



# ODOXA

L'Opinion tranchée

## Le rendez-vous de l'innovation

*Les HR Techs*

LEVÉE D'EMBARGO JEUDI 18 JUIN 2020 À 6H

Sondage réalisé pour

LEYTON



L'USINE  
NOUVELLE

Stratégies

01net

# Méthodologie



## Recueil

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogé par Internet les 10 et 11 juin 2020.



## Echantillon

Echantillon de 1 005 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

# Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

	Si le pourcentage observé est de ...					
Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

# L'œil du sondeur : Emile Leclerc, Directeur d'études d'Odoxa (1/3)

## Les Français attendent que les entreprises réfléchissent à la « qualité de vie en télétravail »

### 1) Qualité de vie au travail des télétravailleurs : 93% des Français attendent une meilleure réflexion des entreprises.

Dès le début du confinement, près d'un actif sur trois, soit 7 millions de personnes se sont retrouvées en télétravail du jour au lendemain. Contraintes, les entreprises ont dû s'adapter sans avoir pu préparer et anticiper un changement aussi radical.

La vie de bureau est encore aujourd'hui lointaine ou très ponctuelle pour bon nombre d'actifs. Pour les services de ressources humaines, cela pose de nouvelles difficultés, notamment en matière de qualité de vie au travail.

Les Français constatent ainsi qu'en la matière, il y a du pain sur la planche pour les entreprises. 93% d'entre eux jugent en effet qu'elles doivent mieux réfléchir à la qualité de vie au travail des salariés en télétravail.

Cette unanimité et l'éventualité d'une seconde vague épidémique souligne l'urgence du sujet. Car si les Français ont été évidemment indulgents à l'égard d'un manque de préparation à l'imprévisible, ils ne le seront probablement pas la prochaine fois.

### 2) Equilibre vie pro/vie perso (96%), lien social (89%), risques de burn-out (88%), formation (80%) et management à distance (80%) : toutes les dimensions de la réflexion sont importantes aux yeux des Français.

Dans leur réflexion, les entreprises et leurs services de ressources humaines ne doivent rien négliger, car toutes les dimensions de qualité de vie au travail sont importantes aux yeux des Français.

# L'œil du sondeur : Emile Leclerc, Directeur d'études d'Odoxa (2/3)

En premier lieu, comment équilibrer vie privée et vie professionnelle quand le bureau est à la maison ? La question est importante pour 96% de nos concitoyens.

Cela peut paraître paradoxal sans contact physique mais 89% des Français jugent que les entreprises doivent apporter des réponses pour garantir le lien social entre collègues. A un niveau équivalent, la question du risque de surmenage ou de burn-out est qualifiée d'importante par 88% d'entre eux.

Enfin, ils sont 80% à considérer que les questions de formations et de management à distance doivent constituer des critères importants dans la réflexion des entreprises.

### **3) En dehors d'un mail organisationnel (51%), les entreprises ont utilisé peu d'outils pour améliorer la vie au travail des télétravailleurs.**

Les outils numériques offrent de nombreuses solutions pour accompagner les télétravailleurs vers une meilleure qualité de vie au travail. Mais, probablement par manque de temps et de préparation, les entreprises en ont utilisé peu.

Les services de ressources humaines ont essentiellement agi en communiquant un mail organisationnel aux télétravailleurs : 51% d'entre eux en ont reçu un.

Seuls 27% d'entre eux ont pu accéder à des modules de formation à distance, type e-learning ou MOOC. Ils n'étaient que 23% à avoir accès à des outils de gestion du temps durant leur période de télétravail. Ces outils peuvent pourtant répondre aux inquiétudes exprimées par les Français. De même, les lignes d'écoute pour accompagner les collaborateurs n'ont été mises en place que dans 20% des cas.

Surtout, les simples webinars sur les bonnes postures de travail, les bonnes pratiques ou encore la gestion du stress n'ont été proposés qu'à 15% des télétravailleurs, alors que c'est l'outil le plus simple à mettre en place.

# L'œil du sondeur : Emile Leclerc, Directeur d'études d'Odoxa (3/3)

**4) Une réflexion d'autant plus importante que les demandes pourraient être nombreuses : 84% des télétravailleurs ont été satisfaits de leur expérience.**

C'est l'une des propositions qui revient le plus souvent dans les débats sur le « monde d'après ». Faut-il généraliser le télétravail lorsqu'il est possible ?

Une chose est sûre, les demandes des salariés devraient se multiplier. En dépit de conditions de télétravail improvisées pour bon nombre d'entre eux, 84% des télétravailleurs ont été satisfaits de leur expérience.

Dès lors, il s'agit d'encadrer, d'organiser et de mettre les outils nécessaires à disposition des salariés qui souhaiteront avoir recours plus souvent au télétravail.

**5) Pour les deux-tiers des Français, le télétravail expose davantage les entreprises au risque de cyber-attaques.**

Dans de nombreux secteurs, les directeurs informatiques ont dû avoir des sueurs froides en apprenant la mise en télétravail des salariés de l'entreprise. Au-delà des difficultés de réseau rencontrées dans certaines situations, dans certains métiers comme les activités bancaires ou l'énergie, les cyber-attaques peuvent avoir des conséquences désastreuses.

En étant moins protégés que dans le cadre d'un réseau interne, les ordinateurs de salariés sont plus exposés aux piratages.

Les Français en ont conscience, pour les deux tiers d'entre eux (66%), le développement du télétravail expose davantage les entreprises aux risques d'attaques informatiques.

*Emile Leclerc, Directeur d'études*

## Numérique et crise sanitaire

### 1. Les Français satisfaits du télétravail et souhaitant une meilleur accompagnement de leurs employeurs mais des entreprises pas suffisamment préparées.

Un large pan de la population active, dans les pays touchés par le COVID, a été mise au travail à distance forcé ou en marche accélérée. Le sondage met en évidence plusieurs phénomènes:

- Tout d'abord, **84% des français ayant eu a expérimenter le travail à distance sont satisfaits de cette expérience.**
- Ensuite, ce qui est un chiffre considérable, **94% d'entre eux** estiment dans ce contexte de télétravail que **l'entreprise doit mieux les accompagner** sur les aspects de qualité de vie au travail.
- Dans leurs priorités: à 96% **l'équilibre entre vie privé-vie personnelle**, à 89% **le lien social**, à 88% **la prévention du burn out.**
- Enfin, la crise a été un révélateur. Evidemment la vague fut immense et les employeurs désemparés par l'ampleur sanitaire, logistique et économique de cette dernière, mais il est manifeste également qu'il y ait eu un manque de préparation matérielle, technique et **un accompagnement pour le basculement en télétravail qui fut globalement faible.** Dans le sondage de ce jour, 51% des Français ont eu un mail simple d'accompagnement de leur employeur, 27% seulement ont eu des Mooc, 15% des webinars.

L'expérience ayant été plutôt bien vécue dans des conditions plutôt minimales, **cela ouvre un grand champ des possibles pour rendre cette approche à distance beaucoup plus efficace...**

### 2. Le poids des maux, le choc de la vidéo...

La situation a basculé un grand nombre de personne dans le monde du télétravail de manière intégrale. Il faut rajouter dans cette situation une contrainte physique, psychologique de lutte face à une maladie inconnue, une attente doublée d'une angoisse pour nos proches et nous-mêmes séquencée par un décompte journalier macabre et une surcharge informationnelle. Il n'en fallait pas tant pour révéler les disparités, exposer les plus vulnérables et creuser les inégalités fonction de la situation professionnelle, de l'accès au télétravail (beaucoup de personnes dans les services de back office n'ont pas d'ordinateurs portables), de l'espace de vie, de la situation familiale (présences d'enfants ou de personnes à charge ou à l'inverse personnes solitaires, affaiblies ou amoindries)...

On pourrait rétorquer que la situation est exceptionnelle mais les risques du télétravail ne sont pas nouveaux, et déjà en 2017, un rapport des Nations Unies au titre évocateur : Working anytime, anywhere ([http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_544138.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544138.pdf)) mettait en évidence que 41% des télétravailleurs remontaient un niveau de stress élevé. Comparativement, le pourcentage était de 25% pour les salariés sur un lieu de travail...

Parmi les facteurs de risques souvent mis en avant par les différentes études

- (i) L'abandon de la spatialisation. Le télétravail, réduit la distance. Les bornes géographiques sont estompées mais cela peut faire aussi varier les bornes temporelles.
- (ii) La technologie qui rend le salarié « always on »: accessible en permanence. La France a introduit le droit à la déconnexion, mais les nouvelles technologies multiplient les canaux et il n'est pas rare que le travail s'invite dans la sphère personnelle et inversement.
- (iii) Les images, le recours à la visio conférence a explosé, micros coupés par l'organisateur, perte de la communication non verbale, implicite, de la tonalité tout cela crée des manques d'intersubjectivité.

**Les Français ont donc parfaitement raison sur l'analyse de leur besoin mais également sur la nécessité d'un accompagnement pour encadrer le télétravail!**

### 3. Video killed the manager standard ?

Pour l'employeur, la situation du télétravail à grande échelle est extrêmement complexe: gestion du sur et sous engagement, du travail à distance et de la logistique associée, du retour au travail, dans le cas du covid il faut aussi gérer des chocs quasi post traumatiques.

Ensuite, pour lui, le monde d'après s'annonce avec des sujets encore plus nombreux : au-delà de son changement probable de modèle productif, de la transition écologique à mener, il devra intégrer avec le télétravail de nouveaux type d' accidents du travail (accidents domestiques=> sur les statistiques de l'activité AT-MP de Leyton du mois de Février à Mars nous constatons + 100% d'arrêts dont 1/3 hors garde d'enfant), gérer de nouvelles formes d'absentéisme, proposer un équipement adapté pour augmenter le travail à distance, accompagner ses salariés à cette transition, tout en devant gérer (pour beaucoup d'entre eux) une situation économique délicate. Le défi est immense!

### 4 – Sortir de la caverne: un pacte de confiance et un accompagnement à établir

La situation de télétravail massive a donné lieu à ce que l'on pourrait considérer, d'un point de vue Français, comme d'inévitables dérives. Par exemple, le suivi des temps. Ce dernier est nécessaire pour s'assurer du bon déroulement d'une activité professionnelle et surtout donner en retour les bonnes « guidelines / directives » aux collaborateurs. Outre-atlantique, cela a pu basculer dans la surveillance des salariés avec des logiciels qui connaissent un grand succès de type Hubstaff, Time Doctor, Teramind, VeriClock, ActivTrak dont les fonctions sont de suivre les temps mais manifestement également de monitorer l'activité des salariés par le mouvement des souris, de vérification fréquente des écrans, les mails envoyés... Certaines applications de téléconférences avaient également intégré des « indicateurs d'attention » comme Zoom et Sneek. (A l'inverse, gitlab a publié un très bon, détaillé et responsable Remote Manifesto: <https://about.gitlab.com/company/culture/all-remote/guide/>)

Alors même que de solides études anthropologiques et sociologiques existent (y compris dans le monde anglo-saxon) montrant l'importance côté employeur d'un lien de confiance, et côté salarié d'une discipline qui peut être aidée par une routine que l'accompagnement de son manager peut permettre de mettre en place, la situation prête franchement à interrogation.

Enfin le sondage est édifiant, 51% des Français ont reçu un simple mail pour effectuer la bascule du télétravail. Les entreprises n'étaient pas prêtes, ni dimensionnées. Equiper est important, mais si l'entreprise doit mieux se préparer d'un point de vue matériel, il faut aussi sur le travail à distance accompagner le mouvement, fixer les règles, encadrer les Risques Psycho- Sociaux (RPS) associés à la pratique et mieux tirer partie des possibilités de l'aménagement du temps de travail que pourrait permettre le travail à distance (exemple des Mooc). Un pacte et un équilibre sont à inventer entre collaborateurs et entreprises puis entre travail à distance et physique.

### 5- Un vaste champ des possibles ou la Tech for good française a un (important) rôle à jouer

Nous en avons parlé lors du sondage Odoxa d'octobre 2019 sur les HR Tech: <http://www.odoxa.fr/sondage/11-actifs-ont-deja-obtenu-emploi-grace-a-reseau-social-professionnel/>, en 2018, dans le secteur des HR Tech près de 4 milliards de dollars\* ont été injectés par des fonds d'investissements /capital risque sur des sociétés « matures », auxquels il faut ajouter plus d'1 milliard dans des start-ups. Le secteur HR Tech a tendance à agréger les secteurs du Well-Being et Health tech, également en plein développement. Parmi les géants historiques (ADP, Oracle, SAP,...) technologiques (Microsoft via LinkedIn/Glint, Google via Google for Jobs, IBM via Watson, Facebook via Workplace ...), les licornes Américaines, l'écosystème français nous semblait avoir de sérieux atouts.

Tout d'abord en présentant un écosystème de qualité comptant plus de 600 organisations impliquées mais également en proposant une offre assez vaste et des acteurs technologiques variés: éditeurs de paie (Cegedim, Cegid,...) des Scales-up (Hrpass, talentsoft, jobteaser, Klaxoon,... – levées > à 40 M€...), des ESN souvent très impliquées (Capgemini, Umanis,...) et des start-ups prometteuses (Goshaba, Easyrecrue, Wizbii, Ourco...).

Le sondage avait en revanche mis en évidence un marché domestique qui n'était peut être pas tout à fait prêt. Depuis le Covid est passé par là avec les problématiques matérielles déjà évoquées, les RPS mais aussi des approches bien être différentes : ASMR, bien être en ligne,... gageons que la sensibilité du marché Français est désormais supérieure et encourageons le succès de ces structures.

### 6. Le travail digital menacé: l'autre front de la lutte contre le COVID 19, la recrudescence des cyberattaques !

66% des interrogés craignent l'augmentation des cyberattaques. Encore une fois ils ont raison. En quelques jours, 8 Millions de Français ont basculé en télétravail, cela a accru l'exposition au risque informatique. Les attaques sont nombreuses avec un niveau de sophistication varié auprès de structures fragilisées ou en sous investissement chronique (particulièrement le secteur de la santé) . L'affaire la plus retentissante est certainement l'attaque de la ville de Marseille qui a rendu un nombre important de services inopérants (dont l'état civil) pendant plusieurs semaines, ou encore les attaques sur l'AP-HP. C'est l'autre front de la lutte sur le COVID, avec la désinformation et la malveillance, lutter contre ces attaques souvent d'origines étrangères et contrer les jeux d'influence. L'enjeu est majeur, la protection des données personnelles des Français mais aussi de l'appareil productif français fortement affaibli est capitale.



# *Résultats du sondage*

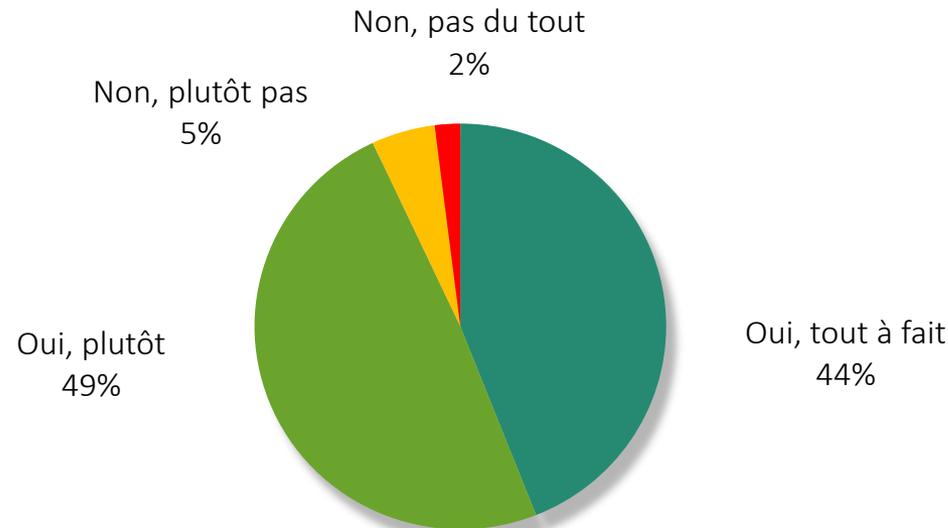
# Importance de la réflexion sur la qualité de vie au travail des télétravailleurs



Après la mise en télétravail de très nombreux salariés pendant le confinement, estimez-vous que les entreprises doivent mieux réfléchir à la qualité de vie au travail des salariés en télétravail ?

ST Non : 7%

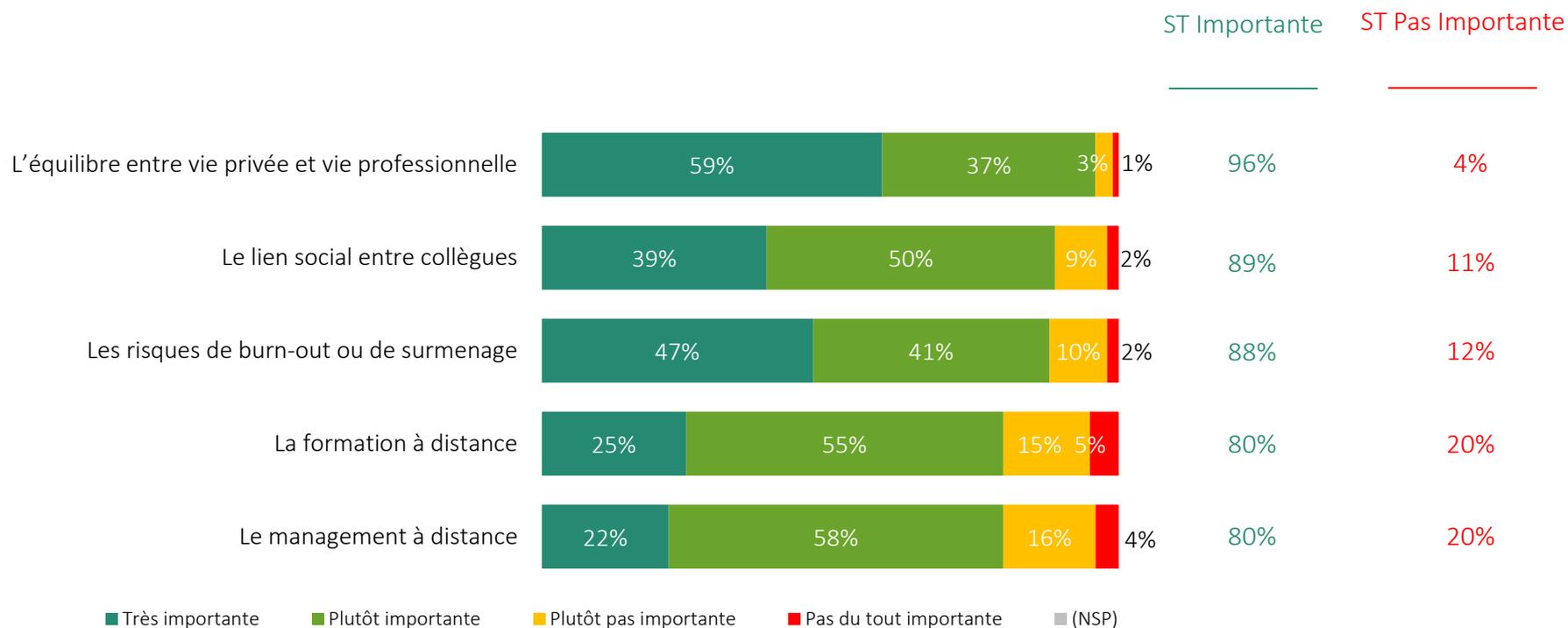
ST Oui : 93%



# Importance des différentes dimensions dans la réflexion des entreprises



Et plus particulièrement, pour chacune des dimensions suivantes, dites-nous si elle doit être importante ou pas importante dans la réflexion des entreprises :



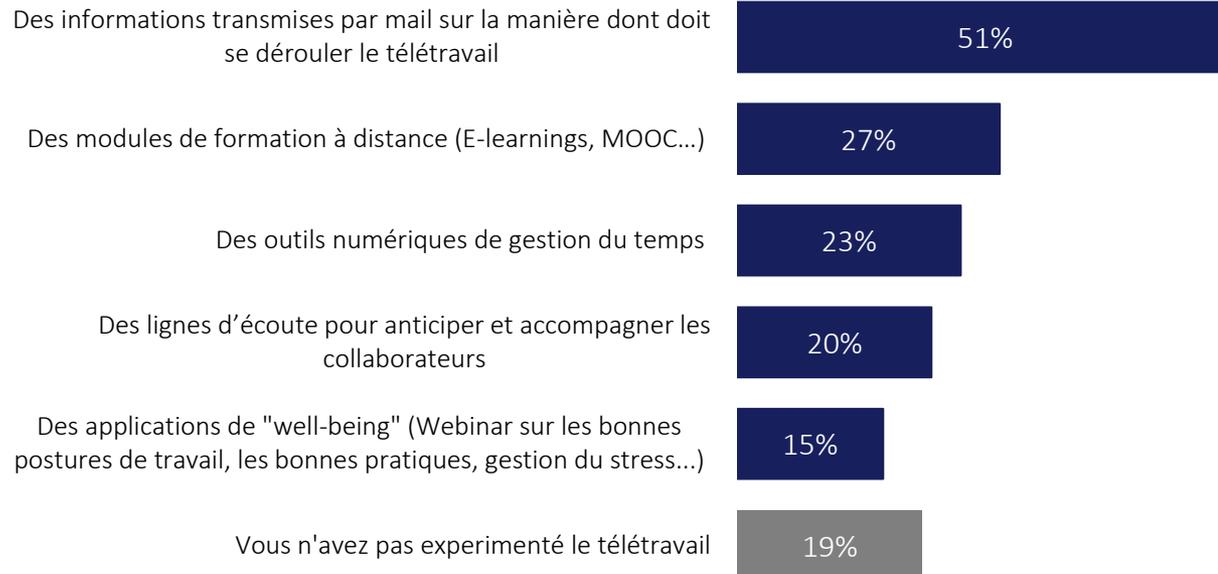
# Solutions mises en place par les entreprises pour le télétravail



Si vous avez expérimenté le télétravail pendant le confinement, dites-nous quelles solutions votre entreprise a mises en place pour développer votre qualité de vie au travail à distance parmi les suivantes :

## Auprès des télétravailleurs

*Plusieurs réponses possibles*



# Satisfaction des télétravailleurs

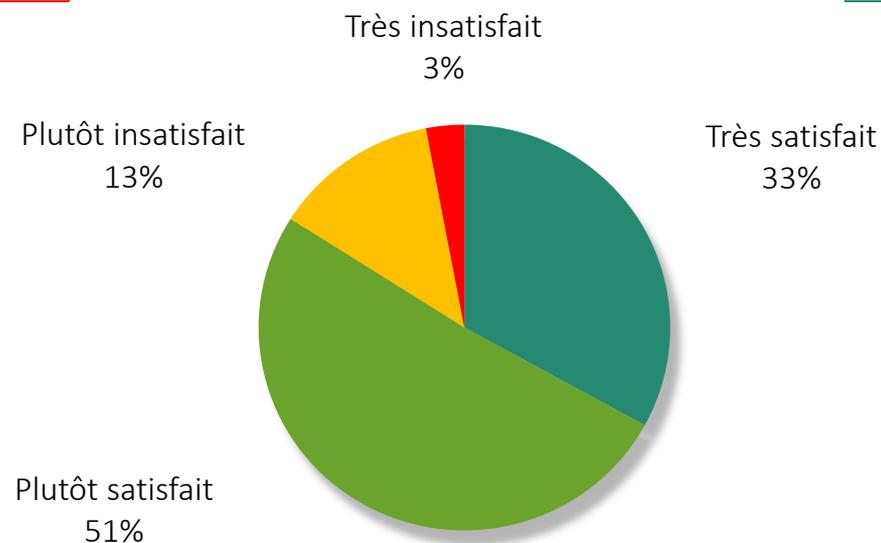


Etes-vous satisfait de votre expérience du télétravail ?

Après des télétravailleurs

ST Insatisfait : 16%

ST Satisfait : 84%



# Perception de l'exposition des entreprises aux risques d'attaques informatiques en télétravail



Craignez-vous que le développement du télétravail expose davantage les entreprises aux risques d'attaques informatiques ?

ST Non : 34%

ST Oui : 66%

