

## Observatoire de la santé au travail 2020 de l'IAPR

### La grande majorité des salariés déclarent s'être bien adaptés aux changements digitaux

Paris, le 14 décembre 2020. A l'occasion de ses 20 ans, l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR) a dévoilé les résultats 2020 de son Observatoire de la santé au travail. Cette année, l'observatoire a enquêté sur la mise en place du télétravail pré et post-confinement et son impact sur la santé psychique des salariés. Le télétravail est jugé plutôt positivement par l'ensemble des salariés répondants, qui citent le plus régulièrement un gain d'autonomie et un meilleur équilibre vie personnelle – vie professionnelle. Toutefois, l'hyper-digitalisation et connexion montre ses limitations humaines et organisationnelles.

#### Quel est l'impact du télétravail sur la santé psychique ?

Historiquement, l'observatoire de l'IAPR enquête sur l'appréhension du digital dans le quotidien des salariés. Cette année, l'enquête a mis l'accent sur le télétravail. Voici les grandes tendances qui s'en dégagent, tant en termes d'effets positifs que de limites.

- **Une plus grande autonomie associée à une augmentation de la charge de travail et donc mentale**

73 % des personnes interrogées déclarent avoir eu une autonomie accrue lors du 1<sup>er</sup> confinement. Ce constat est assez transversal, quelles que soient les CSP. Seuls les salariés du BTP ont un avis plus nuancé avec seulement 57 % qui considèrent avoir senti une amélioration.

Malgré une autonomie jugée à 87 % satisfaisante, plus d'un cadre sur deux (57 %) a ressenti une charge de travail en augmentation en télétravail.

Plus d'un cadre sur trois pense que le télétravail a eu un effet positif sur l'équilibre travail/famille (contre un sur quatre pour les autres catégories de salariés). Cela peut s'expliquer en partie par une réduction de la durée des trajets quotidiens.

En résumé, le confinement a donné lieu à un travail plus dense et avec des horaires plus étendus mais dont l'articulation permet malgré tout une bonne coordination avec la vie familiale.

- **Limites psychiques et relationnelles de l'hyper-distanciel**

Toutefois, le confinement a affaibli les liens entre salariés d'une même entreprise et dégradé le collectif. L'hyper-digitalisation (visioconférence notamment) a montré ses limitations humaines et organisationnelles. Les salariés parlent de fatigue, d'usure et pertes des limites spatio-temporelles.

Il faut distinguer les situations de télétravail à 100 % et contraintes, des situations de télétravail choisi, partiel et sur la base du volontariat.

Les conséquences du télétravail à 100 % sont mêlées aux effets de la crise sanitaire et du confinement.

Dans un contexte d'excès de recours au télétravail, on constate une usure psychique des salariés en lien avec la perte des repères entre domicile et travail et les difficultés de gestion de la charge de travail (montée de l'anxiété, fatigue, stress) non compensée par le soutien social lié au travail en équipe sur site et les échanges interpersonnels informels. Une fragilisation des collectifs de travail (incompréhensions en dépit de possibilité de communication des outils digitaux, diminution du niveau de communication possible) en résulte également.

Sur la durée, surtout s'il est pratiqué à 100 %, une telle disposition de travail apparaît comme préjudiciable à la santé psychique des salariés.

### L'utilisation des outils digitaux et le management à distance : un avant et un après confinement

Une première enquête conduite en janvier 2020, avant la période de confinement, avait permis d'évaluer la perception des salariés concernant la digitalisation du travail.

La perception de l'ensemble des catégories socioprofessionnelles était de **pouvoir s'adapter aux changements digitaux (70 % à 83 %)**. L'enquête révélait par ailleurs que les cadres (42 %), les managers (36 %) et les moins de 30 ans (32 %) jugeaient que **le digital avait un impact positif sur le monde de travail**. Les autres catégories estimaient que le digital avait un impact faible sur leur travail (63 % des ouvriers), sans pour autant en avoir une vision négative, ce qui constitue un point d'étonnement notable.

- **Les outils digitaux ont-ils bien été utilisés pendant le 1<sup>er</sup> confinement selon les salariés ?**

Des marges de progrès pour plus d'accompagnement

Près de 20 % des salariés interrogés estiment que l'accompagnement proposé n'était pas efficace et 34 % n'en ont pas bénéficié alors qu'ils jugent que cela aurait été nécessaire. En effet, pendant le 1<sup>er</sup> confinement, seulement 54 % des entreprises ont mis en place un accompagnement du télétravail.

Une réelle adaptation des managers mais pas autant pour les collaborateurs

Par ailleurs, près de huit cadres sur dix disent s'être adaptés aux nouvelles formes de management faisant appel à un recours plus fréquent aux outils digitaux. Chez les salariés & ouvriers, ce chiffre redescend à six sur dix.

Un management réel et pas tout le temps virtuel !

La plupart des salariés sont favorables à un management distanciel avec l'utilisation d'outils digitaux (visio, board virtuel, animation), mais quatre sur dix souhaitent voir leur manager « en vrai », au moins une fois par semaine. Sur l'ensemble des salariés interrogés, on note que :

- 15 % souhaite un management présentiel mensuel
- 39 % souhaite un management présentiel hebdomadaire
- 24 % souhaite un management présentiel constant

### Quelles perspectives pour l'organisation du télétravail en entreprise aujourd'hui ?

Sur un plan global, les salariés n'ont pas l'impression que le 1<sup>er</sup> confinement a mis en mouvement leur entreprise sur la question du télétravail. Plus d'un tiers des répondants estiment que leurs entreprises n'envisagent pas de mettre en place du télétravail post confinement.

Néanmoins, pour certaines entreprises, les perspectives permettent désormais d'envisager le télétravail d'une manière complètement différente de la période pré-confinement, notamment pour les métiers manuels. Le télétravail, qui concernait essentiellement une population de cadres tertiaires, s'adresse

désormais à des fonctions très différentes : métiers médicaux, management de proximité, agents de production ; personnel administratif, jusqu'à des gardiens d'immeubles.

\*

\* \*

## Méthodologie

Deux enquêtes ont été conduites respectivement en janvier 2020 et novembre 2020 par l'Institut Kantar auprès d'un échantillon représentatif de 1000 salariés.

### A propos de l'IAPR

Créé en janvier 2000 par la RATP et la GMF, l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources occupe une place centrale dans les domaines de la prévention des risques psychosociaux, l'accompagnement psychologique et les situations de crise.

L'institut, habilité en qualité d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (I.P.R.P.), et agréé en tant qu'organisme de formation, s'appuie sur une équipe de 30 psychologues cliniciens confirmés et sur un réseau national de 800 psychologues associés. Il dispose également de l'expertise et du soutien d'un Conseil Scientifique pluridisciplinaire.

Depuis sa création, plus de 400 entreprises privées et institutions publiques ont accordé leur confiance au savoir-faire et à l'expérience des équipes de l'IAPR et plus d'1 million de salariés sont couverts par ses dispositifs de prévention.

Depuis le 1er juillet 2016, l'IAPR est devenu une société du Groupe Oasys.

### Contact presse

Kablé communication

Nolwenn Salaün | [nolwenn.salaun@kable-communication.com](mailto:nolwenn.salaun@kable-communication.com) | 06.68.41.54.32