland Berger, Ferhenbach J, Granel F, Dufort D, Centre d'analyse stratégique, Klein T, et al. le développement du télétravail dans la société numérique de demain [Internet]. Centre d'analyse stratégique; 2009 nov [cité 6 juin 2018] p. 151. Disponible sur: <http://archives.strategie.gouv.fr/cas/content/mise-en-ligne-du-rapport-le-developpement-du-teletravail-dans-la-societe-numerique-de-demain.html>
11. survey-brief-survey-on-workplace-flexibility-2013.pdf [Internet]. [cité 31 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.worldatwork.org/docs/research-and-surveys/survey-brief-survey-on-workplace-flexibility-2013.pdf>
12. Hallépée S, Mauroux A. Les télétravailleurs en France : qui sont-ils ? France: DARES; 2019 octobre p. 11.
13. MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA COHÉSION SOCIALE ET DU LOGEMENT - CONVENTIONS COLLECTIVES. ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DU 19 JUILLET 2005 RELATIF AU TÉLÉTRAVAIL - NOR : ASET0551387M. 2005 juill. Report No.: NOR : ASET0551387M.
14. Golden TD, Veiga JF, Simsek Z. Telecommuting's differential impact on work-family conflict: is there no place like home? J Appl Psychol. nov 2006;91(6):1340-50.

15. Hornung S, Glaser J. Home-based telecommuting and quality of life: further evidence on an employee-oriented human resource practice. *Psychol Rep.* avr 2009;104(2):395-402.
16. Higgins C, Duxbury L, Julien M. The relationship between work arrangements and work-family conflict. *Work.* 2014;48(1):69-81.
17. Vacherand-Revel J, Ianeva M, Guibourdenche J, Carlotti J-F. Les pratiques du télétravail pendulaire de cadres : reconfiguration des écosystèmes relationnels et d'activités. *Psychologie du travail et des organisations.* 16 mars 2016;22(1):54-73.
18. Robertson M, Vink P. Examining new ways of office work between the Netherlands and the USA. *Work.* 2012;41 Suppl 1:5086-90.
19. Pinault-Descombes C. Le télétravail à l'hôpital, un exemple réussi. *Soins Cadres.* mars 2017;26(101, Supplement):S22-4.
20. Konradt U, Schmook R, Wilm A, Hertel G. Health circles for teleworkers: selective results on stress, strain and coping styles. *Health Educ Res.* juin 2000;15(3):327-38.
21. McNaughton D, Rackensperger T, Dorn D, Wilson N. « Home is at work and work is at home »: telework and individuals who use augmentative and alternative communication. *Work.* 2014;48(1):117-26.
22. Gajendran RS, Harrison DA. The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *J Appl Psychol.* nov 2007;92(6):1524-41.
23. Duxbury L, Neufeld D. An empirical evaluation of the impacts of telecommuting on intra-organizational communication. *Journal of Engineering and Technology Management.* 1 mars 1999;16(1):1-28.

24. Allen TD, Golden TD, Shockley KM. How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychol Sci Public Interest*. oct 2015;16(2):40-68.
25. Les risques psychosociaux en 2010 : indicateurs statistiques - Ministère du Travail [Internet]. [cité 2 avr 2018]. Disponible sur: <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/statistiques-de-a-a-z/article/les-risques-psychosociaux>, [http://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/xls/Les\\_indicateurs\\_statistiques\\_sur\\_les\\_risques\\_psychosociaux\\_au\\_travail\\_en\\_2010-2.xls](http://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/xls/Les_indicateurs_statistiques_sur_les_risques_psychosociaux_au_travail_en_2010-2.xls)
26. Enquete-OBERGO-2016-nombre-de-te-le-travailleurs.pdf [Internet]. [cité 8 mars 2018]. Disponible sur: <https://zevillage.net/wp-content/uploads/2016/01/Enquete-OBERGO-2016-nombre-de-te-le-travailleurs.pdf>
27. Constans-Lesne L, Pirlot MP, Nayrat C. Le médecin du travail face à une nouvelle forme d'organisation : le télétravail. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*. 8 juin 2014;75(3, Supplement):S38-S38.
28. Greenberg J. *Advances in Organizational Justice*. Stanford University Press; 2002. 304 p.
29. Di Martino V. Télétravail : à la recherche des règles d'or. *TIS*. 1996;8(4):355-71.

## Figure 1 - Guide d'entretien salarié

La trame initiale du guide d'entretien avant les modifications faites au fil des entretiens.

L'ordre des thématiques étaient susceptibles de changer en fonction du déroulé de la conversation.

Liste des thèmes, avec leurs objectifs	
Questions	Relances
<b>Description du travail</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre le travail du salarié (prescrit et réel) et ses activités en télétravail)	
Décrivez-moi votre travail habituel ?	
Quelles sont vos activités en télétravail ?	<i>celles qui n'ont pas été possibles en télétravail ? et pourquoi ?</i>
<b>L'organisation, les modalités, les outils à disposition pour le télétravail :</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre l'organisation, les modalités, les outils à disposition pour le télétravail)	
Parlez-moi de l'organisation de votre activité en télétravail ?	<i>Lieu horaires ?, durée ? répartition sur combien de temps ? durée de l'accord ?, fréquence, répartition sur la semaine/mois ?, jours fixes ?, travail le samedi, le dimanche, en soirée ou de nuit... ?</i>
Quels moyens matériels avez-vous pour effectuer votre télétravail ?	<i>Lieu : bureau séparé du reste de la maison ? ergonomie du bureau ? matériel informatique téléphone professionnel ?</i>
Lorsque vous êtes en télétravail, êtes-vous en contact avec votre entreprise et comment ?	<i>Téléphone RV fixes ou ponctuellement, uniquement par informatique (mail...) ?...</i>
Lorsque vous travaillez dans l'entreprise, avez-vous un bureau fixe ?	
<b>Conditions de travail, environnement de travail :</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre l'organisation, les modalités, les outils à disposition pour le télétravail)	
Décrivez-moi vos conditions de travail comment sont-elles ?	<i>Intensité ? autonomie ? soutien organisationnel ? isolement professionnel ?</i>
Comment gardez-vous des contacts avec vos collègues et avec votre hiérarchie ?	
<b>Vie privée : (Présentez-vous sur le plan privé)</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre les conditions de vie du salarié, sa situation familiale, ses loisirs, sa vision de la vie.)	
Quelle est votre situation familiale ?	<i>En couple, marié, célibataire ? Enfants, nombre, âge ?</i>
Quelle est votre style de vie ?	<i>Quelles sont vos priorités dans votre vie ?</i>
Quel équilibre trouvez-vous entre vie professionnelle et vie privée ?	



<b>Les raisons/motivations du choix du télétravailleur, (et la perception de ce choix par le salarié) :</b>	
<i>(Objectif : identifier les raisons du choix du télétravail)</i>	
Quelles ont été vos raisons/motivations de départ à effectuer du télétravail ? et pourquoi ?	<i>Professionnelles ? Personnelles ? santé ? autre ?</i>
Que pensez-vous de votre choix de départ à faire du télétravail avec votre expérience actuelle ?	
A l'heure actuelle pour quelles raisons poursuivez-vous le télétravail ?	<i>Ces raisons sont-elles toujours les mêmes qu'au départ ?</i>
A l'heure actuelle regrettez-vous ce choix ?	<i>Pourquoi ?</i>
A votre avis pourquoi votre entreprise a-t-elle développé le télétravail ?	
<b>Conséquences du télétravail :</b>	
<i>(Objectif : Identifier les conséquences du télétravail.)</i>	
Décrivez-moi votre vie professionnelle avant et après la mise en place du télétravail, Le télétravail a-t-il eu des conséquences ? Lesquelles ?	<i>Au niveau de vos tâches ?, au niveau de l'intensité de votre travail et votre temps de travail ?, votre autonomie et marges de manœuvre ?, au niveau de vos rapports sociaux et relations de travail ?</i>
Le télétravail a-t-il eu des conséquences sur votre vie privée ? Lesquelles ?	<i>Décrivez la situation avant et après la mise en place du télétravail ?, détaillez ?</i>
Le télétravail a-t-il eu des conséquences sur votre santé, si oui lesquelles ?  Décrivez-moi votre qualité de vie au travail avant d'être en télétravail, ainsi que votre qualité de vie au travail actuelle ?	
Comment conciliez-vous votre activité professionnelle et votre vie personnelle ?	
<b>Autres sujets :</b>	
Souhaitez-vous parler d'un autre sujet en lien avec votre activité en télétravail qui n'aurait pas été abordé durant l'entretien ?	



### III. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

#### III.1. Résultats qui n'ont pas été présentés dans l'article scientifique

Nous avons présenté nos principaux résultats dans notre article. Cependant, d'autres points relevés dans notre étude ne manquent pas d'intérêt. Nous allons en détailler quelques-uns dans ce chapitre :

Concernant les conditions de réussite du télétravail, les réponses sont toutes unanimes. L'autodiscipline et la rigueur sont très importantes pour les salariés. Il est vrai qu'en télétravail, il ne faut pas se disperser (par exemple : faire des tâches domestiques au lieu de travailler). Certains salariés ont ainsi exprimé : « *Je pense que tout le monde n'est pas en mesure de faire du télétravail. Il faut avoir une certaine rigueur* » (B4, 161), « *De la rigueur et de l'organisation. Il faut s'imposer le même rythme, et la même façon d'être que si on se déplaçait* » (B11, 320). Pour se mettre en condition avant de commencer le télétravail. « *Il faut être très autonome et savoir se discipliner. Vous êtes chez vous le matin c'est comme si vous étiez au travail. Quand vous êtes chez vous, vous aurez peut-être tendance à faire telle ou telle chose. Moi je fais comme si j'allais au travail. Je me lève je me prépare et je travaille. C'est comme si j'allais au boulot* » (C18, 364).

Tous les salariés interrogés évoquent surtout les aspects positifs du télétravail et ne regrettent pas leur ancien mode d'exercice : « *Je prends mon temps, je mets le réveil un peu plus tard, parce que bon je n'ai pas besoin de me lever, je fais des choses dans ma maison que je n'ai pas le temps de faire tous les jours* » (B3, 445). De même : « *Des fois j'aime bien me dire tiens cet après-midi je suis à la maison c'est sympa. Peut-être un bien-être un peu plus général* » (B7, 512), « *les conséquences positives, par rapport au confort de vie, ça le télétravail c'est inévitable, clair et net, c'est comme ça. Je suis bien* » (B10, 523), « *je suis même au point où ma hantise, est de trouver un autre job où je ne pourrais plus retrouver de télétravail. Car j'ai vraiment gagné en tranquillité, en sérénité, et je trouve que je travaille mieux de cette façon-là* » (B11, 302).

### III.2. Discussion qui n'a pas été présentée dans l'article scientifique

Concernant les salariés que nous avons interrogés, ceux-ci sont bien insérés dans l'emploi, avec souvent une grande ancienneté à leur poste ainsi que dans l'entreprise. Nous avons constaté que ce phénomène était probablement lié à la confiance que demande le télétravail vis-à-vis de l'employeur. En effet travailler à distance du manager de proximité à la maison demande pour l'employeur une grande confiance en ses collaborateurs. Une étude récente retrouve les mêmes résultats que notre recherche, à savoir que les télétravailleurs réguliers sont des salariés stables et insérés dans l'emploi. La part des télétravailleurs réguliers augmente avec l'ancienneté dans l'établissement (86).

Nous pouvons également noter que certains métiers qui semblent au premier abord moins adaptés au télétravail, peuvent l'être tout à fait. Dans notre étude, nous avons interrogé une salariée RRH, cadre supérieur, qui réalisait du télétravail régulier 2 journées par semaine. Celle-ci avait de nombreuses tâches de management ainsi qu'un fort besoin présentiel pour réaliser les entretiens physiques des salariés. Pourtant elle pratiquait du télétravail régulièrement et selon ses dires celui-ci était tout à fait adapté. Il lui demandait simplement d'organiser tout son travail en fonction de ses journées de télétravail. Dans nos entretiens, les salariés exerçant des fonctions au sein de ressources humaines étaient nombreux (5 sur 22), alors que pour eux également le besoin d'être présents pour manager du personnel et les recevoir physiquement est bien là.

Les télétravailleurs sont souvent très concentrés et donc moins joignables. Le manager de proximité doit en tenir compte et doit modifier sa façon de manager. En effet il est beaucoup plus difficile pour le manager de gérer un collaborateur à distance. Les informations sont plus difficiles à transmettre en temps réel aux télétravailleurs. Ils peuvent plus difficilement transmettre aux télétravailleurs les tâches urgentes et comme nous l'avons soulevé dans l'article, cela peut se répercuter sur les salariés non télétravailleurs. C'est un point de vigilance important car il peut impacter les autres salariés au niveau de la charge de travail, mais aussi vis-à-vis des relations entre salariés télétravailleurs et non télétravailleurs du fait d'un manque d'équité dans la distribution des tâches. Le manager a donc un rôle central et cela nécessite une formation ou au moins une sensibilisation pour manager des télétravailleurs au sein de son équipe.

Nous avons étudié la qualité du matériel et des postes de travail à domicile et cela pose des questions au niveau de l'ergonomie et du risque de TMS liés à de mauvaises postures de travail. Nous avons également pu constater que les salariés réduisaient leurs pauses de travail par rapport à leur bureau habituel, qu'ils diminuaient la qualité de leur alimentation du déjeuner et l'activité physique durant le travail. Ceci pose de réelles questions sur l'amélioration des conditions de travail et de la prévention des risques professionnels. Ce qui est gagné d'un côté (amélioration de la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée), est perdu de l'autre par une dégradation de l'ergonomie du poste de travail ainsi que par l'intensification du travail.

Comme nous l'avons vu dans notre étude, le télétravail permet aux salariés de se sentir moins fatigués en fin de semaine. Nous avons détaillé ce qui pouvait expliquer ce phénomène, à savoir l'absence de trajets professionnels ainsi que l'environnement de travail moins délétère. Un autre phénomène pourrait aussi l'expliquer : en étant en dehors du collectif de travail, les salariés n'ont pas besoin d'adopter toutes les postures sociales qu'ils auraient eu à avoir sur le lieu de travail. En effet le fait d'être sur le lieu habituel de travail, au sein de l'équipe, demande aux salariés d'être très souvent souriants, attentionnés, même s'ils n'en ont pas envie. Ces exigences émotionnelles sont un des six facteurs de risque psychosociaux (29).

### III.3. Conclusion générale

De nombreuses données quantitatives sur le télétravail sont disponibles grâce aux enquêtes SUMER, à OBERGO, ainsi qu'à des organismes comme l'INSEE, l'ANACT, l'EUROFOUND ou encore la DARES (4,15–17,43,46,86). Cependant, d'après notre revue de la littérature, une seule étude qualitative française est en cours sur ce sujet et elle est menée par l'INRS. Ce travail de thèse nous a donc permis de mieux connaître cette nouvelle modalité de travail utilisant les NTIC mises à disposition et qui modifie l'organisation du travail sur le plan qualitatif.

Nous avons vu que le télétravail permettait une flexibilité au niveau des horaires de travail. Nous pouvons insister sur le fait qu'elles restent très variables en fonction des entreprises ainsi que des managers de proximité (N+1). En effet, certaines entreprises laissent la possibilité aux salariés d'adapter leurs horaires de travail ainsi que les heures réalisées lors des journées de télétravail. D'autres entreprises imposent des plages horaires obligatoires ainsi qu'une absence de latitude dans les heures de travail réalisées en télétravail.

Concernant les conditions de travail, et plus précisément la charge de travail effective pour les salariés en télétravail, nous avons vu que celle-ci augmentait généralement. Ceci s'explique car les salariés effectuent des tâches plus difficiles et nécessitant davantage de concentration. Ils ne subissent pas d'interruptions de tâches, ce qui leur permet d'effectuer plus de travail que les autres salariés. Aussi, ils répercutent les temps de trajet sur le temps de travail ce qui allonge leurs journées de travail. Néanmoins, nous avons vu que la charge de travail ressentie était moins importante. Les salariés décrivent des effets positifs sur la fatigue après une semaine de travail. Plusieurs salariés ont constaté que c'est le temps de trajet qui entraîne pour eux le plus de fatigue.

Concernant les relations entre les télétravailleurs et leurs collègues, celles-ci étaient souvent améliorées, car ils se voyaient de façon plus occasionnelle, mais par ailleurs les salariés en télétravail décrivaient de la part de leurs collègues des moqueries. Nous avons deux hypothèses concernant cette réaction. La première est que les non télétravailleurs ressentent un sentiment d'injustice face aux télétravailleurs qui sont vus comme privilégiés par le manager. La deuxième est que la charge de travail des télétravailleurs peut se répercuter sur les collègues, ce qui entraîne une forme d'injustice entre les salariés d'une même équipe. Cela doit être pris en compte dans la gestion des équipes.

Sur le plan de la santé, nous avons mis en évidence que le télétravail, entraînait dans la majorité des cas, une amélioration de l'anxiété liée au travail ainsi qu'une amélioration du sommeil. Les salariés se sentent plus détendus et ils se sentent moins fatigués en fin de semaine. Ces données concordent avec la littérature scientifique (55). En revanche, l'alimentation semble de moins bonne qualité car elle se résume souvent à du grignotage. Enfin, la sédentarité est augmentée par chez les télétravailleurs.

### III.4. Perspectives

Concernant les biais et les limites de notre étude, nous avons décidé d'inclure les salariés effectuant du télétravail régulier depuis au moins 6 mois. Ce qui signifie que nous avons exclu les salariés ayant arrêté le télétravail. Cette population exclue de l'étude, a probablement arrêté le télétravail pour des raisons diverses. Suite à notre revue de la bibliographie, aucune étude n'a traité ce sujet. A la lumière des entretiens, il est à noter que peu de salariés ayant commencé le télétravail souhaitent interrompre cette activité. Il serait tout de même intéressant de réaliser une autre étude étudiant les raisons qui ont poussé certains salariés à arrêter le télétravail.

Dans notre étude nous avons mené des entretiens jusqu'à saturation des données pour les différents critères de diversité. Nous avons comparé les salariés ayant des différences sur le plan vie privée (jeunes parents ou non, avec ou sans enfants...) et sur le plan professionnel (différence entre statut salarial, profession...). Nous avons peu comparé les salariés en fonction de leur genre ou de leur ancienneté en télétravail. Sur le plan quantitatif l'analyse statistique de l'enquête SUMER apporte de nombreux éléments de comparaison entre les différents critères de diversité (86). Il serait intéressant de pouvoir comparer notre population et notre échantillon avec les données de l'étude récente de la DARES (86).

D'après notre revue de la littérature scientifique, notre étude qualitative est une des rares sur ce sujet. Il serait intéressant par la suite de comparer nos résultats avec d'autres études qualitatives sur le même sujet.

Notre étude a porté sur le point de vue des salariés et des employeurs au travers du regard du médecin du travail (investigateur de l'étude). Il serait intéressant également d'étudier les différents points abordés dans cette thèse au regard de l'expérience que le médecin du travail peut avoir de cette nouvelle organisation du travail. En effet, le télétravail à domicile modifie les modalités d'exercice du médecin du travail et crée des contraintes inédites. Le médecin du travail est amené à réaliser des études de postes de travail : celles-ci s'effectuent exclusivement dans le milieu de l'entreprise. Nous savons d'après nos entretiens, que les salariés en télétravail à domicile travaillent dans de moins bonnes conditions matérielles. Le poste de travail au domicile est rarement une pièce dédiée, et le matériel ergonomique y est souvent absent. C'est d'ailleurs une demande de certains salariés de notre étude : d'avoir un meilleur équipement provenant de l'employeur. Ce type de poste mériterait fortement d'être étudié par le médecin du travail dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail, et de la prévention primaire, d'autant plus que le télétravail est en essor actuellement. Or lorsque le poste de travail est à domicile, comment procède-t-on ? Le médecin du travail a, par définition, accès à l'ensemble de l'entreprise, mais il n'a pas accès librement au domicile du salarié. Il peut donc se retrouver confronté à une réelle difficulté concernant ces nouveaux postes de travail, avec l'impossibilité de réaliser des études de poste sans l'accord du salarié. C'est le rôle de prévention primaire de terrain qui est menacé pour le médecin du travail. Si le salarié venait à travailler de plus en plus dans ces mauvaises conditions, cela pourrait avoir de lourdes conséquences sur sa santé en termes de troubles musculo-squelettiques. Il est donc du devoir du médecin du travail de

s'adapter et de sensibiliser les salariés aux risques liés à ce mode d'exercice, afin de pouvoir les limiter par son intervention (préventive, étude de poste au domicile ou sensibilisation de l'employeur). Dans la littérature scientifique, nous avons uniquement retrouvé une étude publiée en 2014 s'interrogeant sur le télétravail du point de vue du médecin du travail (85).

Par ailleurs qu'en est-il en cas d'accidents de travail ? Il existe peu de données statistiques concernant le nombre de ces accidents par rapport à ceux survenant sur le lieu habituel du travail. D'après l'article L1222-9 du code du travail, les accidents survenus dans le lieu où est exercé le télétravail (généralement au domicile), et durant les périodes effectives de travail sont considérés comme accidents du travail. On suppose pour l'instant, que les accidents de travail pendant le travail à domicile, sont souvent sous-déclarés. Les salariés à domicile pensent-ils moins à déclarer ce type d'accidents qu'ils jugent être de la vie courante ? Il pourrait être intéressant d'informer les salariés de l'importance de déclarer les accidents de travail lorsqu'ils sont à la maison en bureau déporté (75).



## IV. BIBLIOGRAPHIE

1. Craipeau S, Carré D. Entre délocalisation et mobilité : analyse des stratégies entrepreneuriales de télétravail. *Technol Inf Société*. 1996;8(4):333–54.
2. Di Martino V. Télétravail : à la recherche des règles d’or. *Technol Inf Société*. 1996;8(4):355–71.
3. Allen TD, Golden TD, Shockley KM. How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychol Sci Public Interest J Am Psychol Soc*. 2015 Oct;16(2):40–68.
4. Messenger J, Llave Vargas O, Gschwind L, Böhmer S, Vermeulen G, Wilkens M. Working anytime, anywhere: the effects on the world of work. Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2017. 72 p. (EF).
5. EUR-Lex - c10131 - EN - EUR-Lex [Internet]. [cited 2020 Jan 1]. Available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM:c10131>
6. MINISTÈRE DE L’EMPLOI, DE LA COHÉSION SOCIALE ET DU LOGEMENT - CONVENTIONS COLLECTIVES. ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DU 19 JUILLET 2005 RELATIF AU TÉLÉTRAVAIL - NOR : ASET0551387M. 2005 Jul. Report No.: NOR : ASET0551387M.
7. LOI n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l’accès à l’emploi titulaire et à l’amélioration des conditions d’emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique. 2012-347 Mar 12, 2012.
8. LOI n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l’allégement des démarches administratives. 2012-387 Mar 22, 2012.
9. Décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature. 2016-151 Feb 11, 2016.
10. Ordonnance n° 2017-1387 du 22 septembre 2017 relative à la prévisibilité et la sécurisation des relations de travail.
11. Code du travail - Article L1222-9. Code du travail.
12. Code du travail - Article L1222-10. Code du travail.
13. Code du travail - Article L1222-11. Code du travail.
14. Accord cadre de groupe sur la qualité de vie au travail SAINT GOBAIN. 2018.
15. Jlassi M, Niel X. E-administration, télétravail, logiciels libres : quelques usages de l’internet dans les entreprises. 2009 Mar [cited 2020 Jan 1]; Available from: <http://www.epsilon.insee.fr:80/jspui/handle/1/917>

16. Enquete-OBERGO-2016-nombre-de-te-le-travailleurs.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: <https://zevillage.net/wp-content/uploads/2016/01/Enquete-OBERGO-2016-nombre-de-te-le-travailleurs.pdf>
17. ANACT Guide méthodologique sur le télétravail Premiers repères oct 2015 [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guidetlw\\_repe\\_res\\_anact.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guidetlw_repe_res_anact.pdf)
18. Livre-Blanc-Tour-de-France-du-teletravail-2012.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: <https://zevillage.net/wp-content/uploads//2013/03/Livre-Blanc-Tour-de-France-du-teletravail-2012.pdf>
19. Parent-Thirion A, Biletta I, Cabrita J, Llave Vargas O, Vermeylen G, Wilczynska A, et al. 6th European Working Conditions Survey: overview report. 2017 update. Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2017. 160 p. (EF).
20. Blians\_et\_rapport\_-\_conditions\_de\_travail\_-\_Bilan\_2011.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Blians\\_et\\_rapport\\_-\\_conditions\\_de\\_travail\\_-\\_Bilan\\_2011.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Blians_et_rapport_-_conditions_de_travail_-_Bilan_2011.pdf)
21. Blians\_et\_rapport\_-\_conditions\_de\_travail\_-\_Bilan\_2012.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Bilan\\_CT\\_2012.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Bilan_CT_2012.pdf)
22. Blians\_et\_rapport\_-\_conditions\_de\_travail\_-\_Bilan\_2013.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/CT\\_2013\\_-\\_interactif.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/CT_2013_-_interactif.pdf)
23. Blians\_et\_rapport\_-\_conditions\_de\_travail\_-\_Bilan\_2014.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/ct\\_2014.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/ct_2014.pdf)
24. Blians\_et\_rapport\_-\_conditions\_de\_travail\_-\_Bilan\_2015.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/ct\\_2015\\_inter.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/ct_2015_inter.pdf)
25. Mauroux A. DARES - Usage des outils numériques et conditions de travail en France. Forum Franco-allemand - Numérisation du travail et impact sur la santé; 2017 Nov 23; Strasbourg.
26. Robertson M, Vink P. Examining new ways of office work between the Netherlands and the USA. *Work Read Mass.* 2012;41 Suppl 1:5086–90.
27. Golden TD, Veiga JF, Simsek Z. Telecommuting's differential impact on work-family conflict: is there no place like home? *J Appl Psychol.* 2006 Nov;91(6):1340–50.
28. Demarey C, Clety H, Deneve C. TIC & santé psychologique au travail : les cas des messageries électroniques et du télétravail. *Arch Mal Prof Environ.* 2014 Jun 8;75(3, Supplement):S11–S11.
29. Gollac M, Baudelot C, Brochard P, Brun J-P, Cases C, Davezies P, et al. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. *Rapp Collège D'expertise Sur Suivi Risques Psychosociaux Au Trav Faisant Suite À Demande Minist Trav L'Emploi Santé Ministère Trav L'Emploi Dialogue Soc.* 2011;

30. Les risques psychosociaux en 2010 : indicateurs statistiques - Ministère du Travail [Internet]. [cited 2020 Jan 1]. Available from: <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/statistiques-de-a-a-z/article/les-risques-psychosociaux>
31. Telework\_America\_2000\_Report.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 11]. Available from: [http://www.jala.com/Telework\\_America\\_2000\\_Report.pdf](http://www.jala.com/Telework_America_2000_Report.pdf)
32. Felton JS. Occupational health in the USA in the 21st century. *Occup Med Oxf Engl*. 2000 Sep;50(7):523–31.
33. De Beer A. Le télétravail en perspective. *Futuribles*. 2006;(317):59–77.
34. Analytics GW. Latest Telecommuting Statistics – Global Workplace Analytics [Internet]. [cited 2020 Jan 1]. Available from: <http://globalworkplaceanalytics.com/telecommuting-statistics>
35. Bureau UC. Census.gov [Internet]. [cited 2020 Jan 1]. Available from: <https://www.census.gov/en.html>
36. Cabinet Roland Berger, Ferhenbach J, Granel F, Dufort D, Centre d’analyse stratégique, Klein T, et al. le développement du télétravail dans la société numérique de demain [Internet]. Centre d’analyse stratégique; 2009 Nov [cited 2020 Jan 1] p. 151. Available from: <http://archives.strategie.gouv.fr/cas/content/mise-en-ligne-du-rapport-le-developpement-du-teletravail-dans-la-societe-numerique-de-demain.html>
37. survey-brief-survey-on-workplace-flexibility-2013.pdf [Internet]. [cited 2019 Oct 31]. Available from: <https://www.worldatwork.org/docs/research-and-surveys/survey-brief-survey-on-workplace-flexibility-2013.pdf>
38. Etude-DARES-2004.pdf [Internet]. [cited 2018 May 15]. Available from: <https://www.greenworking.fr/wp-content/uploads/2013/01/Etude-DARES-2004.pdf?x79997>
39. Teletravail\_Rapport\_du\_ministere\_de\_Mai2012.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/cns/ressources/Teletravail\\_Rapport\\_du\\_ministere\\_de\\_Mai2012.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/cns/ressources/Teletravail_Rapport_du_ministere_de_Mai2012.pdf)
40. SEMAPHORES - Groupe ALPHA\_entreprises - fichier\_rapport-enquete\_dopinion\_sur\_le\_teletravail\_et\_lenvironnementd204f1 oct 2015.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [https://www.fondation-travailler-autrement.org/wp-content/uploads/2015/12/fichier\\_rapport-enquete\\_dopinion\\_sur\\_le\\_teletravail\\_et\\_lenvironnementd204f1.pdf](https://www.fondation-travailler-autrement.org/wp-content/uploads/2015/12/fichier_rapport-enquete_dopinion_sur_le_teletravail_et_lenvironnementd204f1.pdf)
41. cget-LE TÉLÉTRAVAIL : DES AVANTAGES POUR LES ENTREPRISES, LES TRAVAILLEURS ET LES TERRITOIRES-12-2015.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: <http://www.cget.gouv.fr/sites/cget.gouv.fr/files/atoms/files/en-bref-10-cget-12-2015.pdf>

42. Télétravail : où en sommes nous ? [Internet]. Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique. 2017 [cited 2020 Jan 1]. Available from: <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2017/09/25/teletravail-ou-en-sommes-nous/>
43. Lasfargue Y, Fauconnier S. ENQUÊTE OBERGO 2015, Télétravail salarié : Comment concilier liens de subordination et marges de liberté ? [Internet]. [cited 2020 Jan 1] p. 36. Available from: <http://gps.teletravail.free.fr/Publications2016/2015-05-25%20%20Rapport-enquete%20-Teletravail%20-OBERGO%202015.pdf>
44. Télétravail : les Français adhèrent ! [Internet]. Ipsos. [cited 2020 Jan 1]. Available from: <https://www.ipsos.com/fr-fr/teletravail-les-francais-adherent>
45. alerte-presse-randstad-award-texxlextravail.pdf [Internet]. [cited 2018 May 15]. Available from: <http://www.grouperandstad.fr/wp-content/uploads/2016/07/alerte-presse-randstad-award-texxlextravail.pdf>
46. DARES. Surveillance médicale des expositions des salariés aux risques professionnels (Sumer) : édition 2016-2017 - Enquêtes (de A à Z) - Ministère du Travail [Internet]. 2016 [cited 2020 Jan 1]. Available from: <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/enquetes-de-a-a-z/article/surveillance-medicale-des-expositions-aux-risques-professionnels-sumer-edition-118967>
47. Kossek E, Ozeki C. Work-Family Conflict, Policies, and The Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *J Appl Psychol.* 1998 Apr 1;83:139–49.
48. Greenhaus JH, Powell GN. When work and family collide: Deciding between competing role demands. *Organ Behav Hum Decis Process.* 2003 Mar 1;90(2):291–303.
49. Metzger J-L, Cléach O. Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. *Sociol Trav.* 2004;46(4):433–50.
50. Hornung S, Rousseau DM, Glaser J. Creating flexible work arrangements through idiosyncratic deals. *J Appl Psychol.* 2008 May;93(3):655–64.
51. Camps E. Sens du travail et rapports vie de travail - vie hors travail chez trois catégories de télétravailleurs et chez les travailleurs classiques. *Psychol Trav Organ.* 2008;14(1):77–92.
52. Hornung S, Glaser J. Home-based telecommuting and quality of life: further evidence on an employee-oriented human resource practice. *Psychol Rep.* 2009 Apr;104(2):395–402.
53. Higgins C, Duxbury L, Julien M. The relationship between work arrangements and work-family conflict. *Work Read Mass.* 2014;48(1):69–81.
54. Vacherand-Revel J, Ianeva M, Guibourdenche J, Carlotti J-F. Les pratiques du télétravail pendulaire de cadres : reconfiguration des écosystèmes relationnels et d'activités. *Psychol Trav Organ.* 2016 Mar 16;22(1):54–73.

55. Gajendran RS, Harrison DA. The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *J Appl Psychol.* 2007 Nov;92(6):1524–41.
56. Duxbury L, Neufeld D. An empirical evaluation of the impacts of telecommuting on intra-organizational communication. *J Eng Technol Manag.* 1999 Mar 1;16(1):1–28.
57. Konradt U, Schmook R, Wilm A, Hertel G. Health circles for teleworkers: selective results on stress, strain and coping styles. *Health Educ Res.* 2000 Jun;15(3):327–38.
58. Vedel T. Images du télétravail à domicile en France. Une enquête par sondage. *Technol Inf Société.* 1996;8(4):399–420.
59. Lundberg U, Lindfors P. Psychophysiological reactions to telework in female and male white-collar workers. *J Occup Health Psychol.* 2002 Oct;7(4):354–64.
60. Hartman RI, Stoner CR, Arora R. Developing successful organizational telecommuting arrangements: Worker perceptions and managerial prescriptions - ProQuest. *SAM Adv Manag J.* 1992;57(3):35.
61. Guimaraes T, Dallow P. Empirically testing the benefits, problems, and success factors for telecommuting programmes. *Eur J Inf Syst.* 1999 Mar 1;8(1):40–54.
62. McNaughton D, Rackensperger T, Dorn D, Wilson N. “Home is at work and work is at home”: telework and individuals who use augmentative and alternative communication. *Work Read Mass.* 2014;48(1):117–26.
63. Igbaria M, Tan M. *The Virtual Workplace.* Idea Group Inc (IGI); 1998. 420 p.
64. Duxbury L, Halinski M. When more is less: An examination of the relationship between hours in telework and role overload. *Work Read Mass.* 2014;48(1):91–103.
65. Pinault-Descombes C. Le télétravail à l’hôpital, un exemple réussi. *Soins Cadres.* 2017 Mar;26(101, Supplement):S22–4.
66. Rau BL, Hyland MAM. Role Conflict and Flexible Work Arrangements: The Effects on Applicant Attraction. *Pers Psychol.* 2002 Mar 1;55(1):111–36.
67. ARACT Nord-Pas de Calais - IMPACT\_47\_Fev2014\_teleravail.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: [http://hautsdefrance-aract.fr/wp-content/uploads/2017/02/IMPACT\\_47\\_Fev2014\\_teleravail.pdf](http://hautsdefrance-aract.fr/wp-content/uploads/2017/02/IMPACT_47_Fev2014_teleravail.pdf)
68. Cohen Montandrea V. L’exercice de l’activité en télétravail: Approche psychosociologique. *Cah Notes Doc.* 2002;186:75–80.
69. Golden TD, Veiga JF, Dino RN. The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *J Appl Psychol.* 2008 Nov;93(6):1412–21.

70. Bentley TA, Teo STT, McLeod L, Tan F, Bosua R, Gloet M. The role of organisational support in teleworker wellbeing: a socio-technical systems approach. *Appl Ergon*. 2016 Jan;52:207–15.
71. Henke RM, Benevent R, Schulte P, Rinehart C, Crighton KA, Corcoran M. The Effects of Telecommuting Intensity on Employee Health. *Am J Health Promot AJHP*. 2016 Nov;30(8):604–12.
72. Trent JT, Smith AL, Wood DL. Telecommuting: stress and social support. *Psychol Rep*. 1994 Jun;74(3 Pt 2):1312–4.
73. Rousculp MD, Johnston SS, Palmer LA, Chu B-C, Mahadevia PJ, Nichol KL. Attending work while sick: implication of flexible sick leave policies. *J Occup Environ Med*. 2010 Oct;52(10):1009–13.
74. Robertson MM, Schleifer LM, Huang Y. Examining the macroergonomics and safety factors among teleworkers: development of a conceptual model. *Work Read Mass*. 2012;41 Suppl 1:2611–5.
75. rapport-conjoint-conclusions-de-la-concertation-teletravail-7juin2017.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 22]. Available from: <https://zevillage.net/wp-content/uploads/2017/06/rapport-conjoint-conclusions-de-la-concertation-teletravail-7juin2017.pdf>
76. Code de la sécurité sociale - Article L411-1. Code de la sécurité sociale.
77. Healy ML. Telecommuting: Occupational health considerations for employee health and safety. *AAOHN J Off J Am Assoc Occup Health Nurses*. 2000 Jun;48(6):305–13; quiz 314.
78. D'Arruda KA. Telecommuting. Factors to consider. *AAOHN J Off J Am Assoc Occup Health Nurses*. 2001 Oct;49(10):471–7.
79. Harrington SS, Walker BL. The effects of ergonomics training on the knowledge, attitudes, and practices of teleworkers. *J Safety Res*. 2004;35(1):13–22.
80. TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE CARSAT guide d'évaluation des risques associés mp teletravail.pdf [Internet]. [cited 2018 Mar 8]. Available from: <http://www.carsat-nordpicardie.fr/images/stories/GRP/mp%20teletravail.pdf>
81. TIC au travail : quel impact ? - Actualité - INRS [Internet]. [cited 2020 Jan 1]. Available from: <http://www.inrs.fr/actualites/technologies-information-communication.html>
82. Duval C. L'impact des TIC en question. *Trav Sécurité* [Internet]. 2013 Jun [cited 2018 Mar 22];(740). Available from: [www.travail-et-securite.fr/dms/ts/ArticleTS/TS-TS740page24](http://www.travail-et-securite.fr/dms/ts/ArticleTS/TS-TS740page24)
83. Lapointe F, Massé D, Beaudoin N. Nouvel enjeu du télétravail : le maintien à l'emploi des personnes ayant des incapacités. *Technol Inf Société*. 1996;8(4):373–97.

84. 20140512-LADAPT\_Cahiers\_télétravail-Zevillage.pdf [Internet]. [cited 2018 May 16]. Available from: [https://zevillage.net/wp-content/uploads/2014/05/20140512-LADAPT\\_Cahiers\\_t%C3%A9l%C3%A9travail-Zevillage.pdf](https://zevillage.net/wp-content/uploads/2014/05/20140512-LADAPT_Cahiers_t%C3%A9l%C3%A9travail-Zevillage.pdf)
85. Constans-Lesne L, Pirlot MP, Nayrat C. Le médecin du travail face à une nouvelle forme d'organisation : le télétravail. Arch Mal Prof Environ. 2014 Jun 8;75(3, Supplement):S38–S38.
86. Hallépée S, Mauroux A. Les télétravailleurs en France : qui sont-ils ? France: DARES; 2019 octobre p. 11.





## V. ANNEXES

## **Annexe 1 - Guide méthodologique pour le salarié**

Bonjour, je me présente, je suis Thibaut HEHN Interne en médecine du travail et je fais actuellement mon projet de thèse en médecine sur le télétravail avec le Dr Léonard (médecin Inspecteur Régional du Travail).

Cette thèse a pour but d'étudier le télétravail, sur différents aspects afin de pouvoir identifier les raisons qui ont poussé les salariés à effectuer du télétravail, et d'étudier les conséquences de ce choix.

Ce travail permettra d'améliorer les connaissances sur ce thème qui n'ont fait l'objet que de très peu d'études scientifiques.

Votre expérience de vie concernant le télétravail sera très intéressante et enrichissante. Je vous serais reconnaissant si vous acceptiez d'y participer.

Cette étude se déroulera sous forme d'un entretien individuel dans un bureau confidentiel du service médical de votre entreprise. Cet entretien sera enregistré avec votre accord afin de permettre une restitution la plus fidèle possible, puis retranscrit et anonymisé.

Je ferai une analyse de l'ensemble des entretiens réalisés dans plusieurs entreprises afin d'en faire ressortir les principales réponses des salariés.

Les résultats de cette étude collective et anonymisée pourront vous être transmis si vous le souhaitez.

Merci d'avance pour votre participation à ce travail de recherche universitaire.

## Annexe 2 - Guide d'entretien salarié

La trame initiale du guide d'entretien avant les modifications faites au fil des entretiens.

L'ordre des thématiques était susceptibles de changer en fonction du déroulé de la conversation.

Liste des thèmes, avec leurs objectifs	
Questions	Relances
<b>Description du travail</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre le travail du salarié (prescrit et réel) et ses activités en télétravail)	
Décrivez-moi votre travail habituel ?	
Quelles sont vos activités en télétravail ?	<i>celles qui n'ont pas été possibles en télétravail ? et pourquoi ?</i>
<b>L'organisation, les modalités, les outils à disposition pour le télétravail :</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre l'organisation, les modalités, les outils à disposition pour le télétravail)	
Parlez-moi de l'organisation de votre activité en télétravail ?	<i>Lieu horaires ?, durée ? répartition sur combien de temps ? durée de l'accord ?, fréquence, répartition sur la semaine/mois ?, jours fixes ?, travail le samedi, le dimanche, en soirée ou de nuit... ?</i>
Quels moyens matériels avez-vous pour effectuer votre télétravail ?	<i>Lieu : bureau séparé du reste de la maison ? ergonomie du bureau ? matériel informatique téléphone professionnel ?</i>
Lorsque vous êtes en télétravail, êtes-vous en contact avec votre entreprise et comment ?	<i>Téléphone RV fixes ou ponctuellement, uniquement par informatique (mail...) ?...</i>
Lorsque vous travaillez dans l'entreprise, avez-vous un bureau fixe ?	
<b>Conditions de travail, environnement de travail :</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre l'organisation, les modalités, les outils à disposition pour le télétravail)	
Décrivez-moi vos conditions de travail comment sont-elles ?	<i>Intensité ? autonomie ? soutien organisationnel ? isolement professionnel ?</i>
Comment gardez-vous des contacts avec vos collègues et avec votre hiérarchie ?	
<b>Vie privée : (Présentez-vous sur le plan privé)</b>	
<u>(Objectif :</u> connaitre les conditions de vie du salarié, sa situation familiale, ses loisirs, sa vision de la vie.)	
Quelle est votre situation familiale ?	<i>En couple, marié, célibataire ? Enfants, nombre, âge ?</i>
Quelle est votre style de vie ?	<i>Quelles sont vos priorités dans votre vie ?</i>
Quel équilibre trouvez-vous entre vie professionnelle et vie privée ?	

<b>Les raisons/motivations du choix du télétravailleur, (et la perception de ce choix par le salarié) :</b>	
<i>(Objectif : identifier les raisons du choix du télétravail)</i>	
Quelles ont été vos raisons/motivations de départ à effectuer du télétravail ? et pourquoi ?	<i>Professionnelles ? Personnelles ? santé ? autre ?</i>
Que pensez-vous de votre choix de départ à faire du télétravail avec votre expérience actuelle ?	
A l'heure actuelle pour quelles raisons poursuivez-vous le télétravail ?	<i>Ces raisons sont-elles toujours les mêmes qu'au départ ?</i>
A l'heure actuelle regrettez-vous ce choix ?	<i>Pourquoi ?</i>
A votre avis pourquoi votre entreprise a-t-elle développé le télétravail ?	
<b>Conséquences du télétravail :</b>	
<i>(Objectif : Identifier les conséquences du télétravail.)</i>	
Décrivez-moi votre vie professionnelle avant et après la mise en place du télétravail, Le télétravail a-t-il eu des conséquences ? Lesquelles ?	<i>Au niveau de vos tâches ?, au niveau de l'intensité de votre travail et votre temps de travail ?, votre autonomie et marges de manœuvre ?, au niveau de vos rapports sociaux et relations de travail ?</i>
Le télétravail a-t-il eu des conséquences sur votre vie privée ? Lesquelles ?	<i>Décrivez la situation avant et après la mise en place du télétravail ?, détaillez ?</i>
Le télétravail a-t-il eu des conséquences sur votre santé, si oui lesquelles ?  Décrivez-moi votre qualité de vie au travail avant d'être en télétravail, ainsi que votre qualité de vie au travail actuelle ?	
Comment conciliez-vous votre activité professionnelle et votre vie personnelle ?	
<b>Autres sujets :</b>	
Souhaitez-vous parler d'un autre sujet en lien avec votre activité en télétravail qui n'aurait pas été abordé durant l'entretien ?	

### Annexe 3 - Questionnaire salarié

Ce questionnaire rapide sera réalisé au début de l'entretien pour permettre de mieux connaître les caractéristiques du salarié

Voici quelques questions permettant de mieux vous connaître ainsi que votre poste de travail :

1- Age : \_\_\_\_\_

2- Sexe :  Masculin  Féminin

3- Poste de travail : \_\_\_\_\_

4- Fonction principale (cocher une seule case)

- |   |                          |  |                          |
|---|--------------------------|--|--------------------------|
| • Production, fabrication, chantier         | <input type="checkbox"/> | • Commerce, vente, technico-commercial         | <input type="checkbox"/> |
| • Installation, réparation, maintenance     | <input type="checkbox"/> | • Etudes, recherche et développement, méthodes | <input type="checkbox"/> |
| • Nettoyage, gardiennage, entretien ménager | <input type="checkbox"/> | • Enseignement                                 | <input type="checkbox"/> |
| • Manutention, magasinage, logistique       | <input type="checkbox"/> | • Soins des personnes                          | <input type="checkbox"/> |
| • Secrétariat, saisie, accueil              | <input type="checkbox"/> | • Autre  | <input type="checkbox"/> |
| • Gestion, comptabilité                     | <input type="checkbox"/> |  |                          |

5- Classification professionnelle ou qualification (cocher une seule case)

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| a. Manœuvre ou ouvrier spécialisé  | <input type="checkbox"/> |
| b. Ouvrier qualifié ou hautement qualifié, technicien d'atelier                          | <input type="checkbox"/> |
| c. Technicien  | <input type="checkbox"/> |
| d. Agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VRP (Non cadre)            | <input type="checkbox"/> |
| e. Ingénieur, cadre (à l'exception des directeurs généraux ou de leurs adjoints directs) | <input type="checkbox"/> |
| f. Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services                         | <input type="checkbox"/> |
| g. Directeur général, adjoint direct   | <input type="checkbox"/> |
| h. Autre   | <input type="checkbox"/> |

6- Ancienneté dans l'entreprise : \_\_\_\_\_ Et à votre poste de travail : \_\_\_\_\_

- |                                 |                          |                          |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. Moins de 6 mois              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Entre 6 mois et moins d'1 an | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Entre 1 an et moins de 3 ans | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Entre 3 et 10 ans            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Plus de 10 ans               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7- Temps de travail

- |                  |  |
|------------------|--|
| a. Temps plein   | <input type="checkbox"/>                   |
| b. Temps partiel | <input type="checkbox"/> ; % d'ETP : _____ |

8- Avez-vous choisi ce temps de travail (Y compris pour les temps complets)

- |        |                          |
|--------|--------------------------|
| a. Oui | <input type="checkbox"/> |
| b. Non | <input type="checkbox"/> |

9- Depuis combien de temps effectuez-vous du télétravail ?

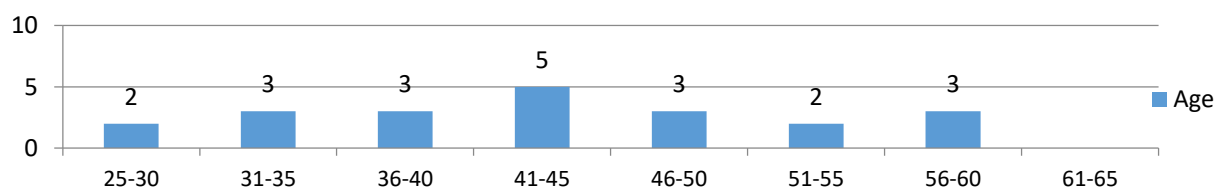
## Annexe 4 - Résultats du questionnaire salarié

**Tableau 1 : Ancienneté moyenne dans l'entreprise**

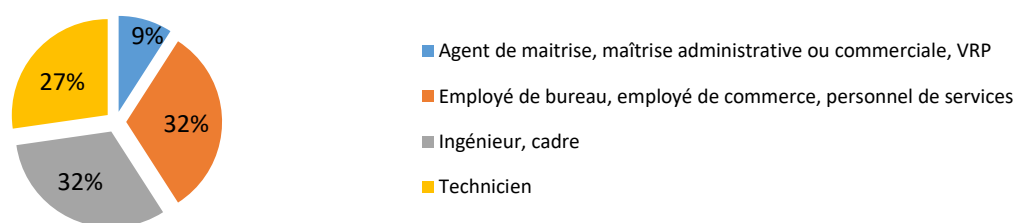
	Moyenne de Ancienneté dans l'entreprise ( en années)
Agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VRP	18,0
Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	20,0
Ingénieur, cadre	15,7
Technicien	14,3
<b>Total général</b>	<b>16,9</b>

**Tableau 2: Ancienneté moyenne au poste de travail**

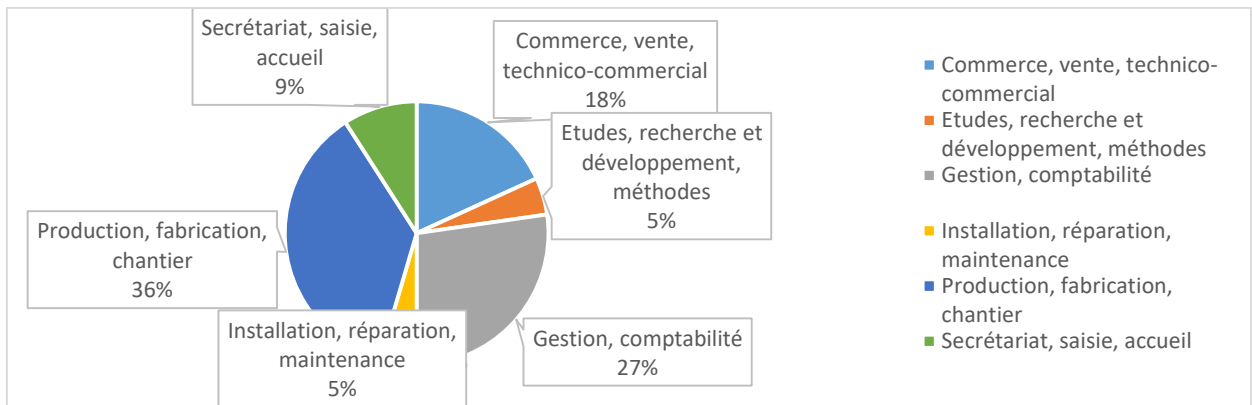
	Moyenne de Au poste de travail (en années)
Agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VRP	8,3
Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	7,1
Ingénieur, cadre	5,6
Technicien	6,9
<b>Total général</b>	<b>6,7</b>



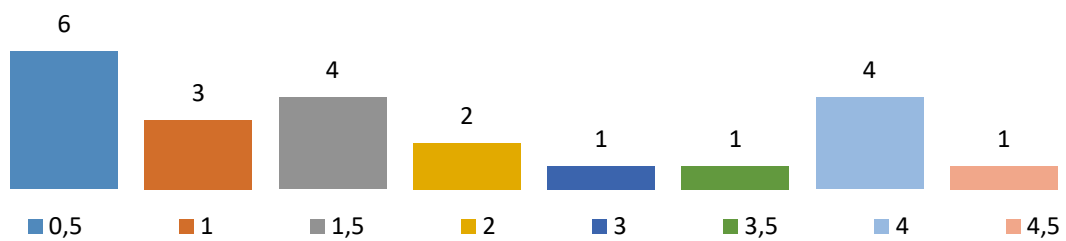
**Figure 1 : Répartition des salariés par âge**



**Figure 2 : Répartition des salariés par catégories socio-professionnelles**



**Figure 3 : Répartition des salariés par fonction principale**



**Figure 4 : Répartition des salariés par années d'ancienneté en télétravail**

## Annexe 5 - Liste des entretiens qualitatifs

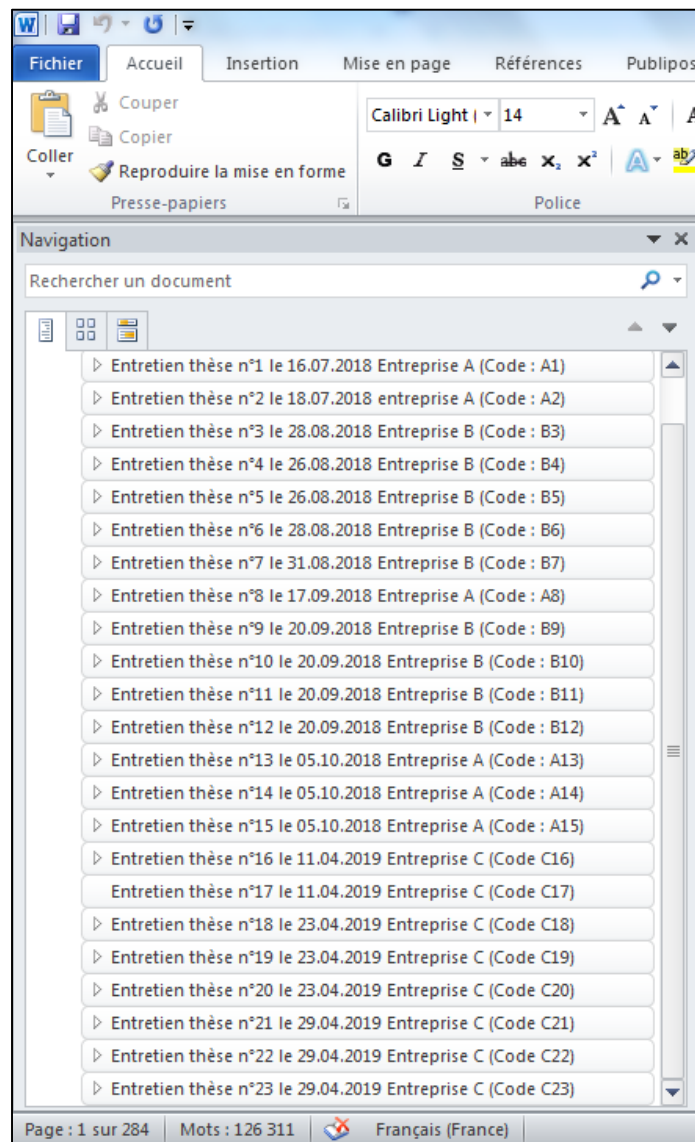


Figure 5 : Liste des entretiens qualitatifs



## Annexe 6 - Tableau des contraintes sur le rythme de travail

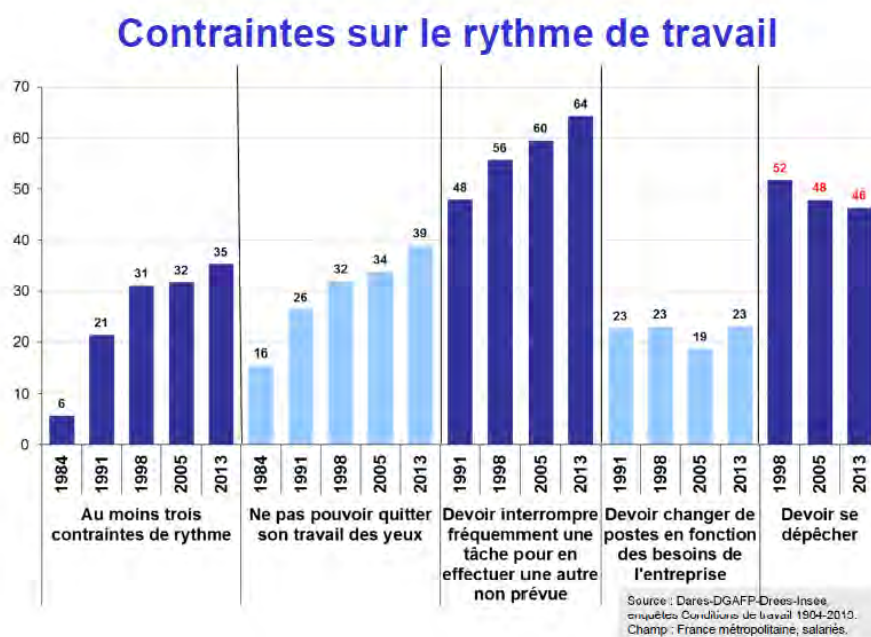


Figure 6 : Contraintes sur le rythme de travail en fonction du temps

## Annexe 7 - Exemples d'entretiens retranscrits

### Entretien thèse n°3 le 26.08.2018 Entreprise B (Code : B3)

T : décrivez-moi votre travail habituel, le travail réel.

I : alors moi mon rôle, consiste à prendre les salariés en entretien régulièrement que ce soit par mail ou en physique, ou par téléphone et de répondre à leurs besoins. Sur tous les domaines car c'est du domaine RH, donc ça peut être pour un accompagnement  
5 professionnel, comme pour une mise en retraite, un temps partiel, des congés, des questions sur leurs vies professionnelles et j'accompagne les managers aussi dans la mesure où je les aide à accompagner leurs salariés en gros voilà.

T : au niveau de vos activités en télétravail lesquelles n'ont pas été possibles et pourquoi ?

I : alors justement ce qui n'est pas possible c'est les entretiens physiques, donc je  
10 m'organise, je planifie, et je donne un rendez-vous lorsque je suis sur place. La gestion de certains dossiers, puisqu'étant donné que je fais des protocoles et des avenants, il faut que j'imprime. Je n'ai pas le matériel adéquat puisque quand on imprime c'est beaucoup de pages, donc c'est pareil là je diffère également pour pouvoir les faire faire signer en direct,

15 T : ce n'est pas l'accès au dossier mais c'est bien matériellement l'impression.

I : oui, évidemment, parfois ils me posent des questions et je n'ai pas les éléments pour leur répondre parce que si c'est pour consulter leurs dossiers dans mon placard, je n'ai pas de placard dans mes valises mais j'arrive toujours à différer le lendemain ou le surlendemain je les rappelle et je gère comme ça.

20 T : vous aviez d'autres choses à ajouter ?

I : il faut savoir aussi que j'ai l'avantage d'avoir un service qui me donne les informations que je ne peux pas avoir sur place, donc si vraiment j'ai pas l'information j'appelle le service j'ai l'information, je les rappelle dans la foulée.

25 T : je ne vous ai pas demandé mais le pourcentage de chaque tâche peut représenter combien de temps, dans votre temps de travail ?

I : les entretiens représentent 75% de mon temps de travail. La seule chose c'est que le lundi, comme on a de la production à faire, je ne peux pas les prendre en entretien. C'est pour ça que le lundi je suis en télétravail.

T : et les 25% restants c'est plutôt administratif ?

30 I : c'est surtout que je m'occupe de la communication, donc comme je vous ai dit tout à l'heure je rédige des textes sur notre outil digital communication et du coup j'en profite pour faire ça, j'en profite pour faire mes réunions au téléphone également. Donc le reste c'est là c'est ce que je fais le lundi.

35 T : on va maintenant parler de l'organisation. Parlez-moi de l'organisation de votre activité en télétravail, aussi bien le lieu dans lequel vous le faites, les horaires de télétravail.

I : moi j'ai demandé à travailler à la maison parce que j'ai les outils qui me permettent justement de travailler à la maison. J'ai un micro portable, j'ai un business everywhere qui me permet de me connecter à l'entreprise via un système qui est branché sur mon ordinateur, et donc j'ai accès à tout que j'ai accès ici j'y ai accès à la maison. Les horaires que je fais, je  
40 fais un peu ce que je veux, dans la mesure où je suis CEA cadre autonome mais je m'astreins quand même à commencer ma journée à 9h15 au plus tard, de faire une pause de 45 minutes le midi pour manger, et je m'oblige à terminer entre 16h30 et 17h. Je fais les mêmes horaires que je fais ici. Alors j'ai même accès à Skype. Ce qui est important dans  
45 Skype c'est que les salariés me joignent surtout par ce biais-là, par téléphone sur mon portable, et puis par mail. Je conserve les outils que j'ai ici à la maison.

T : vous n'êtes pas pénalisés dans la communication,

I : non.

T : il y a juste l'accès au dossier physique, que vous n'avez pas.

I : voilà c'est ça. Alors vous m'avez demandé tout à l'heure comment je m'organise. Donc  
50 avec les horaires que j'ai écrits, les salariés peuvent me joindre à tout moment, mais moi je fais tout ce que je ne peux pas faire ici. C'est-à-dire tout au long de la semaine, je m'organise pour que le travail du lundi soit les choses que je n'ai pas eu le temps de faire ici, parce que quand je travaille dans mon bureau ils viennent et je les reçois. Donc ça veut dire aussi que le travail que je dois faire de gestion c'est coupé, ce n'est pas facile d'être coupé tout le  
55 temps. Donc du coup je m'organise pour que ce soit le lundi. Le lundi après-midi c'est une réunion que j'ai avec ma responsable de 14h à 16h, alors là vous voyez l'après-midi est déjà bien bouclée. Et de 16h à 17h je fais ce qui a été dit dans la réunion, si je peux, sinon je décale au lendemain matin.

T : on a dit que c'était fixe dans la semaine, toujours les lundis,

60 I : toujours le lundi oui,

T : c'est au niveau d'un accord qui a été fait ou,

I : alors oui on signe un avenant, le télétravail qui a un protocole, donc c'est moi qui l'ai rédigé moi-même puisque vu ma position, mais en fait dans ce protocole on établit le lieu où on fait le télétravail, les horaires, et puis on décrit le matériel qui est donné aux salariés pour  
65 pouvoir travailler.

T : est- ce qu'il y a un peu de flexibilité dans le jour de télétravail ou c'est vraiment défini, et pour modifier le jour de télétravail il faut faire une démarche particulière ?

I : c'est effectivement très strict, si on détermine que c'est lundi, ça ne peut pas être un autre jour, même si on a un férié on ne peut pas y déroger. La seule chose c'est que nous on  
70 a mis en place le télétravail occasionnel. Ce qui signifie que par exemple le lundi je n'ai pas ma journée de télétravail occasionnelle je peux demander par le biais du télétravail

occasionnel de travailler le jeudi ou le vendredi. Voilà mais là c'est un petit plus. Et le télétravail occasionnel est accordé à tous les salariés, en fonction du service.

T : ça peut représenter combien de jours dans la semaine ?

75 I : il y a pas de

T : il n'y a pas de limite ?

I : il n'y a pas de limite.

T : est-ce que ça vous arrive de télétravailler les soirs, le week-end, en dehors des heures de travail ?

80 I : non non, nous on travaille du lundi au vendredi toute l'unité, donc si on travaille le samedi ou le dimanche, c'est forcément des heures sup, et si c'est des heures sup, c'est forcément un endroit où on fait de la production. On ne fait pas d'heures supplémentaires autrement qu'à cet endroit-là. Le service fait qu'il n'y a pas de télétravail le samedi dimanche. On ne travaille pas ces jours-là. Et si on travaille, c'est du travail normal en heures supplémentaires.

85 T : au niveau du lieu de travail chez vous, c'est dans un bureau, c'est dans un lieu dédié ?

I : alors c'est ce qu'on préconise dans l'avenant du contrat que l'on établit, la seule chose c'est qu'on est pas obligé de vérifier si la personne travaille bien dans ces conditions-là. Moi personnellement, j'ai un bureau, j'ai internet donc je me connecte avec le business everywhere, si jamais ça marche pas, j'utilise mon câble car j'ai quand même un mari qui est à la maison qui a besoin d'internet aussi, donc on se partage le réseau.

90 T : est-ce que ça va être dans une pièce dédiée,

I : chez moi oui, mais comme je vous l'ai dit on n'est pas tenu de vérifier chez les autres personnes comment c'est installé, donc du coup ce n'est pas un élément que l'on peut vérifier. Par contre sachez, car j'ai un rôle un peu particulier au sein de cette unité, que si on a une personne qui est en situation par exemple de handicap, qui lui faut un bureau surélevé, on va l'équiper avec un bureau surélevé. S'il lui faut une chaise, si il lui faut un tapis de souris un peu particulier on l'équiperait si elle nous demande. Moi personnellement je n'ai pas de d'accessoires handicaps.

95 T : et c'est toujours le même bureau fixe ? Ça ne vous arrive pas d'être en déplacement le jour de votre télétravail et de télétravailler...

I : si ma journée tombe un lundi, mon télétravail n'existe plus. Il est en place mais je... c'est le lundi et puis c'est tout. Ce qui est arrivé l'autre jour c'est que j'avais des travaux chez moi je n'ai pas pu travailler dans mon bureau sinon je n'aurais pas travaillé correctement. Donc là exceptionnellement, j'ai travaillé sur ma table de cuisine.

100 T : vous m'avez bien expliqué le lien que vous avez avec l'entreprise. Le contact téléphonique avec les personnes par Skype, la réunion avec votre responsable l'après-midi. Est-ce que comme ça il y a encore d'autres choses qui permettent de garder un lien.

110 I : par exemple lundi matin j'ai été contacté par une de mes salariés, et donc j'ai traité son dossier, grâce au mail, grâce à Skype, grâce à mon téléphone. On a fait un échange comme ça, et elle a été servie comme si elle venait. La seule chose c'est que l'on ne s'est pas vu en physique, c'est tout, mais comme on se connaît il n'y a pas de soucis.

T : en ce qui concerne vos conditions de travail, l'environnement dans lequel vous travaillez ? Comment vous le jugez ?

I : à la maison ?

115 T : non au travail.

120 I : écoutez, pour moi ici ça va bien, il n'y a pas de soucis, regardez j'ai un bureau à moi toute seule, à la maison pareil, non non on est bien équipé, comme je l'ai dit aussi quand une personne est en handicap, on lui amène le dispositif qui lui convient. Que ce soit tous les jours, que ce soit en télétravail. Non non il n'y a pas de soucis à ce niveau-là. Et sachez aussi de par mon rôle que lorsqu'on a des salariés de l'entreprise qui ne sont pas de mon unité, et qui veulent faire du télétravail, on a des bureaux aussi qui sont à disposition pour venir s'installer sur nos positions. Le télétravail ce n'est pas toujours à la maison. Ça peut être aussi sur une autre unité. J'aurais la possibilité de vous mettre dans le bureau d'à côté si vous aviez envie de travailler.

125 T : au niveau de l'intensité de votre travail, comment vous la jugez ?

130 I : c'est moi qui l'équilibre, je l'équilibre en fonction d'un planning, je m'organise, mais des trous dans mon agenda, et sinon vu mon rôle, il y a des moments c'est vrai qu'il y a des missions à rendre à temps donc je peux être en surcharge par certains moments, je peux être en période de creux. Par exemple au mois d'août j'étais en période de creux, j'ai fait du tri dans mes placards pour vous dire que je n'avais pas une activité débordante.

T : ça dépend de la production ? Car c'est un site de production c'est bien ça ?

135 I : oui oui c'est ça, mon travail est uniforme sauf quand j'ai des actions à rendre. Par exemple je m'occupe par exemple du plan de formation. Il faut que j'anticipe les formations d'années à venir pour les salariés, donc là j'ai un travail énorme de janvier à avril, parce que je dois rendre mon travail au mois de juin, donc oui j'ai des moments où j'ai des charges de travail importantes, mais j'arrive à les équilibrer avec mon activité de tous les jours. Par contre pour les salariés, la journée intensive c'est le lundi, parce qu'ils récupèrent des chèques, et comme ils récupèrent des chèques le lundi il y a eu le samedi, le dimanche où l'on n'a pas travaillé. Lundi on récupère forcément la journée du samedi plus la journée du lundi. C'est  
140 aussi pour ça que je suis en télétravail le lundi, parce que je ne peux pas prendre, on m'a demandé de ne pas prendre les salariés le lundi pour pouvoir gérer de la productivité, de la production.

T : au niveau de votre autonomie c'est plutôt,

I : alors moi je suis autonome je fais ce que je veux.

145 T : avez-vous un soutien de la part vos collègues ou de votre hiérarchie ? Je travaille plutôt de façon autonome et seule, mais lorsque j'ai affaire à des dossiers complexes, je fais effectivement appel à des tiers, notamment ma responsable, ou ma collègue qui fait de l'assistance RH, ou encore comme je vous le disais tout à l'heure, j'ai une hotline, je les appelle pour avoir un peu de soutien. Et lorsqu'on gère des dossiers très complexes, on peut  
150 être amené à faire appel soit aux préventeurs, soit au médecin du travail, soit à l'assistante sociale, pour gérer le dossier du salarié. On ne reste pas tout seul quand même. Mais la majorité de mon travail c'est bien d'être seul à seul, face à face avec mes salariés.

T : mais en cas de besoin il y a quand même possibilité d'avoir une aide.

I : oui tout à fait. Je n'hésite pas à faire appel si j'ai besoin.

155 T : comment vous gardez contact avec votre hiérarchie et vos collègues

I : il y a tous les moyens, donc le mail, le Skype, le téléphone, fixe ou portable, le Coppel aussi ça m'arrive,

T : c'est la même chose que ce soit ici ou chez vous.

I : pour moi ça ne change rien, personnellement si je devais travailler tous les jours en  
160 télétravail chez moi, je pourrais le faire, la seule chose qui m'empêcherait de le faire c'est les entretiens physiques. Sinon tout le reste, je gère actuellement les collègues de Lognes, j'y vais une fois par mois, donc vous voyez tout le reste je le gère par téléphone, voilà. Je ne peux pas faire autrement. Sinon je ne peux pas courir partout.

T : on va maintenant parler de votre vie privée, donc quelle est votre situation familiale ? (4)

165 I : je suis mariée, j'ai plus d'enfants à charge, mes enfants sont grands,

T : quelles sont les priorités dans votre vie, est ce que c'est plutôt la carrière, est ce que c'est plutôt la vie privée ?

I : alors moi vu mon âge, je ne suis pas loin de la retraite, j'ai encore 7 ou 8 ans à faire, donc j'aimerais bien améliorer ma situation pour partir en retraite, mais j'ai pu vraiment de  
170 grosses aspirations, moi en plus je suis arrivée en 2016 ici donc mon but c'est d'être très performante et de faire ce qu'il faut pour les salariés, de leur apporter l'accompagnement qu'il faut, donc comment dire quand je suis arrivé on n'a pas eu de formation, parce que je suis arrivée au mauvais moment, il n'y avait plus de formation en place, donc j'en ai suivi quelques-unes en 2017, mais on ne peut pas dire que ça me suffit pour me permettre d'être  
175 compétente. Mais j'ai fait 4 ans de syndicalisme avant d'être dans mon métier et du coup toute les bases je les ai apprises là. La seule chose que je ne savais pas, c'est mettre en pratique. Parce que moi je donnais déjà les conseils, mais je ne savais pas comment rédiger un protocole etc... donc j'ai surtout appris à faire ce genre de chose. La difficulté sur mon métier c'est surtout les dossiers complexes, parce qu'il n'y a pas de solution miracle, il n'y a  
180 pas un procédé qui décrit on fait ça ou on fait ça dans tel cas, c'est un petit peu au feeling, et il faut apporter une réponse personnalisée qui convienne bien au salarié par négociation, des échanges et les contacts.

T : c'était quoi le poste que vous aviez avant ?

185 I : alors avant j'étais, dans le syndicat j'étais un peu multitâches, j'étais déléguée du personnel, je m'occupais de la commission de réforme, je m'occupais de la discipline, donc j'avais un rôle, j'accompagnais aussi les salariés dans leurs projets professionnels, donc j'étais un assimilé RH de syndicat.

T : ce n'était pas rattaché à une entreprise c'était vraiment dans un syndicat ?

190 I : oui c'est ça. Je m'occupais des salariés de mon site, en tant que DP DS, mais tout le reste je m'occupais de pratiquement 250 personnes en matière RH dans le syndicat sans pour autant faire les dossiers. C'est-à-dire que systématiquement je renvoyais, je donnais les informations et je renvoyais le salarié vers le RH de leurs entités. Je faisais une gestion nationale. J'avais aussi bien des gens de Marseille, que de Lille, que de l'est, que partout. Donc je gérais 250 personnes à peu près, et du coup ma difficulté à l'époque c'est que je  
195 recevais 400 mails par jour. Alors ça c'était la plus grosse difficulté. Mais du coup ça m'a permis d'arriver ici avec des bases très confortables, et le fait qu'il n'y ait pas de formations ça ne m'a pas trop gêné en soi. Ce qui n'est pas le cas d'une autre collègue RH qui est arrivée sur Fleury. Ou elle, elle n'avait pas ce cursus comme moi, et du coup elle galère et du coup elle m'a appelé, c'est elle qui m'appelle pour me demander des conseils. Moi je suis à peu  
200 près autonome, mais au début...

T : il y avait quand même une grosse charge pour vous à l'époque.

I : moi au départ quand je suis arrivée, en matière de connaissance, je ne veux pas dire que je n'ai pas appris grand-chose mais j'avais déjà quand même pas mal de bases. Tous les  
205 sujets... et en plus avant dans mon parcours j'étais manager donc en tant que manager on est RH de proximité au départ un petit peu au niveau 1 donc moi j'avais quand même pas mal de bases. En fait les formations que j'ai fait ça m'a permis de conforter mes connaissances. Je me suis dit c'est bon je sais, j'ai appris quelques petits éléments supplémentaires mais ce n'était pas pénalisant de ne pas avoir de formations en soi. Par contre avoir un tuteur oui.

210 T : oui ça crédibilise aussi son savoir.

I : oui pour vérifier aussi que ce que je savais était vrai. Quand vous êtes syndicalistes vous devez connaître tous les accords, le contenu etc... je connaissais mes classiques on va dire.

T : au niveau de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Comment vous le jugez ? Est-ce que c'est pour vous...

215 I : pour moi ça va bien. Parce que j'ai un métier qui me permet d'avoir un bon équilibre entre les 2. Je vous dis, je m'organise au niveau de ma vie professionnelle, évidemment, par exemple, pour prendre un rendez-vous, je me débrouille maintenant que je suis en télétravail pour le prendre pendant le temps de midi si je peux soit le soir parce que l'avantage du télétravail c'est que comme j'habite à 40km d'ici, le matin je fais 40km, le soir  
220 je fais 40km, donc là je gagne quand même presque 1h30. Il faut compter les bouchons des

fois. Du coup ça me permet de mieux m'organiser au niveau de mes rendez-vous. Et de planifier mes rendez-vous pendant les heures où j'aurais dû conduire.

T : là vous êtes déjà sur place.

225 I : oui voilà, et en plus je vous ai dit tout à l'heure que je faisais une visite par mois sur Lognes, quand je fais une visite par mois sur Lognes, donc je pars de bonne heure le matin, je rentre tard le soir, ce qui fait que j'équilibre avec une autre journée le lendemain ou le sur lendemain pour rattraper les heures que je fais. Du coup ça me permet de fixer les rendez-vous ou planifier des activités privées sur ces créneaux là que je n'aurais pas pu si j'avais un travail de 9h à 17h tous les jours.

230 T : donc du coup, je n'avais pas la notion mais vous faites quand même beaucoup de route tous les jours.

235 I : et encore je suis celle qui en fait pratiquement le moins dans les cadres. Parce que nos cadres ici font énormément de km. C'est dû au fait que l'UFR est sur plusieurs secteurs. Il y a Clermont-Ferrand, Fleury Aubrun Lognes et Villers les Nancy. Ce qui fait que si vous voulez pour assurer une permanence, la RH de Fleury qui s'occupe de Clermont, donc elle fait des visites une fois par mois sur Clermont et elle s'occupe de Fleury tout le temps, et moi je m'occupe de Lognes et Villers. Si vous voulez nous on se partage. Par exemple ma DRH circule sur les 4 sites. Le responsable de département circule sur les 4 sites. Les préventeurs aussi, et le patron aussi. Donc vous voyez les kilomètres qu'ils font.

240 T : ce site n'est pas que pour le bassin, c'est en fait pour beaucoup plus grand.

I : oui voilà, et il faut compter que la DOEST est sur Strasbourg, donc il y a aussi des trajets sur Strasbourg. Et la DOEST est aussi en partie, il y a une grosse zone sur Dijon, et on est amené souvent à aller sur Dijon.

T : donc votre responsable n+1, lui est basé ou alors ?

245 I : ici

T : et après le n+2 ?

I : alors le n+2 est ici également mais il habite à Paris, donc lui fait encore plus de trajets.

T : vos responsables proches sont quand même sur le même site.

250 I : pour moi oui mais par exemple pour la RH de Fleury sa manager c'est la mienne aussi donc du coup vous voyez les kilomètres qu'elle doit faire. Non moi je fais partie des personnes qui font le moins de kilomètres au niveau des cadres.

T : du coup c'est peut-être plus facile au niveau relation avec les hiérarchiques, parce que vous êtes vraiment proches.

255 I : ma DRH si vous voulez je discute avec elle les soirs physiquement si elle est là, mais c'est pareil avec Skype, les mails le téléphone et autre. C'est une manière de travailler qui nous permet d'être proche l'une de l'autre. Et idem pour la RH de Fleury. Ce qui fait qu'elle est



très disponible, et admettons qu'elle ne soit pas là, je lui envoie un Skype et elle me répond dans les 30 minutes. On utilise beaucoup le digital.

T : oui avec Skype entreprise, ça c'est vrai que c'est pratique.

260 I : oui tout à fait

T : donc pour vous ça se passe bien. Au niveau de vos motivations de départ qu'est-ce qui vous a poussé à faire du télétravail ?

I : les 40 kilomètres que je fais le matin, parce que le trajet on passe sur une autoroute qui est très fréquentée et il y a des moments je quitte ma ville j'entre sur l'autoroute c'est déjà bouché. Alors j'ai la chance de pouvoir passer par un autre circuit ou j'emprunte des nationales, mais il y a deux villages, c'est sinueux, c'est en forêt, c'est plus risqué l'hiver. Et puis le désavantage c'est le 80 km/h. Sur cette route là je mets du temps maintenant. J'ai demandé parce que c'est compliqué de venir travailler en voiture. Mais je n'ai pas d'autres solutions parce que si je prends le bus, après il faut que je fasse de la marche à pied pour venir de chez moi jusqu'à la gare routière, j'en ai déjà pour 15 minutes, après quand j'arrive là pareil, vous voyez, plus le trajet. En plus le bus il emprunte l'autoroute donc il me faut 1h30 pour venir. Je ne peux pas non plus emprunter le train parce que le train c'est pareil, j'en ai pour 20 minutes à descendre jusqu'au train. J'en ai pour 20 minutes pour venir de la gare jusqu'ici. Bon le train c'est direct, c'est rapide mais le problème c'est après. Je fais quoi.

265

270

275 Vous voyez la solution pour moi c'est forcément la voiture.

T : est ce qu'il y avait d'autres raisons, type professionnel ?

I : oui le fait aussi que le lundi je ne peux pas prendre de salariés donc si c'est pour faire la même chose à la maison qu'ici autant rester chez soi, car je mets quand même 1h30.

T : que pensez-vous de votre choix, et avec votre expérience et votre recul,

I : pour rien au monde je ne reviendrais en arrière. Alors sachez que ma demande au départ, j'avais demandé aussi le vendredi, parce que le vendredi après-midi de 13h30 jusqu'à 17h j'ai les mêmes consignes que le lundi, ne pas prendre de salariés, pour justement laisser les salariés travailler sur la production, et du coup je prends les rendez-vous le matin. J'avais demandé mais ma responsable m'a dit que c'était un petit peu trop, je suis quand même RH de proximité, il faut que je sois là. Mais j'avais quand même demandé le vendredi journée, et puis c'est pareil si c'est pour prendre le vendredi après-midi, ça ne m'intéresse pas puisque les km je les fais.

280

285

T : pour vous ce serait la durée optimale.

I : pour moi ce serait deux jours lundi et vendredi. Pour les consignes que je viens de vous dire, car je ne peux pas prendre les salariés le lundi et le vendredi.

290

T : est-ce que les raisons sont toujours les mêmes aujourd'hui ?

I : oui

T : regrettez-vous ce choix ?

I : non je ne regrette pas mon choix, non au contraire je trouve que ce n'est pas assez  
295 j'aimerais plus, mais bon il faut que je sois présente pour les personnes donc je le  
comprends aussi. Alors par contre sachez que je fais des demandes occasionnelles de  
télétravail. Par exemple mardi prochain je vais aller sur Paris, je vais demander à travailler le  
matin en télétravail. Je ne vais pas m'amuser à venir ici, faire 1h30 de trajet pour 30 minutes  
de travail. Je prends le train à 11h. Donc là je vais demander à faire une matinée de  
300 télétravail pour justement éviter de venir pour rien. Le télétravail occasionnel c'est un  
complément que j'utilise beaucoup.

T : pour vous quelles pourraient être les clés de la réussite en télétravail ?

I : eh bien, avoir les jours que l'on souhaite, avoir les outils qui vont bien, parce que je vais  
vous expliquer quelque chose, il y a un matin j'étais donc en télétravail et je ne sais pas ce  
305 qu'il s'est passé, je n'arrivais pas à envoyer des mails, je n'arrivais pas à enregistrer des  
fichiers sur mon bureau, mon micro. J'ai travaillé très lentement hier matin. Ça m'a gêné.  
Est-ce que j'aurais eu les mêmes problèmes ici, je ne sais pas, peut-être peut-être pas,  
puisque j'ai un système sur mon ordinateur, et j'ai mon micro qui est pénalisant, qui est  
nécessaire pour la sécurité des données, je ne peux pas vous dire si j'aurais eu les mêmes  
310 problèmes, mais je sais qu'il y a un matin où j'ai travaillé à la trottinette plutôt que de  
travailler avec la moto, vous voyez avoir les outils qui vont bien, et puis, ce qui me gêne un  
petit peu quand je suis en télétravail c'est les visites que je ne peux pas contrôler qui  
frappent à ma porte. Ça c'est ingérable.

T : c'est-à-dire ?

I : j'ai des fois des personnes qui sonnent à ma porte et je suis en télétravail, ils ne le savent  
315 pas. Je suis quand même obligée d'aller ouvrir. Si je suis en plein dans une réunion c'est  
gênant. Vous voyez ?

T : c'est des livraisons par exemple ?

I : non parce que les livraisons je les décale donc... non c'est par exemple les témoins de  
320 Jéhovah, des personnes qui font du porte à porte... oui ma voisine qui vient me demander un  
service. Ça c'est les petites choses handicapantes du télétravail qui sont malheureusement  
ingérables. Vous ne pouvez pas planifier tout ça. Vous allez me dire quand je suis en train de  
bosser j'ai des fois quelqu'un qui rentre, mais j'arrive facilement à lui dire tu vois que je suis  
en réunion tandis que quand je suis chez moi, je suis sur le pas de la porte, je suis loin de  
325 mon bureau.

T : j'allais vous demander d'ailleurs, tout ce qui est interruptions de tâches...

I : ça c'est gênant que ce soit dans le quotidien...

T : c'est une des raisons qui...

I : c'est pour ça que j'ai affiché mon planning sur la porte, pour que les gens ne viennent pas  
330 m'embêter.

T : je veux dire est-ce que c'est une des raisons qui aurait pu vous pousser, qui vous a poussé...

I : oui parce quand vous travaillez sans être interrompu vous êtes plus efficace, donc oui, hormis hier matin parce que j'ai eu des problèmes avec mon micro, mais sinon oui je suis  
335 beaucoup plus efficace à la maison que au boulot. Parce que si j'ai une interruption, j'ai une interruption.

T : surtout dans votre métier. Beaucoup de monde vient vous solliciter donc...

I : et je suis sensée être disponible, donc je ne peux pas toujours renvoyer la personne.

T : est-ce que vous avez l'impression que les gens vous contactent moins parce que vous  
340 n'êtes pas sur site comparé à d'habitude.

I : non je suis contacté par mail, ils me contactent pareil. D'ailleurs souvent ils me disent ha zut je ne savais pas que vous étiez en télétravail, ils le savent mais ils ne percutent pas. Mais bon le télétravail ça veut dire que je travaille donc je réponds, il n'y a pas de soucis là-dessus. Ce qui est embêtant c'est les interruptions. Je suis en train de faire quelque chose  
345 d'important

T : qui demande de la concentration ?

I : et je vous avoue que des fois sans le faire exprès j'envoie les mails sans comment dire, un geste maladroit parce que j'étais interrompue. Alors ça, ça a été un peu la problématique au début que je suis arrivée ici mais j'essaie d'y remédier, maintenant je m'éloigne carrément  
350 de mon micro pour pouvoir répondre à un salarié parce qu'au début je laissais mes doigts sur le clavier et du coup ça m'arrivait de faire partir un mail qui n'était pas terminé, sans le faire exprès. Après on fait des excuses, ça casse mon image etc. Oui mais c'est important, du coup maintenant, vous voyez j'ai une porte vitrée donc du coup quand ils passent devant le bureau ils me voient, donc quand ils me voient au téléphone, ils ne voient pas si je suis en  
355 train de travailler sur un dossier important ou pas, ça il faut que je sois très vigilante là-dessus pour ne pas envoyer de mails trop tôt, ou être sûr de l'avoir relu avant de le faire partir etc. Par contre j'ai réussi à instaurer par rapport à l'ancien RH, je les ai habitués à faire des prises de rendez-vous. Donc quand ils viennent dans mon bureau ils ne viennent pas pour s'installer, parler de leurs problèmes ils viennent prendre un rendez-vous. Donc c'est  
360 assez limité dans le temps sauf grosses urgences mais voilà. Ce n'était pas comme ça au début. Avant ils rentraient un peu ... l'ancien RH les avait habitués comme ça, alors lui il ne s'en sortait pas, 18h 19h il était encore là. Moi je n'ai pas ce problème-là. Moi normalement 17h 17h30 je suis partie,

T : on va maintenant parler des conséquences

I : j'ai eu une expérience avant.  
365

T : oui donc on va pouvoir en parler. Décrivez-moi votre vie professionnelle avant et après la mise en place du télétravail. Et a-t-il eu des conséquences sur votre vie professionnelle et si oui lesquelles ?

I : effectivement, vue la question, le recul si vous voulez c'est que ça n'a pas vraiment changé  
370 ma façon de travailler. Avant le télétravail je ne devais pas prendre les salariés en entretien  
pour ne pas gêner la production, ça n'a pas changé à ce niveau-là. La seule chose qui a  
changé beaucoup, c'est mes impressions sur l'imprimante. Ça c'est vraiment pénalisant  
parce que moi j'ai une imprimante à la maison, mais moi le souci c'est que je gère des  
dossiers ou c'est des fois 10 12 pages à imprimer d'un coup. Donc là effectivement lorsque je  
375 fais des... c'est vraiment ça qui me gêne le plus, car je ne peux pas emmener une imprimante  
de la même qualité que là chez moi. Il faut vraiment que je diffère toutes mes impressions.  
Donc ce n'est pas grave le mardi c'est la journée impressions. Et voilà. Là c'est vraiment la  
chose qui me manque.

T : ça vous demande du coup un peu d'anticipation pour votre journée du lundi.

380 I : je commence mon dossier mais je ne le finis pas. Il faut que je diffère les signatures. Sinon  
ça n'a pas changé ma vie de travail de ce point-là. Il y a juste cette partie-là ou je suis  
bloquée pour les impressions. Voilà. Sinon pour le reste, les dossiers dans l'armoire aussi,  
mais bon ça je diffère le lendemain mais j'ai quand même la hotline qui m'aide aussi.

T : il n'y a rien qui change au niveau de votre autonomie de travail ?

385 I : non

T : au niveau de vos marges de manœuvres ?

I : non

T : de l'intensité du travail ?

I : non, il n'y a rien qui change par rapport à ça. Par contre dans le métier que j'avais avant  
390 c'est pareil, il n'y avait pas non plus de révolution, c'était aussi la même chose, le même  
handicap. C'était de pouvoir imprimer au fur et à mesure mes dossiers. Ça exige que j'aie  
une organisation particulière pour ne pas oublier d'imprimer les dossiers. Voilà.

T : au niveau des relations avec les collègues,

I : ça ne change rien.

395 T : les tâches sont différentes, demandent-elles plus ou moins de responsabilité ?

I : non je vous dis, la seule chose que je diffère c'est surtout les entretiens physiques. Par  
contre quand je suis en réunion, je ne peux pas dire à la terre entière que je suis en  
télétravail. Donc les bruits intempestifs, je mène le secret sans arrêt. Parce que je ne veux  
pas que l'on entende que je suis à la maison. Ça ça me gêne un petit peu.

400 T : c'est mal connoté ? Les gens interprètent ça comme ...

I : le téléphone qui sonne, par exemple, mon téléphone privé qui sonne, la sonnette, les  
bruits comme ça si vous voulez. Bon là je n'ai plus de chien mais avant j'avais un chien. Donc  
quand j'étais en télétravail, d'entendre mon chien aboyer lorsque je prenais la parole,

T : c'est la perception du coup des autres personnes par rapport au télétravail ?

405 I : oui c'est ça

T : c'est mal perçu ?

I : je ne peux pas leur dire toutes les 5 minutes je suis en télétravail. Quand je suis en réunion avec une centaine de personnes, je ne peux pas à tous leur dire, je suis en télétravail. Si j'ai l'occasion de leur dire, je leur dis, mais je ne peux pas empêcher, je ne pouvais pas empêcher à l'époque à mon chien d'aboyer si vous voulez, donc... les bruits aussi lorsqu'il y a une perceuse, les voisins qui font des travaux, des choses comme ça, voilà ces petites choses qui me gênent.

T : est-ce que vous aviez eu des remarques ou autre, ou ce n'était que des bruits de couloirs ?

415 I : des fois on me dit ha tiens t'es à la maison, comment ça se fait que t'es à la maison à 14h par exemple, là je leur disais, je suis en télétravail.

T : ça demandait de vous justifier ?

I : oui c'est ça c'est un peu gênant. Parce que normalement dans la conception du travail, on ne se dit pas un RH il est à la maison.

420 T : ça c'était dans l'ancien ?

I : ça c'était dans l'ancien, j'avais mon chien. Maintenant j'ai un chat.

T : vous êtes peut-être moins gênée. Mais est-ce que c'est mieux accepté par un peu tout le monde ?

I : ils ne le savent pas, sauf les salariés de là. Mes salariés savent que je suis en télétravail les lundis. Mais eux quand je leur dis que je suis en télétravail, je ne sais pas j'ai comme peut être une perception stupide mais j'ai comme un ressenti comme s'ils me dérangent, alors que pas du tout. Dès fois je leur dis je suis en télétravail, je travaille, je suis en télétravail, je ne suis pas en repos. Et des fois j'ai l'impression qu'ils ne font pas toujours la nuance.

T : vous êtes chez vous donc vous êtes moins dérangementable ?

430 I : souvent mes salariés d'ici ou de Lognes, ils s'excusent, oh désolé je ne savais pas que tu étais en télétravail. Même à la maison je travaille. Je pense que ce n'est pas encore bien rentré dans leurs têtes. Je pense que dans leurs têtes ce n'est pas encore ça. Ça va peut-être venir avec le temps. Un RH en télétravail c'est quand même assez rare.

T : je n'ai pas encore assez de recul pour vous dire ça.

435 I : non mais moi je vous le dis, je suis RH de proximité, je ne suis pas censée être en télétravail. Pour des personnes devant moi, ça ne change pas, mais je vois la réaction de mes salariés. Ha zut si t'es à la maison je ne te dérange pas. La seule chose que je n'ai pas c'est leurs dossiers en papier.

440 T : il y a-t-il eu d'autres conséquences sur le plan professionnel ? Que vous avez pu constater ? Si on ne reparle pas des trajets.

I : non, ..., bon la seule chose aussi des fois on a une réunion, le lundi, je me connecte aux réunions par téléphone, mais je ne peux pas faire des réunions les lundis lorsque je suis en télétravail, et je suis obligée de me déplacer. J'ai un télétravail, une journée de perdue.

T : au niveau personnel est ce que vous avez pu percevoir des choses qui auraient changé.

445 I : au niveau personnel, oui, oui, justement, le matin je mets plus de temps à me préparer. Je prends mon temps, je mets le réveil un peu plus tard, parce que bon je n'ai pas besoin de me lever, je fais des choses dans ma maison que je n'ai pas le temps de faire tous les jours. Je sors mon chat tranquille. Ma vie a complètement changé. Le lundi je suis beaucoup plus détendue. C'est vraiment un confort de vie, pour rien au monde je reviendrais en arrière.

450 Parce que c'est vrai que l'heure et demie que je passe dans les trajets, je la passe à faire des choses que j'ai à faire chez moi. Donc du coup, je suis plus zen pour le restant de la semaine. J'ai moins de choses à faire. C'est vraiment un confort de vie, et pour rien au monde, je ne reviendrais en arrière. Parce que l'heure et demi que je passe dans les transports, je la passe chez moi, donc, du coup, je suis plus zen pour le restant de la semaine. J'ai moins de choses à faire le restant de la semaine, car je le fais le lundi.

455 T : alors si on prend une semaine globale ce que vous faisiez avant et maintenant que vous faites du télétravail, est-ce que vous avez l'impression que la semaine, est-ce que vous avez l'impression d'être plus reposée, les semaines s'enchaînent mieux,

I : si vous voulez, moi une fois que je suis sortie d'ici, il faut que je rentre à la maison et il faut que je travaille pour moi privé. Là ça me laisse un peu plus de recul, et bon moi j'ai quand même le dimanche des activités très très très denses chez moi, souvent le lundi j'étais très fatiguée, du coup je suis moins fatiguée. Voilà.

460 T : vous gagnez en sommeil ?

I : je gagne en sommeil, oui tout à fait. Et puis oui demain je ne suis pas obligée de me lever de bonne heure, par contre il faut que j'ai une sacrée organisation sur le restant de la semaine, et notamment quand je vais sur Lognes. Parce qu'avant sur Lognes j'y allais le mardi. Je ne peux plus y aller le mardi parce que je prends le véhicule la veille, et le lundi si j'y vais la veille je dois monter pour aller chercher le véhicule. Vous voyez c'est une organisation un peu différente. Mais bon, après si on est organisé ça va bien

470 T : donc là c'est plutôt un gain de confort...

I : de sérénité, de calme, oui c'est ça.

T : du coup au niveau santé, ça revient à ça, ça joue sur le stress etc... ?

I : oui oui, tout à fait,

T : est-ce que sur le reste de la semaine, vous avez l'impression que c'est aussi mieux.

475 I : oui forcément, car je ne concentre plus mes rendez-vous la semaine. Par exemple, le lundi pendant midi je vais chez le kiné. Chose que je ne pouvais pas faire. Avant chez le kiné il fallait que j'y aille le soir, j'avais peur de ne pas être là sur place, parce que c'est chez moi le rendez-vous. Il y a la demi-heure de route. Moi je n'ai pas de bol, il peut y avoir des

480 bouchons, je n'étais pas sûr de pouvoir être à l'heure, c'est du stress quand même alors que là, je prends les rendez-vous pendant le temps de midi et je suis sûre d'être sortie.

T : donc le gain en stress se propage aussi sur toute la semaine.

I : est-ce qu'il a d'autres choses, au niveau santé non, c'est surtout du stress en moins, de la fatigue en moins. Pour moi c'est que du bonheur. C'est pour ça que je fais ce que je peux pour accorder le télétravail à mes collègues qui le demandent.

485 T : au niveau conciliation vie professionnelle, vie privée ? Qu'est-ce que vous trouvez ?

I : non c'est mieux. Et je peux vous dire que là je le ressens à petite dose, mais quand j'étais avant, en télétravail sur Paris. Ma journée en télétravail c'était à grosse dose. Parce qu'il fallait que le reparte le dimanche après-midi, donc je sacrifiais tout mon dimanche après-midi avec mon mari, alors que là c'est un petit peu différent, donc, et à l'époque j'adaptais mon travail à la journée du vendredi et du lundi. Non c'est un confort de vie énorme.

490

T : est-ce que vous aviez d'autres sujets à ajouter par rapport à tout ce qu'on a pu se dire.

I : je vais vous expliquer comment on met en place le télétravail au départ. Donc la première chose qu'il faut faire, il faut une négociation pour déterminer le contenu de l'accord télétravail, puisqu'on se base sur un accord. Et tout est régi sur l'accord qui a été signé par les syndicats. On va dire 5-6 réunions de négociations de départ pour déterminer l'accord. Comme j'étais dans le syndicat je peux vous dire que... la direction veut établir le télétravail sous conditions. Alors les conditions c'est toujours qu'on ait un métier qui le permet. Par exemple ceux qui travaillent en boutique ce n'est pas possible de faire du télétravail, car elles sont au contact des clients, c'est pas du tout évident. Nous chez nous ici on ne peut pas faire du télétravail, les personnes qui trient les chèques elles ne peuvent pas, parce qu'on a besoin de leurs présences. Après il faut moduler, les personnes qui sont en production c'est pareil.

500

T : en fonction des métiers, des tâches ?

I : oui c'est ça. Alors ça c'est mis dans l'accord, certaines tâches ne permettent pas le télétravail. Après il y a les clauses spécifiques, personnes qui travaillent à la frontière, qui traversent la frontière pour aller travailler à l'étranger, là c'est un peu plus compliqué, dans la mesure où ils travaillent dans un pays étranger, là c'est encore un peu différent, puis le télétravail il permet aussi d'avoir une prime, pour compenser un tout petit peu l'usage internet qu'on est obligé d'avoir quand on est en télétravail. Il y a une prime de 120 euros ou 180 euros en fonction du contenu du télétravail. Après une fois qu'il est mis en place, on informe tous les salariés qu'il y a un accord télétravail qui a été signé, et après les salariés font leurs demandes auprès de leurs managers le manager valide ou ne valide pas, si il ne valide pas il doit expliquer pourquoi, si c'est des raisons de service il explique le détail, et quel est le motif, ensuite si la demande est acceptée il passe dans les mains de la drh, et la drh me demande alors de rédiger le protocole de l'avenant du contrat, télétravail. Voilà donc je valide les horaires qui ont été accordés, s'il y a un désaccord sur les horaires c'est le manager qui discute avec le salarié pour aménager les horaires. Et une fois que le protocole de télétravail est signé par le salarié, par le manager, par la drh, moi j'envoie au service RH

510

515

520 et on met en place le système. Et après se découle la prime qui tombe sur le bulletin de paye. Avec renouvellement une fois tous les ans, tous les 2 ans selon le besoin du salarié.

T : d'accord, le temps de mettre l'accord en place...

I : ha c'est le plus long. Parce que la négociation c'est 5-6 réunions qui se pratiquent entre le grand drh, l'adjoint drh et les syndicats. Alors il faut trouver un compromis pour que tout le monde le signe.

525 T : alors il y a un accord au niveau de orange groupe et après il y a d'autres accords ?

I : non c'est l'accord global qui est utilisé. Et on a signé également un autre accord sur la vie privée vie professionnelle pour permettre aux salariés. Une fois qu'ils sont à la maison ils sont à la maison, ce n'était pas le cas avant. Donc il y a plusieurs accords qui sont signés mais qui sont un peu interdépendants, mais bon c'est quand même assez bien structuré.

530 T : chez orange ça fait combien de temps que l'accord a été signé ?

I : le dernier accord qui a été signé, ça remonte à début 2017, peux vous retrouver la date mais je n'ai pas encore ouvert mon micro. Heu le télétravail il existe depuis 7 – 8 ans, peut-être un peu plus.

T : et la proportion de gens qui font du télétravail ?

535 I : alors chez nous vu l'activité, on a 7 personnes qui sont en télétravail

T : sur combien, après je sais que c'est un site de production ?

I : on est 210 personnes, et je vous dis il n'y a que 7 personnes qui sont en télétravail, mais après il y a des activités qui ne permettent pas du tout, il y a des activités qui le permettent. Et après il faut qu'ils nous demandent. Il faut déjà qu'ils nous déposent une demande. Par  
540 contre le télétravail occasionnel c'est bien aussi quand il y a des grèves par exemple. Lorsqu'il y a des grèves surtout sur Paris on peut demander à faire un télétravail occasionnel de chez soi soit sur un autre site pour pouvoir travailler, pour éviter les transports. C'est un confort énorme, et ne pensais pas qu'on me l'accorderait comme je suis RH de proximité.



## Entretien thèse n°16 le 11.04.2019 Entreprise C (Code C16)

T : Donc mon guide est en 6 parties, la première c'est décrivez-moi votre travail habituel ? En quoi consistent vos tâches ?

I : mes tâches habituelles : aujourd'hui je suis en charge d'accompagner le redéploiement de l'ensemble des personnes de différents organismes mutuelle qui vont fermer dans lesquels  
5 le personnel a choisi de se déployer vers un organisme de notre entreprise. Ça représente quand même une centaine de personnes à venir, sur des échéances qui s'étalonnent. Nous avons déjà intégré des personnes d'une autre entité en juillet, en septembre nous devons intégrer des personnes de la fonction publique. Là je suis en train de faire l'ensemble des entretiens pour ces personnes, pour ces personnes qui vont être déployés dès début 2020.  
10 Donc je fais beaucoup d'entretien. Je suis également en charge de l'accompagnement des personnes si un personnel a des problèmes viennent me voir. Mon rôle passé de manager en technique me fait faire des bilans des analyses. Bilan de départ en retraite, bilan télétravail. Des missions qui peuvent être également transverses au sein des ressources humaines de l'entreprise.

15 T : Donc c'est des multiples entretiens.

I : alors en ce moment je ne fais que ça, mars-avril ça a été les entretiens toute la journée toute la journée. Et également des entretiens télétravail.

T : les entretiens c'est toujours physique ?

I : les entretiens sont toujours de visu, et le télétravail me permet de faire tout le travail  
20 administratif inhérent. Je reçois les gens de différents services, je leur propose de l'immersion dans les services. Il faut que j'organise et fasse l'immersion avec les responsables. Donc les activités diverses. Je m'occupe également du recrutement avec ma collègue. Et même comme le RSI je devais me rendre au RSI, c'était un jour de télétravail j'y suis allée quand même. Il faut faire preuve d'intelligence de situation à certains moments.

25 T : parlez-moi de des modalités d'organisation du télétravail les horaires comment vous le faite etcétera.

I : Mon activité de télétravail je la fais chez moi. J'ai un bureau dédié, sur lequel j'ai à demeure un écran et le blog sur lequel je vais me brancher. Ce n'est pas dans un espace dédié comme une pièce, car chez moi c'est un peu loft, donc j'ai un coin tranquille.

30 T : au niveau des horaires comment vous faites ?

I : alors moi je suis une vieille, Je souris en disant ça car je ne suis pas forcément pour les  
35 habitudes, mais j'ai un rythme biologique qui fait que je me réveille toujours à la même heure, je suis matinal, j'arrive ici il est 7h30 et je pars de chez moi il est 7h05. Les jours de télétravail je change quasiment pas mon rythme, excepté que je me réveille 15 minutes plus tard, Mais à 7h je démarre le télétravail.

T : Ça vous fait gagner quasiment une demi-heure

I : Exactement c'est la demi-heure de transport que je gagne

Du coup est-ce que vous finissez à la même heure ?

40 I : je finis plus tôt, Car ici lorsque je travaille normalement le temps d'aller manger dans un restaurant bien souvent vous dépassez les 35 minutes minimum, là je suis chez moi je grignote un petit truc 35 minutes, après je reprends le boulot.

T : vous ne faites pas des vrais repas ?

I : si je fais des vrais repas. C'est un truc que je vais réchauffer au micro-ondes, c'est rapide.

T : Niveau de la fréquence de la répartition de la semaine

45 I : car moi j'ai deux jours semaine le mercredi et le vendredi

T : c'est des jours fixes où il y a quand même une flexibilité ?

50 I : alors non il n'y a pas de flexibilité, je dois dire que pour toutes les personnes pour qui il était proposé les deux jours, car c'est aussi en fonction du niveau il y a un différentiel entre les cadres techniques et les cadres management, moi étant passée cadre technique, j'ai pu choisir cette formule de deux jours semaine qui me coupait bien le mercredi et le vendredi, souvent je prenais mes après-midi

T : c'est quelque chose que vous avez pu choisir ? Ça n'a pas été imposé ?

55 I : non non, car quand il y avait eu l'expérimentation en 2014, c'était déjà 2 jours semaine et ces jours ont été imposés. Les gens qui sont à 2 jours semaine sont susceptibles de passer à 3 jours. C'est défini dans le protocole les gens qui veulent passer à 3 jours prennent le lundi. Mais bon pas mal refusent car c'est une bascule. On va nettement moins au travail.

T : est-ce que ça vous arrive de faire du télétravail en débordement, c'est-à-dire le soir et les weekends ?

60 I : alors je ne peux pas car le logiciel ne me le permet pas. J'ai déjà essayé en revenant de vacances aller voir mes mails, mais niet, je ne pouvais pas. Par contre ce qui m'arrive c'est que je suis tellement au calme chez moi quand je suis sur un tableau Excel de ne pas faire gaffe aux horaires et de les dépasser. Ce serait plutôt ça.

T : au niveau du matériel l'écran c'est votre matériel ou c'est l'entreprise ?

65 I : c'est l'entreprise. Alors moi j'ai souhaité un seul écran, j'avais pas envie de mettre deux écrans dans le décor là.

T : je sais pas, la chaise par exemple ?

70 I : Si vous voulez pour les personnes qui ont fait une première demande de télétravail, c'est cette première demande qui passe par le responsable et puis qui arrive chez moi. Quand tout arrive chez moi je trouve un moment pour recevoir la personne avec son responsable. En fonction de ça on va vérifier ensemble l'ancienneté requise pour télétravailler et en

même temps l'autonomie il doit être constaté sur au moins un entretien annuel d'évaluation qui doit être parfaitement maîtrisée. La connaissance du poste le regard du responsable sur la personne qui fait qu'on poursuit.

T : il n'y a pas une ancienneté minimum ?

75 I : Si si, il y a l'autonomie mais il y a aussi 18 mois.

T : Comment gardez-vous le contact avec l'entreprise quand vous êtes en télétravail.

I : Par mail ou par téléphone

T : Parce que vous trouvez que c'est différent de quand vous êtes ici.

80 I : oui oui forcément mon chef est en face, si j'ai quelque chose à lui demander j'y vais. Alors qu'en télétravail on s'échange beaucoup plus de mails.

T : mais pas l'impression d'être isolée ?

I : alors moi j'aime le calme j'aime être mieux de la nature, je ne me sens pas isolée.

T : mais qu'est-ce que vous priorisez en télétravail ? Qu'est-ce que ça va être ?

85 I : moi c'est surtout les délais, on ne peut pas comparer comme si j'étais en production. P. va me dire : « là il y a une urgence ». Sinon, s'il n'y a pas d'urgence j'ai ce qu'il faut.

T : Même s'il n'y a pas d'urgence est-ce certains dossiers que vous priorisez ?

90 I : bien sûr, c'est à moi aussi de connaître mes activités et de savoir et de suivre mes activités, qui sont complètement différentes. Par exemple quand je reçois des gens pour le télétravail et quand je reçois des gens pour le déploiement ça n'a rien à voir. J'ai des choses à faire pour les déplacements et pour le télétravail.

T : c'est des tâches qui demandent un peu plus de concentration où il n'y a pas vraiment de règles ? Chez vous est-ce que ça va être des tâches que vous allez garder spécifiquement pour la maison, par exemple de dossiers compliqués ou des choses qui vont prendre du temps ?

95 I : non moi ça se gère pas comme ça. Encore une fois vous verrez différence pour des gens qui sont en production. Moi j'ai de la complexité dans tous les dossiers. Par contre c'est le même travail que j'aurai à faire ici si je n'étais pas en télétravail. Par contre il est évident comme vous l'avez souligné tout à l'heure, je ne vais pas convoquer des gens chez moi donc c'est plus du travail administratif. Par contre il est évident que le travail que je fais chez moi  
100 je le fais beaucoup plus rapidement qu'ici, car je ne vais pas être interrompu par le téléphone ou par les gens qui passent.

T : est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter ? Vous avez un bureau fixe dans l'entreprise ?

I : oui

- 105 T : on va passer aux conditions de travail, comment décrivez-vous vos conditions de travail ici ?
- I : Je n'ai pas à me plaindre j'ai une certaine autonomie, j'ai quand même de l'ancienneté, j'ai une petite expertise. Là, en effet vous verrez des différences en fonction des postes.
- T : au niveau de l'intensité du travail ?
- 110 I : il y a ce qu'il faut, mais bon moi je travaille bien dans l'urgence.
- T : ce n'est pas quelque chose qui pose problème
- I : à certains moments aussi. Là je dois par exemple gérer des immersions j'ai une deadline, mais je ne me laisse pas stresser. Je gère mon stress.
- T : il y a des phases où il y a plus de charge de travail ?
- 115 I : Bien sûr ça dépend, regardez normalement pour avril je devrais finir des trucs, mais je fais ce que je peux. Je suis consciente des contraintes.
- T : au niveau du soutien organisationnel ?
- I : alors là, encore une fois c'est particulier, on est en RH, à un moment le télétravail m'intéressait. On a proposé aux managers de faire 2 jours par semaine. Il y a eu toute une réorganisation où chaque tête dans un bureau isolé comme le mien, avait mission particulière. La collègue de côté par exemple s'occupe du budget. J'ai une autre collègue qui est plus QVT RSO. Je lui ai demandé de m'aider pour l'organisation des immersions je vais être absente et il faudra aller chercher les gens.
- 120 T : même si vous avez des tâches différentes ?
- I : il y a quand même un minimum de solidarité ensemble, je parle d'intelligence de situation. Tout le monde n'est pas remplaçable par tout le monde.
- T : si vous avez des difficultés votre hiérarchie peut-elle être disponible ?
- I : Quand ça me concerne j'ai un truc que je ne peux pas faire je vais leur dire que je ne peux pas le faire. C'est une contrainte et qu'on doit le faire on va agir sinon on va reporter.
- 130 T : ici vous privilégiez le fait d'aller dans les autres bureaux physiquement ?
- I : je me lève, car il y a tout le service administratif là-bas les agents là-bas les dossiers là-bas. Je me lève quitte à rechercher dans le dossier.
- T : avez-vous d'autres choses sur vos conditions de travail à ajouter ?
- I : Mes conditions de travail là aujourd'hui, ça va.
- 135 T : Je vais vous demander par rapport à votre vie privée quel est votre situation familiale ?
- I : je suis mariée j'ai 2 grands enfants, Je n'ai pas d'enfant à la maison.
- T : au niveau de votre style de vie, vos priorités dans la vie est-ce que c'est plutôt professionnel la carrière, est-ce que c'est plutôt personnel ?

140 I : dans ma formation coaching j'ai appris à mettre l'essentiel au cœur de l'important. On m'a toujours dit l'essentiel c'est toi. Si tu ne vas pas bien dans ta tête au physiquement tout ce qui est autour ne tient pas la route. Donc ça a été une bonne prise de conscience. Toute cette formation a été un grand remue-ménage interne et etcétera. Remise en cause. Je sais prendre du recul. J'organise des méharis dans le désert donc le côté voilà on se pose on pense à sois voilà. Le travail était important ce n'était pas une priorité dans ma vie. Je ne vis  
145 pas pour mon travail je vis d'abord pour moi et ma famille. Le travail est un moyen de subvenir à nos besoins après je suis totalement consciente que faire un travail qui me plaît est d'autant plus positif. C'est le cas car à 40 ans j'ai repassé un master RH je suis me suis orientée vers les RH et j'ai tout de suite enchaîné avec une formation coaching professionnel qui m'a donné tout le côté de l'humain également. C'est un choix et je me sens bien.

150 T : À l'heure actuelle vous avez trouvé un équilibre entre le personnel et professionnel ?

I : complètement oui.

T : alors au niveau des raisons, quelles sont été au départ les raisons qui vous ont poussé à faire du télétravail ?

155 I : alors le contexte, déjà j'ai fait un burn-out 2013-2014. J'étais bien bien bien secouée. Donc ça, ça a déjà fait quelque chose.

T : le burn-out et il y a quoi ?

I : une accumulation, ça a explosé suite à un deuil dans ma famille. Mais ici ce n'était déjà pas top non plus.

T : Au niveau relation avec les collègues ?

160 I : Non moi c'était plutôt les relations que j'avais avec ma direction. Pas vis-à-vis de moi mais vis-à-vis de ce qui rentrait enfin bref j'ai pété les plombs. Je n'ai pas été beaucoup en arrêt, j'ai été en arrêt 3 mois j'ai été mi-temps. Car il y avait des choses intéressantes à faire ici il y avait un changement de direction. Je pense que venir tous les jours, je sentais une fatigue le mercredi soir je me disais ce n'est pas possible. J'avais aussi du management. Le  
165 management aujourd'hui devient plus compliqué, pourtant ce n'est pas l'équipe qui pose des problèmes. J'ai été voir la direction quand notre nouvelle directrice est arrivée. Maintenant place aux jeunes. J'aimerais revenir au processus de télétravail. On est arrivé sur un consensus et j'ai pu démarrer le télétravail en décembre 2017 à raison de deux jours de télétravail par semaine. Il a véritablement tant moi-même que mon entourage que tout le  
170 monde a vu le bienfait. Ça m'a permis de me reculer un petit peu De l'ambiance tout le temps comme ça, et en termes de fatigue je suis nettement mieux.

T : La distance peut jouer ?

175 I : ça joue mais je ne dirais pas que ce soit prioritaire. J'habite à Bouxières-aux-Dames je suis à 12 km, il y a 20 minutes le matin c'est quand même pas dramatique.

T : mais ce n'est pas une raison principale.

I : non. J'étais fatiguée. Je sentais que 5 jours ici c'était trop pour moi.

T : avec ce qui s'était passé ?

180 I : oui avec ce qui s'était passé. Il faut dire j'ai 40 ans de caisse j'ai dû passer beaucoup de choses. Mais c'est vrai que le mercredi j'étais fatigué.

T : qu'est-ce que vous pensez de votre choix avec l'expérience que vous en avez ?

I : nickel nickel. En effet il faut trouver un équilibre. 3 jours chez soi ça risque d'être déséquilibré.

T : pour vous ce serait la durée optimale ?

185 I : moi je parle aussi pour les jeunes. Moi je pars à la retraite dans très peu de temps, ça pourrait se comprendre à la fin mais c'est vrai que basculer 3 jours chez soi on est nettement moins en entreprise et je me demande dans quelle mesure la distance et voilà.

T : pour vous deux jours ça vous correspond bien ?

I : oui très bien.

190 T : Et au niveau des raisons actuelles c'est toujours les mêmes ?

I : oui très bien

T : Pourquoi l'entreprise a annoncé le télétravail ? On en parlera peut-être après.

T : au niveau santé vous m'avez dit qu'il y avait des bénéfiques

I : oui

195 T : au niveau de la qualité du sommeil est-ce qu'il y a une différence ?

I : moi je dors très bien je n'ai pas de souci.

T : plutôt la fatigue alors

200 I : la fatigue. J'ai plusieurs facteurs qui contribuent à ça, quand j'ai fait mon burn-out j'ai voulu voir mon positionnement dans l'entreprise j'ai postulé à un poste stratégique. A l'époque toute la nouvelle direction avait 40 ans moi j'avais 55 ans. Je me suis rendu compte que l'on comptait plus sur les 55 ans et plus pour voir l'avenir. Plutôt que de rentrer dans une rancœur moi j'ai besoin de me projeter. Il me restait 4 ans d'activité, je me suis inscrite depuis 3 ans je suis sur un cursus de 4 ans dans une formation de yoga. Le yoga aide beaucoup aussi je suis à l'école française de yoga de Paris depuis 3 ans, et c'est vrai que ce  
205 projet-là voilà j'avais un autre projet. Alors que ça se serait passé difficilement il y a 4 ans je ne serais pas parti à la retraite. J'aurais continué. La Sans aigreur aucune j'ai choisi un autre projet. Et là j'ai un autre projet de m'expatrier au Maroc.

T : d'accord il y a d'autres projets qui sont là.

210 I : par contre, je rencontre pas mal de personnes qui sont à l'aube de la retraite, par exemple une collègue qui avait 67 ans Et il a fallu la reconforter car pour elle, elle allait s'isoler de la vie sociale

T : Au niveau des conséquences professionnelles si vous les détaillez un petit peu. Au niveau de votre autonomie par exemple le télétravail a-t-il eu un impact ? Au niveau de la charge de travail ou de l'intensité du travail ?

215 I : je m'organise j'étais responsable. Je sais ce que j'ai à faire j'ai des échéances. Je rencontre bien sûr tout le temps.

T : Et pas plus de marges de manœuvre ?

I : Je sais qu'il y a des décisions ici qui ne m'appartiennent pas.

220 T : Avez-vous l'impression que ça peut avoir un impact sur la progression de carrière ? Du fait de faire du télétravail, d'être moins présent dans l'entreprise ?

225 I : Moi je vous réponds en tant que RH ce que je pense moi. Ça ne doit pas. Puisqu'il est déjà constaté, il l'a déjà été constaté que la productivité en télétravail est supérieure à celle sur place. Je ne vois pas en quoi on dirait qu'elle a la chance de travailler chez elle mais bon c'est pas de l'équité ça.

T : ce serait plus le fait de moins voir les personnes, de moins travailler avec eux physiquement. Est-ce que ça pourrait jouer ?

230 I : vous savez les objectifs sont fixés à chaque individu c'est l'atteinte des objectifs ou pas. Quand un responsable s'aperçoit qu'il a dans ses agents des agents qui suivent leurs objectifs et les atteignent, il ne va pas être sur leur dos tout le temps. Après si une personne n'atteint pas ses objectifs elle ne sera pas éligible au télétravail. Donc voilà à un moment donné...

T : au niveau de votre vie personnelle est-ce que vous avez l'impression qu'il y a un impact ?

235 I : le seul impact sur ma vie personnelle, joue sur mon état. Parce que les choses sont liées. Télétravail, démarrage du télétravail, correspond à une prise de conscience, Correspond au démarrage de ceci cela. Pour moi c'est global.

T : Le fait de pouvoir décaler, organiser son travail dans la journée, pour pouvoir fixer des rendez-vous privés ou des choses comme ça.

I : Le jour où je suis en télétravail je ne sors pas de chez moi. Et je n'irai pas en ville. Si c'est pour reprendre ma voiture pour aller à un rendez-vous au toubib je ne vois pas l'intérêt.

240 T : Au niveau de votre qualité de vie ?

I : non plus une qualité plus comportementale, après le comportement viens de ce que l'on a à l'intérieur. Donc plus de calme intérieur, plus posée. Je pense que le yoga et aussi pour quelque chose. Je pense que c'est aussi une manière d'être.

245 T : dans la vie vous avez trouvé un équilibre entre votre vie professionnelle et privée. Est-ce que le télétravail il y a contribué.

I : ah oui. Si j'avais dû continuer 5 jours sur 7 je pense, je ne sais pas comment je serais, mais oui, ça a été évident. Et ça a été remarqué par mes amis, enfin par tous, que j'étais plus détendue. Il y avait tout un contexte.

250 T: j'avais de petites questions en plus. Quel serait à votre avis les pistes pour améliorer dans votre situation le télétravail ?

I: Non je ne vois pas. En plus j'arrive souvent à me faire mon vendredi après-midi, parce que je fais des journées de 8h30, donc obligatoirement je fais du crédit et si ça ne gêne pas il n'y a pas quelque chose d'argent etcétera, je pose souvent une demande de levée de plage fixe l'après-midi, pour prendre pour prendre mon crédit.

255 T : vous êtes en statut cadre mais il y a quand même des plages fixes ?

I : bien sûr je suis cadre je suis niveau 7, mais indépendamment de ça je ne suis pas au forfait. Je badge.

T : ça vous permet quand même d'avoir des horaires et de récupérer.

I : bien sûr.

260 T : quelle est la perception par les salariés non travailleurs du télétravail ?

I : on n'a pas fait d'études là-dessus. Moi mon point de vue quand j'ai démarré. J'avais mon adjointe qui me disait pourquoi tu ne prends pas un temps partiel. Je la regardais et je lui disais mais attends. Elle était à temps partiel elle, elle ne travaillait pas un jour par semaine. Je lui ai dit mais attends il y a un truc que tu ne captes pas moi je ne travaille pas moins. Je travaille autant mais je vais toujours chez moi je travaille. Donc difficile peut-être d'intégrer tout de suite, elle reste chez elle et elle bosse. Ça a été un petit peu long. Après vous avez des petites remarques. Il y a du soleil fais gaffe au coup de soleil. Fais gaffe à ta terrasse. Par contre en parallèle on organise des formations. Formation dédiée aux travailleurs, et aux responsables des télétravailleurs. Et là aussi c'est aidant. Peut-être qu'un premier ressenti quand on démarre un télétravail, c'est peut-être se sentir privilégié, et dans ce sens, peut-être que certaines personnes vont culpabiliser, ne vont pas quitter leur écran pour montrer qu'ils sont bien là. Non mais c'est un truc de fou. Du style je reçois un mail je réponds tout de suite. Et quelque part j'étais un peu comme ça aussi. Cette formation, parce que je me sentais d'être privilégiée d'être chez moi. Et cette formation enlève un petit peu aussi des idées préconçues vis-à-vis des responsables. Parce que c'est une formation différente, aussi bien des télétravailleurs. Elle dit bien et ça c'est bien de le dire. C'est pas parce que vous êtes chez vous, n'oubliez pas de vous lever. Et ça c'est un truc de dingue. Je voyais mes mollets enfler. Et là elle dit non non non c'est pareil. Toutes les deux heures vous vous levez vous fait une petite pause. Donc ça aide. Pareil vous recevez un mail, attendez faites ce que vous faites, vous n'avez pas à justifier quoi que ce soit. Et son discours vis-à-vis des responsables. Eviter de dire prends pas trop le soleil ou des trucs comme ça. Donc ça à réguler aussi et ça aide.

265

270

275

280



T : donc avant vous vous sentiez obligée de prouver que vous étiez là.

285 I : c'était inconscient. J'étais vraiment contente de pouvoir télétravailler et en même temps, je me dis s'il y a doute. C'est ça en fait.

T : sans qu'il y ait de remarques particulières.

I: non non non. Mais s'il y a doute au niveau de mes supérieurs je vais leur montrer. C'est de l'ordre de l'inconscient.

290 Comme demander tout à l'heure par rapport à la progression des agents. Chaque agent a des objectifs. Et il y a des feuilles qui sont là. La productivité c'est palpable c'est visible.

T : vous disais que vous aviez été plus efficace en télétravail.

I: ah moi je suis convaincu. C'est ce qui a été ressenti à un moment donné. Il y avait eu une petite enquête sur les télétravailleurs. Bien sûr la productivité était là.

T : ça pourrait s'expliquer parce que vous n'êtes pas interrompue dans vos tâches ?

295 I : c'est évident. Moi je suis toute seule. Et je vais même vous dire, quand je travaille sur Excel, je travaille sur l'analyse machin et tout. Je dois aller aux toilettes, j'y vais. Moi si je reviens et que j'ai pensé à autre chose. Il me faut 10 minutes pour me replonger dedans. J'exagère mais c'est un peu ça. Je favorise quand je suis dedans et quand je suis bien dedans d'y rester. Ça m'arrive de dépasser la plage sans m'en rendre compte.

300 T : c'est quelque chose que j'avais déjà largement constaté lors des entretiens.

On peut peut-être revenir à la question de l'entreprise. Le contexte de l'entreprise et pourquoi ça avait été mis en place au départ. Je vais peut-être appeler ma collègue qui rentre aujourd'hui de vacances....

## Annexe 8 - Tableau de synthèse du questionnaire salarié

Code	Date de l'entretien	Age	Sexe	Poste de travail	Fonction principale	Classification professionnelle	Années d'ancienneté dans l'entreprise	Et poste de travail	Temps de travail	Avez-vous choisi ce temps de travail	Années de télétravail	Temps de trajet journalier	Nombre d'enfants à charge	Durée en télétravail (/sem)	Durée optimale de télétravail
A1	16.07.2018	28	F	Assistante RH	Secrétariat, saisie, accueil	Technicien	8	4	Temps plein	Oui	3	1H	2	1	2
A2	18.07.2018	44	F	CRD - conformité sanitaire	Etudes, recherche et développement, méthodes	Ingénieur, cadre	10	2	Temps plein	Oui	1,5	1H20	1	1	2
B3	26.07.2018	55	F	RH de proximité	Gestion, comptabilité	Ingénieur, cadre	10	3	Temps plein	Oui	0,5	2H	0	1	2
B4	26.08.2018	55	M	Responsable de site	Production, fabrication, chantier	Ingénieur, cadre	36	10	Temps plein	Oui	2	2H	1	1	
B5	26.08.2018	54	F	Gestionnaire de duplicatas de factures	Production, fabrication, chantier	Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	36	10	Temps plein	Oui	4	1H	1	3	3
B6	28.08.2018	25	M	Chef de projet	Gestion, comptabilité	Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	2	2	Temps plein	Oui	1	2H	1	2	5
B7	31.08.2018	32	M	Responsable de communication interne	Gestion, comptabilité	Ingénieur, cadre	8	2	Temps plein	Oui	1	20min	4	1.5	3
A8	17.09.2018	56	M	Responsable qualité voierie	Production, fabrication, chantier	Ingénieur, cadre	32	8	Temps plein	Oui	0,5	1H30	0	1	Variable
B9	20.09.2018	40	F	Technicienne Back office	Production, fabrication, chantier	Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	13	2	Temps plein	Oui	2	20min	2	2.5	
B10	20.09.2018	47	M	Conseiller client	Commerce, vente, technico-commercial	Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	27	8	Temps plein	Oui	1,5	2H	1	2	4
B11	20.09.2018	50	M	Télévendeur	Commerce, vente, technico-commercial	Agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VRP	28	15	Temps plein	Oui	1,5	2H	3	2	5

B12	20.09.2018	33	F	Télévendeur	Commerce, vente, technico-commercial	Agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VRP	8	1,5	Temps plein	Oui	0,5	2H	0	3	5
A13	05.10.2018	44	F	Appro, négoce	Commerce, vente, technico-commercial	Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	16	8	Temps plein	Oui	3,5	30min	2	1	3
A14	05.10.2018	37	F	Adjointe au Responsable RH	Gestion, comptabilité	Technicien	11	4	Temps plein	Oui	1	30min	2	1	3
A15	05.10.2018	47	F	Assistante de direction	Secrétariat, saisie, accueil	Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	6	6	Temps plein	Oui	0,5	1H10	1	1	2
C16	11.04.2019	59	F	Consultante RH	Gestion, comptabilité	Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services	40	14	Temps plein	Oui	1,5	40min	0	2	1
C18	23.04.2019	58	F	Correspondant fonctionnelle	Production, fabrication, chantier	Technicien	36	3,5	Temps plein	Oui	0,5	1H30	0	2	1
C19	23.04.2019	42	M	Statisticien	Production, fabrication, chantier	Ingénieur, cadre	11	11	Temps plein	Oui	4,5	1h	2	3	3
C20	23.04.2019	43	F	Technicien	Production, fabrication, chantier	Technicien	19	18	Temps plein	Oui	4	2h	2	3	3
C21	29.04.2019	39	F	Référent technique	Production, fabrication, chantier	Technicien	9	9	Temps plein	Oui	4	1H10	2	1	3
C22	29.04.2019	35	M	Contrôleur de gestion	Gestion, comptabilité	Ingénieur, cadre	3	3	Temps plein	Oui	4	1H10	3	2	3
C23	29.04.2019	41	M	Conseiller informatique service	Installation, réparation, maintenance	Technicien	3	3	Temps plein	Oui	0,5	1H30	2	1	3

## Annexe 9 - Tableau des verbatims listés par thèmes

CATEGORIE	ITEM	Code entretien		Extraits d'entretiens
			Ligne	
TRAVAIL	Tâches en télétravail	A1	16	j'en profite vraiment pour tout ce qui est administratif ; la rédaction des contrats, les reportings
		A1	22	Tout ce qui n'est pas possible c'est tout ce qui est la gestion des arrêts maladie
		B3	51	C'est-à-dire tout au long de la semaine, je m'organise pour que le travail du lundi soit les choses que je n'ai pas eu le temps de faire ici
		B4	12	quand c'est en télétravail ça peut être des réunions des mails, traiter des mails, gérer des problèmes par mail
		B4	40	En télétravail on peut faire tout type de réunions. Alors je ne privilégie pas toute les réunions
		B4	52	c'est plus de l'administratif. J'ai même 100% de tâches administratives
		A8	150	c'est des travaux administratifs purs et durs ou de classement ou de préparation des voyages
		A8	189	j'ai fait le tri dans ma boîte mail j'ai presque vidé 2000 messages
		A8	223	je pense qu'il faut bien programmer ses tâches pas forcément qui demande de la concentration mais qu'il faut éviter de saucissonner typiquement j'ai organisé tous mes voyages. Là j'ai 4 missions qui arrivent, j'ai de l'avion de l'hôtel et cetera j'ai fait que ça pendant 3h30
		A8	228	oui autrement on sait plus où on en est par exemple le classement de ma boîte ça j'ai réussi à le faire alors que d'habitude je le saucissonne
		B9	41	C'est vrai que tout est traitable en télétravail
		B10	66	en télétravail tout se fait
		B12	11	exactement la même chose. Ce que je fais sur le plateau sur le site où je suis affectée, je le fait aussi en télétravail
		C16	19	le télétravail me permet de faire tout le travail administratif inhérent
		C16	96	c'est le même travail que j'aurais à faire ici si je n'étais pas en télétravail
		C16	99	c'est plus du travail administratif
		C19	30	oui tout est possible en télétravail
	Tâches en télétravail qui demandent de la concentration	A1	17	qui nécessite que je sois concentrée
		B7	134	de manière générale je profite aussi moi du télétravail pour traiter les dossiers qui demandent beaucoup de concentration, que je n'arrive pas à avoir ici
		A8	85	ah oui tout sauf les réunions physiques, il y a des réunions physique formelles là où je suis invité et des réunions physique informelles qui sont beaucoup plus faciles physiquement qu'au téléphone
		A8	91	ah oui oui, c'est tous les jours. 3 par jour, 4 par jour
		B10	68	Ici on est dans un environnement pas forcément stable. Des fois il y a du bruit des gens rigolent, pour faire ses courriers j'aime bien être dans le calme
		A13	155	En général tout ce qui est dossier où il faut bien réfléchir, je les garde pour le mercredi. Pour justement être au calme, bien étudier les choses
	Tâches longues en télétravail	A1	17	tout ce qui me prend du temps

Tâches qui n'ont pas été possibles télétravail	A1	23	chez moi donc je ne peux pas le recevoir, et tout ce qui est rencontre avec les gens, signature d'avenants
	A1	28	l'impression de documents je ne le fais pas chez moi
	A2	24	c'est des réunions physiques là ou oui il faut être avec une grande équipe
	B3	9	ce qui n'est pas possible c'est les entretiens physiques, donc je m'organise, je planifie, et je donne un rendez-vous lorsque je suis sur place
	B3	12	Je n'ai pas le matériel adéquat puisque quand on imprime c'est beaucoup de pages
	B3	17	consulter leurs dossiers dans mon placard
	B5	18	tout est faisable à la maison oui
	B6	30	honnêtement aucune, je peux vraiment tout faire en télétravail
	B6	38	si vous voulez le gros du travail ça va plus être un tableau de suivi fait soi-même, il y a des applications aussi que l'on a chez orange, et on peut y accéder partout. On n'est pas forcément obligé d'être à un endroit précis. Dès que l'on a une connexion au réseau, on peut se connecter
	B9	28	c'est la sortie de contrat il y a des clients par exemple qui me demandent ils ont perdu leur contrat et ils demandent un duplicata moi du coup l'imprimante elle est ici
	A13	62	je ne peux pas venir voir les pièces. C'est la seule chose que je ne peux pas faire. Voilà c'est tout. Mais comme il m'envoie maintenant des photos régulièrement
	A13	141	l'édition que je fais de chez moi se fait ici. Je demande à mes collègues s'ils peuvent me scanner mes commandes, comme ça moi je les envoie directement le jour même à mon fournisseur
	A15	35	c'est lorsque ici on a des réunions qui sont programmées avec des gens de l'extérieur. Il faut que je sois là, ne serait-ce que pour les accueillir, même si ça dure pas longtemps. Et pour la logistique par exemple pour la clé des portes et s'il y a des collations quelque chose comme ça
	C16	19	les entretiens sont toujours de visu
	C16	97	Par contre il est évident comme vous l'avez souligné tout à l'heure, je ne vais pas convoquer des gens chez moi
	C16	12	Il y a des applications pour lesquelles je suis obligé de travailler sur un poste test. Le poste est se trouve uniquement dans notre salle. Mais c'est 2 petites choses à faire le matin. Tous les matins il faut le faire
	C20	74	Pour revenir tout à l'heure à votre question sur le travail que je ne peux pas faire. On tourne comme on est technicien, c'est être référente. Le jour où on est référente notre travail c'est d'aider des collègues qui ont des questions particulières, et ça il faut vraiment être sur place
	C22	25	quand je suis en télétravail je peux tout gérer
C23	48	déplacer auprès du professionnel ça ce n'est pas possible en télétravail	
Tâches difficiles en télétravail	B4	43	Dès qu'il est fait par téléphone on a plus de difficultés à tout percevoir quelques fois déjà quand on est dans une salle, et le problème c'est quand il y a plusieurs personnes dans la salle et qu'on est nous en télétravail, en téléconférence on entend tous les bruits de... et les gens, et moi le premier, on ne se discipline pas
Travail habituel	A1	146	la partie administrative, ça prend une grosse partie du temps, on va dire que c'est bien 50%, après ça va dépendre des moments, j'ai la première semaine du mois qui est vraiment axée paye, car il faut que ce soit fait la première semaine, et après ça va dépendre des moments. La partie formation peut prendre du temps quand on va être en période de plan de formation, de septembre à octobre
	A1	153	je vais passer un bon 30% que je vais passer au téléphone ou soit par mail
	A2	3	je travaille sur ordinateur, car là plupart du temps je travail par emails, par documents, par présentations Powerpoint, et compagnie, et j'ai aussi des réunions dans différents cadres de mon travail. Donc j'interviens dans différents projets, soit de la R&D soit du développement, voilà je suis en support des autres métiers on va dire, dans mon travail j'ai aussi en charge deux trois projets en tant que chef projets
	A2	16	je peux dire en pourcentage... 20% en réunion peut être, peut-être un peu plus 20-30%
	B3	2	prendre les salariés en entretien régulièrement que ce soit par mail ou en physique, ou par téléphone et de répondre à leurs besoins
	B3	26	les entretiens représentent 75% de mon temps de travail

B3	29	je rédige des textes sur notre outil digital communication et du coup j'en profite pour faire ça, j'en profite pour faire mes réunions au téléphone également
B4	21	à la limite je vais dire que je vais faire du 60 – 40. 60% au contact, dans le contact
B4	30	sur le terrain ? Heu j'ai grosso modo.... Pour vous dire 50/50. Le temps de transport représente environ 50%
B5	2	C'est simple j'envoie des duplicatas de facture aux clients
B5	146	nous on travaille en réseau, donc c'est une application ou on va piocher, donc n'importe qui qui a le profil sur n'importe quel site peut le faire. C'est comme ça que l'entre-aide se fait. Ils ont aussi accès à votre logiciel. C'est pour cela qu'on peut travailler en réseau. Un ici, un autre à Clermont-Ferrand, il y en avait un à Amiens avant, à Lyon, à Lognes, on n'était pas beaucoup mais quelques un à faire ça. C'est un pot commun en fait et on va piocher dedans
B6	11	je suis chef de projet, je m'occupe du déploiement des équipements chez orange dans la branche réseaux fixes
B6	14	je vais travailler avec les sous-traitants donc en gros pour leur faire respecter les travaux, les délais. En gros moi ça va être de bien encadrer on va dire la réalisation du projet
B6	25	j'ai plusieurs projets, en fait je fais aussi de l'entraide pour le sud-ouest. Je m'occupe du sud-ouest et du nord-est, sur certains équipements
B7	1	moi c'est beaucoup la communication interne, il y a également de l'évènementiel, donc organiser des séminaires, des journées, des réunions pour l'entité
B7	6	faire de la veille, sur l'actualité
B7	8	et décliner ça auprès des salariés
B7	11	il y a un peu un travail managérial puisqu'en ce moment j'ai 2 apprentis qui sont ici
B7	18	mais beaucoup de déplacements
B7	26	c'est l'unité de pilotage réseau, on a des salariés, en gros nous ont fait le fixe et le mobile, tout ce qui est fixe et 4g, les 700 salariés sont répartis sur 20 sites, en gros une vingtaine de ville sur le nord et l'est
A8	48	j'ai deux grandes missions la mission qualité, je fais partie du comité de direction de la voirie, mon chef est allemand, j'ai des réunions hebdomadaires sur différents thèmes. Je traite beaucoup de la conception. Je traite beaucoup des grosses réclamations et de tout ce qui est normalisation et market qualité
A8	56	je voyage beaucoup mais c'est Paris Nancy Metz
A8	59	une fois par mois à Paris, une fois par semaine Nancy
A8	69	c'est la moitié, oui je peux faire pendant 2 jours du syndicat
A8	80	j'ai beaucoup de conversations téléphoniques, je passe beaucoup de temps au téléphone, plus d'une heure, une heure et demie par jour au téléphone
B9	10	je fais de la gestion et du mobile volé
B10	8	Mon travail principal consiste à répondre à la demande du client, à sa demande initiale
B10	15	en parallèle en tant que conseiller commercial on doit aussi faire un rebond commercial
B10	36	Quand on est sur ses balles pendant 1h on a accès à tous ces courriers, et on doit s'en occuper
B11	2	mon rôle, on réalise des campagnes pour des clients sur différentes thématiques pour développer des usages ou développer des services payants ou ne pas, proposer aussi du matériel
B11	12	en moyenne je tourne entre 3 et 4 heures au téléphone
B12	2	j'ai un nombre défini de prosps de clients à contacter par téléphone, principalement, et qui s'articulent sur différentes campagnes
A13	2	Je suis à la seule personne qui gère le négoce c'est-à-dire que j'approvisionne des produits à l'étranger en France
A13	45	beaucoup par téléphone beaucoup par mail, et après je me déplace, quand il y a des problèmes
A13	350	beaucoup de mails qui ne servent à rien
A14	7	moi je suis plus sur la partie emploi formation donc formation au poste de travail
A14	14	je dirais que ça fait 70- 30%. 70 % au bureau et 30 % sur les chantiers

		A15	6	c'est des tâches administratives disons en fait qu'ici au niveau du secrétariat de direction. J'assiste en fait le directeur le responsable des ressources humaines et à la demande quelques personnes du comité de direction sur les demandes
		A15	23	il y a quand même 80% je pense au bureau et 20 % va dire je pars du bureau
		C16	1	je suis en charge d'accompagner le redéploiement de l'ensemble des personnes différents organismes mutuelle qui vont fermer dans lesquels le personnel a choisi de se déployer vers un organisme d'assurance maladie. Ça représente quand même une centaine de personnes à venir, sur des échéances qui s'étalonnent
		C16	8	Là je suis en train de faire l'ensemble des entretiens pour ces personnes, pour ces personnes qui vont être déployées début 2020
		C16	11	Mon rôle passé de manager en technique me fait faire des bilans des analyses. Bilan de départ en retraite, bilan télétravail. Des missions qui peuvent être également transverses au sein des ressources humaines de l'entreprise
		C18	3	mon travail habituel, consiste à aider les services qui ont des soucis avec leur poste, les applications
		C18	22	Quand les gens ont des soucis avec leur poste, nous on a des web site. Ils me font un message en disant quel problème elle rencontre les messages d'erreur et cetera. Ensuite c'est à moi de rechercher. Je ne suis pas obligée de descendre dans le service pour savoir ce qui se passe. Il suffit que je l'appelle pour lui demander des explications si tout le monde rencontre le même problème, si ce n'est que sur son poste. On n'est pas obligé d'aller dans le service
		C19	1	je suis statisticien ça c'est ce qui est marqué sur ma fiche de travail. Je travaille à l'appui au pilotage
		C19	2	mon activité principale c'est de faire des requêtes en SQL, j'interroge la base de données
		C19	5	Je fais des requêtes aussi bien pour les suivis d'indicateurs, car on a pas mal de gestion interne, des délais de paiement des taux et cetera, et aussi des demandes ponctuelles des services qui ont besoin de faire une action sur une population ou de regarder quelque chose
		C20	2	moi je suis dans le service des indemnités journalières. Si une personne est en arrêt de travail, il faut enregistrer le l'arrêt de travail. C'est très complet par rapport à ça. Donc au quotidien toutes ces tâches sont liées
		C20	6	tout est dématérialisée, c'est pour ça que le télétravail as pu intervenir. Il y a toujours des papiers, on ne peut pas toujours payer mais on a deux écrans en fait
		C20	14	Nous on prend le dossier au départ. Après tout ce ne sont pas les mêmes tâches mais d'abord l'arrêt de travail est enregistré. Ensuite on reçoit des attestations de salaire par les employeurs, ou par des papiers. Et ensuite on a des études de dossier et c'est le paiement. On paye vraiment les gens où la société selon les cas, des arrêts de travail
		C21	2	je suis contrôleur de gestion
		C21	3	qu'ici c'est plus de l'analyse de données
		C21	4	Je m'occupe du suivi des indicateurs de construction des indicateurs
		C22	2	je suis référente technique au pôle précarité, je gère les dossiers de CMU complémentaire et complémentaire santé et les dossiers d'aide médicale d'État
		C23	2	moi je suis conseiller Informatique Service. On intervient auprès des professionnels de santé. Pour les accompagner dans tout ce qui est la dématérialisation
		C23	9	On travaille aussi avec les autres services de la branche accompagnement des professionnels de santé. Donc tout ce qui est plus interne flux externe, feuille de soin papier ou télétransmission
	périmètre du travail	B4	25	oui c'est ça qui correspond à la production. Donc il y a encore Clermont Ferrand, il y a Orléans, il y a Nancy et Lognes
		C23	27	oui on peut
	Interruptions de tâches	A1	19	on est interrompu toutes les 5 minutes c'est beaucoup plus compliqué
		B3	52	parce que quand je travaille dans mon bureau ils viennent et je les reçois. Donc ça veut dire aussi que le travail que je dois faire de gestion c'est coupé, ce n'est pas facile d'être coupé tout le temps
		B3	329	c'est pour ça que j'ai affiché mon planning sur la porte, pour que les gens ne viennent pas m'embêter
		B3	338	et je suis sensée être disponible, donc je ne peux pas toujours renvoyer la personne

		B3 344	Ce qui est embêtant c'est les interruptions. Je suis en train de faire quelque chose d'important
		B4 133	Quand on est sur un site on a toujours quelqu'un qui viendra pour, ha tiens t'es là
		B7 123	quand je suis ici j'ai du monde qui vient en permanence, en physique ici, le téléphone qui sonne, les pauses-café matin-midi-soir après-midi, tout le temps
		C19 140	ici il y a souvent des réunions. Les jours de travail il y a toujours des réunions de service, des trucs. Donc on est plus. Je ne peux pas travailler en continu comme je le fais en télétravail. Il y a forcément un moment où il faut couper Il y a une réunion on reprend, un interne qui nous interroge (haha) .
		C22 113	il y a plus d'interruptions dans mes tâches ici que chez moi. Chez moi c'est que, très rarement les enfants, et le téléphone
		C23 151	Ça va, mais c'est vrai qu'aujourd'hui sur le bureau à Nancy je rencontre quelques difficultés par rapport à mes tâches qui me sont demandées. Je galère un peu là-dessus oui. Au niveau de tout ce qui est appel téléphonique, la pollution sonore, ce n'est pas évident. J'espère qu'on va trouver une solution
	Horaires	B6 145	c'est 8h 12h, et 13h15 17h. je rentre vers 18h10.
		A8 138	les horaires classiques c'est 8h30 19h30. Et je m'arrête une bonne heure à midi
		B11 33	les horaires, c'est un petit peu à la carte
		B11 40	disons que l'amplitude de service est de 8h à 17h
		B11 42	il y a possibilité d'aménager son temps de travail, ce que moi j'ai fait parce que je ne travaille pas le mercredi par exemple
ORGANISATION DU TELETRAVAIL	Jour défini	A1 35	c'est tous les mercredis
		A2 31	c'est fixe parce que ça a été défini comme ça par la société
		B3 60	toujours le lundi oui
		B4 7	je suis à 8 jours par mois, mais pas définis
		B4 55	environ 2 jours par semaine
		B5 12	trois jours par semaine
		B5 14	mercredi, le jeudi et le vendredi
		B6 102	c'est juste moi l'organisation, car en fait le vendredi j'essaie de toujours rester en télétravail par rapport au week-end, pour des raisons personnelles, et la fatigue aussi, et voilà je m'organise par rapport à ça
		B7 21	si on fait une moyenne c'est peut-être deux jours par semaine
		A8 108	oui c'est défini le vendredi. Pourquoi le vendredi parce que c'est la journée la moins chargée en réunion
		A8 111	à priori les allemands ne travaillent que le matin ou alors ils finissent tôt. Pour les réunions syndicales il y a beaucoup de RTT ou d'absents le vendredi. C'est pour ça que le vendredi c'est toujours une journée plus relâchée
		B9 45	moi j'ai 2 jours et demi de télétravail par semaine parce que je fais que le mercredi matin mais la plupart font 3 jours
		B9 48	On doit être présent sur le centre le mardi et le jeudi. Ça a été imposé
		B12 24	c'est le lundi mercredi vendredi
		A13 86	un jour par semaine
		A15 47	je demande à l'employeur. Je vais choisir des journées de télétravail, la deuxième quinzaine du mois je ne peux pas en prendre par exemple, parce que je sais que c'est une période qui est très chargée
		A15 58	c'est plutôt deux journées par mois
		C16 45	moi j'ai deux jours semaine le mercredi et le vendredi
		C18 75	c'est des jours imposés. Si vous faites deux jours c'est forcément mercredi vendredi. Si vous faites un 3e jour c'est forcément le lundi. Moi dans mon contrat de travail le mercredi je ne travaille que le matin. Donc ils m'ont accordé le mercredi matin. Le mercredi matin je suis en télétravail, et le vendredi j'y suis toute la journée
		C19 81	mercredi et vendredi



		C20 27	je suis en télétravail 3 jours par semaine. Lundi mercredi vendredi
		C21 30	Je télétravaille deux fois par semaine. Le mercredi et le vendredi
		C22 38	oui le mercredi et le vendredi
	horaires en télétravail	A1 42	Pour les horaires, je fais à peu de choses près les mêmes. Je commence une demi-heure avant comme je n'ai pas de transports, qui fait que du coup je peux me connecter dès 7h, jusqu'à 16h environ
		A2 44	c'est les mêmes qu'au travail
		B3 41	commencer ma journée à 9h15 au plus tard, de faire une pause de 45 minutes le midi pour manger, et je m'oblige à terminer entre 16h30 et 17h. Je fais les mêmes horaires que je fais ici
		B5 25	T: vous avez dit que les horaires sont vraiment fixes. I : oui
		B5 32	c'est une journée 7h-15h30, enfin il faut faire les heures, des fois je fais 6h 13h30, 9h 17h, ça dépend
		B5 36	oui, je commence plus tôt chez moi, parce que je n'ai pas la route à faire
		B5 37	et un peu plus longtemps aussi
		B6 56	T : au niveau des horaires de travail, par exemple c'est les mêmes que pour votre travail ? I : oui
		B6 76	oui ce sont les mêmes. Si j'étais célibataire je pourrais peut-être, mais en tout cas c'est interdit
		B7 111	pour moi le gros avantage du télétravail, c'est justement de travailler quand on veut
		B7 114	j'en profitais, pour par exemple le matin de travailler de sept à huit, de les lever pour le petit-déjeuner. Peut-être jusqu'à 9h30, de me remettre un peu au travail, il y avait une course à faire d'aller faire une course de 10 à 11, le déjeuner avec eux, de jouer avec eux jusqu'à 15h à 16h. De reprendre le travail, de leur donner le bain, et puis de travailler jusqu'à 23h. Disons qu'il y a. Moi ce qu'il faut c'est que je sais ce que j'ai à faire. Je sais ce que l'on attend de moi, et je ne supporte pas les histoires de horaires de bureau, 9h 17h, je m'en fous complètement
		A8 135	non du tout ça n'a rien à voir. Je commence plutôt en télétravail car du fait je n'ai pas le trajet
		A8 138	Télétravail c'est 8h voire 7h30, par contre le premier jour je me suis arrêté à 15h30 c'était une journée continue, je ne me suis arrêté qu'un quart d'heure et le deuxième jour je me suis arrêté vers 14h30-15h mais en journée continue
		A8 179	horaires un peu décalées
		B9 65	non, je travaille plus je fais plus d'heures à la maison
		B9 70	une pause repas de 45 minutes
		B11 66	les horaires que j'ai en télétravail se sont répercutés sur le travail
		B11 84	au départ j'avais pris jeudi, vendredi, le brief d'équipe était le mardi. Et après Mathieu a voulu après bouger ou jeudi, il m'a demandé si ça me dérangeais, j'ai pris le lundi, ça m'arrange et aussi à titre personnel, par rapport au temps de déplacement, car j'habite loin, c'est une des raisons qui m'a fait choisir
		B12 29	c'est les mêmes
		A13 93	les horaires sont complètement différents
		A13 104	je cuisine la veille et je fais réchauffer
		A14 32	généralement c'est 6h 6h15, je prends rapidement une douche je m'habille, pour rentrer un peu dans le détail, et par contre directement je me connecte. Donc ça me permet généralement aussi, à 7h au plus tard je suis connectée
		A14 46	c'est un peu près la même heure. Donc tu vois le temps de travail est plus important
		A15 81	ce n'est pas tout à fait les mêmes. Ici ça va être 8h30, on va dire midi. Et 12h45 jusqu'à 5h15 5h30. A la maison je pense ce sera plus 8h30 car j'en profite pour ramener ma fille à l'école le matin
		A15 84	Ma fille je vais la récupérer pour qu'elle puisse manger à la maison. Et je continue à travailler. Et ça va être jusque 17h ou 17h30 aussi. Si j'ai commencé par exemple quelque chose un travail, je vais le terminer
		C16 32	je me réveille toujours à la même heure, je suis matinal, j'arrive ici il est 7h30 et je pars de chez moi il est 7h05. Les jours de télétravail je change quasiment pas mon rythme, excepté que je me réveille 15 minutes plus tard, Mais à 7h je démarre le télétravail

		<p>les horaires il faut savoir que le matin on est obligé d'être présent de 9 à 11. On a des horaires fixes. Alors si vous voulez commencer à 7h du matin, c'est pris en compte. Moi ce n'est pas mon cas ce n'a jamais été et je pense que ça ne sera jamais. Mais on est obligé de travailler de 9 à 11. L'après-midi on doit être présent de 2h à 3h. Après vous gérez votre temps</p> <p>C18 46</p> <p>C18 52 c'est pareil à part que je me lève plus tard. Je décale mon heure de lever. Je me réveille 1h plus tard</p> <p>C19 67 je commence à 7h40 au lieu de commencer à 8h10</p> <p>C19 67 J'ai gardé les mêmes horaires de lever mais je travaille un peu plus tôt puisque je n'ai pas la route Disons que chez moi comme je n'ai pas de trajet je commence beaucoup plus tôt, mets les horaires c'est à partir de 7h jusqu'à 18h. Après on fait ce qu'on veut car on a les horaires variables. Sauf de 9h à 11h qui sont des horaires fixes. On a des horaires de plages fixes. Mais sinon les horaires peuvent varier</p> <p>C20 32</p> <p>C20 37 moi je travaille beaucoup à 7h. De 7h à 8h15 ensuite je dépointe car je vais emmener mes enfants à l'école. Ça c'est l'avantage de pointage des pointages. Je vais emmener mes enfants à l'école qui ne sont pas très loin. En général je fais 7h 16h30. Je fais une pause de 5 minutes le midi</p> <p>C21 36 du fait que je suis chez moi je commence un peu plus tôt.</p> <p>C21 38 là j'arrive vers 8h30 8h40, alors que chez moi, avant 8h je suis au poste de travail</p> <p>C21 38 Du fait que c'est chez moi c'est un peu plus adaptable</p> <p>C21 46 si j'ai par exemple du rab par exemple 3h, je peux finir plus tôt la journée suivante, et la journée encore d'après</p> <p>C22 83 Et quand je suis en télétravail j'aime bien commencer, comme c'est ouvert à partir de 7h</p> <p>C23 56 c'est un forfait de 30 jours</p> <p>C23 56 on est deux à faire du télétravail, et pour faire en sorte même pour notre responsable qu'elle puisse dire, si je veux poser une réunion éviter d'aller chercher un planning, regarder si le jour là on est en télétravail ou pas, moi c'est plutôt le jeudi et ma collègue c'est plutôt le mardi</p>
	Contractualisation du télétravail	<p>B3 62 oui on signe un avenant, le télétravail qui a un protocole, donc c'est moi qui l'ai rédigé moi-même puisque vu ma position, mais en fait dans ce protocole on établit le lieu où on fait le télétravail, les horaires, et puis on décrit le matériel qui est donné aux salariés pour pouvoir travailler</p> <p>B6 59 j'ai signé un avenant</p> <p>B7 105 on avait parlé de le contractualiser, mais en fait on ne l'a pas fait. Ça se fait comme ça. On l'a dit, ça devrait être fait</p> <p>B11 75 oui il y a une convention qui a été établie</p> <p>B12 33 oui un contrat un avenant d'un an. Renouvelable ou pas. Et ça peut être par les deux parties. Si l'entreprise voit que ça ne lui a pas convaincu elle casse le contrat, pareil pour moi</p> <p>A14 64 Il y a même plus besoin d'avenant il y a un formulaire qui a été défini</p> <p>A15 A1 5 oui avec un avenant avec les deux jours</p> <p>C18 99 oui tout à fait, et qui n'est pas comment dire reconduit systématiquement. Ils peuvent revenir dessus à tout moment</p> <p>C19 78 tous les ans on a un avenant au contrat de travail on signe. On doit faire la demande par mail et ils nous renvoient l'avenant</p> <p>C21 33 oui il y a un avenant et il faut renouveler la demande pour l'année suivante. Il faut fournir des factures d'électricité, d'internet, les frais que l'on a eu en fait</p> <p>C22 165 oui c'est mis dans un avenant, et il faut que je refasse la demande tous les ans. Je peux demander à faire plus de journée je peux demander à changer ma journée. Il faut que je fasse ma demande de renouvellement</p> <p>C23 80 oui oui</p>

Flexibilité des jours	A1	46	c'est toujours le même jour, après il y a du télétravail plus inattendu, si j'ai un de mes enfants qui est malade, ça me permet de travailler quand même à la maison
	A1	55	de partir du bureau une demi-journée et de continuer à travailler la journée
	B3	39	Les horaires que je fais, je fais un peu ce que je veux
	B3	68	c'est effectivement très strict, si on détermine que c'est lundi, ça ne peut pas être un autre jour, même si on a un férié on ne peut pas y déroger
	B4	209	n'ayant pas de jours fixes, c'est aussi une souplesse dans mon télétravail
	B4	338	et bien je décale, je prends un autre jour dans la semaine. Je peux décaler à la semaine suivante. C'est un taux mensuel, et non pas hebdomadaire
	B5	87	oui c'est toujours les mêmes jours sauf si exceptionnellement il y a une réunion ou quelque chose comme ça
	B5	90	non on s'arrange, aussi bien on me dit s'il y a un truc je viens et je récupère un autre jour
	B5	310	ça l'est déjà puisque mon responsable accepte, ça ne gêne pas qui ce soit. C'est officialisé, les jours sont officialisés parce que c'est obligatoire vis-à-vis du code du travail, après si je le préviens, si un jour j'ai un empêchement, ça ne pose pas de problèmes parce-que le boulot le permet aussi
	B6	61	non c'est variable, j'ai de la souplesse
	B7	75	avoir une certaine autonomie, comme je ne prévois pas les jours, en début de semaine je regarde sur mon calendrier, après en fonction des contraintes aussi privées
	B9	48	On doit être présent sur le centre le mardi et le jeudi. Ça a été imposé
	B10	484	il peut y avoir une flexibilité. La seule contrainte c'est que quand il y a des formations qui sont prévues et que ces formations ont lieu d'ici, et que ça tombe sur des jours où je suis en télétravail c'est un peu contraignant
	C16	47	il n'y a pas de flexibilité
C19	367	en théorie si un jour vous êtes amenés à travailler le mercredi à la caisse, vous vous arrangez avec votre chef pour faire le jeudi	
C22	68	on ne peut pas. En plus c'est une journée travaillée, comme les journées sont fixes je ne peux pas le décaler de toute façon	
Organisation des tâches	B3	45 4	J'ai moins de choses à faire le restant de la semaine, car je le fais le lundi
	A8	385	non je n'ai, je ne pense pas, je n'ai pas négocié ça et je n'ai pas l'intention de changer de jour
Télétravail occasionnel	B3	69	La seule chose c'est que nous on a mis en place le télétravail occasionnel. Ce qui signifie que par exemple le lundi je n'ai pas ma journée de télétravail occasionnelle je peux demander par le biais du télétravail occasionnel de travailler le jeudi ou le vendredi. Voilà mais là c'est un petit plus. Et le télétravail occasionnel est accordé à tous les salariés, en fonction du service
	B3	77	il n'y a pas de limite
	B3	300	Le télétravail occasionnel c'est un complément que j'utilise beaucoup
Matériel à disposition	A1	27	j'ai un téléphone portable pro, donc du coup tous mes appels sont envoyés
	A1	36	j'ai l'ordinateur portable
	A2	57	justement là je suis embêtée car je n'ai pas de double écran, donc je vais devoir demander un double écran
	B3	37	J'ai un micro portable, j'ai un business everywhere qui me permet de me connecter à l'entreprise via un système qui est branché sur mon ordinateur, et donc j'ai accès à tout que j'ai accès ici j'y ai accès à la maison

	B3	45	Je conserve les outils que j'ai ici à la maison
	B4	94	le pc, les téléphones
	B5	44	l'ordinateur, et tout ce qui va avec. Le chargeur, tout ce qu'il faut
	B5	46	téléphone portable qui est professionnel
	B5	49	un fauteuil j'avais
	B6	80	j'ai un pc portable et un téléphone portable
	B6	82	il y a un VPN, donc on se connecte au réseau aussi bien en wifi qu'en réseau Ethernet
	B7	162	mon pc, mon mobile
	A8	119	j'ai tout j'ai l'écran, j'ai l'ordi, les collègues de l'informatique m'ont donné un sabot, donc j'ai une station je peux mettre mon ordinateur sur la station j'ai un clavier je travaille avec un écran comme à mon bureau ici
	A8	124	je vais essayer de demander une chaise de l'entreprise on avait négocié ça mais ce n'est pas passé. Mais c'est dommage parce que la mienne est foutue
	B9	50	j'ai mon pc j'ai mon petit pc portable un clavier
	B9	88	on a déjà un portable il nous a fourni un portable pour tous les employés pas forcément que les télétravailleurs, on a aussi un casque qui est branché à même le pc et on a Skype ça fait un peu anciennement MSN
	B10	81	on m'a donné un pc portable avec un casque filaire, un casque deux oreilles filaire. On m'a donné également un moniteur
	B10	90	je n'ai pas de chaise j'aurais bien aimé demander
	B11	59	On m'a fourni un écran, des écrans là, une souris supplémentaire
	B12	41	j'ai deux écrans, j'ai un casque pour contacter les clients. Exactement comme ici
	A13	128	j'ai l'écran plus grand, j'ai un pc portable j'ai un portable, mais je n'ai pas le siège
	A14	86	on a fourni un portable, enfin un téléphone portable
	A15	130	je suis équipée j'ai un écran
	C16	64	Alors moi j'ai souhaité un seul écran, je n'avais pas envie de mettre deux écrans dans le décor là
	C18	38	Moi j'en ai demandé deux car j'ai l'habitude de travailler avec deux postes
	C18	43	oui tout est fourni par l'entreprise. Il y a la souris la station les écrans, le PC portable
	C18	55	j'ai mon téléphone, j'ai ma messagerie
	C19	39	on a le matériel de l'entreprise
	C19	43	On a un PC portable, et je m'en sers chez moi aussi on a déjà deux écrans un clavier
	C19	135	c'est les mêmes. C'est le même socle sauf que l'on a un vieux portable de l'entreprise pour être joignable quand on est en télétravail. C'est un portable de l'ancien temps, insubmersible. Quand on passe un quart d'heure au téléphone, il nous pète un peu les oreilles
	C20	24	oui on m'a fourni un bureau
	C20	24	Un bureau, chaise
	C20	25	J'ai deux écrans
	C20	70	un téléphone portable
	C21	28	J'ai un ordi portable au bureau, et je l'encastre chez moi
	C21	29	ils m'ont ramené tout, ils m'ont ramené la chaise, tout le matériel nécessaire
	C22	125	oui exactement. Il y a juste le téléphone qui a changé car c'est un téléphone portable que j'ai. Ce n'est pas un fixe. Sinon j'ai demandé le matériel, le bureau le siège. Ensuite je travaille sur double écran. La base c'est un PC portable
Aide financière	B11	24 4	il y a une petite aide de 120 € à l'année
	C18	102	on nous rembourse au niveau de la connexion, pour ça il nous est demandé de fournir les factures de la connexion que l'on a chez nous et il rembourse un pourcentage. Ça représente quoi une dizaine d'euros par mois

		C20 63	oui il y a un versement de 25 euros et quelques par mois pour l'électricité. Mais à côté de ça l'avantage que j'ai, c'est par exemple là je suis à la maison mais j'ai quand même le droit à des chèques restaurant. Un chèque restaurant est attribué pour une journée de travail et même si je suis à la maison je suis au travail donc les avantages sont exactement les mêmes qu'ici. Donc on va dire que ce n'est pas financé direct mais c'est quand même un avantage. Et autrement fourniture de matériel et tout
	Lieu du télétravail	B3 36 B4 61 B6 47 B6 49 B7 85 B9 59 B12 15 A13 86 A15 121 C16 27 C21 27	demandé à travailler à la maison Le télétravail en lui-même je le fais plutôt de la maison le bureau de passage oui exceptionnellement s'il y a un problème sur la route, ou s'il y a beaucoup de neige, je pourrais demander de rester chez moi. Ça m'est déjà arrivé c'est chez moi la maison oui et c'est obligatoirement à la maison moi je suis sur un site déporté. A Metz. Et comme ici je suis sur un plateau c'est à domicile c'est tout le temps de chez moi Mon activité de télétravail je la fais chez moi moi le télétravail c'est depuis chez moi
	Lieu dans la maison	A1 62 A1 65 B3 87 B3 116 B4 102 B5 23 B7 88 B9 50 B10 72 B10 78 B11 51 A14 74 A15 130 C16 27 C18 36 C18 36 C21 27 C22 123	je n'ai pas de bureau particulier chez moi, je n'ai pas installé un endroit particulier pour le faire je suis dans la salle à manger Moi personnellement, j'ai un bureau j'ai un bureau à moi toute seule, à la maison pareil mais je suis régulièrement plutôt dans une pièce de vie non, soit c'est dans la cuisine, soit c'est dans la salle à manger, selon l'humeur je suis rarement dans le bureau, je suis souvent au salon au rez-de-chaussée j'ai fait un bureau chez moi chez moi dans ma chambre en bas, j'ai mis mon bureau T: donc chez vous vous avez vraiment une pièce dédiée. I: complètement c'est un bureau fermé généralement sur la table de la salle à manger, car le bureau est plus petit c'est dans le salon J'ai un bureau dédié il faut un lieu qui fasse au moins 9 mètres carrés Ça doit être un bureau attitré J'ai une pièce dédiée pour le télétravail oui j'ai une pièce à part. L'installation a été fait par l'entreprise.
	Seul pendant le télétravail ?	B3 89 B4 103 B7 93 A8 357 A14 77 A15 128	j'ai quand même un mari qui est à la maison qui a besoin d'internet aussi, donc on se partage le réseau la journée il n'y a personne à la maison en général je ne suis pas tout seul je ne pourrais pas travailler le mercredi car ma femme ne travaille pas le mercredi elle viendrait me déranger sans arrêt et je préférerais arrêter toute de suite il y a mes enfants. Après ils savent très bien oui

		<p>C18 91 il y a mon chien. (ha ha ha)</p> <p>C18 92 Non autrement il n'y a personne</p> <p>C21 55 je suis seul chez moi. Il m'est arrivé une fois que ma fille était malade. J'ai deux filles en fait. Et c'était la grande elle a 9 ans. Elle était malade et je l'ai gardée à la maison</p> <p>C21 60 Je ne ferai pas ça avec l'autre fille car elle a 5 ans. Elle me demande tout le temps quelque chose</p> <p>C22 120 Sinon il y a que mon mari qui est présent</p> <p>C22 229 Alors que chez moi ça rentre ça sort mais comme je dis j'ai mon mari à la maison. Il y a toujours du bruit. Je fais ma pause je vais boire mon café avec mon mari</p> <p>C23 97 Mais ça m'est arrivé aux vacances de février, et aux vacances de Pâques, 2 jeudis j'ai fait du télétravail, mon épouse était là</p>
	Réunions à distance	<p>B6 98 c'est assez fréquent et généralement je les fais les jours de mon télétravail</p> <p>C19 380 ça démarre un peu. Pas dans le service mais au niveau régional</p>
	contacts avec les collègues/l'entreprise pendant le télétravail	<p>B4 107 le téléphone, les mails, et Skype ou communicateur parce qu'il y a un communicateur, donc en fait on est en relation en permanence avec qui j'ai besoin j'ai toujours une relation</p> <p>B5 58 avec mon responsable c'est très très rare, et sinon les collègues non. De toute façon je suis toute seule alors on a plusieurs outils de communication, on a Skype entreprise, sinon je peux donner un coup de fil</p> <p>B6 88 on a un Skype interne, un chat et cetera. Donc c'est souvent ça. Il y a le mail aussi. Ça, ça continue en permanence. Donc c'est plutôt chat et mail. J'essaie d'éviter le téléphone. Notamment quand il y a les petits qui jouent derrière</p> <p>B7 175 Ce qui arrive assez souvent, comme hier c'était un peu chaud. J'avais une réunion de 16 à 17h téléphonique. Forcément le petit s'est réveillé de sa sieste, il a commencé à chouiner. Je mets en muet mais il faut parler, je me déplace. Donc si j'ai des réunions téléphoniques je préfère quand même le faire ici, ou alors à la maison s'il n'y a pas d'enfants, ce qui est très rare</p> <p>B7 177</p> <p>A8 206 c'est le mail, téléphone c'est tout</p> <p>B9 95 je communique plutôt avec d'autres télétravailleurs. Non c'est rare</p> <p>B10 110 j'ai les mails pour communiquer avec ma responsable, on a aussi Skype entreprise, ça c'est génial</p> <p>B11 95 il y a le Skype entreprise, on peut s'écrire</p> <p>B11 100 le plus fréquent c'est Skype et du mail</p> <p>B11 103 non beaucoup plus quand je suis en télétravail. S'ils organisent des réunions, ils ont besoin que je sois présent</p> <p>B11 154 avec le Skype le mail</p> <p>B12 45 mail téléphone Skype</p> <p>B12 47 les trois. Il n'y en a pas un. Les trois pareils</p> <p>A14 92 Skype entreprise, déjà hyper facile, l'approche mail, le téléphone portable</p> <p>A15 135 oui c'est ça j'étais sur la table, mes dossiers mes trucs. J'ai mon téléphone usine sur lequel je fais le renvoi. Les personnes peuvent m'appeler sur la ligne du fixe car c'est basculé sur le portable. Ou alors sur le portable directement</p> <p>A15 152 ils sont moins fréquents pour toutes les personnes physiques qui vont venir au bureau</p> <p>A15 154 j'ai quand même beaucoup moins de contacts</p> <p>C16 77 Par mail ou par téléphone</p> <p>C18 57 je peux utiliser autant la messagerie que le téléphone</p> <p>C20 93 On ne peut pas dire que le télétravail ait limité le contact</p> <p>C20 93 Si les personnes ont besoin je suis disponible comme si j'étais ici</p> <p>C22 152 nos responsables nous font des retours écrits de ce qui a été abordé pendant les réunions</p>

		C22 387	quand je fais mes connexions j'envoie toujours un message de bonjour à mes responsables
		C23 143	on s'appelle. On est 5 dans le service il y a une personne à Longwy deux personnes à Nancy et une à Villers-lès-Nancy. Ma responsable est à Villers-lès-Nancy on avait déjà cette habitude-là, d'échange et beaucoup d'informations par téléphone
	mail	A1 73	c'est ça, et par mail
	mail	A2 77	pareil, par mail
	mail	B6 91	des mails voilà, mais bon pour parler à quelqu'un généralement je préfère lui parler instantanément
	mail	B9 105	les mails c'est quand c'est urgent
	mail	A15 143	le plus c'est le mail
	mail	C16 80	on s'échange beaucoup plus de mails
	mail	C20 104	moi c'est tout ce qui peut être dématérialisé des mails
	mail	C21 65	c'est beaucoup par email. J'ai aussi un téléphone portable professionnel. Je renvoie les appels de mon poste fixe sur le portable mais honnêtement il y a peu de gens qui m'appellent
	mail	C23 147	je ne suis pas trop fan du mail, des fois une tournure de phrase par rapport à ce qu'on veut dire, il vaut mieux des fois échanger
	Téléphone	A1 140	je vais appeler beaucoup moins quand je suis en télétravail
	Téléphone	A2 77	par téléphone
	Téléphone	B3 108	j'ai traité son dossier, grâce au mail, grâce à Skype, grâce à mon téléphone. On a fait un échange comme ça, et elle a été servie comme si elle venait
	Téléphone	B10 118	Je peux aussi téléphoner de temps en temps
	Téléphone	C23 143	on s'appelle. On est 5 dans le service il y a une personne à Longwy deux personnes à Nancy et une à Villers-lès-Nancy. Ma responsable est à Villers-lès-Nancy on avait déjà cette habitude-là, d'échange et beaucoup d'informations par téléphone
	Messagerie interne	A2 77	si besoin par web-ex effectivement
	réunions téléphoniques	A1 81	Si ça tombe à ce moment-là, je suis en télétravail je le fais, mais je ne fais pas le télétravail exprès pour faire des réunions téléphoniques
	téléconférences	A8 209	les web-ex ça c'est rare alors après on se fait des semi-webex en s'envoyant le document et par téléphone et en tournant les pages ensemble mais bon ce n'est pas une projection à 3 ça reste toujours en binôme
	téléconférences	A8 217	j'ai fait des webex dernièrement professionnellement avec les collègues anglais, vous ressortez vous êtes lessivés
	téléconférences	A8 220	alors quand vos collègues sont bienveillant, ils veillent à ce que vous ayez bien compris ce que vous avez à faire mais bon c'est pénible c'est vachement pénible
	téléconférences	B9 109	T : ça vous arrive de faire des téléconférences? I : ici oui mais moi non c'est rare
	téléconférences	B12 49	oui des cop-nets, ça arrive que l'on lance des conférences
	téléconférences	C18 113	oui c'est ici dans des salles bien particulières
	téléconférences	C21 186	il n'y a pas de vidéo conférence
	téléconférences	C22 149	il n'y a pas de visio
	téléconférences	C23 27	Mais avec les nouvelles technologies nous on fait du team-viewer

Dérangement	<p>A1 88</p> <p>A1 93</p> <p>B3 425</p> <p>B3 430</p> <p>B4 130</p> <p>B5 30</p> <p>A8 176</p> <p>A13 148</p> <p>A13 152</p>	<p>la plupart du temps ils ne s'en rendent pas compte vu qu'ils appellent sur mon fixe et que le fixe est transféré ils ne s'en rendent pas forcément compte. Et ceux qui le savent en général, ils ont tendance à moins m'appeler car ils ne veulent pas me déranger</p> <p>les gens sont gênés à partir du moment où on est en télétravail</p> <p>Mais eux quand je leur dis que je suis en télétravail, je ne sais pas j'ai comme peut être une perception stupide mais j'ai comme un ressenti comme s'ils me dérangent, alors que pas du tout. Dès fois je leur dis je suis en télétravail, je travail, je suis en télétravail, je ne suis pas en repos. Et des fois j'ai l'impression qu'ils ne font pas toujours la nuance</p> <p>souvent mes salariés d'ici ou de Lognes, ils s'excusent, oh désolé je ne savais pas que tu étais en télétravail</p> <p>je pense que la partie télétravail a assoupli la manière de se mettre au travail et de se concentrer sur ce que l'on a à faire pour des raisons bien particulières c'est qu'on est beaucoup moins dérangé quand on est à la maison que quand on est sur un site de production</p> <p>T : de télétravailler de chez vous. I : non</p> <p>non elle ne me dérange pas</p> <p>maintenant de toute façon les gens sont habitués ils ne m'appellent pas le mercredi</p> <p>beaucoup moins dérangée. L'environnement il n'y a pas de bruit. Ça ne marche pas ça ne tourne pas ça ne discute pas. Il n'y a pas de gens qui passent</p>
Télétravail en débordement (hors période de travail habituel)	<p>A1 98</p> <p>A1 102</p> <p>A2 69</p> <p>A2 382</p> <p>B3 82</p> <p>B4 68</p> <p>B4 88</p> <p>B7 146</p> <p>A8 156</p> <p>B9 77</p> <p>B10 164</p> <p>B11 73</p> <p>B12 31</p> <p>A14 55</p> <p>A15 105</p> <p>A15 108</p>	<p>ça m'arrive quand j'ai des grosses périodes, ça m'est arrivé en fin d'année quand il y a les augmentations et je n'ai pas le temps de faire tout dans la journée avec moi les petiots, je suis obligé de partir à 16h30 pour aller les chercher chez la nounou et à l'école</p> <p>c'est ça je préfère reprendre le pc à 20h quand ils sont au lit, retravailler une heure ou 2 dessus</p> <p>ah oui tout le temps</p> <p>oui, ça m'arrive. Mais j'ai de plus en plus de mal. Je suis fatiguée, mon enfant grandit il se couche plus tard, du coup c'est tout décalé</p> <p>On ne fait pas d'heures supplémentaires autrement qu'à cet endroit-là. Le service fait qu'il n'y a pas de télétravail le samedi dimanche. On ne travaille pas ces jours-là</p> <p>oui ça m'arrive, de me connecter le samedi, de me connecter le dimanche, de me connecter le soir, ce n'est pas, voilà, j'ai pas l'habitude de me dire je ferme, je suis déconnecté</p> <p>Mais pour moi ce n'est pas une contrainte. Voilà je fais, en plus j'ai toujours eu l'avantage, depuis que je suis, depuis 2009, étant libre je travaille avec mon portable, d'où je veux, et voilà c'est, je le fais sans contrainte. On nous dit bien on n'emmène pas de portable quand on est en vacances, sauf que moi si je l'ai-je vais regarder si j'ai un mail à traiter je le traite</p> <p>oui souvent. J'essaye, ce qui se passe en réalité c'est que souvent le dimanche après-midi je commence à m'y remettre un peu. Enfin à traiter les mails que je n'ai pas eu le temps de traiter pendant la semaine</p> <p>je travaille beaucoup le weekend, je travaillais beaucoup le weekend, là j'ai une période de creux on va dire. J'ai beaucoup moins le courage, il faut que je me change les idées le weekend. Mais sinon j'ai toujours travaillé le samedi et le dimanche à lire, à faire des dossiers aussi bien de qualité que de syndical. S'il y a un dossier qu'il faut faire avancer je le traite</p> <p>T : est-ce que ça vous arrive de télétravailler le soir les weekends ou en dehors de vos horaires habituels ? I : non non</p> <p>Non pas encore, jamais</p> <p>je n'ai pas eu besoin de le faire</p> <p>non jamais</p> <p>si vraiment il y a des trucs spécifiques c'est vraiment l'avantage de se connecter à la maison</p> <p>oui c'est plus le soir ça m'arrive de faire du télétravail. Pas à la demande de l'employeur</p> <p>oui en fonction de l'activité pour préparer mes choses. On a très peu de temps on va dire pour préparer le CE</p>



		<p>A15 111 Donc si le vendredi soir ce n'est pas fait moi je vais me reconnecter et le samedi et le dimanche pour bien vérifier que tout est fait et compléter et cetera</p> <p>C16 59 je ne peux pas car le logiciel ne me le permet pas. J'ai déjà essayé en revenant de vacances aller voir mes mails, mais niet je ne pouvais pas. Par contre ce qui m'arrive c'est que je suis tellement au calme chez moi quand je suis sur un tableau Excel de ne pas faire gaffe aux horaires et de les dépasser. Ce serait plutôt ça</p> <p>C18 87 on a pas le droit on ne peut pas se connecter. C'est bloqué</p> <p>C19 132 En général je m'arrange quand je décroche, je dépointe j'arrête. Je ne reprends pas après</p> <p>C20 58 En règle générale quand on commence à 7h ça n'est jamais mais jamais au-delà de 17h</p> <p>C21 51 non ça ne m'arrive jamais et en plus c'est bloqué. Vendredi soir, par exemple après 18h30, j'avais une question je voulais vérifier un email. Je voulais allumer mon poste et il était bloqué. J'ai eu un message, les horaires de travail sont terminés. On ne peut rien faire</p> <p>C23 85 c'est très très très très très rare. Puisque déjà on n'a pas d'informatique. Même en télétravail quand on a l'ordinateur à partir d'une certaine heure, je crois 18h30 tout est coupé</p>
	Bureau fixe dans l'entreprise	<p>A1 109 oui, j'en ai même deux</p> <p>A1 111 j'ai toujours des bureaux individuels</p> <p>A2 55 j'ai un bureau</p> <p>A2 105 oui qui peut être un peu bruyant car il peut y avoir du bruit dans les halles, mais on est quand même très bien</p> <p>B4 110 oui, dans l'entreprise j'ai un bureau</p> <p>B5 64 sur le site ici il n'y a que moi. Mais on est en réseau, donc il y a une personne à Clermont-Ferrand qui fait ça et il y en a quelques-unes à Orléans</p> <p>B6 106 j'ai un bureau fixe</p> <p>B7 185 oui</p> <p>B9 122 comme on n'est pas nombreux on a notre place dédiée. Quand je suis arrivé en 2005 il y avait beaucoup de monde et celui qui arrivait à 10h n'avais pas forcément la place qu'il a d'habitude</p> <p>B10 402 dans la pièce en bas de ma maison je suis seul</p> <p>B11 115 oui ce n'est pas du bureau mobile, j'ai un bureau fixe</p> <p>B12 54 oui c'est toujours le même. Chacun a son bureau</p> <p>A14 96 oui oui. J'ai un bureau fixe</p> <p>C16 107 oui</p> <p>C20 112 Oui on a un openspace de 8. On va dire que c'est un grand bureau</p> <p>21 79 j'ai un bureau où on est quatre agents</p> <p>C22 159 on est un peu près une quinzaine dans le service. C'est ouvert</p>
	Conditions d'accès au télétravail	<p>C16 75 il y a l'autonomie mais il y a aussi 18 mois</p> <p>C18 160 C'est aussi pour ça qu'elle m'a autorisé à faire du télétravail. Parce que je suis autonome à mon poste</p> <p>C19 51 pour la mise en place il fallait qu'on ait une pièce dédiée, il y avait un petit cahier des charges, il ne voulait pas qu'on fasse ça dans la cuisine au milieu des gamins, et puis il fallait que l'on ait que des prises terre dans la pièce dédiée. Il y avait quelqu'un qui venait tester l'électricité</p> <p>C19 75 Il fallait que le chef valide que l'on ne soit autonome au poste de travail</p> <p>C20 190 C'est vrai que au niveau de mes responsables on essaie de pallier au fur à mesure comment on pourrait faire pour améliorer, pour que l'activité soit à la portée du télétravail</p> <p>C20 310 l'autonomie, on est en télétravail, c'était un peu une condition</p> <p>C22 218 Moi pendant 2 jours on m'a isolé dans un bureau pour faire une phase test. Pour voir comment je me sentirais si j'étais seul</p>

	Préparation en télétravail	C18 372	je m'habille comme si je vais au travail. Je trouve que c'est important
CONDITIONS DE TRAVAIL		B10 27 1	Mes conditions de travail ici sont parfaites
		B12 69	correct
		A15 170	ici elles sont plutôt bonnes
		C16 107	: Je n'ai pas à me plaindre
		C19 207	Oui, ça a amélioré mes conditions de travail sur les deux jours, dans le sens où je pouvais travailler plus sereinement on va dire. Après ça n'a pas changé. Je vais pas me plaindre, je travaille à mon rythme, je ne me lève pas à 4h du matin. J'ai eu la chance de faire un DUT statistique et traitement des données à Metz. Je fais le métier que j'ai appris
		C21 83	Je les trouve plutôt bien parce que c'est assez flexible
		C22 183	Mes conditions de travail, en règle générale, j'aime bien ce que je fais. On a une bonne entente. Ça fait 9 ans que je suis ici. Je n'ai pas eu de souci particulier avec mes collègues et avec mes responsables
	Relations de travail	A1 117	après j'ai pas mal de contacts avec toute l'usine que ce soit les salariés, les ouvriers, les ETAM, les cadres, ça se passe bien, j'ai rarement de soucis, les seuls ça va être plus sur certains délégués
		B4 115	pour moi les conditions de travail elles sont bonnes et je n'ai pas de choses négatives...
		B4 119	correcte, je ne sais pas, j'ai le temps de faire ce que j'ai à faire, je n'ai pas de surcharge de travail
		B6 116	Ah très bien
		B7 242	en général ici c'est beaucoup en physique, et avec ceux de Lille c'est du mail, essentiellement, et puis quand il y a un truc un peu plus important le téléphone. Bon c'est très très rarement
		A13 286	tout va bien, tout vas bien, bonne relation avec l'équipe
		C16 131	je me lève, car il y a tout le service administratif là-bas les agents là-bas les dossiers là-bas. Je me lève quitte à rechercher dans le dossier
		C18 126	quand je suis arrivé dans ce poste j'ai eu beaucoup de problèmes. J'ai eu des problèmes relationnels avec. Je devais être tutoré par une personne qui partait en retraite. Donc il connaissait très bien son travail pour que je puisse l'apprendre. Qui ne m'a rien montré. Donc tout ce que j'ai appris je l'ai appris de moi-même et j'ai pris des notes. J'ai galéré pendant un moment je vais vous dire
		C18 298	Avant vous aviez de bonnes collègues, de bonnes relations. De l'entraide. Pas avec les anciennes mais avec les nouvelles. On était rentrées toutes en même temps, on avait à peu près toutes le même âge. Dans le bureau dans lequel je suis, on est toutes un peu près de la même époque
		C20 120	il faut que je me mette dans ma bulle. C'est plus facile
		C23 200	Oui oui. Là-dessus oui. Moi qui suis là depuis 3 ans, moi j'ai quitté une boîte où il y avait une super ambiance, et j'arrive ici, au niveau de notre service, ça marche bien
	Entente avec la hiérarchie	1 13 2	oui ça se passe bien
		B4 121	j'ai des relations qui sont tout à fait courtoises avec et dès que j'ai besoin de, on n'est pas à la seconde, tu m'appelles quand, et on se ...
		B7 59	De fait il voyage un peu partout donc il est souvent en vidéo aussi. Son bureau officiel est à Lille mais il est de temps en temps ici
		A8 237	j'ai un chef qui m'apprécie que j'apprécie on se voit 4 fois par mois presque toutes les semaines en réunion
		B9 144	Il faut travailler ça reste des chefs
		B10 281	j'aurais voulu que ce jour de télétravail soit décalé au samedi matin, mais ma responsable ne me donne pas son accord, car elle estime, que si je viens tout seul ici, il y a des gens qui travaillent à côté et donc je ne suis pas seul

Autonomie	A1	125	oui, du coup je vois plutôt en autonomie
	A2	108	elle est assez bonne
	B3	126	c'est moi qui l'équilibre, je l'équilibre en fonction d'un planning, je m'organise
	B3	144	alors moi je suis autonome je fais ce que je veux
	B5	112	oui sans problème
	B6	23	non je suis autonome, je suis seul on va dire, avec des partenaires
	B6	118	T : au niveau de votre autonomie, elle est bonne ? I : oui oui,
	A8	239	je suis en totale autonomie
	A8	249	c'est très compliqué, diversifié c'est très diversifié. Je passe beaucoup du coq à l'âne
	B11	133	pleinement autonome
	B12	71	une bonne autonomie
	A15	183	elle est plutôt bien mon patron me laisse assez autonome. Je ne le vois pas beaucoup
	C16	107	j'ai une certaine autonomie
	C18	158	je suis très autonome, très très autonome
	C19	74	oui mieux cotés cadre technique on est autonome on a de la souplesse dans les horaires
	C19	174	oui au bout de 20 ans de métier ce serait dommage
	C21	100	Oui oui.
C22	205	quand je suis autonome	
C23	191	Déjà par rapport à notre métier de conseiller informatique services, on a déjà une certaine liberté	
Marges de manœuvres	B5	114	marges de manœuvres on n'en a pas. Donc c'est vite fait, c'est un boulot répétitif et très bête, donc on n'a pas à réfléchir pratiquement
	A15	189	Alors aussi s'il y a des choses à faire je vais leur demander la permission. Jamais je ne prendrais une initiative de faire quelque chose sans leur en parler avant
Intensité du travail	A1	158	ça va être des pics, les moments de paye, en général tout arrive en même temps, il y a des semaines vraiment chargées, et des semaines plus light, mais ça va vraiment dépendre des impératifs de paye. Donc j'ai des débuts de mois très chargés
	A2	90	oui là c'est sûr que l'on est de plus en plus surchargé, on est moins
	B3	127	il y a des moments c'est vrai qu'il y a des missions à rendre à temps donc je peux être en surcharge par certains moments, je peux être en période de creux
	B3	132	mon travail est uniforme sauf quand j'ai des actions à rendre
	B5	137	Ici c'est vraiment tranquille
	B5	139	il n'y a pas le client, il n'y a pas la pression des chiffres
	B6	123	il y a des moments où il y a beaucoup de charge, ça dépend des moments
	A8	251	ça pompe beaucoup d'énergie car à chaque fois il faut se remettre dans le sujet, il faut se rappeler des chausse-trappes, des pièges à cons dans le sujet
	A8	255	je dois avoir une centaine de dossiers ouverts
	B10	288	C'était très stressant. C'est un métier qui demande beaucoup d'énergie beaucoup d'efforts, et on se rend compte que par le temps on commence à s'user
	B10	296	on nous en demande de plus en plus. Les gens partent ils ne sont pas remplacés
	B10	307	Les courriers clients, les avis clients, les sondages, on nous en rajoute on nous en rajoute
	B10	327	Malheureusement, on me demande d'y aller, de vendre, de vendre, de vendre. Au bout d'un moment on fait ce qu'on peut. On n'est pas des machines. On ne peut pas vendre à chaque appel. Il y a une pression qui existe
	B10	350	Notre responsable nous le dit ne prenez pas de pause il y a des clients qui attendent. Malheureusement l'entraide. S'il y a une surcharge, les appels c'est pour tous les plateaux, et en fin de compte il n'y a pas assez de personnel

B11	129	moralement épuisant, on se répète beaucoup, on a des sonneries de téléphone dans les oreilles avec le casque, moralement épuisant. Le soir je suis souvent avec la tête un peu en vrac. Donc il faut trouver les moyens de pouvoir s'évader un peu
A13	182	j'ai de plus en plus de charge de travail
A13	230	j'ai dit à M. c'est gentil de me mettre quelqu'un, mais tous les ans si je forme quelqu'un ça va me faire perdre un temps fou. Et c'est le surveiller et qu'il ne se plante pas surtout
A14	102	il y a des choses que tu peux anticiper, souvent dans le mois il y a des choses, tu sais que tu auras des impondérables, des fois tu as des gros dossiers qui surviennent. Il faut le gérer et voilà
A15	174	En fait c'est par période, on sait qu'il y a des périodes, généralement la deuxième quinzaine du mois et plus chargée que la première quinzaine. Donc la première quinzaine permet peut-être de préparer ou d'alléger la deuxième. Parce qu'en fait il va y avoir beaucoup de choses c'est assez dense
A15	179	oui c'est ça. Mais on va dire qu'au niveau de l'intensité ça va, ce n'est pas tout le temps le speed le speed le speed. On sait que c'est des pics, où c'est des périodes
C16	110	il y a ce qu'il faut, mais bon moi je travaille bien dans l'urgence
C16	115	Bien sûr ça dépend, regardez normalement pour avril je devrais finir des trucs, mais je fais ce que je peux. Je suis consciente des contraintes
C18	66	oui ça peut distraire, et ça saoule. Ça me saoule maintenant. J'ai travaillé très longtemps dans un service de production, dans les prestations. On était dans des bureaux où on était trente dans les bureaux. Ça fait du bruit, et maintenant j'ai du mal de le supporter. Donc après il y a des collègues qui sont souvent au téléphone. Qui parlent plus ou moins fort on ne peut pas leur en vouloir c'est comme ça. Après la proximité c'est ça. Donc moi tout, ça, j'ai du mal je reconnais
C18	144	des fois c'est dur
C18	146	disons que quand on est toutes ensemble ça va. On peut chercher tranquillement, on a le temps. Nous c'est beaucoup des recherches. Ce n'est pas de la production. Et par contre la semaine dernière vous voyez c'était les congés. Pendant les 15 jours-là c'était le contraire
C19	140	ici il y a souvent des réunions. Les jours de travail il y a toujours des réunions de service, des trucs. Donc on est plus. Je ne peux pas travailler en continu comme je le fais en télétravail. Il y a forcément un moment où il faut couper Il y a une réunion on reprend, un interne qui nous interroge (haha) .
C19	165	Ça fluctue avec l'activité du service
C19	168	moi je suis arrivé déjà avec mon activité qui continue, et avec le nouveau service qu'ils ont créé. Il y a une montée en puissance depuis un an qui fait que je suis à flux tendu et j'essaie de pouvoir toujours faire mon activité principale, c'est celle qui est marquée sur ma fiche de poste, je me bats pour ça. Ils essayent de gratter mon temps pour l'offre de service de l'appui au pilotage
C20	139	On ne nous a pas fixé des objectifs insurmontable par rapport à l'activité
C21	90	pour la concentration effectivement c'est difficile. On a un collègue qui vient demander quelque chose ça bouge tout le temps
C21	95	je dirais que c'est plutôt variable, il y a des pics où il y a beaucoup de travail il faut beaucoup se mobiliser. Il y a aussi des trous. C'est un peu conditionné par les demandes au du National
C22	195	si on est à la bourre dans les dossiers les chefs mettent des priorités. Mais en règle générale ça se passe très bien.
C23	162	le problème c'est qu'aujourd'hui on a des gens qui partent en retraite. Ce n'est pas propre à l'entreprise. Ils ne sont pas remplacés et la charge de travail il faut l'absorber. Aujourd'hui la personne qui fait des statistiques, qui fait tous les suivis, elle m'a appelé tout à l'heure elle part en retraite et elle n'est pas remplacée. Il va falloir récupérer son boulot
C23	177	Et ce que j'essaye de faire, c'est ce qu'il y a de plus urgent

		C23 179	De plus en plus, on a des gens qui analysent notre travail. Et pour qu'ils puissent analyser il faut leur donner de la donnée. On passe du temps à saisir de la donnée pour qu'il puisse analyser notre travail. Et tout le temps qu'on passe à saisir cette donnée c'est du temps qu'on perd à faire notre travail. Et du coup après la personne qui analyse dit que vous n'êtes pas assez performant. Déjà si je ne perdais pas 2h par jour à saisir des trucs
	Soutien	A1 125	mon chef je le vois si j'ai une question, je lui envoie un mail ou je vais le voir, mais sinon il ne passe pas tous les jours me voir, il n'a pas besoin
		A1 169	mais si j'ai besoin d'un coup de main je peux demander
		A2 115	oui j'ai un soutien mais pas toujours, pas autant que je voudrais mais globalement ça va. Il faut se faire de la place
		B3 146	lorsque j'ai affaire à des dossiers complexes, je fais effectivement appel à des tiers, notamment ma responsable, ou ma collègue
		B4 125	Que ce soit, les soutiens au niveau syndical, j'ai toujours des soutiens à ce niveau-là, et au niveau hiérarchique, au niveau de l'UFR je n'ai aucun souci
		B5 127	oui il y a de l'entraide entre collègues, oui, et la hiérarchie chez nous, c'est plutôt au niveau des collègues s'il y a des choses, la hiérarchie chez nous c'est plus très hiérarchisé
		B6 94	moi mes partenaires ils sont tous dans différentes régions du nord-est donc au final je ne les vois jamais
		B6 127	dès que l'on a un souci, on en fait part, on a souvent des réunions de groupe et du coup on fait part, on trouve des solutions
		B7 230	non j'ai zéro soutien
		A8 262	les collègues m'aident quand ils me voient dans la peine mais ce n'est pas quelque chose d'organisé
		B9 135	Si il y a de l'entraide
		B11 142	on a une équipe qui est là, quand je bloque quand j'ai un problème, je leur fait un Skype
		B12 73	oui de l'aide avec les soutiens-métier que l'on a, de l'aide avec les managers
		A13 203	Des choses que l'on a mis en place au niveau logistique, au niveau approvisionnement, tout le monde se renvoie la patate chaude ce n'est pas moi ce n'est pas moi, mais en attendant le client appelle
		A 253	oui M. je peux compter sur lui
		A13 291	chacun a des connaissances et on s'entraide comme ça
		A15 194	si j'en demande je sais que j'en aurai. Je sais que je suis écoutée, aidée par la hiérarchie
		C18 181	Oui oui, oui oui
		C19 180	à force on a un forum des requêtes du National. A force on connaît les gens de la région, on sait que les demandes si on les a nous, ils auront un truc un peu près la même chose chez eux. Avant quand j'avais un alter-ego c'était du ping-pong
		C20 143	: c'est un bon service
		C20 144	oui il y a une bonne collaboration une bonne entente. C'est important. Tant que j'y vais avec le sourire c'est que ça va
		C22 200	oui oui. Nos responsables essayent de former tout le monde, pour que tout le monde soit polyvalent. Et on fait aussi de l'entraide extérieure. Il se peut qu'elle accueille, s'il y a du monde
	Travail seul ou en équipe	A2 9	je suis toute seule
		B5 105	ici eh bien, je suis toute seule, donc c'est un peu dommage quoi, je n'ai pas beaucoup de contacts avec mes collègues
		B5 154	ici avec les collègues je n'en ai pas, avec mon responsable je vais le voir de temps en temps sinon je ne le vois pas
		B6 197	oui je suis le seul sur le nord-est. A faire l'activité que je fais là, je suis le seul
		A8 266	non je suis tout seul quand même, je suis tout seul quand même pour tous
		B10 355	Ici non puisque il y a du monde
		A13 261	on est informé de pas grand-chose, il faut dire

		A14 115	non je ne me sens pas isolé
		A15 208	quelquefois oui. Ça je l'avais déjà dit à l'ancien directeur. On est vachement isolé ici. Et ça je l'ai ressenti par rapport à l'usine où j'étais avant
	contacts avec l'entreprise	B3 156	il y a tous les moyens, donc le mail, le Skype, le téléphone, fixe ou portable, le Coppet aussi ça m'arrive
		B3 254	je discute avec elle les soirs physiquement si elle est là, mais c'est pareil avec Skype, les mails le téléphone et autre
		B5 157	je ne suis là que le lundi et le mardi. Donc en général quand je suis là je descends lui dire bonjour. Sinon c'est des contacts par mail, et à la maison, pareil
		B10 377	chaque jour on a des briefs. Suite à cette réunion d'équipe, les informations sont résumées sur un mail, et se mêle tout le monde je reçois même les télétravailleurs. Donc chaque jour quand j'ouvre mon micro chez moi, je consulte ma boîte mail, et je vois les briefs du jour. J'ai accès aux infos du jour. Je connais les nouvelles sans être ici. Je sais ce qu'il y a à faire ce qu'il n'y a pas à faire. Chaque jour on a un compte rendu par mail tous les jours des nouveautés
		A14 127	on est dans une partie un petit peu openspace où ils sont toujours là physiquement. On est quand même tous à côté
	horaires	A1 201	c'est pour ça qu'ici j'ai des heures fixes, je ne fais jamais d'heures sup., parce que j'ai des enfants à aller chercher
	Repas	B9 70	oui il y a une pause repas de 45 minutes
		C18 327	Je ne déconnecte pas vraiment quand je suis sur le site en fait. Je prends 35 minutes de pause et je retravaille aussitôt
		C23 345	je fais une pause de 35 minutes et voilà
	Matériel	A2 88	plutôt bonnes, alors déjà au niveau des conditions matérielles déjà c'est bon
		C21 86	Au niveau de l'ergonomie tout ça c'est correct
	Environnement de travail	B5 275	non, ici je m'ennuie
		B10 345	Là par exemple il y a 47 personnes branchées actuellement, et qu'il y a 100 clients qui sont en train d'attendre au téléphone, forcément on va voir qu'il y a 53 clients qui attendent. Le bandeau on ne le regarde pas tout le temps car ça génère un stress
		B11 121	moi l'openspace j'ai beaucoup plus de bruit de résonance, j'ai une perte en concentration, je suis beaucoup plus facilement distrait
		C18 176	et encore ce n'est pas un service très bruyant, on est que 4. Ce n'est pas trop trop bruyant. J'ai connu pire. Mais on est dans un bureau tout petit, Exigu. On est vraiment les uns sur les autres
		C23 112	Mais mes collègues quand elles sont là toutes les deux, quand elles font du phoning, je prends mon téléphone et je vais travailler dans le couloir, car c'est impossible de se concentrer. J'ai une qualité de travail à la maison. Je suis dans ma bulle
	Chaleur	A2 97	moi j'ai souvent chaud dans mon bureau
		A2 99	bureau qui chauffe beaucoup et je suis à côté d'une fenêtre
	Bruit	A2 105	un peu bruyant car il peut y avoir du bruit dans les halles
		C22 341	Ici le bruit me fatigue
VIE PRIVEE	Situation familiale	A1 176	je suis en couple, mon conjoint travaille aussi ici et on a deux enfants
		A2 126	je suis en couple, j'ai un enfant
		B4 142	marié, deux enfants
		B5 173	je vis seule avec ma fille
		B6 133	pacsé, avec une petite fille depuis 8 mois
		A8 271	je suis marié, j'ai une fille qui fait médecine. J'ai mon fils qui est beaucoup plus âgé il a 33 ans et il travaille dans le nord de la France, il n'est pas marié, je n'ai pas de petits-enfants. Ma femme est médecin

		<p>B9 190 je suis en concubinage, on a une maison à Essey, donc pas loin d'ici</p> <p>B10 73 acheté une maison il y a 2 ans et il fallait vraiment que j'achète une maison avec une chambre en sous-sol, comme j'ai une petite qui a 3 ans et demi</p> <p>B11 157 concubinage, 3 enfants</p> <p>B12 101 alors pas d'enfant célibataire</p> <p>A13 297 Mon mari travaillait ici. Donc je suis arrivé ici à 21 ans. J'ai 2 enfants</p> <p>A14 133 je suis marié depuis un peu plus de 2 ans, j'ai 2 enfants, une qui a 9 ans un qui a 7 ans</p> <p>A15 233 on est pacsé. J'ai une fille de 9 ans</p> <p>C16 136 je suis mariée j'ai 2 grands enfants, Je n'ai pas d'enfant à la maison</p> <p>C18 336 je suis marié</p> <p>C22 234 marié 3 enfants</p> <p>C23 96 je suis marié j'ai 2 petites filles. Une de 6 et une de 9 ans</p>
	Enfants, Nombre	<p>A1 176 on a deux enfants</p> <p>A2 127 un enfant</p> <p>B4 142 deux enfants</p> <p>B6 133 une petite fille depuis 8 mois</p> <p>B9 188 j'en ai un de 3 ans et un de 9 ans</p> <p>B11 157 3 enfants</p> <p>C18 338 j'ai un fils mais il est grand, il a 28 ans, il n'est plus à la maison</p> <p>C19 126 un au collège et une en CE2</p>
	âges	<p>A1 178 le grand a 4 ans, et la petite à 14 mois</p> <p>A2 128 8 ans</p> <p>B4 144 j'en ai une de 27 ans, qui n'est plus à la maison, et une de 20 ans</p> <p>B7 253 la plus grande à 7 ans, et le dernier a 8 mois. Donc ça fait 7, 5, enfin voilà tous les 2 ans</p> <p>B11 159 il y en a un qui est en internat, le grand de 16 ans. Un deuxième qui va avoir 14 ans et le dernier qui va avoir 10 ans</p> <p>C18 338 j'ai un fils mais il est grand, il a 28 ans, il n'est plus à la maison</p> <p>C19 126 un au collège et une en CE2</p> <p>C22 238 mon fils passent le bac il va avoir 18 ans. Mon deuxième va avoir 15 ans mais ma dernière 13 ans</p> <p>C23 96 Une de 6 et une de 9 ans</p>
	Mode de garde enfants	<p>A1 180 le grand va à l'école et la petite a une nounou</p>
	Télétravail comme moyen de garde des enfants	<p>A1 105 c'est ça. Du coup moi ça me permet de pouvoir aller rechercher les enfants, et de pouvoir ne pas être en retard dans mon travail, en reprenant le week-end moins souvent. Le soir ça peut arriver mais ce n'est pas non plus</p> <p>A1 183 je peux me permettre de faire du télétravail avec la petite elle dort deux heures le matin et deux heures l'après-midi, le restant du temps, c'est assez calme, mais j'évite d'avoir les deux parce que c'est impossible</p> <p>A1 196 j'en ai jamais vraiment parlé avec lui mais s'il m'appelait et qu'il savait que j'avais les deux tous les mercredis je ne suis pas sûr que c'est comme ça qu'il verrait le télétravail non plus quoi</p> <p>B7 483 organisation ouais, présentiel aussi. C'est bête mais c'est pour ça que je bosse dans le salon. Moi je n'ai pas besoin non plus forcément d'être isolé pour avancer, pour réfléchir</p>

	Domicile	<p>B12 103 T: ça ferait à peu près une heure de route. I: oui c'est ça</p> <p>C18 345 petit village qui s'appelle Servile. Ce n'est pas très loin c'est à 5, 6 km de Pulnoy</p> <p>C18 351 Ça me prend 45 minutes. Et 1h30 aller-retour</p> <p>C19 126 Moi j'habite à Neuves-Maisons donc c'est à côté d'ici</p> <p>C21 119 je prends le bus il met 35 minutes pour venir ici. J'habite à Heillecourt</p> <p>C22 55 j'habite à Pont-à-Mousson</p> <p>C23 224 Bar-le-Duc</p>
	Priorités dans la vie	<p>A1 201 le plus important ça va être mes enfants</p> <p>B3 168 alors moi vu mon âge, je ne suis pas loin de la retraite, j'ai encore 7 ou 8 ans à faire, donc j'aimerais bien améliorer ma situation pour partir en retraite</p> <p>B4 147 mes priorités ça restera mes enfants, leur bien-être et voilà</p> <p>B5 181 plus ma fille</p> <p>B6 138 moi c'est plus la famille qui passe avant</p> <p>B7 260 Et puis en même temps aussi dans le travail, de progresser, hiérarchiquement</p> <p>B7 478 Après je fais passer le boulot en premier, s'il y a une réunion physique j'y vais. Je fais mon télétravail en fonction de mon agenda</p> <p>B9 193 Ma vie professionnelle est en parenthèse car quand il me propose de faire des déplacements à Epinal Colmar et cetera ce n'est pas possible parce que j'ai les deux enfants à récupérer à l'école</p> <p>B10 467 le travail ça passe en second. Moi ce que j'aime le plus c'est ma famille, profiter sortir la vie privée avant tout, la professionnelle en second</p> <p>B11 174 j'en ai qu'une seule mes enfants</p> <p>B12 111 oui on va dire que le travail dans ma vie est important. Carriériste oui</p> <p>A13 331 Maintenant c'est mes enfants en priorité</p> <p>A14 140 Moi je ne suis pas carriériste pour un radis et c'est souvent ce qu'on me reproche en entretien annuel</p> <p>A15 237 Je ne suis pas carriériste. Je suis consciencieuse dans mon travail, ça me tient très à cœur</p> <p>C16 144 Le travail était important ce n'était pas une priorité dans ma vie. Je ne vis pas pour mon travail je vais d'abord pour moi et ma famille</p> <p>C19 193 là maintenant ma vie personnelle passera avant ma vie professionnelle</p> <p>C21 123 pour moi c'est ma famille</p> <p>C22 245 la priorité ce sera toujours ma famille : comment je me projette. Moi c'est déjà par rapport à mon métier. C'est faire un métier qui me plaît, donc là moi je suis dedans. En plus ça rejoint un peu ce que je faisais là où je bossais avant. Entre guillemets de se dire le matin je vais travailler ce n'est pas une contrainte. Là-dessus il n'y a pas de souci. Ensuite moi c'est mon point de vue, mais c'est de profiter de la vie profiter de ma femme une de mes filles, et faire plaisir aussi</p> <p>C23 227</p> <p>C23 240 Moi ma philosophie de vie c'est d'avoir un métier où je m'éclate, avec un cadre de travail avec des collègues où ça se passe bien, et un cadre familial ou tout le monde va bien et moi en profiter un maximum. Et je ne prends pas la tête</p>
	Equilibre Vie pro / vie privée	<p>A1 211 je trouve ça assez compliqué, j'ai l'impression de ne pas passer assez de temps avec mes enfants</p> <p>A2 131 le travail prend beaucoup beaucoup de place, et justement j'ai vraiment beaucoup de travail, donc souvent c'est un très grand, trouver le bon compromis ce n'est pas facile. Souvent c'est plutôt le travail qui prend le dessus. C'est le travail, le travail, le travail. Et ça pose des problèmes effectivement parce que il y a certaines choses que je n'arrive pas à faire, à la maison</p>



		<p>B3 215 pour moi ça va bien. Parce que j'ai un métier qui me permet d'avoir un bon équilibre entre les 2. Je vous dis, je m'organise au niveau de ma vie professionnelle, évidemment</p> <p>B4 149 je mets en place vie privée vie professionnelle, je fais en sorte que les deux puissent matcher</p> <p>B5 183 avec le télétravail ça va, ça me permet d'être beaucoup plus disponible pour ma fille, sur place aussi, donc ça va, c'est très bien</p> <p>B6 140 j'ai des heures posées et voilà. Après le travail c'est quand même une obligation, on doit vivre</p> <p>B7 284 Moi en déplacement régulièrement ce n'est plus ce qu'on veut, et à prioriser c'est aussi, la vie familiale. C'est bien de vivre pour l'entreprise, mais l'entreprise n'attend pas non plus, elle peut vivre sans nous. Disons que d'avoir un juste équilibre entre vie pro et vie familiale</p> <p>B7 289 il y a déjà un bon indicateur qui est ma femme. Parce que je le vois aussi, elle ne le dit pas forcément elle trouve que c'est un peu lourd que je ne sois pas là, elle ne le dit pas forcément car elle voit que j'ai d'autres choses à faire dans mon activité, mais je le sens aussi</p> <p>B7 313 Donc ça je sais que c'est un équilibre, c'est de dire le soir je ne bosse pas. Enfin vite fait, mais je suis présent pour prendre le bain et cetera. Quand ils sont couchés je peux bosser. Et le weekend je suis avec les enfants. Et je reprends de temps en temps le dimanche soir. Mais déjà pour moi ça fait un équilibre d'avoir une présence auprès des enfants et de ne pas être tout le temps derrière mon ordi ou rester au bureau</p> <p>B7 480 Personnellement peut-être pour alléger ma femme. Faire les courses sans avoir tous les gosses dans les pattes</p> <p>A8 286 mon objectif principal c'est l'équilibre entre ma vie personnelle et professionnelle</p> <p>A8 317 oui c'est un peu dur en ce moment ça fait un an. Ça se ressent sur le sommeil</p> <p>B12 116 oui j'essaye de trouver un équilibre. C'est un travail au quotidien</p> <p>A13 330 j'ai essayé mais ça n'a pas marché. Je n'ai pas réussi à trouver l'équilibre</p> <p>A14 146 ce qui est plus compliqué c'est vis-à-vis de S. mon mari. Les 3 8 c'est compliqué</p> <p>A14 158 d'une autre approche les enfants en profitent beaucoup plus. Il y a des moments où il peut être disponible donc il va aller les chercher. Le mercredi moi je bosse toujours en télétravail donc s'il veut faire des activités moi je travaille. Lui il peut être dispo. Eux ils en profitent plus</p> <p>C21 125 oui oui je pense que j'y arrive</p>
	Télétravail modifie l'équilibre vie pro vie privée	<p>A1 221 ça peut permettre de gagner du temps</p> <p>B7 489 je pense que ça la rassure beaucoup. Dans plusieurs sens on n'en a pas parlé aussi, mais si elle a rendez-vous médical, si elle est malade, il y a plusieurs choses qui font que l'on sait qu'au cas où par exemple demain on peut rester en télétravail. C'est plus une option rassurante, et puis quand ça le fait, ça l'allège aussi</p> <p>B7 496 Pour elle d'un point de vue présentiel j'étais là donc je vais faire les tâches de la maison. Donc des fois on s'est un peu pris le chou, je me casse je rentre au bureau. Donc c'est là que l'on se dit il faut peut-être un bureau. Donc là je suis allé au bureau. Dans ce cas-là elle m'a dit ça ne sert pas à grand-chose. Il y a eu un ajustement</p>
RAISONS	interruptions de tâches	<p>A1 19 on est interrompu toutes les 5 minutes c'est beaucoup plus compliqué, tandis que en télétravail je suis sûr que personne ne passe me voir</p> <p>A1 240 il y avait tout le temps du passage, et du coup quand on veut travailler sur des calculs de mobilité, vraiment travailler sur des calculs précis, quand il y a toujours du monde ce n'est pas possible</p> <p>B7 136 ici j'ai un bureau pour t'enfermer tout seul, il y a tellement de sollicitation ici, de passage, que je n'arrive pas à me concentrer 1h sur un dossier</p> <p>B7 416 moins dérangé. Alors je pense que les gens se disent, il n'est pas là donc je vais attendre, enfin physiquement, pour ceux qui sont ici</p>

		B7 468	Le gros problème que l'on a moi, moi comme tout le monde ici d'ailleurs, c'est les interruptions permanente, qui ne nous rendent pas du tout productifs
		B10 392	Par contre quand je suis en télétravail chez moi personne n'appelle. Par contre je n'ai aucune nouvelle de mes collègues. De temps en temps j'ai deux trois collègues qui m'envoient un Skype. Coucou Grégory ça va, ça se passe bien. Mais sinon je n'ai pas de... je n'ai pas grand monde qui me dérange. J'ai quelques mails de ma responsable. Je suis moins sollicité en télétravail qu'ici
		A13 416	il y a les premiers collègues qui proposent d'aller boire un café. C'est rien mais ça nous coupe. Je suis en train de faire un truc et ça me coupe. Je finis toujours le truc avant d'aller les rejoindre mais ça me coupe quand même. Et voilà des gens passent les ouvriers viennent. Ils viennent de voir régulièrement mes collègues. Donc on entend tout ça
		A14 182	ça me permet de me poser sur des dossiers qui demandent du temps et sur lesquelles dès que tu es interrompu tu n'avances pas
		A15 254	Quand je voulais m'occuper de la formation, recenser toutes les personnes qui avaient le permis. Ça prenait beaucoup de temps, vu que j'étais beaucoup dérangée je n'arrivais pas à avancer
		A15 258	avancer sur des sujets travail de fond ça en fait. Car il n'y a pas de dérangement physique des personnes
	Tâches difficiles	A1 238	pouvoir me poser sur des tâches qui nécessitent d'être un peu seule
		A1 366	je le programme pour la journée de télétravail comme ça je suis sûr de pouvoir me mettre dedans pendant une heure, ça me permet de souffler un peu sur certaines tâches plus compliquées
		B7 134	de manière générale je profite aussi moi du télétravail pour traiter les dossiers qui demande beaucoup de concentration, que je n'arrive pas à avoir ici
		C21 150	oui la concentration pour être une raison, mais la motivation principale c'est quand même la partie vie privée
	Autre	B9 23 5	oui j'ai eu des petits différents avec un collègue. Ça fait un moment. Je suis monté en grade et ça a été des jalousies, j'ai eu des remarques tu te barres quand le chef était pas là. Ça m'a... J'ai été arrêté. Ça m'a... J'étais au plus bas. C'est la raison aussi parce que j'avais une. Ça fait peut-être 4 ans. Parce que pour le télétravail ils se demandaient pourquoi je demandais du télétravail parce que j'habitais à côté. Et non ça a beaucoup joué aussi parce que j'étais au même niveau que cette personne, cette personne est beaucoup plus âgée que moi, et elle n'admet pas que j'ai le même grade. Des jalousies quoi en fait
		B9 244	Ça a été des jalousies, ça a été des remarques, limites du harcèlement, mais ça je les ai eu quand il n'y avait pas de chef. C'est pour ça je suis allé voir la RH je lui ai dis il me faut du télétravail je le ne supportais plus c'était même physique et c'était réciproque
		B10 201	Je suis tranquille ici on ne peut pas dire qu'on est malheureux, mais on n'a pas le stress d'avoir sa responsable derrière soi
		B11 193	le fait d'être serein dans mon activité professionnelle
		B12 150	après il y a tout ce qui est bien-être du salarié, et ça se serait la deuxième raison
		A13 399	Ne pas être le jeudi matin où tout le monde me saute dessus en me disant mercredi tu n'étais pas là
		A14 196	Les gens prennent beaucoup notre bureau aussi pour ça
		A15 261	la raison principale c'est de pouvoir faire plus de travail de fond, à la maison et puis d'être plus rapide
		C16 49	j'ai pu choisir cette formule de jour semaine qui me coupait bien le mercredi et le vendredi souvent je prenais mes après-midi
		C16 155	alors le contexte, déjà j'ai fait un burn-out 2013-2014. J'étais bien bien bien secouée. Donc ça ça a déjà fait quelque chose
		C16 161	Non moi c'était plutôt les relations que j'avais avec ma direction. Pas vis-à-vis de moi mais vis-à-vis de ce qui rentrait enfin bref j'ai pétié les plombs. Je n'ai pas été beaucoup en arrêt, j'ai été en arrêt 3 mois j'ai été à mi-temps
		C16 164	je sentais une fatigue le mercredi soir je me disais c'est pas possible. J'avais aussi du management. Le management aujourd'hui devient plus compliqué, pourtant ce n'est pas l'équipe qui pose des problèmes

			<p>J'ai plusieurs facteurs qui contribuent à ça, quand j'ai fait mon burn-out j'ai voulu voir mon positionnement dans l'entreprise j'ai postulé à un poste stratégique. A l'époque toute la nouvelle direction avait 40 ans moi j'avais 55 ans. Je me suis rendu compte que l'on comptait plus sur les 55 ans et plus pour voir l'avenir</p> <p>C16 198</p> <p>c'est pour ça que je suis venu au télétravail en fait. Pour me détacher un peu de tout ça. Vous comprenez ce que je veux dire</p> <p>C18 133</p> <p>Moi j'ai jamais été en arrêt pour le travail. Mais là non. Ça ne passait pas. En plus j'ai eu des problèmes personnels aussi. J'ai perdu mes parents l'un derrière l'autre en peu de temps. Le fait est que j'ai eu beaucoup de mal à m'intégrer dans le service là. C'est un poste que vous ne connaissez pas. J'avais déjà 55 ans</p> <p>C18 136</p> <p>alors que dans le temps quand j'étais dans d'autres services jamais je n'aurais pensé faire du télétravail. Parce que on s'entendait bien, vous comprenez, le relationnel n'était pas le même</p> <p>C18 203</p> <p>Et vous êtes au calme</p> <p>C18 224</p> <p>Moi j'aime bien travailler ... je ne dis pas que j'aime pas travailler en équipe ce n'est pas ça, mais j'aime bien être seul, je reconnais, j'aime bien être seul et au calme. Donc le télétravail me le permet. Mais après ce n'est pas mon âge qui veut ça. Je pense que c'est par rapport à ce que j'ai vécu avant. Attention. Parce que j'étais pas comme ça avant</p> <p>C18 225</p> <p>premièrement famille, deuxièmement trajet, et troisièmement c'est être un petit peu au calme au travail</p> <p>C22 260</p>
	Améliorer la flexibilité du travail	<p>A1 37 2</p> <p>le fait de pouvoir faire du télétravail, le soir quand je rentre, ça me permet de lisser ma journée car il y a toujours des pics</p> <p>B7 388</p> <p>Pour moi c'est juste de laisser une liberté aux gens ils s'organisent comme ils veulent ils travaillent comme ils veulent. Je parle pour mon métier</p>	
	trajets	<p>A1 23 7</p> <p>au départ surtout pour un gain de temps et de trajet, éviter l'aller-retour</p> <p>A2 143</p> <p>la première c'est le trajet, la route, parce que la route, j'habite Nancy donc c'est toujours quand même 35-40 minutes</p> <p>B3 277</p> <p>le lundi je ne peux pas prendre de salariés donc si c'est pour faire la même chose à la maison qu'ici autant rester chez soi, car je mets quand même 1h30</p> <p>B5 187</p> <p>et j'habite à Pont-à-Mousson moi donc il y a la route</p> <p>B6 150</p> <p>alors j'ai des collègues qui habitent sur Epinal, eux je voyais qu'ils faisaient du télétravail. Je voyais que c'était super intéressant et je me suis dit, vu que j'ai un métier autonome je peux très bien faire mon travail aussi bien à Nancy qu'à Epinal, autant en profiter</p> <p>B7 94</p> <p>j'habite à 10 minutes en voiture d'ici, donc ce n'est pas une contrainte de transport de vouloir faire du télétravail</p> <p>B7 365</p> <p>oui complètement, oui déjà tout près, j'ai un peu le choix je peux me dire tiens là je vais rester au bureau, là je vais rester à la maison ça m'arrange</p> <p>A8 335</p> <p>oui ça aide oui entre ça les économies de temps les économies d'énergie c'est un bon point</p> <p>B10 137</p> <p>pour rentrer chez moi à Lunéville, il n'y a pas de train. Le train de 20h47 tgv donc uniquement par réservation, et le train ter le plus proche est à 21h15. Ça me fait rentrer chez moi à 10h le soir donc ce n'est même pas la peine. Donc suite à ça j'ai demandé à faire du télétravail ici, en demandant à faire mes après-midi chez moi en télétravail et mes matins ici. Ça a été accepté</p> <p>B10 182</p> <p>le télétravail, je l'ai choisi en fin de compte, suite à l'achat de ma maison, j'ai 25 km à faire tous les jours</p> <p>B10 204</p> <p>avant que ma demande soit acceptée tous les soirs je rentrais en voiture à Lunéville un jour sur deux. Et à un moment j'en avais un peu marre</p> <p>B10 224</p> <p>si les conditions de travail changeaient si j'étais muté ailleurs, je revendrais ma maison par exemple, oui là en effet j'arrêteraient le télétravail. J'irai travailler ici à l'entreprise tous les jours. Je pense que la raison du télétravail c'est surtout que j'ai acheté cette maison</p>	

		B10	517	Moi ça me coûte 32 € par mois, trajet Lunéville Nancy illimité tous les jours. Vous vous rendez compte c'est la moitié d'un plein d'une voiture. Ça coûte beaucoup moins cher d'y aller en train que de prendre la voiture tous les jours. Je n'ai pas le stress de trouver une place, des bouchons. La circulation en ville		
		B11	171	J'habite à côté de Mirecourt. Donc c'est entre trois quarts d'heure et 1h. Et c'était une des raisons qui m'ont poussé à faire du télétravail		
		B11	176	disons que le télétravail est fantastique, puisqu'il a permis d'inventer la téléportation. Je sors du travail paf je suis chez moi		
		B12	116	j'ai choisi avant juin de demander le télétravail car je perdais des deux heures dans les transports		
		A13	318	Et j'ai demandé à passer en télétravail sachant que mon mari est toujours jamais là, ça, ça ne change pas. Donc ça me permet d'être chez moi, de ne pas faire de route		
		A13	405	ça c'est génial pourtant je n'ai pas beaucoup de route		
		A15	272	non pas spécialement. Non		
		C18	80	c'est ce qui m'embête est le plus : Venir travailler sur le site pour une demi-journée. Faire tout ce trajet		
		C18	83	je fais beaucoup de chemin à pied. Je me gare et ensuite j'ai 2 km 5 à pied. Donc ça me fait 45 minutes. Ça me fait 1h30 tous les jours		
		C18	223	moi c'est plutôt des raisons personnelles. Après vous n'avez plus les trajets		
		C20	45	oui c'était une des grosses raisons. Et ensuite l'autre raison c'était la fatigue et le trajet		
		C20	47	entre chez moi et ici j'ai une heure. J'habite dans les Vosges		
		C20	47	Du moment où je quitte mon poste de travail et j'arrive chez moi, il se passe une heure. Donc 2h par jour sur 5 jours vous faites le compte		
		C21	153	les trajets aussi bien sûr. C'est pénible		
		C21	153	là où je travaillais avant je n'étais pas ici. J'étais dans une autre entreprise à Nancy, et j'habitais à l'époque à Épinal. J'étais aussi en télétravail une fois par semaine. Là c'était beaucoup plus flagrant car je passais carrément 1h30 de trajet train + bus.		
		C22	260	premièrement famille, deuxièmement trajet, et troisièmement c'est être un petit peu au calme au travail		
		C22	348	Ce n'est pas le stress du travail vraiment c'est des contraintes horaires et tout ça. De me dire il faut que je sorte de la maison. Il faut que j'aille jusqu'à la gare. C'est le stress-là plutôt que le travail		
		C23	119	j'ai demandé le télétravail car moi je suis sur Bar-le-Duc, ça me fait plus de deux heures de transport par jour. Je me suis dit tiens ça me permettra de perdre moins de temps dans les transports et de voir plus mes enfants		
		r a i s o n s p e r s o n	Garde d'enfants	A1	24 6	Mais au moins quand il était malade j'étais sûr d'être à la maison
				B5	173	ma fille, c'est la raison de ma demande de télétravail
				B7	93	en général je ne suis pas tout seul. Et c'est aussi une raison du télétravail
				B7	96	Elle me dit tiens à est-ce que dans la semaine tu peux avoir comme hier une demi-journée, où moi je vais partir et je te laisse le petit. Elle me dit: voilà j'emmène les plus grands à la piscine et le petit fait la sieste, est-ce que tu peux rester à la maison. C'est souvent des cas comme ça
				B7	354	et comme aussi j'avais beaucoup de déplacements ça me faisait chier clairement quand le peu de fois où j'étais à Nancy, de venir ici plutôt que de rester à la maison. Pour profiter d'une bonne soirée ici pour rester à la maison avec mes enfants, avec la famille, avec ma femme si elle a besoin de sortir
A14	176			déjà le premier télétravail on va dire quand Jules était bébé, ça nous permettait justement de rester un peu avec mon bébé		
A15	264			aussi par rapport à ma fille. Ça lui permettait d'avoir au moins une journée par semaine à se lever un peu plus tard. C'était une journée on va dire plus détente		

n el le s		C19	83	A l'époque ils étaient plus petits donc il fallait pouvoir les gérer, et puis le vendredi c'est pareil, en général avant de faire du télétravail c'est le jour où on les mettait pas à la garderie, et on s'arrangeait et l'un ou l'autre pour sortir plus tôt pour les chercher. On a gardé ce rythme et il y a des activités scolaires qui se sont greffés dessus
		C19	215	Gérer les enfants
	autre	A2	153	pouvoir un peu plus participer à la vie familiale
		A2	163	oui un petit peu le décharger
		B6	63	ça peut nous arranger au niveau de la vie personnelle. Si par exemple on a... Moi par exemple j'ai une fille. Si par exemple à 6h j'ai un rendez-vous ça va plus m'arranger d'être en télétravail près de mon domicile que d'être à 1h de chez moi
		B6	102	c'est juste moi l'organisation, car en fait le vendredi j'essaye de toujours rester en télétravail par rapport au week-end, pour des raisons personnelles, et la fatigue aussi, et voilà je m'organise par rapport à ça
		B11	186	l'autre raison c'est l'organisation personnelle ça m'a permis, comme je t'ai dit je suis téléporté directement à mon domicile, donc pour récupérer mes enfants, j'en ai encore un au primaire, ça apporte cet équilibre, la tranquillité. Pas obligé de courir sur les routes dans tous les sens
		A13	394	moi mes enfants grandissent et aussi, je me dis pourquoi pas travailler à la maison, mes enfants allaient à l'école le mercredi matin. Je me suis dis pourquoi pas travailler le mercredi matin et pourquoi pas l'après-midi aussi
		A14	180	d'aujourd'hui mes enfants sont de plus en plus autonomes donc ça leur permet toujours de rester au lit et de ne pas leur imposer de se lever pour aller au centre aéré
		A14	189	ça permet à Anaya de faire le mercredi son activité. Elle va à la natation
		C18	91	C'est pour ça que je fais du télétravail c'est pour être avec mon chien pour ne pas qu'il reste tout seul toute la journée
		C19	120	oui mais au final c'était ça c'était la conciliation entre les deux
		C20	49	En général chez moi je commence à 7h, et je quitte plus tôt pour pouvoir faire des activités avec mes enfants. Ou quitter plus tard lorsqu'on a des rendez-vous médicaux
		C21	144	moi ce qui m'a poussé c'est cette conciliation vie privée-vie professionnelle
		C21	145	c'était surtout pour planifier certaines activités, Mieux m'organiser avec ma femme
		C22	117	j'ai mon mari qui est à la maison. Parce que mon mari il est en invalidité donc il ne peut pas travailler. Ça fait partie d'une de mes raisons également du télétravail
	C22	260	premièrement famille, deuxièmement trajet, et troisièmement c'est être un petit peu au calme au travail	
	C22	406	la vie est courte je préfère profiter aujourd'hui que de me dire écoute demain j'aurais dû. La vie est trop courte. C'est pour ça que je préfère profiter de mes enfants tant qu'ils sont à la maison. C'est aussi un appui pour mon mari pour ne pas qu'il se retrouve tout seul à la maison	
	Raisons médicales	B9	225	il faut savoir aussi que moi j'ai une maladie auto-immune. J'ai un lupus érythémateux, c'est aussi la raison pourquoi j'ai demandé du télétravail
		B9	226	Je suis stressé simplement et il y a des moments où je suis fatigué et je ne fais pas la sieste. Chez moi je me sens zen
		C16	164	je sentais une fatigue le mercredi soir je me disais ce n'est pas possible
		C16	177	J'étais fatigué. Je sentais que 5 jours ici c'était trop pour moi
		C20	45	oui c'était une des grosses raisons. Et ensuite l'autre raison c'était la fatigue et le trajet
	Raisons ont changé	A1	279	maintenant que j'ai deux enfants, la motivation vie privée est même plus importante que la motivation du travail
		A2	175	non c'est toujours les mêmes

		B4 206	Non c'est vraiment le fait que je sois souvent en déplacement et que le job me le permette facilement
		B5 212	c'est toujours les mêmes, la route, le trajet, et puis ma fille, même si elle est grande, je préfère être à la maison
		A14 205	non non
		C18 210	ça va bien avec les collègues
		C20 384	Pour l'instant tout le temps que l'on se détache du professionnel on se l'accorde pour les enfants. Mais justement c'est l'avantage que j'ai c'est de commencer tôt. Et justement quand les enfants seront plus grands, on pourra s'octroyer d'autres choses
		C22 270	depuis 2 ans et demi c'est toujours priorité famille deuxièmement trajet
	réussir le télétravail	A1 29 6	il faut vraiment réussir à se concentrer et pas à se disperser, parce qu'on est quand même à la maison
		A1 300	il faut vraiment que je me donne des objectifs administratifs
		B3 303	avoir les jours que l'on souhaite, avoir les outils qui vont bien
		B4 161	je pense que tout le monde n'est pas en mesure de faire du télétravail. Il faut avoir une certaine rigueur
		B4 173	et pour réussir à lier un peu vie privée et vie professionnelle, ça me permet de favoriser un peu, être plus présent à la maison le jour où je suis en télétravail. Ça été vraiment le côté lié
		B6 169	c'est toujours les mêmes raisons
		B7 528	Je pense qu'il faut vraiment de la conscience professionnelle
		B7 531	Les clés de la réussite je ne sais pas trop c'est pour moi. Ce n'est pas forcément de l'autodiscipline, c'est de la conscience professionnelle. C'est avoir envie d'avancer son boulot
		A8 364	je pense qu'il faut limiter le télétravail, déjà ouvrir le télétravail à la carte de plus en plus
		B9 419	il faut déjà être autonome, pour ne pas non plus téléphoner toutes les 5 minutes aux collègues
		B10 333	Pour le télétravail il faut être autonome de soi-même. On ne va pas mettre de télétravail à celui qui est là depuis moins d'un an il faut d'avoir une certaine connaissance du boulot, et oui je suis autonome à 100 % dans mon travail
		B11 136	pour pouvoir prétendre télétravail, il faut être autonome dans les tâches
		B11 177	Par contre je dirais que ça impose un certain nombre de rigueur. On peut vite se laisser aller en terme d'habillement, toi tu es chez toi tu te laisses aller un peu comme tous les jours. Ça nécessite d'être un minimum rigoureux
		B11 320	de la rigueur et de l'organisation. Il faut s'imposer le même rythme, et la même façon d'être que si on se déplaçait
		B11 338	au début il a fallu mettre en place cette routine, quand on est à la maison on est un peu plus libre, on a un côté je fais ce que je veux. Au début c'est difficile de s'imposer cette routine, et une fois que c'est en place
		B11 342	oui oui. Le plus pénible c'est de trimballer le matériel. Tu te retrouves avec un ordinateur, il faut faire attention au matériel. C'est surtout ça. Une fois je me suis retrouvé chez moi j'ai oublié le chargeur, je n'avais plus de batterie. Maintenant j'ai un chargeur ici et j'ai un chargeur domicile. Il y a un temps d'adaptation, et une fois que la routine est là, ça roule
		B12 219	alors le matériel nécessaire et adapté à son activité, ne pas avoir peur de demander à son entreprise de faire du télétravail
		A14 315	une confiance de ta hiérarchie, et une rigueur professionnelle aussi
	A15 357	Il faut avoir aussi une certaine autonomie et une conscience professionnelle	
	C18 364	il faut être très autonome déjà, ça c'est la première chose. Et puis savoir aussi se discipliner. Vous êtes chez vous le matin c'est comme si vous étiez au travail, vous n'allez pas vous éparpiller non plus. Alors que quand vous êtes chez vous, vous aurez peut-être tendance à faire telle ou telle chose. Mais non, moi je fais comme si j'allais au travail. Je me lève je me prépare et je travaille. C'est comme si j'allais au boulot	

La confiance des responsables	A1	34 4	toute suite ça s'est bien passé. Mais je pense qu'il faut aussi que le responsable ait confiance
	A1	349	Il faut déjà que le responsable soit là depuis un certain temps, il faut déjà se connaître
	B7	47	C'est pour ça là ça fait 2 ans que j'ai le poste, ça fait qu'un an que j'ai demandé du télétravail car pour moi ce n'était pas imaginable de commencer à bosser de chez moi alors que je ne connaissais pas les gens en fait
	B7	380	Car on connaît les gens, parce qu'on peut travailler plus à distance, les gens se connaissent
	B9	450	pour moi oui et le fait de mettre ma parole en doute ça me perturbe. Oui la relation de confiance et là il l'a mis en doute
	B11	325	Pour l'instant je pense qu'il a confiance, car il voit que le travail est accompli
	A14	326	C'est un relationnel il y a peut-être le salarié qui va être tout de suite mais après c'est plutôt le manager dans sa manière qu'il a dans la gestion d'équipe va totalement le bouleverser
	A15	358	Mais il m'a fallu aussi plusieurs jours de télétravail car j'ai tendance à stresser les premières journées. Je crois que j'étais encore plus stressé que si j'étais au travail. Car j'avais l'impression que je devais prouver que vraiment je travaillais
	A15	370	Je pense que c'est vraiment une question de confiance
Durée optimale de télétravail	A1	30 5	un jour par semaine je trouve que c'est le bon compromis
	A1	311	je trouve que je serai trop déconnecté de tout ce qui est courrier, tout ce qui n'est personnes qui passent, j'ai des avenants à faire signer, donc si j'ai plus que deux jours par semaine c'est compliqué, mais j'ai vraiment une grosse partie contact que je pourrais pas faire en télétravail
	A2	195	Je pense qu'un jour c'est bien
	B3	289	pour moi ce serait deux jours lundi et vendredi. Pour les consignes que je viens de vous dire, car je ne peux pas prendre les salariés le lundi et le vendredi
	B4	191	si je peux refaire, si je peux avoir un job qui me permet d'avoir deux jours par semaine de télétravail, ça ne me posera vraiment aucun souci
	B5	221	je dirais 5 jours à la maison
	B5	236	Moi je sais que si je ne pouvais pas venir ici, je serais heureuse. D'autant plus que je suis toute seule donc ça ne change pas grand-chose
	B6	182	je pense que ce serait 3 jours
	B6	184	oui, je dis bien 3 jours parce qu'il faut voir nos collègues un minimum
	B7	369	Pour moi un vrai poste ce serait du télétravail 7 jours par semaine
	B7	371	Je ne dirais pas non plus de rester chez soi toute la semaine, ça ne peut pas marcher non plus tout le temps. Parce qu'il y a quand même un besoin physique avec les personnes
	A8	391	moi personnellement j'en ai pas besoin si par exemple je fais du télétravail un jour sur deux ça me suffit déjà. Je pourrais faire mieux mais après ça risque de me mettre des contraintes sur les autres jours et cetera
	B9	287	4 jours de télétravail et une journée pour faire le point à la rigueur s'il y a une réunion s'il y a une nouveauté
	B10	234	moi ça ne me dérangerait pas de travailler tous les jours en télétravail chez moi. Mais je reconnais quand même je ne vous le cache pas, que c'est quand même bien de revenir de temps en temps ici. De remettre un pied dans l'entreprise. J'aime quand même bien voir mes collègues. J'aimerais quand même bien venir au moins 1 jour par semaine ici. Par exemple 4 à la maison et un jour ici.
	B10	609	surtout le samedi. Le samedi matin je n'ai pas les mêmes. Donc je suis obligé de me lever un peu plus, ça me fais me lever un peu plus tôt. Mais ce serait bien que ma hiérarchie accepte que l'on fasse 4 journées de télétravail au lieu de 3
	B11	232	moi 3 jours m'iraient très bien
	B11	290	si on me demande si je veux un jour de plus je dirais oui. Mais je garderai au minimum au moins un jour, où on se réunit, on se revoit. Sinon il y a une fracture complète
A13	428	2 jours je pense que c'est bien	

		<p>A15 280 je pense que ça ce serait bien une journée par semaine</p> <p>C16 182 En effet il faut trouver un équilibre. 3 jours chez soi ça risque d'être déséquilibré</p> <p>C16 188 T: pour vous deux jours ça vaut correspond bien?, I: oui très bien</p> <p>C18 213 j'en ferais même plus si vous voulez. A la fin de l'année, je pourrai demander un troisième jour. Je demanderai un troisième jour</p> <p>C19 253 je pourrais faire 3 jours ce serait confortable, mais on est quand même un service il faut avoir des liens avec les collègues</p> <p>C20 295 oui. après je pense que 2 jours ici c'est quand même bien. car on a quand même besoin d'un lien. si ils disaient vous restez chez vous la semaine complète et la semaine d'après vous venez deux jours ça irait aussi. C'est de l'organisation après</p> <p>C21 167 3 je pense que ce serait super</p> <p>C22 41 La première année on pouvait faire une journée à deux journées, et la deuxième année on pouvait coller une 3e journée. Je n'ai pas voulu le faire pour ne pas être trop à l'écart du service, et du fait de ma fonction, car de toute façon ma responsable m'a dit que ce n'était pas possible une 3e journée en étant référent technique</p> <p>C22 415 Après comme je vous dis, je ne demande pas à 3 jours car je ne veux pas trop m'écarter du service, je veux rester à deux jours</p> <p>C23 292 aujourd'hui je vais dire 2 jours, mais peut-être que si demain je passe à 2 jours, et que je vois comment le service fonctionne dans un mois je pourrais vous dire 3 jours</p>
	Etre plus en télétravail	<p>A2 184 si je prends une journée en plus ça n'irait peut-être plus</p> <p>B11 202 faire un jour de plus en télétravail je ne dis pas non</p> <p>A14 214 là par contre j'aurais besoin de contact, je me sentirais plutôt seul. Enfin contact physique avec d'autres personnes</p> <p>A15 274 Je dirais que le télétravail c'est quand même vachement bien, il ne faudrait pas en faire trop non plus</p> <p>C19 254 3 jours je me sentirai isolé</p> <p>C23 281 Mais une journée par semaine ce n'est pas assez</p>
	Regrets concernant le choix	<p>B4 191 pas du tout, et si je peux</p> <p>B9 265 J'appréhendais un petit peu parce que je suis très sociable, j'aime bien parler aux gens. Mon chef me le reproche que je parle trop. Et il trouvait ça bizarre que je demande du télétravail</p> <p>A14 207 moi franchement si personnellement c'est un rythme qui me convient bien</p>
	Poursuivre le télétravail	<p>A1 287 non moi je n'arrêterai pas</p> <p>B3 280 pour rien au monde je ne reviendrais en arrière</p> <p>B5 202 ah oui, et depuis plus longtemps, oui</p> <p>B9 259 avec l'expérience que vous en avez du télétravail vous auriez refait ce choix à l'heure actuelle? I : ah oui, ah oui</p> <p>C19 121 C'est ce que je me disais, quand ils seront grands tous les deux, quand la petite sera au collège peut-être que je ne continuerai pas, je ne sais pas</p> <p>C19 215 Maintenant que j'ai pratiqué j'ai quand même un confort de travail, et j'aurais plus de mal à revenir dessus</p> <p>C19 390 globalement positif. J'avais une discussion avec un copain « quand tes enfants seront grands tu continueras? - Il y a quand même le confort donc oui peut-être »</p>
	Conseiller le télétravail	<p>A15 293 oui je le conseillerais car c'est quand même très très bien pour pouvoir justement faire comme je le disais, faire du travail de fond. Ou même pour d'autres tâches en fait. Ça permet de s'avancer au quotidien, de ne pas être trop dans le stress, et de voir les choses plus posément. Car tu n'es pas dérangé</p>



Difficultés à obtenir le télétravail	A1 329 B7 448	je n'ai pas l'impression qu'il y ait eu de grosses discussions pour faire du télétravail  Ah si la difficulté que j'ai eu, comme je le disais, à la base je voulais deux jours par semaine, et finalement, l'activité fait que je ne peux pas avoir ces 2 jours par semaine. Donc en fait il y a encore beaucoup cette présence, mais qui pour moi est liée à l'historique société qui pourrait beaucoup évoluer, mais aujourd'hui je suis dans un écosystème où cette présence est nécessaire. Non pour moi ça n'a pas changé
Comment améliorer le télétravail	A2 196 B6 178 B11 B11 C16 251 C19 351 C21 178 C21 182 C21 196 C22 481 C23 410	L'optimal c'est que ça pourrait être variable. Je pourrais avoir une journée fixe, et une journée, si je dis écoute demain je n'ai rien prévu, rester à la maison, ça se serait bien  pouvoir faire plus de télétravail  le débit de ma connexion  Non je ne vois pas  Peut-être que mon radiateur marche mieux quand on est en hiver  Pour moi ça fonctionne, donc je ne vois pas vraiment les choses à améliorer  Parce que là effectivement si je suis avec des collègues, et qu'il faut modifier un fichier, si moi je modifie, ils ne peuvent pas suivre en temps réel ce qui se passe  ce serait vraiment pas mal de pouvoir changer de jour bouger les jours  Peut-être avoir le choix, pouvoir jongler entre les journées de télétravail  Ce qui pourrait améliorer ce serait de rajouter une journée
Raisons de l'entreprise à développer le télétravail	A1 319 A1 322 A2 214 B4 220 B4 230 B5 239 B5 242 A8 411 B9 281 C16 53 C18 292 C19 235 C21 203 C22 292	alors je sais que mon chef était plus sur le télétravail pour tout ce qui est temps de trajets à la maison j'étais concentrée tranquille, et personne qui passait dans le bureau régulièrement. Donc je pense que c'est aussi ça  il y a deux raisons : il y a le réglementaire car il y a des choses qui disent que la société devrait promouvoir le télétravail, et la deuxième est qu'ils sont quand même attentifs au travail des gens donc ils savent bien que concilier la vie privée n'est pas toujours facile donc je pense qu'ils laissent le choix comme ça  pour l'entreprise pour la grande partie des cas, ils bénéficient d'espace vital puisque bien souvent les gens qui sont en télétravail ne retrouvent pas une position de travail mais ils ont toujours quand ils viennent sur le site des positions de passage  c'est bien pour l'entreprise, c'est des économies par les gens qui sont en télétravail bon. Il faut savoir que chaque personne dans un bureau consomme de la lumière, utilise du courant  au départ c'était pour les personnes qui étaient malades, qui avaient des problèmes de santé  Et je pense que le télétravail dans toutes les boîtes, j'ai vu des reportages à la télé c'est bien pour tout le monde. Et pour la boîte et pour le personnel  Alors le profil des télétravailleurs c'est des femmes avec des responsabilités  Peut-être pour le bien-être du conseiller en fait  non non car quand il y avait eu l'expérimentation en 2014, c'était déjà 2 jours semaine et ces jours ont été imposés. Les gens qui sont à 2 jours semaine sont susceptibles de passer à 3 jours. C'est défini dans le protocole les gens qui veulent passer à 3 jours prennent le lundi. Mais bon pas mal refusent car c'est une bascule. On va nettement moins au travail  oui même pour l'employeur, il y a moins de bureaux. Après ce n'est pas plus mal. On n'est pas obligé non plus d'être tout le temps avec les collègues à travailler  je pense que le National lui a imposé. Ils ont eu un cahier des charges. C'était dans l'air du temps, la QVT, la qualité de vie au travail. Le National s'y est mis donc nous on s'y est mis  je pense c'est pour le bien-être au travail. Je pense que ça contribue au bien-être au travail justement la conciliation vie professionnelle  pour moi je pense que ce serait plutôt économique la première raison. Et la deuxième raison serait le bien-être

CONSEQUENCES			
Ressenti global	A1	25 7	donc c'est que c'est plutôt positif
	B7	369	pour moi c'est l'avenir
	A8	451	Mais pour moi si les gens sont rigoureux et que les enfants jouent à côté il faut ouvrir à ça
	B10	187	Le télétravail c'est un peu une préretraite
	B11	317	pour l'instant des points négatifs j'en ai pas. Je n'en vois pas
	C18	293	On est individuel quand même. C'est plus le monde du travail que j'ai connu avant, attention ça a changé. Je pense que c'est pour ça aussi que j'ai demandé du télétravail. Le monde du travail n'est pas celui que j'ai connu il y a 30 ans
	C19	269	Je n'ai pas l'impression que ça a un impact
	C20	336	Je leur dis souvent je suis au travail il y a que le lieu qui change le cadre qui change. Le travail est le même. Sauf que je n'ai pas les trajets et je n'ai pas ce qui va autour. Le reste c'est identique
	C23	278	oui oui les 6 premiers mois, le ressenti est très positif, et par rapport à ce qui a été recherché initialement
Sur le plan professionnel	A15	93	Moi les premiers jours de télétravail que j'ai pris, c'était un peu compliqué. On ne se sentait pas très très bien
	A15	303	avant je culpabilisais les premières journées d'être en télétravail
	A15	309	c'est vrai que du coup je suis plus sous pression
	A15	358	Mais il m'a fallu aussi plusieurs jours de télétravail car j'ai tendance à stresser les premières journées. Je crois que j'étais encore plus stressé que si j'étais au travail. Car j'avais l'impression que je devais prouver que vraiment je travaillais
	C16	273	parce que je me sentais d'être privilégiée d'être chez moi
	C18	202	c'est par rapport au service où je suis maintenant, c'est différent je me sens mieux parce que je fais du télétravail
	C19	377	pour que le chef sache quel jour il doit organiser la réunion. S'il y a un patchwork tous les jours il ne s'en sort plus sur le planning
	C20	384	Je trouve que plus on évolue dans le temps et plus ça s'améliore, au niveau de la santé de la qualité du travail
	C21	125	De toute façon quand le travail est terminé je suis complètement déconnecté, je ne pense plus au travail
	C22	129	l'inconvénient du télétravail c'est de se trimballer cet ordinateur. Parce que moi en fait quand j'ai fait les démarches, j'ai appris qu'après coup qu'il fallait le transporter
	C22	331	Pour moi quand je suis amené à monter sur Nancy un jour de plus, on a besoin de toi. La semaine-là elle est très longue la semaine-là me paraît très longue. De repasser, de revenir travailler une journée en plus
	C23	128	Pour l'instant on analyse au bout de 6 mois c'est que pour l'instant c'est super positif
Type de tâches	A1	25 8	le télétravail permet vraiment d'être plus, de mieux se concentrer sur des tâches précises
	A2	229	Là c'est quand même un temps qui est que pour moi donc du coup je peux plus facilement m'organiser, faire des choses qui sont plus chronophages et que je ferais difficilement dans une même journée au travail. Donc c'est l'organisation qui a changé. Je peux facilement gérer une tâche toute la matinée, sans devoir être interrompue
	A2	273	c'est comme j'avais dit, ce sont des tâches qui demandent de temps, plus de réflexion, elles sont peut-être plus cérébrales
	B3	369	le recule si vous voulez c'est que ça n'a pas vraiment changé ma façon de travailler
	B4	244	non rien au niveau tâches je suis à peu près à égalité
	B11	108	je dirais même que j'ai plus d'avantages que, car quand je suis en coopnet à la maison, j'ai mon ordinateur qui est ouvert, j'ai mes écrans, alors que quand on est en réunion on a qu'une feuille. Moi j'ai des outils à ma disposition, pour regarder des infos, donc c'est beaucoup plus avantageux

	Organisation du travail		
	horaires		
	des tâches		

A1 405  
A2 337  
A2 365  
B5 254  
B5 257  
B10 357  
C16 39  
C21 39  
C21 44

A2 222  
A2 224  
A2 339  
B4 288  
B6 153  
B6 174  
B7 125  
B7 130  
B7 348  
B7 467  
A8 466  
B9 332  
B9 338  
B11 123  
B11 250  
B11 252  
B11 255

Les horaires ça permet de décaler un petit peu, mais pas le temps

c'est une organisation qui est un peu différente de la journée de travail  
j'arrête, je vais faire à manger je couche mon enfant à 9h du soir, je reviens très vite au bureau et c'est plus facile de retravailler si je dois travailler, et donc ça m'enlève une partie du stress

heu oui, je travaille un peu plus à la maison, en temps

Donc le temps que je ne passe pas sur la route je le passe à la maison à bosser, c'est moins fatiguant

Par contre quand je suis chez moi je ne vois personne j'ai un peu l'impression d'être en prison. C'est le côté négatif du télétravail  
je finis plus tôt, Car ici lorsque je travaille normalement le temps d'aller manger dans un restaurant bien souvent vous dépasser les 35 minutes Minimum, là je suis chez moi je grignote un petit truc 35 minutes après je reprends le boulot

Dans le sens où ici je fais toujours le minimum de pause le midi, car il faut que j'aille chercher mes filles le soir à l'école. Donc là-bas je peux un peu moduler. Je sais que je suis sur place, j'ai un peu d'avance un peu de marge de manœuvre. Je peux faire une pause plus longue

oui oui ça m'arrive souvent. Pas beaucoup mais on va dire 30 à 40 minutes sur la durée

ça a changé un petit peu l'organisation car je laisse certaines tâches un peu plus pour le télétravail

les tâches pour lesquelles on a besoin de temps, c'est mieux de les gérer à la maison  
Là je peux travailler et me pencher un peu plus dans des choses sur un laps de temps plus long, et du coup c'est quand même mieux

il n'y a pas de contraintes ni de côté risque de s'entreprendre à faire quelque chose et d'être dérangé

je suis beaucoup plus concentré au boulot

je suis plus concentré, je peux faire plus de chose car j'ai moins de distance, déjà ma concentration c'est déjà bien

Ce qui fait que le bilan de ma journée en physique ici est souvent très riche relationnellement, ça, ça compte aussi pour moi pour produire, mais alors en productivité c'est souvent très faible par rapport à ce que je peux faire à la maison en étant beaucoup moins sollicité

parce que le matin, on travaille tôt le matin, ou après 17h il n'y a personne qui nous emmerde

je pense que c'était pour compenser un peu mes déplacements. Il y avait ça, et là sursollicitation que j'avais ici. C'est-à-dire que j'en ai déjà parlé tout à l'heure, dans le train par exemple je travaille très très bien, et des fois je me dis que je devrais prendre le train juste pour bosser, car j'arrive beaucoup. J'avance beaucoup. J'avais déjà remarqué des fois, quand j'avais fait un peu de télétravail occasionnel, que j'étais beaucoup plus efficace à la maison que en venant travailler ici en fonction des tâches que je m'étais réservées. Car ça ne marche pas pour tout. Donc il y avait un peu de ça

soit c'est pour plus de concentration, ou soit c'est pour traiter plein de merde. Plein de petites micro tâches.

plus de concentration mais ce n'est pas des tâches fatigantes

Parce que je me concentre mieux et il y a même des choses où je vais chercher plus approfondir mais chez moi, que ici j'ai plus de mal à me concentrer. Je me disperse plus rapidement

Il faut vraiment se concentrer chercher dans les fichiers. Et il faut vraiment se concentrer

Tandis qu'à la maison je suis pleinement concentré

moins de stress car quand tu télétravail seul à ton domicile, tu n'es pas dans le groupe t'es pas influencé

Quand tu es avec le client, tu es tout seul avec le client, tu peux tenter des choses, par rapport à ici ou tout le monde à l'oreille tendue

Mais on se sent peut-être moins avec une épée Damoclès, on se sent plus libre

B11	261	oui plus à l'aise voilà c'est ça, et donc les résultats s'en ressentent. Mathieu il le sait. Les résultats ont été presque multipliés par 3, sans que j'ai l'impression de forcer
A13	148	maintenant de toute façon les gens sont habitués ils ne m'appellent pas le mercredi
A13	420	Alors qu'à la maison ce n'est pas pareil. C'est concentration complète sur un dossier. C'est pour ça que je garde des dossiers pour le mercredi, j'essaye de faire avancer les choses, le mercredi au calme
A13	446	Je ne dirais pas que c'est plus de travail, mais le travail il est plus finalisé
A13	448	la qualité est meilleure
C16	99	Par contre il est évident que le travail que je fais chez moi je le fais beaucoup plus rapidement qu'ici, car je ne vais pas être interrompu par le téléphone ou par les gens qui passent
C16	291	ah moi je suis convaincu. C'est ce qui a été ressenti à un moment donné. Il y avait eu une petite enquête sur les télétravailleurs. Bien sûr la productivité était là
C16	294	quand je travaille sur Excel, je travaille sur l'analyse machin et tout. Je dois aller aux toilettes j'y vais. Moi si je reviens et que j'ai pensé à autre chose. Il me faut 10 minutes pour me replonger dedans. J'exagère mais c'est un peu ça. Je favorise quand je suis dedans et quand je suis bien dedans d'y rester. Ça m'arrive de dépasser la plage sans m'en rendre compte
C18	59	moins dérangée
C18	61	ils appellent autant, mais on a moins l'impression d'être dérangé que dans le service. On a moins de bruit. Comment dire dans le service ça va ça vient les gens rentrent ils parlent de ceci. Donc même si ce n'est pas pour vous, vous êtes obligé de... Vous levez le nez, voyez ce que je veux dire
C18	171	si vous avez un certain travail à faire je veux dire vous aurez plus facile de le faire en télétravail que de le faire dans un bureau ou un collègue téléphone, un coup ceci un coup cela
C19	143	C'est très rare qu'il m'appelle sur mon lieu de télétravail, je peux vraiment commencer une tâche et la finir
C19	148	des fois elles sont faciles des fois il y en a des difficiles, mais quand on est dans un truc c'est bien de pouvoir se bloquer ne serait-ce qu'une heure 2h
C19	273	pour l'instant on n'y est pas encore
C19	393	c'est vrai qu'on est mieux concentré quand on télétravaille
C20	113	Mais je vous avoue le télétravail je l'apprécie de plus en plus. Je deviens peut-être asociale. Même si j'ai apprécié mes collègues ce n'est pas ce que je veux dire. Mais c'est plutôt le cadre, dans le sens où le travail est quand même plus constructif, dans un milieu où c'est plus calme
C20	222	Il y en a toujours qui me disent mais tu n'es pas tenté. non je ne suis pas tenté. je suis fumeuse. je suis chez moi je vais peut-être aller mettre une machine au lieu d'aller j'étais avec les collègues. mais à côté de ça, j'arrive très bien une fois que je suis plus dans mon travail, à repartir, à faire la coupure. c'est pareil dans l'autre sens. j'arrive très bien à me mettre dans mon poste de travail même si mes enfants sont là. je leur réponds s'ils me posent des questions mais ça ne perturbera pas, pas ma vie professionnelle. autant d'un côté que de l'autre
C20	377	Mais avec tout ce qui est dématérialisation tout ça mon travail est très très bien en accord avec les nouvelles technologies
C21	69	il y a moins de dérangement. Les seules personnes qui osent entre guillemets nous appeler ce sont les responsables hiérarchiques. Sinon les autres ils disent ah il est chez lui on ne va pas le déranger
C21	73	les collègues c'est bizarre, vous êtes chez vous donc on vous dérange en fait, alors que l'on ne va pas vous déranger. Je ne sais pas pourquoi. C'est comme ça. Donc c'est surtout les emails le téléphone voilà c'est tout
C21	217	Et puis au niveau de mes conditions de travail effectivement je dis des fois, demain je serai en télétravail je pourrais faire ça tranquillement je pourrais faire ça demain en télétravail
C21	222	je garde des choses pour le télétravail
C22	92	quand je suis chez moi je me dis ah bah là je peux encore terminer le dossier mais je fais quand même attention de ne pas dépasser les 8h30 dans la journée

		<p>C22 108 je fais les mêmes tâches sauf que sur le site je suis plus sollicité</p> <p>C22 109 Le téléphone, on va dire que ça sonne un peu près pareil chez moi où ici</p> <p>C22 464 le télétravail n'était pas ouvert à notre service. Depuis que tout est numérisé on peut faire du télétravail</p> <p>C23 101 J'en profite quand je suis en télétravail pour faire des campagnes d'appel sortant, et s'il y a plein de bruit autour par rapport à la qualité de l'écoute du destinataire ça peut être embêtant</p> <p>C23 105 Ça a changé mes habitudes de travail. Au bureau je n'arrive plus à travailler je n'arrive plus à travailler si au bureau. Parce qu'au bureau on est trois. C'est une pièce qui fait la taille-là, on est les trois dans un coin, et dès qu'il y en a qui appellent ça me donne des maux de tête. Moi je fais plus de campagne d'appel</p> <p>C23 114 J'ai une qualité de travail à la maison. Je suis dans ma bulle</p> <p>C23 122 j'ai commencé ça le jeudi, et par rapport à mon travail, j'ai ressenti la qualité. J'avais peur au début de ne pas pouvoir être assidu</p> <p>C23 132 la qualité de mon travail, mon travail est meilleur en rajoutant une journée de télétravail aujourd'hui</p> <p>C23 279 être plus efficient dans le travail</p> <p>C23 280 toutes les tâches sont réalisées, et je m'étais même pas projeté à essayer de lire les documents</p> <p>A13 376 la surcharge de travail était devenue de plus en plus importante, et je ne voulais pas que ça devienne comme à l'usine. Il était hors de question de revenir au même système. Parce qu'ici j'étais bien avec mes collègues, et je ne voulais pas aussi imposer à mes collègues du taf le mercredi</p>
	Intensité du travail	<p>A2 245 J'ai du mal à faire le stop. Au travail on doit quand même partir, à la maison ça se repousse des fois... un peu plus loin</p> <p>B3 389 non, il n'y a rien qui change par rapport à ça</p> <p>B5 110 ça va</p> <p>B5 252 non c'est pareil</p> <p>B6 209 non</p> <p>B7 192 Je dirais que c'est très très dense</p> <p>B7 192 J'aime beaucoup mon métier, donc je m'investis beaucoup</p> <p>B7 202 je me suis énormément investi au départ, et maintenant les gens me sollicitent de plus en plus, et donc là beaucoup beaucoup de sollicitations. Moi j'ai un peu de mal à dire non parce que ça me plaît beaucoup</p> <p>B7 208 la personne était partie en retraite, la politique interne les retraités sont pas remplacés, donc on se retrouve forcément avec plus de charge de travail, donc je dirais que c'est très intense</p> <p>A8 461 mon télétravail il a toujours été plus intense les deux fois que je l'ai vécu et vendredi l'avantage c'est qu'il y a personne qui téléphone</p> <p>B9 222 je suis dans le calme et je travaille mieux je travaille plus à la maison qu'ici</p> <p>B9 361 Je ne pense pas que ce soit parce que l'on est en télétravail qu'il y a plus de travail</p> <p>B9 423 Tous les jours ils voient bien que mon travail est fait et même plus que ce qu'ils demandent</p> <p>B10 211 C'est vrai qu'il y a un côté moins stressant. Moins de pression, il n'y a pas la pression. A la maison c'est tranquille, c'est comme si c'était des copains qui me téléphonaient, mise à part que c'est des clients. J'ai l'impression d'être plus relax</p> <p>B12 95 T: en télétravail ont-ils tendance à plus ou moins vous déranger? I: c'est pareil</p> <p>B12 158 non ça n'a rien changé</p> <p>A13 474 moi j'arrive à mieux suivre les dossiers. Parce que perdre une journée c'est avoir 150 mails en plus. Là je suis tout. Tout est vraiment tout de suite catastrophique, car s'il y a une coupure dans une journée c'est catastrophique. Il y a des choses qui se sont mises en place et je ne suis pas au courant. Parce que même le mercredi c'est des réunions. Que ce soit ici ou à Pont, je viens. Je demande à mon chef tout le monde est prévenu et je viens</p>

	A14	36	en fait je travaille plus en télétravail qu'ici.
	A14	39	tu n'es pas interrompu
	A14	242	moi ça n'a rien changé sur le fond
	C16	84	moi c'est surtout les délais, on ne peut pas comparer comme si j'étais en production. P. va me dire : « là il y a une urgence ». Sinon, s'il n'y a pas d'urgence j'ai ce qu'il faut
	C16	215	je m'organise j'étais responsable. Je sais ce que j'ai à faire j'ai des échéances. Je rencontre bien sûr tout le temps
	C18	73	Donc le télétravail permet de me ressourcer quelque part
	C18	169	on travaille beaucoup plus quand on est en télétravail
	C18	248	on travaille mieux, plus. Mais c'est connu, c'est reconnu ça, qu'en télétravail vous travaillez beaucoup plus. Vous êtes moins dérangé moins sollicité. Au niveau environnement il y a beaucoup de choses qui vous perturbent
	C18	254	non pas du tout. Je ne vais pas prouver que j'en sais plus. De toute façon ils le voient. Si mes dossiers n'avancent pas ils le verraient je pense
	C19	154	effectivement je faisais plus de requêtes quand j'étais chez moi, que quand j'étais au travail
	C19	277	non
	C20	130	après j'en fais plus chez moi. Mais ce n'est pas pour ça que je suis plus fatiguée d'en faire plus chez moi qu'ici
	C20	244	le fait d'avoir une production supérieure à la maison et on est très bien on est quatre en télétravail à la maison on est toutes plus productives
	C20	259	si on produit plus c'est qu'on est moins dérangé
	C20	266	professionnellement ça m'a permis de me dire je peux en faire plus et en plus dans le calme
	C20	307	c'est pareil. je n'ai pas eu ce ressenti. même si j'en fais plus je ne suis pas plus fatigué par rapport à ce que je fais ici
	C21	232	Effectivement pour ces tâches là ça me permet d'être concentré et peut-être de passer un peu plus de temps, sans les fractionner, tu peux faire tout ça d'un bloc et pouvoir les terminer. Je vais pouvoir mettre un peu plus d'intensité car je vais arranger ma journée et je vais les terminer chez moi
	C23	125	Au final j'ai réussi à me plonger correctement dans mon travail. Par exemple lire des documents. Je me surprends à la maison à passer 3h à lire des documents. C'est quelque chose que je pensais être incapable de faire et surtout à la maison
Autonomie	A2	252	j'ai autant d'autonomie, ça ne change rien
	B3	385	non
	B4	251	au niveau de mon autonomie, je suis autonome dans mon travail depuis 2009
	B4	254	non je ne peux pas dire que ça a augmenté
	B4	296	on est quand même autonome, on a une liberté de gérer notre temps, donc ça n'est que le fait de le gérer à la maison
	B5	260	100%
	B5	262	ça ne change rien
	B6	213	non
	B7	223	j'ai autonomie complète pour faire mon poste, donc je le fais comme bon me semble
	B7	456	non
	B9	364	de toute manière la condition pour être en télétravail c'est d'être autonome
	A13	482	je suis autonome à 100 % et j'adore
	A14	242	moi ça n'a rien changé sur le fond
	C18	191	j'ai beaucoup plus d'indépendance par rapport à ça
	C19	277	non
	C20	310	l'autonomie, on est en télétravail, c'était un peu une condition
	C22	378	Du moment que je suis autonome, je n'ai pas de souci

Marges de manœuvre	A1 387 B3 387 B6 215 B9 371 C16 219 C19 275 C21 228	ça me permet de plus de flexibilité non non c'est les mêmes. Comme je vous ai dit c'est les mêmes logiciels Je sais qu'il y a des décisions ici qui ne m'appartiennent pas non Ma hiérarchie directe mais pas vraiment stressante pour moi
Isolement professionnel	B7 460 B10 246 B10 565 B11 149 A13 437 C16 82 C19 245 C21 167	On voit beaucoup les gens, on est très visible. Donc ça ne crée pas du tout de rupture J'estime quand même que c'est important que l'on ait un pied dans l'entreprise, face à l'isolement professionnel Le côté négatif c'est qu'il y a peut-être une sensation de d'isolement par moment moi ça me convient parfaitement, parce que je suis quelqu'un d'assez solitaire. J'ai besoin de cet isolement pour me concentrer, dans le télétravail Mais le relationnel c'est très important il faut garder des contacts avec les gens, des contacts physiques alors moi j'aime le calme j'aime être au milieu de la nature, je ne me sens pas isolé au tout début du télétravail, je pouvais me sentir isolé puisque mon collègue était parti en retraite, donc j'étais au bureau tout seul, et en télétravail tout seul. J'étais isolé dans le sens physiquement Le problème des fois c'est qu'il y a des jours où il y a personne qui vous appelle. Vous vous sentez un peu déconnectée quand même de l'entreprise. Peut-être qu'il faut une semaine complète de télétravail, ça ferait bizarre parce que ça ferait au niveau des collègues, il manquerait un lien
Vision du télétravail par les collègues non télétravailleurs	A1 389 A1 392 A2 258 A2 264 B3 396 B3 415 B3 418 B6 221 B6 230 B7 426 A8 401 B9 303 B9 309 B9 420	tout le monde ne comprend pas le télétravail je pense on sent qu'ils se disent, oh le télétravail c'est rester à la maison avec les enfants les gens ont quand même du mal un petit peu. Voilà ils se disent, voilà on doit toujours justifier par contre les gens qui ne connaissent pas, ou qui ne peuvent pas pratiquer, sont méfiants, ils ont toujours un peu des remarques, ils pensent que je suis en vacances Par contre quand je suis en réunion, je ne peux pas dire à la terre entière que je suis en télétravail. Donc les bruits intempestifs, je mène le secret sans arrêt. Parce que je ne veux pas que l'on entende que je suis à la maison. Ca ça me gêne un petit peu des fois on me dit ha tiens t'es à la maison, comment ça se fait que t'es à la maison à 14h par exemple, là je leur disais, je suis en télétravail : oui c'est ça c'est un peu gênant. Parce que normalement dans la conception du travail, on ne se dit pas un RH il est à la maison ils disaient : ah ça va t'es ... . En gros pour eux quand on est en télétravail on va au ski dans les Vosges si ça se trouve on leur demanderait d'en faire ils seraient peut être d'accord, mais au début pour demander c'est, voilà, ce n'est pas comme un tabou mais bon, on hésite quand même à demander c'est ma vision, enfin dans le groupe. Télétravail = glandouille pour beaucoup Il y a beaucoup de personnes avec télétravail alors majoritairement des femmes qui organisent leur journée de télétravail en préparant les dossiers qu'elles veulent l'emmener. C'est là où il faut qu'on travaille c'est étendre en préparant ces journées-là ce qui se raconte sur nous c'est que l'on ne fait rien. On est à la maison et on ne fait rien on ne fait rien on a le pc allumé et on ne fait rien. C'est ce qui se dit. Alors que l'on travaille plus. Quand je regarde mon travail en fin de journée parce que je vois ce que j'ai fait je vois le mail que j'ai fait, en général j'ai plus de mails faits clôturés à la maison qu'ici Justement ce qui se raconte et que les télétravailleurs entre guillemets glandent chez eux. Moi je ne veux pas qu'il soit dit ça. Je me fixe des objectifs et je travaille plus à la maison pour contrer les mauvaises langues, et ce qui se raconte. Tous les jours ils voient bien que mon travail est fait et même plus que ce qu'ils demandent.

		<p>B10 264 Et on dirait que ceux qui n'ont pas fait de télétravail, ne disent rien, mais seraient content pour ceux qui en font. Chacun est satisfait, chacun est content de ce qu'il fait. Je n'ai jamais eu de remarques de la part d'un non télétravailleur</p> <p>B12 171 qu'il y en a qui se disent le télétravailleur il ne fait rien</p> <p>A13 462 ici j'ai des collègues qui aiment bien rire, j'ai un collègue qui me dit on voit que tu es au boulot, parce que parce qu'à 7h il a déjà des trucs imprimés, tu imprimes tu imprimes, c'est pour faire croire que tu es déjà au travail</p> <p>A14 227 Il y en a plein qui disaient qu'elle faisait sa tonte hebdomadaire quand elle était en télétravail</p> <p>C16 266 Après vous avez des petites remarques. Il y a du soleil fais gaffe au coup de soleil. Fais gaffe à ta terrasse</p> <p>C18 267 ils ont l'impression que je ne bosse pas les jours où je suis en télétravail</p> <p>C18 271 Vous voyez demain par exemple je suis en télétravail, mais ils ont l'impression que je ne vais pas bosser en fait. Elle me dit par exemple ah bah tu vas travailler en pyjama, alors que je me lève normalement</p> <p>C19 284 mes copains perçoivent ça de façon assez tranquille. Tu es chez toi. En ce moment ils disent que tu es en tu es peignoir</p> <p>C20 322 Il a toujours des personnes qui disent que ça enlève peut-être du travail à certaines personnes qui pourraient venir à côté. Personnellement je ne pense pas puisque il y a toujours des surcroûts d'activité</p> <p>C21 245 C'est juste que des fois les gens ils hésitent. Ils ont peur de vous appeler car ils se disent il est chez lui on ne va pas l'appeler</p> <p>C22 398 Pas bien. La plupart disait. Tu travailles? Moi je ne pourrais pas il faut absolument que je travaille avec des gens. J'ai eu des réflexions comme ça. En plus j'étais la première dans le service à le faire</p> <p>C22 416 mais c'est vrai que ça a été mal perçu au départ</p>
	perception du télétravail par l'entreprise	<p>B7 435 au début je me disais, comme il y a un peu cette image il faut quand même que je fasse gaffe, aujourd'hui je me dis</p> <p>B9 442 Ce que j'ai fait le matin, il m'en parlait quand j'avais oublié de me mettre en vert par exemple. Tu n'es pas là</p> <p>C16 267 Par contre en parallèle on organise des formations. Formations dédiées aux travailleurs, et aux responsables des télétravail</p>
	relation avec les collègues	<p>B3 394 ça ne change rien</p> <p>B4 263 le fait d'être en télétravail, les collègues pour eux ça ne leur pose pas de problèmes dans la mesure où je n'ai pas un site. Je ne suis pas quelqu'un qui est affecté à un endroit, ce n'est pas comme si j'étais affecté que sur Lognes, que sur Nancy par exemple, s'ils me voyaient tout le temps et le jour où on est en télétravail 2 jours par semaine, où les gens sont habitués à venir nous voir tous les jours et du jour au lendemain ils peuvent vous voir 3 jours. Là ça cause un, c'est un regard qui est différent</p> <p>B5 105 je suis toute seule, donc c'est un peu dommage quoi, je n'ai pas beaucoup de contacts avec mes collègues, chez moi je suis bien, donc il n'y a pas de problèmes, c'est chez moi donc que je sois seule ça me dérange pas</p> <p>B6 219 ça me les a amélioré, je les voyais moins</p> <p>B7 405 je suis pas mal en déplacement, donc les gens je ne pense même pas qu'ils l'identifient si c'est du déplacement ou du télétravail. Ils sont un peu habitués à ne pas me voir. Donc ça n'a pas changé grand-chose par contre ce qui m'a un peu freiné des fois à poser du télétravail, c'est que j'avais une équipe ici, beaucoup en déplacement, et si le peu de fois où j'étais ici j'étais chez moi, il ne me voyait pas. Donc je me forçais un peu avoir une présence vis-à-vis de l'équipe. Après ils ont su s'adapter aussi</p> <p>B7 458 non ça n'a pas changé parce qu'il y a eu cette année avant</p> <p>A8 479 quand vous avez des personnes qui ne vous répondent pas au téléphone et que vous pouvez les capter physiquement là au siège ça fait chier de télétravailler</p> <p>B9 267 mais je suis contente de faire du télétravail mais je suis quand même contente de venir ici, de voir mes collègues</p> <p>B9 374 non je ne trouve pas quand je reviens elles sont contentes de me revoir. On est contents de se</p>



			retrouver
		B10 531	J'ai l'impression que le télétravail ça améliore la relation entre collègues. Ils sont plus contents de me voir, que si je les voyais tous les jours
		A14 219	c'est : « ah tu es en télétravail je ne te dérange pas »
		A14 244	non plus
		A15 96	les personnes disaient ah t'es en télétravail je ne vais pas te déranger. Les personnes ont besoin de voir les personnes physiquement et de savoir que l'on est sur le site
		C16 271	certaines personnes vont culpabiliser
		C19 261	on n'a pas le même métier donc il n'y a pas d'impact
		C19 279	je pense que ça les arrange, car mon collègue qui a voulu faire du télétravail
		C19 293	Il y a des services extérieurs, lorsque l'on est en télétravail ne savent pas s'ils peuvent nous déranger
		C20 127	j'en fais plus chez moi qu'ici. Forcément on est moins sollicité. Et ça a été prouvé qu'en télétravail on est beaucoup plus productif
		C20 128	On n'est pas dérangé par le téléphone
		C20 272	Au fur à mesure des années et l'âge fait que je suis plus loin des autres, donc forcément je suis plus indépendante. j'accepte peut-être beaucoup moins le fait de travail en groupe. je ne pense pas que les collègues pourront vous dire que je suis asocial, mais je suis moins ouverte dans le sens où réceptive dans l'égo
		C20 276	le télétravail pour moi ça peut être négatif dans le sens-là. le fait d'être moins ouvert aux autres, plus isolée
		C20 279	après il y a des choses que l'on voit peut-être différemment quand on les vit au quotidien que quand on les voit périodiquement
		C22 383	au début si. Au début mes collègues, n'osaient pas me déranger. Ils n'osaient pas m'appeler. Pareil pour les accueils en bas. Et quand on m'appelait c'était « excuse-moi de te déranger, excuse-moi est-ce que tu travailles »
		C22 385	Les gens étaient plus dérangés, ils avaient peur de m'appeler
		C23 208	je ne pense pas. Après c'est sûr qu'il y a moins d'échanges
	Frein pour la carrière	A13 438	Je ne pense pas que ce soit un frein parce que je travaille bien
		C16 222	Moi je vous réponds en tant que RH ce que je pense moi. Ça ne doit pas. Puisque il est déjà constaté, il l'a déjà été constaté que la productivité en télétravail est supérieure à celle sur place. Je ne vois pas en quoi on dirait ah la chance de travailler chez elle mais bon ce n'est pas de l'équité ça
		C20 202	le télétravail n'est pas une barrière dans mon évolution de carrière
		C22 435	normalement ça ne devrait pas. Ça ne devrait pas être une contrainte
		C23 309	non. non. Après par rapport à la qualité ce qu'on recherche par rapport à notre profession, moi le matin le but du jeu c'est de se lever et être content d'aller au boulot. Je vois déjà les contraintes que l'on a un autre niveau, je vois celles qui sont au-dessus. En tout cas moi je suis bien comme ça
	Temps de travail	B6 211	non
	Dérangement pendant le télétravail	B3 311	ce qui me gêne un petit peu quand je suis en télétravail c'est les visites que je ne peux pas contrôler qui frappent à ma porte. Ça c'est ingérable

Sur le plan vie privée	B6 156	niveau personnel c'est l'idéal
	C16 170	Il a véritablement tant moi-même que mon entourage que tout le monde a vu le bienfait
	C22 354	je passe plus de temps avec eux, le midi. Et pour vous dire, les fois où j'ai été amenée à monter sur Nancy, mes enfants ont été perturbés de ne pas me voir le midi. Ils ont pris l'habitude. Ils ont tellement l'habitude que ça les perturbe aussi. Mais c'est vrai que c'est un bien-être appréciable. C'est du temps passé avec ses enfants
Gain de temps / trajets	A1 275	pour le même temps de travail oui je gagne deux heures. C'est quand même appréciable
	A1 415	c'est vrai que la journée là je suis beaucoup plus cool le soir en terme de tout ce que j'ai à faire. Le midi 40 minutes de pause je ne passe peut-être pas 40 minutes à manger, ça me permet de faire la vaisselle, de faire à manger pour le soir
	A1 419	et les temps qui servent à rien, le temps de trajet, partir le matin et revenir, là c'est comme si on se téléportait. On ferme le pc on est déjà à la maison, donc on peut déjà faire ce qu'on a à faire et on gagne beaucoup de temps
	A2 283	je ne fais plus de trajets donc c'est déjà bien
	A2 325	Les gens pensent que je vais être plus tôt. Ce temps que je gagne sur le trajet je ne le gagne pas
	B3 218	parce que l'avantage du télétravail c'est que comme j'habite à 40km d'ici, le matin je fais 40km, le soir je fais 40km, donc là je gagne quand même presque 1h30
	B6 67	ça me rapproche de chez moi, et au niveau de la vie personnelle ça change tout
	B6 156	c'est d'être près de son domicile, de moins faire de route, donc ça évite les accidents, le coût d'essence
	B6 261	la route c'est usant à force. Deux ans avant j'étais en apprentissage, et quand j'ai eu du télétravail ça m'a soulagé. Ça prend deux heures par jour en fait. C'est vrai que c'est de la fatigue
	A14 50	tu n'as pas le temps de trajet
	C16 37	c'est la demi-heure de transport que je gagne
	C16 174	ça joue mais je ne dirais pas que ce soit prioritaire. J'habite à Bouxières-aux-Dames je suis à 12 km, il y a 20 minutes le matin c'est quand même pas dramatique
	C19 332	Il y a des périodes des fois, par exemple la SNCF quand ils ont de grosse période de grève, j'apprécie le jour où je n'ai pas de trajet. Où j'ai apprécié le fait que quand il fait un temps pourri, vous n'avez pas envie de rouler j'ai la voiture, vous n'avez pas envie de rouler dans la neige. Pendant les 2 jours je descends une dizaine de marches. Mon trajet se résume à 2 minutes
	C23 385	Mais ça m'est arrivé le lundi matin de prendre le train et de dire, d'avoir une petite lassitude on va dire
Equilibre vie perso vie pro	A1 267	donc c'est moins la course, une fois qu'ils sont partis je peux commencer à 7h même si je ne suis pas préparée, je n'ai pas besoin de prendre mon petit déjeuner avant, pour commencer
	A1 423	oui oui, c'est beaucoup moins la course, on a tous l'impression de courir toute la journée, là en télétravail, on ne court pas
	A2 283	On a quand même l'impression qu'on est plus relax le matin parce que le matin c'est moins rapide. Je n'ai pas besoin de penser à toutes les affaires que je dois prendre
	A2 294	oui c'est un gain de temps, c'est une amélioration de l'équilibre familial
	A2 310	Par exemple je peux lancer une machine à laver le midi je n'ai pas besoin de la programmer le matin
	A2 319	Mon conjoint pense que comme je suis à la maison je vais arrêter plus tôt, alors qu'au contraire je vais souvent arrêter plus tard, donc il y a des mauvaises surprises
	B3 217	pour prendre un rendez-vous, je me débrouille maintenant que je suis en télétravail pour le prendre pendant le temps de midi si je peux soit le soir
	B3 220	Il faut compter les bouchons des fois. Du coup ça me permet de mieux m'organiser au niveau de mes rendez-vous. Et de planifier mes rendez-vous pendant les heures où j'aurais dû conduire

B3	227	Du coup ça me permet de fixer les rendez-vous ou planifier des activités privées sur ces créneaux là que je n'aurais pas pu si j'avais un travail de 9h à 17h tous les jours
B3	475	oui forcément, car je ne concentre plus mes rendez-vous la semaine
B4	152	exactement, et en fait le télétravail en lui-même donne cet équilibre
B4	282	ma femme sait où je suis
B4	283	c'est plus beau pour la vie privée, pour moi le télétravail c'est une bonne chose
B4	330	tandis que maintenant je me suis dit voilà on se met des contraintes on les fait et on respecte, on se donne
B5	269	beaucoup plus de disponibilité, par rapport à ma fille,
B6	246	depuis que j'ai ma fille je peux rentrer la voir beaucoup plus
B6	249	je peux faire beaucoup plus de choses
B6	251	généralement les rendez-vous de médecin je les mets le vendredi à 17h30 comme ça quand je sors du travail je peux aller voir le médecin
B6	280	oui plus facile
B7	193	Il y a une partie personnelle, il faut savoir s'arrêter, j'ai envie de faire ça, je vais partir trois jours à Lille parce que ça a l'air super bien, et quand je reviens j'ai la femme et les enfants qui font la gueule parce que je ne suis pas là. Donc il y a cette difficulté, moi à m'auto discipliner pour prendre un peu moins de charges
B7	504	maintenant je le fais plus sur sa demande, il y a des jours peut-être avant j'aurais dit jeudi je suis en télétravail, et en fait ça la faisait chier. Elle aurait voulu pouvoir faire du bruit. Ça la faisait un peu chier. Maintenant c'est plus sur sa demande, et je regarde si ça colle avec mon agenda
B7	521	alors pour moi ce n'est que bénéfique le télétravail pour ça
B7	540	et c'est vrai que dans la vie perso si ça joue beaucoup, par exemple que ma femme et mère au foyer ils n'ont pas du tout le même rapport avec elle. Ils la collent tout le temps, il la sollicitait tout le temps. Et quand elle n'est pas là, alors ça c'est assez flagrant, quand je suis à la maison et que je travaille sur l'ordinateur, j'ai 2 heures sans que j'ai à les interrompre calmement, sans aucune interruption, et elle rentre et c'est le bordel
A8	347	C'est des choses qui vont donner un peu plus de souplesse entre vie professionnelle et vie privée
B9	388	oui complètement
B10	413	ça peut me déranger. Quand ma fille fini l'école, elle va dans le jardin, elle me voit travailler. Ça m'arrive des fois de la prendre sur mes genoux, j'ai le client au téléphone et ma fille sur moi
B10	417	ça n'a jamais été délicat. C'est arrivé une fois ou deux qu'elle vienne sur mes genoux, mais je ne ferais pas ça tous les jours
B10	450	Donc pour concilier ma vie je n'ai aucun problème ça se passe bien
B10	454	quand je suis en télétravail ma femme quitte quelquefois après 17h. Donc ce que je fais, on a le droit à une pause de 33 minutes l'après-midi. L'école de ma fille est à 10 minutes à pied de la maison. Ce que je fais quand ma femme est pas là, je me logue log de pause, j'ai le droit à 33 min, donc je vais à pied à l'école de ma fille ça me fait 25 minutes aller-retour, et après je me relog
B10	541	pour moi ça me permet d'être avec ma famille à 20h le soir chez moi. Tandis que là si je n'étais pas en télétravail j'aurais le stress de la route. L'avantage sur les conséquences c'est que je suis chez moi je vois ma famille, même quand je bosse chez moi de 13h à 20h, j'entends chez moi ma fille quand je rentre de l'école. Ça me fait plaisir de voir ma fille
B10	591	j'ai réussi à gérer une situation où tout colle
B11	161	Ils ont très bien compris le truc, ça marche super, ils sont tolérants, ils savent qu'il ne faut pas faire la nouba
B11	162	deuxièmement ils ne peuvent pas utiliser l'accès internet, puisque j'habite en rase campagne, j'ai ce qu'il faut pour le télétravail, me mettre dessus, et ils savent très bien qu'il y a des horaires. De toute façon j'ai programmé la LiveBox pour que lorsque je le suis en télétravail personne ne puisse y accéder
B11	297	oui en tout cas pour moi c'est quelque chose qui me va parfaitement bien
B12	203	T: au niveau de la conciliation vie pro vie privée ce serait mieux? I: ah oui

A14	311	c'est ça. C'est un peu mieux puisque je le vois un peu plus
A15	317	il n'y a pas de différence, sauf que la maison c'est moins stressant on va dire
C16	238	Le jour où je suis en télétravail je ne sors pas de chez moi. Et je n'irai pas en ville. Si c'est pour reprendre ma voiture pour aller à un rendez-vous au toubib je ne vois pas l'intérêt
C18	189	Au niveau extérieur par exemple je fais des activités. Et bien comme ça, je peux y aller le temps de midi
C18	199	elle est améliorée. Pour moi elle est améliorée
C18	323	Les temps de midi quand je suis en télétravail je vais à ma séance, je reviens et je travaille
C19	319	plus facilement là s'il faut aller chercher le gamin à l'école s'il est malade par exemple
C19	321	Niveau personnel des fois c'est des trucs cons, mais quand je me fais livrer quelque chose je me le fais livrer le mercredi car je suis là. Quand le technicien vient relever le compteur, je sais que j'ai des jours où je suis sur place. Il y a un petit côté pratique, qu'on n'avait pas du tout pensé au début mais auquel on s'adapte
C20	37	De 7h à 8h15 ensuite je dépointe car je vais emmener mes enfants à l'école
C20	150	Le télétravail ça m'a permis de pallier à ma vie personnelle et professionnelle, dans le sens où j'ai des enfants qui ont 9 et 11 ans. A l'époque où j'ai commencé ils étaient encore petits. C'était beaucoup de nourrice. Et puis après j'ai repris à temps partiel. L'avantage du télétravail c'est que j'ai pu reprendre à temps complet. Puisque étant le mercredi à la maison même si je travaille à la maison mes enfants maintenant qu'ils peuvent se gérer un peu tout seul on va dire c'est important pour moi
C20	174	ça me permet parfaitement de concilier la vie personnelle et professionnelle
C20	175	Le soir il y a plus de temps pour l'un pour l'autre. Et même pour moi personnellement. Si on veut faire des activités extérieures sans parler des enfants, car il faut aussi penser à soi, là-dessus c'est bien. Pour les rendez-vous on n'est plus obligé de caller les choses de 5 à 7
C20	219	là disons que le professionnel là est un petit peu dans le personnel, mais moi une fois que je quitte mon poste de travail le soir j'arrive tout de suite à faire la coupure. je ferme mon bureau et je coupe. au départ ici j'avais toujours du mal à décrocher
C20	232	pour moi le télétravail c'est un avantage qui n'est pas négligeable. moi je ne veux pas perdre sa. donc le but c'est de transmettre à l'employeur les choses que lui pourra me retransmettre indirectement par le fait de pouvoir accéder au travail à la maison. nous en plus on est en production donc on a quand même des chiffres à rendre tous les jours. après c'est un donnant-donnant. quand on accepte le télétravail, on accepte le fait d'être chez soi mais on accepte aussi le fait d'avoir un rendu
C21	55	je suis seul chez moi. Il m'est arrivé une fois que ma fille était malade. J'ai deux filles en fait. Et c'était la grande elle a 9 ans. Elle était malade et je l'ai gardée à la maison. Au lieu de prendre une journée enfant malade, je continue à travailler. Et elle est assez grande pour se débrouiller tout seul. Elle s'occupe de toute seule
C21	110	Oui pour moi c'est un avantage dans le sens où je peux toujours m'organiser moi et ma femme en fait, qui a un travail sans télétravail
C21	114	Quand je suis sur place en télétravail moi ça m'arrange beaucoup, car pour arriver ici à 9h un peu short. Je dépose les filles à l'école à 8h20, pour arriver ici à 9h. Je suis tout juste
C21	129	Ça me permet aussi au niveau de la vie privée. Par exemple vendredi dernier ma fille avait un rendez-vous médical chez le dermatologue. C'était à 12h15. Ce qui fait que quand je suis ici je n'ai pas le temps pour venir à la maison chercher ma fille, l'emmener chez le dermatologue et la ramener à l'école. C'est un exemple où le télétravail me permet aussi des fois de gérer ce genre de situations.
C21	139	Alors que chez moi, je peux terminer un peu plus tôt je suis déjà chez moi je vais chercher les filles tranquillement
C21	211	Le télétravail a eu des conséquences sur ma vie à moi, Sur mes conditions de travail et puis sur la conciliation de ma vie privée avec ma vie professionnelle
C22	94	. Je commence plus tôt chez moi à 7h, ensuite le midi je prends plus de temps parce que je suis chez moi, j'ai les enfants. Je prends au moins une heure de pause, et après eux ils vont à l'école le temps qu'ils reviennent voilà. Je n'ai pas le stress du temps
C22	453	oui bien sûr. Oui oui bien sûr. Si si beaucoup mieux
C23	100	. La prochaine fois je vais faire en sorte qu'ils soient au centre aéré car ça peut être un peu perturbant

		C23 262	le fait d'avoir trouvé sur Nancy, en terme de transport, d'avoir une flexibilité le matin, de pouvoir partir de bonne heure, comme le lundi matin je pars à 7h30 et je les vois, déjà ça met un équilibre dans toute la famille qui est plus sain par rapport à ce qu'il y avait avant sur Metz
		C23 269	D'avoir trouvé un autre boulot avec quelque chose qui me plaît, les transports en commun assez flexibles, mes enfants du coup ça a permis de retrouver un équilibre. En plus, on rajoute une journée de télétravail c'est Byzance. Après si demain je peux en avoir un deuxième voilà quoi. Ça serait pas mal
	Sur le plan santé	C20 345	Au point de vue santé je me sens mieux on va dire
	Plus détendu / Etat de stress	A1 413	je suis moins stressée les jours de télétravail à la maison
		A1 415	c'est vrai que la journée là je suis beaucoup plus cool le soir en terme de tout ce que j'ai à faire. Le midi 40 minutes de pause je ne passe peut-être pas 40 minutes à manger, ça me permet de faire la vaisselle, de faire à manger pour le soir
		A2 387	le télétravail c'est plutôt bon pour le stress
		B3 448	Ma vie a complètement changé. Le lundi je suis beaucoup plus détendue
		B3 454	je suis plus zen pour le restant de la semaine
		B4 284	parce qu'on se sent beaucoup plus détendu, on a moins d'appréhensions, moins de stress, on est sur une journée qui se déroule, on ne la voit pas passer
		B4 287	C'est différent d'une journée, on n'est pas pareil, le stress c'est différent les contraintes sont différentes, il n'y a pas de contraintes
		B5 270	moins d'énervements
		B7 516	stress ça ne change pas. Ça ne change pas le stress
		B9 211	moi ça me va très bien le télétravail parce que je suis beaucoup moins stressé.
		B9 215	Tandis qu'ici je suis stressée. Je ne l'explique même pas
		B9 383	Je suis moins stressée
		B9 385	j'ai l'impression que je cours moins. J'ai beaucoup de choses chez moi qui m'incombent, et je suis beaucoup moins stressée
		B9 398	J'aime bien ce système moitié à la maison... Du coup je suis un peu moins stressé de venir ici par rapport à avant
		B10 186	je trouve que l'on est beaucoup plus zen
		B11 278	Maintenant beaucoup plus zen, beaucoup plus détendu
		B11 301	plus serein
		B12 189	oui je suis moins stressé par le transport
		A13 493	Moins de stress
		A14 270	je me sens plus apaisée
		A14 271	on va dire que c'est un peu le moment où tu souffles. Où tu te recentres sur toi-même
		A15 349	plus détendu en fait
		A15 387	On est quand même beaucoup plus détendu
		A15 390	j'en suis persuadée. Moins de stress oui
		A15 404	ça me permet de souffler, et rien que ça, rien que de la savoir aussi comme ça, et puis je le vois bien, je suis beaucoup plus détendu, du coup elle aussi. Je pense que ça déstresse toute la famille
		C16 242	Donc plus de calme intérieur, plus posée
		C16 247	ça a été évident. Et ça a été remarqué par mes amis, enfin par tous, que j'étais plus détendu. Il y avait tout un contexte
		C18 233	non non pas sur le stress

		C18 245	non ça ne diminue pas. Je pense que j'ai une nature déjà comme ça, j'ai toujours été anxieuse attention. Mais le fait d'avoir vécu ça, ça m'a beaucoup changé. Je le reconnais
		C18 319	Je pense que le fait de réduire, ça a joué sur mon stress
		C19 340	j'ai arrêté d'être stressé il y a longtemps ah ah
		C20 270	le fait d'être à la maison c'est vrai que je suis plus détendu. même là pourtant je commence de bonne heure je commence à 7h, mais je vais sur mon poste sereinement
		C20 344	Et logiquement il y a peut-être un peu moins de nervosité, puisqu'il n'y a pas les transports en commun
		C21 216	au niveau du stress oui effectivement je suis moins stressé quand je suis chez moi qu'ici
	Positives	A2 302	je n'ai pas besoin de subir les chaleurs de mon bureau, je peux boire comme je veux car je ne suis pas très loin
		B3 482	c'est surtout du stress en moins, de la fatigue en moins
		B7 518	C'est des petits trucs comme ça au niveau du bien-être
		A8 492	j'ai l'impression d'avoir fini ma semaine
		B9 404	c'est vrai que ça a eu des répercussions sur moi très favorables
	Négatives	A2 303	Je m'assois mal car je n'ai pas une bonne chaise, je peux aussi aller chercher un morceau de chocolat si ça me tente. Donc ça c'est un point négatif
		A2 342	au niveau santé je dirais que c'est moins bénéfique, car je bouge peut-être moins qu'au travail
		A2 353	Je ne bouge pas clairement
		C16 276	C'est pas parce que vous êtes chez vous, n'oubliez pas de vous lever. Et ça c'est un truc de dingue. Je voyais mes mollets enfler oui oui voilà. Je n'ai que le PC portable à transporter. Mais bon j'ai déjà le sac à main à transporter. On est des femmes le sac à main il est rempli au cas où au cas où au cas où. J'ai une valisette. J'ai demandé une valise également. Des fois c'est un petit peu enquiquinant quand on monte les marches de la gare. Ce n'est pas forcément pratique. J'utilise ma petite valisette que vraiment quand je sens que je commence à fatiguer de l'épaule. J'essaie de porter ma sacoche de travers, et quand je sens un petit peu de la fatigue. Des douleurs à l'épaule. Pendant deux trois jours je vais prendre la valisette pour soulager mes épaules.
		C22 135	par contre quand moi je fais du télétravail, ce qui m'embête parfois, c'est que comme le matin je me lève je déjeune je me mets à mon poste pour faire du télétravail. Le midi si ma femme va chercher les filles et les ramène. Ça fait que je ne suis pas sorti. Et le soir par contre j'ai besoin de sortir quand même
		C23 352	
	Alimentation midi	A2 355	Si demain je veux gagner du temps je vais prendre un yaourt, et je vais manger devant mon ordi
		A2 390	Au niveau de la nourriture ça peut entraîner de mauvaises habitudes. Il peut vite y avoir des formes de dérives ce n'est pas génial pour ça
		A8 436	moi je mange tous les jours à la cantine c'est toujours un repas équilibré trop riche en graisse animale ça c'est clair après c'est équilibré les entrées plats desserts mais à la maison ce n'est pas le cas
		A8 440	c'est plus expédié
		B9 473	Après il est vrai que quand je suis en télétravail je grignote j'aime bien travailler en grignotant. Donc arrivé midi forcément je n'ai pas très faim. Ou alors, c'est vraiment de la cuisine rapide, c'est des restes de la veille, je peux ne pas dire que je me fais mon repas avec mon petit fromage et mon petit yaourt
		B10 555	des fois je me fais pas un vrai repas c'est un sandwich. Ça ne m'empêche pas de manger dans ma cuisine
		B11 268	oui ici si je ne mange pas, chez moi je mange. J'ai mon fils qui rentre manger à midi. Quand je suis ici, je vais plutôt marcher entre midi et deux, car à la cantine il y a du brouhaha, je n'y arrive pas. Le bruit moi ça me stresse
		A13 108	je mange mieux chez moi qu'ici
		A14 50	et même rien que pour préparer à manger tu en as pour 2 secondes tu allumes ton truc et après tu vas bosser. Donc au final toute la mise en place tu l'as pas
		A14 297	je ne mangeais pas à la cantine donc de toute manière non

		<p>A15 380 C'est vrai que je vais déjeuner plus vite. Je ne prends pas non plus aussi beaucoup de temps quand je suis ici, mais je ne vais pas en prendre aussi beaucoup plus. Je pense que je vais essayer vraiment de calquer la journée type que je vais faire ici</p> <p>C16 40 chez moi je grignote un petit truc 35 minutes</p> <p>C16 43 je fais des vrais repas. Ça fait un truc que je vais réchauffer au micro-ondes, c'est rapide</p> <p>C18 327 Je ne mange pas grand-chose le midi</p> <p>C19 342 au niveau des repas chez les beaux-parents qui viennent garder les enfants, j'ai la popote qui est fait par la belle-maman. Par contre je vous avoue que quand je suis seul des mercredis ça m'arrive de prendre un sandwich comme quand je suis ici</p> <p>C19 344 La pause midi des fois quand je suis chez moi et qu'il fait beau, je vais manger dehors sur le balcon, c'est sympa. Parce que vous voyez ici on est à Nancy centre une bouffe du gaz d'échappement</p> <p>C20 352 le repas du midi ça m'arrive parfois de le zapper j'avoue. Quand on est sur place on se dit on va faire ça on va faire ça puis après la demi-heure est passée</p> <p>C20 358 Mais là étant ici que 2 jours, j'en profite pour aller manger avec des collègues. J'ai mangé une fois avec des retraités. Ça me permet même de pouvoir sortir. Des fois je vais manger au restaurant, ça me permet de voir un petit peu l'extérieur</p> <p>C20 361 j'ai une autre collègue qui dit chez moi j'ai tendance à grignoter. Il y en a qui serait plus dans ce style je vais grignoter je vais prendre un café. Ce qu'on n'a pas forcément ici.</p> <p>C22 360 Je cuisine, mon mari cuisine de ce point de vue-là c'est sûr</p> <p>C22 363 C'est sûr que je mange mieux à la maison, j'ai tout à disposition</p> <p>C23 369 Du coup au niveau alimentation ça fait une paire d'années que l'on fait attention. Que ce soit en télétravail oui si je fais attention. Ça ne va pas changer</p>
	Temps de pause le midi	<p>C20 39 Je fais une pause de 5 minutes le midi</p> <p>C20 42 oui c'est ça le midi, ça me permet de finir plus tôt pour ensuite aller rechercher les enfants. Ça permet de pallier à la vie personnelle</p> <p>C22 366 Je peux me permettre de perdre une heure 1h30 entre midi et puis voilà le soir je n'ai pas le la contrainte horaire</p> <p>C23 347 oui voilà. Essayer de moins de prendre le moins de pause à midi pour rentrer le plus tôt possible et profiter un maximum à la maison. Après on me dit ouais mais tu ne fais pas de resto. C'est vrai qu'on pourrait en faire de temps en temps. Mais moi le but recherché c'est le temps de midi de le réduire au max</p>
	Sommeil/fatigue	<p>A1 265 le matin quand du coup je me lève à la même heure, j'aurais pu me lever plus tard pour commencer à la même heure, mais je me lève à la même heure, je peux préparer les enfants tranquillement, moi je n'ai pas besoin de me préparer</p> <p>B3 465 souvent le lundi j'étais très fatiguée, du coup je suis moins fatiguée. Voilà</p> <p>B4 299 je ne mets pas de réveil, mais je me réveille, je suis toujours réveillé dans les temps, mais je n'ai pas le stress de me dire mon réveil va sonner à 6h30, et je me réveille en général tous les jours à 7h sans réveil, mais le sommeil est différent</p> <p>B4 307 on peut se rendre compte peut être au niveau des week-ends auxquels j'avais tendance peut être à me réveiller plus tard et maintenant je me réveille toujours à peu près à la même heure</p> <p>B5 258 c'est moins fatigant</p> <p>B5 269 ah oui, beaucoup moins de fatigue</p> <p>B5 287 oui, je me lève plus tard</p> <p>B6 67 Et même au niveau de la fatigue, parce que faire la route tous les jours, parce que moi j'habite à 1h d'ici</p> <p>B6 153 j'ai beaucoup moins de fatigue</p> <p>B6 261 je peux me lever plus tard. 1h plus tard, et puis je rentre 1h plus tôt</p> <p>B6 263 T: Est-ce que ça vous a permis d'augmenter votre sommeil ? I : oui,</p> <p>B7 510 santé, non ça ne joue pas grand-chose, car je garde le même rythme</p>

		B10 575	J'ai l'impression que je suis moins fatigué que quand je travaille ici tous les jours. Le fait d'être à 20h chez soi de raccrocher de monter à l'étage pour manger dans ma cuisine, je suis plus zen, plus reposé
		B11 261	au niveau de la fatigue énormément, et après ça joue sur la vie privée, tu es moins fatigué, tu es moins enclin à avoir des clashes, parce que tu es fatigué. Tu es un peu sur la ligne rouge, tu peux partir tranquille
		B12 191	pas de gain de sommeil
		A13 492	oui moins de fatigue
		A13 497	je dors mieux, parce que j'ai beaucoup de difficultés à dormir. Je ne sais pas si c'est par rapport au boulot, mais je dors mieux la nuit du mardi au mercredi
		A14 279	regarde là on est vendredi, je me sens bien. Souvent le vendredi
		A14 287	Ça te permet au lieu d'accumuler tes 5 journées et le vendredi un peu de, je ne sais pas comment dire, décompresser, en gros tu sors tout c'est un exutoire
		A14 295	non non parce que je dors bien. Je dors de la même manière
		A15 347	au niveau fatigue peut-être
		A15 392	ça me permet de dormir plus, et d'améliorer le sommeil, car quand on s'endort le soir on va se dire le lendemain on n'a pas besoin de trop, on va dire la préparation n'est pas la même. Elle est moins dans le speed
		C16 196	je dors très bien je n'ai pas de souci
		C18 235	je dormais sur le matin, la nuit. Là vous voyez par exemple on n'a pas travaillé pendant 3 jours, la nuit du dimanche au lundi vous ne dormez pas
		C18 316	je suis moins fatigué aussi. Le fait de ne plus faire autant de trajet
		C19 331	le sommeil non
		C20 132	on est peut-être moins fatigué du fait des conditions de travail
		C20 183	Limite mieux d'être en temps plein sur la semaine que des fois d'avoir des coupures le mercredi. Je n'étais pas plus fatigué, c'est là que je disais que le télétravail, j'ai travaillé plus mais je n'étais pas fatigué. C'est là où j'ai trouvé un équilibre aussi. Le corps a bien plus adapté. Des fois c'est vrai que changer de rythme comme ça
		C20 343	santé je vous dis je suis beaucoup moins fatigué. Forcément, puisque il n'y a pas les trajets
		C22 315	Le bien-être. Je suis moins fatigué. Psychologiquement je suis mieux. Je suis reposé moralement
		C22 346	oui tout à fait bien sûr. Je dors une demi-heure de plus
		C23 279	Moins de fatigue dans les transports
		C23 379	oui mais après je ne suis pas un gros dormeur. Le samedi matin je me lève à 6h30. Je me dis tu fais chier tu pourrais dormir. Mais après j'ai le cerveau qui se met à travailler, je tourne dans le lit ça me saoule et voilà. Mais après des fois je le ressens le manque une dose de sommeil
	Qualité de vie	A1 230	oui elle est plus cool, c'est plus détendu, j'ai l'impression de moins courir
		B3 445	au niveau personnel, oui, oui, justement, le matin je mets plus de temps à me préparer. Je prends mon temps, je mets le réveil un peu plus tard, parce que bon je n'ai pas besoin de me lever, je fais des choses dans ma maison que je n'ai pas le temps de faire tous les jours
		B3 449	C'est vraiment un confort de vie, pour rien au monde je reviendrais en arrière
		B7 512	bien-être oui, car on peut prendre le goûter, on est chez soi c'est sympa. Moi j'aime bien. Des fois j'aime bien me dire tiens cet après-midi je suis à la maison c'est sympa. Peut-être un bien-être un peu plus général
		A8 508	Ça m'a permis de raccourcir ma journée. J'ai pu en profiter pour voir le soleil
		B10 154	on a un temps de pause de 33 minutes quand on est d'après-midi, et de 23 minutes quand on est du matin. Donc quand je suis chez moi je le prends dans mon jardin. L'avantage c'est que la chambre où je travaille est au sous-sol, au niveau de ma pelouse, je peux aller boire un coup sur ma terrasse, chose que je ne pourrai pas faire ici



		B10	523	les conséquences positives, par rapport au confort de vie, ça le télétravail c'est inévitable, clair et net, c'est comme ça. Je suis bien
		B11	302	je suis même au point où ma hantise, est de trouver un autre job où je ne pourrais plus retrouver de télétravail. Car j'ai vraiment gagné en tranquillité, en sérénité, et je trouve que je travaille mieux de cette façon-là
		A13	507	C'est tranquille, mais en même temps j'avance dans le boulot. Je ne sais pas si vous voyez ce que je veux dire

# PERMIS D'IMPRIMER

UNIVERSITÉ DE LORRAINE  
FACULTÉ DE MÉDECINE

## DEMANDE D'IMPRIMATUR

THÈSE pour obtenir le Grade de Docteur en Médecine

DES Médecine Générale   
DES Médecine Spécialisée

Présentée par : M. HETIN Thibault  
Né(e) le 10/12/1988 à Nancy  
Département : 54 Pays : France

SUJET DE LA THÈSE : (obligatoirement dactylographié ou collé)

DESCRIPTION DE L'ORGANISATION, DES MOTIVATIONS ET DES CONSÉQUENCES DU  
TELETRAVAIL POUR LES SALARIÉS DANS TROIS GRANDES ENTREPRISES DE LORRAINE.

Etude épidémiologique descriptive transversale qualitative.

Date de soutenance : 30/03/20 à 18H

JURY PROPOSÉ : Président: Mr ou Mme le Professeur Francis GUILLENIN  
Juges: Mr ou Mme le Professeur Docteur Isabelle THAON  
: Mr ou Mme le Professeur  
: Mr ou Mme le Docteur Nathalie NOURRY (1)  
: Mr ou Mme le Docteur Martine LÉONARD (2)

Afin d'envoyer des convocations à chacun des membres du jury, veuillez préciser l'adresse mail exacte des docteurs et professeurs hors université de Lorraine

(1) mathalie.nourry@chru-strasbourg.fr  
(2) martine.leonard@directe.gouv.fr

VU

Pour ACCORD

NANCY, le 11.03.20  
Le Président de Thèse

NANCY, le  
Le Doyen de la Faculté de Médecine

Professeur Francis GUILLENIN

Professeur Marc BRAUN

AUTORISE À SOUTENIR ET À IMPRIMER LA THÈSE

NANCY, le

Le Président de l'Université de Lorraine

Professeur Pierre MUTZENHARDT

---

## RESUME DE LA THESE

**Objectif** : Dans un monde du travail fortement concurrentiel, les entreprises sont constamment en mutation. Cette évolution permanente modifie les repères des salariés, et pour certains les font disparaître. Le télétravail est une nouvelle forme d'organisation du travail rendu possible par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. D'après notre revue de la littérature, très peu d'études qualitatives ont exploré les motivations, l'organisation et les conséquences du télétravail pour les salariés, ce que nous avons fait. **Méthode** : 22 entretiens qualitatifs (de 42 minutes en moyenne) ont été menés auprès des salariés de 3 grandes entreprises de Meurthe-et-Moselle jusqu'à saturation des données. Les salariés étaient en télétravail depuis au moins 6 mois et avaient des profils socioprofessionnels variés. Les entretiens ont été anonymisés puis retranscrits et analysés intégralement. **Résultats** : Les raisons principales du choix du télétravail sont professionnelles avec les temps de trajets, et l'environnement de travail dégradé. Le télétravail permet aux salariés de mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée, mais le travail s'intensifie plus. Ils sont plus concentrés et sont plus productifs en télétravail mais décrivent des journées moins difficiles. Ils expliquent ce paradoxe par une diminution des trajets, et des interruptions de tâches. Sur le plan de la santé, le télétravail permet, une amélioration des symptômes liés au stress et augmente la qualité du sommeil au détriment de l'alimentation et de l'activité physique. **Conclusion** : Les salariés en télétravail se sentent plus détendus et réussissent mieux à concilier leur vie privée et leur vie professionnelle. Ceci-ce fait au prix d'une intensification du travail et il pourrait y avoir au long cours des conséquences sur le collectif de travail comme une dérive des tâches de travail urgentes sur les non télétravailleurs.

---

## TITRE EN ANGLAIS:

**DESCRIPTION OF THE ORGANIZATION, MOTIVATIONS AND CONSEQUENCES OF TELEWORK FOR EMPLOYEES IN THREE LARGE COMPANIES OF LORRAINE. QUALITATIVE CROSS-DESCRIPTIVE EPIDEMIOLOGICAL STUDY.**

---

## MOTS CLES :

**Mots clés** : Télétravail, télétravail à domicile, conditions de travail, conciliation vie privée vie professionnelle, qualité de vie.

**Keywords**: Telework, home telework, working conditions, work-life balance, quality of life

---

## INSTITUT ET ADRESSE :

**UNIVERSITE DE LORRAINE,  
Faculté de médecine de Nancy**

9 Avenue de la Forêt de Haye,  
54505 VANDŒUVRE-LES-NANCY, France

---