

“opinionway pour  Sens du service public

Les agents du service public et le télétravail

Rapport - Mars 2023

Avec le soutien





La méthodologie



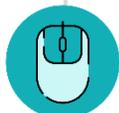
“ La méthodologie de l'enquête

Etude réalisée auprès...

...d'un échantillon de **1003 personnes**, représentatif **des agents de la fonction publique**



L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de région, de versant de la fonction publique, de catégorie de la fonction publique et du secteur.



L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré **en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 2 au 20 mars 2023**.



Questionnaire
Agents

...d'un échantillon de **1004 personnes**, représentatif **de la population française de 18 ans et plus**

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré **en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).

Les interviews ont été réalisées **du 13 au 17 mars 2023**.



Questionnaire
Usagers



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants



Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Sens du service public »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.





Les bases indiquées dans le rapport présentent les **effectifs bruts**.

Les **écarts significatifs** (significativité à 95%) des sous-cibles ont été examinés par rapport aux résultats d'ensemble. Ces écarts sont signalés dans le rapport de la façon suivante :

- significativement **supérieur** au Total, toutes catégories confondues → XXXX : **XX%**
- significativement **inférieur** au Total, toutes catégories confondues → XXXX : **XX%**

Les **différences significatives entre les cibles agents et managers** sont indiquées sur les résultats comme suit :

- significativement **supérieur** aux résultats de l'autre cible **XX%**
- significativement **inférieur** aux résultats de l'autre cible **XX%**



Le profil de l'échantillon



“ Le profil de l'échantillon des Agents



	Sexe	%
	Homme	37%
	Femme	63%



	Age	%
	18 à 24 ans	6%
	25 à 34 ans	19%
	35 à 49 ans	40%
	50 et plus	35%



	Région	%
	Ile-de-France	19%
	Nord-ouest	22%
	Nord-est	23%
	Sud-ouest	12%
	Sud-est	24%



	Catégorie professionnelle	%
	Cadre (catégorie A)	37%
	Profession intermédiaire (Catégorie B)	17%
	Employé - ouvrier (Catégorie C)	45%
	Autres catégories	1%



	Fonction	%
	Agents de l'Etat	45%
	...dont Agent de l'Etat – hors enseignants	29%
	...dont Agent de l'Etat – enseignants	16%
	Agent territorial	34%
	Agent hospitalier	21%



	Statut	%
	Fonctionnaires et militaires	72%
	Contractuels	21%
	Autres catégories et statut	7%

“ Le profil de l'échantillon des Usagers



	Sexe	%
	Hommes	48%
	Femmes	52%



	Age	%
	18 à 24 ans	10%
	25 à 34 ans	15%
	35 à 49 ans	24%
	50 à 64 ans	24%
	65 ans et +	27%



	Région	%
	Ile-de-France	18%
	Nord-ouest	23%
	Nord-est	22%
	Sud-ouest	12%
	Sud-est	25%



	Catégories d'agglomérations	%
	En zone rurale	21%
	Dans une ville de 2000 à moins de 20.000 habitants	18%
	Dans une ville de 20.000 à moins de 100.000 habitants	14%
	Dans une agglomération de 100.000 habitants et plus, en province	30%
	Dans l'agglomération parisienne	17%



	Catégorie professionnelle	%
	CSP+	29%
	CSP-	29%
	Retraités	28%
	Autres inactifs	14%



Les résultats





01

Volet Agents



A

Etat des lieux du télétravail dans
la fonction publique



Aujourd'hui, 6 agents de la fonction publique sur 10 n'ont pas la possibilité de télétravailler, principalement parce que leur poste ne le permet pas...

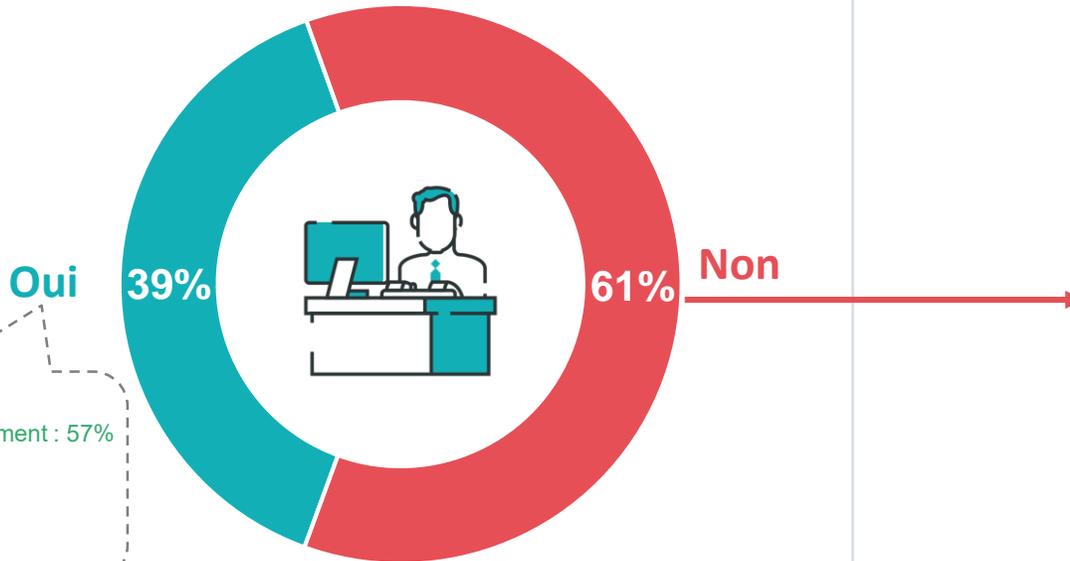


1003 agents

Q1 : Avez-vous la possibilité de pratiquer le télétravail dans votre fonction/métier ?

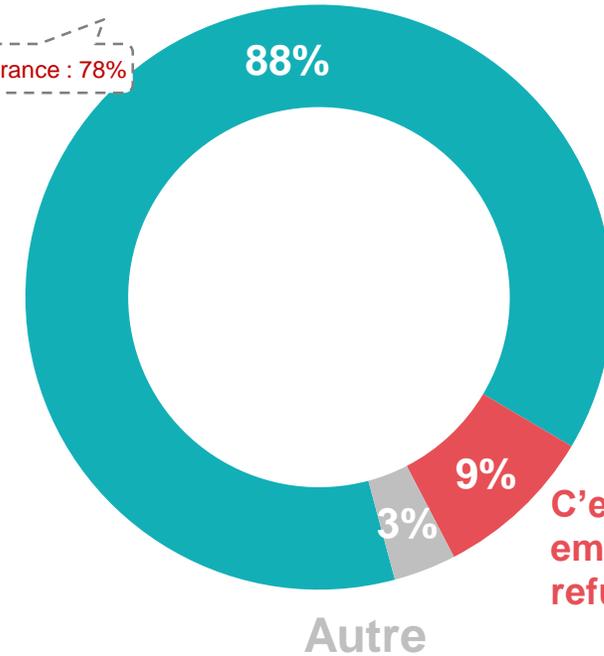
Q3 : Comment vivez-vous le fait de ne pas pouvoir télétravailler ?

Question posée à ceux n'ayant pas la possibilité de télétravailler, soit 61% de l'échantillon – 579 personnes



C'est normal, mon emploi ne me permet pas de télétravailler

Ile-de-France : 78%



C'est injuste, mon employeur me refuse le télétravail

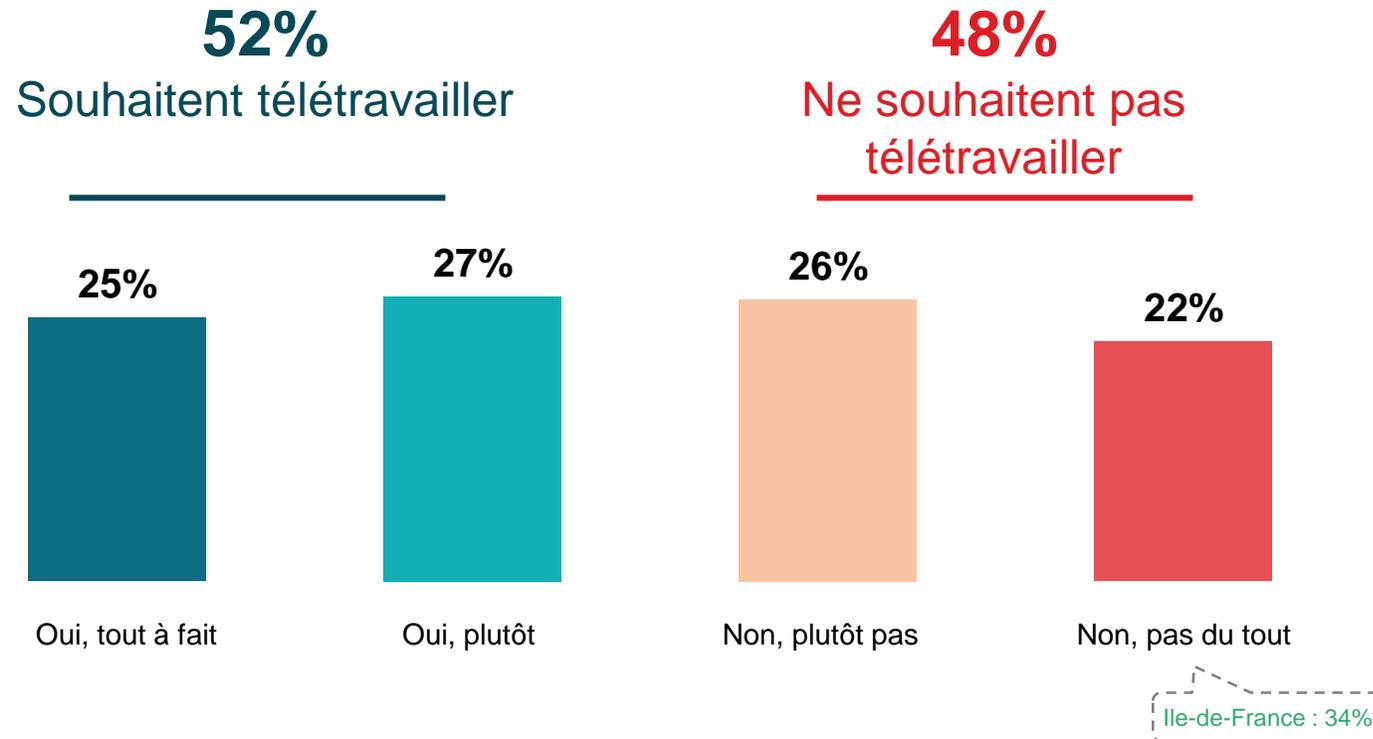


...bien que la moitié d'entre eux soient favorables à la pratique du télétravail



Q2 : Si cela était possible, souhaiteriez-vous pratiquer le télétravail ?

Question posée à ceux n'ayant pas la possibilité de télétravailler, soit 61% de l'échantillon



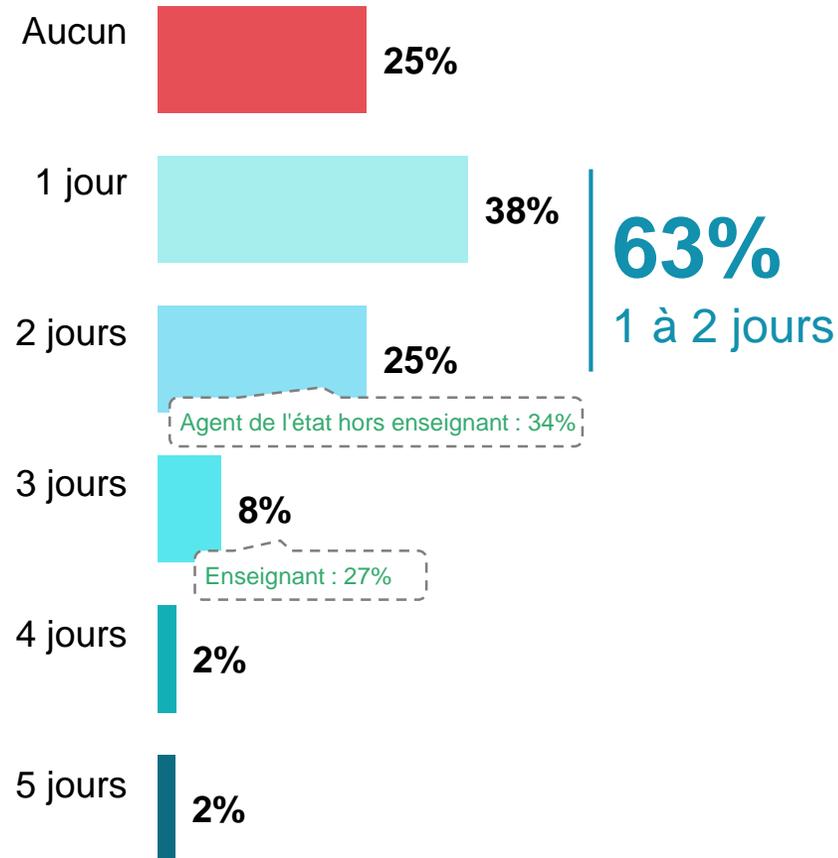


Trois quarts de ceux ayant la possibilité de pratiquer le télétravail le font réellement, le plus souvent moins de 2 jours par semaine

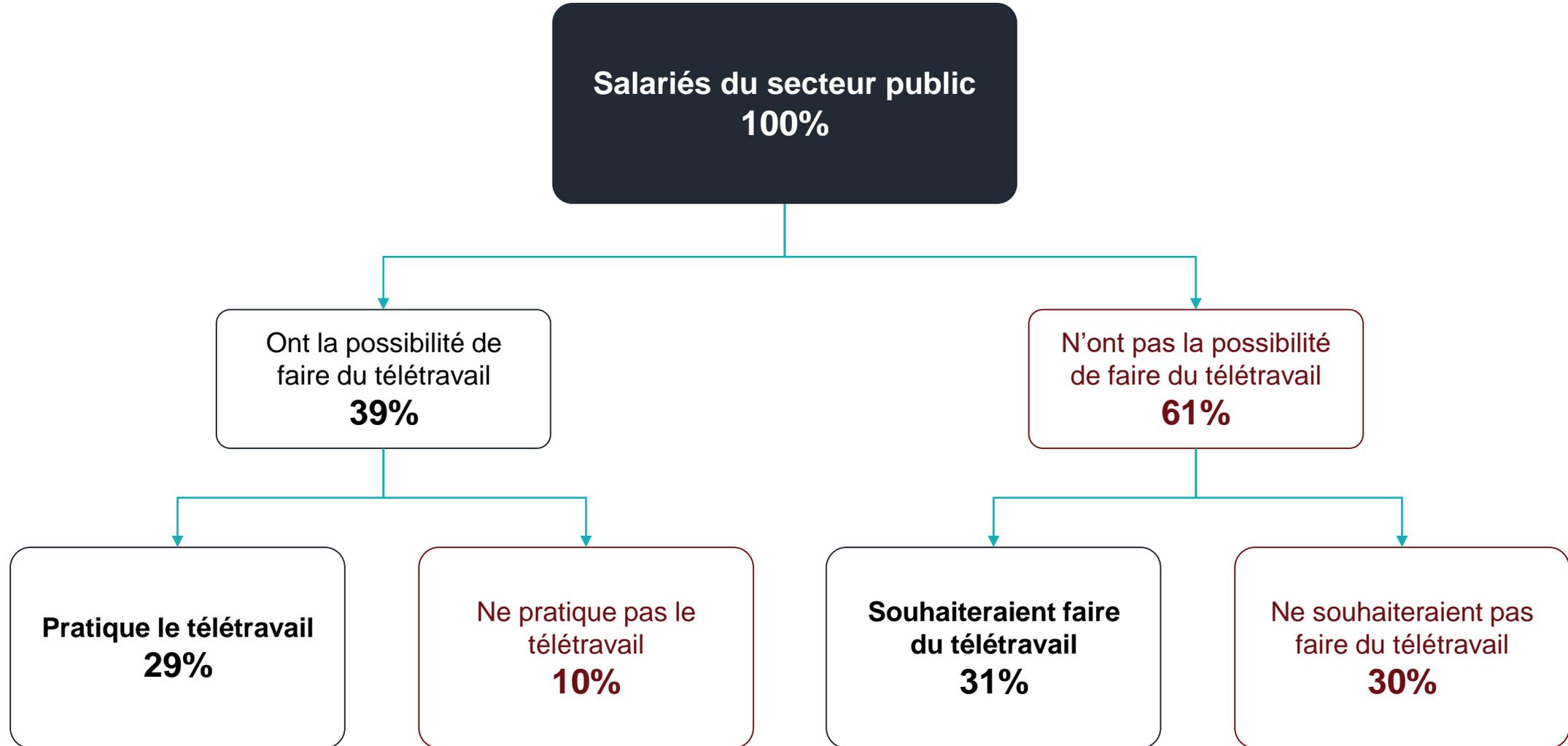
Q5 : Sur une semaine, combien de jours êtes-vous en télétravail ?

Question posée à ceux ayant la possibilité de télétravailler, soit 39% de l'échantillon

75%
Pratique
le
télétravail



“ Au global, 3 agents de la fonction publique sur 10 pratiquent le télétravail, et la même proportion souhaiterait en avoir la possibilité



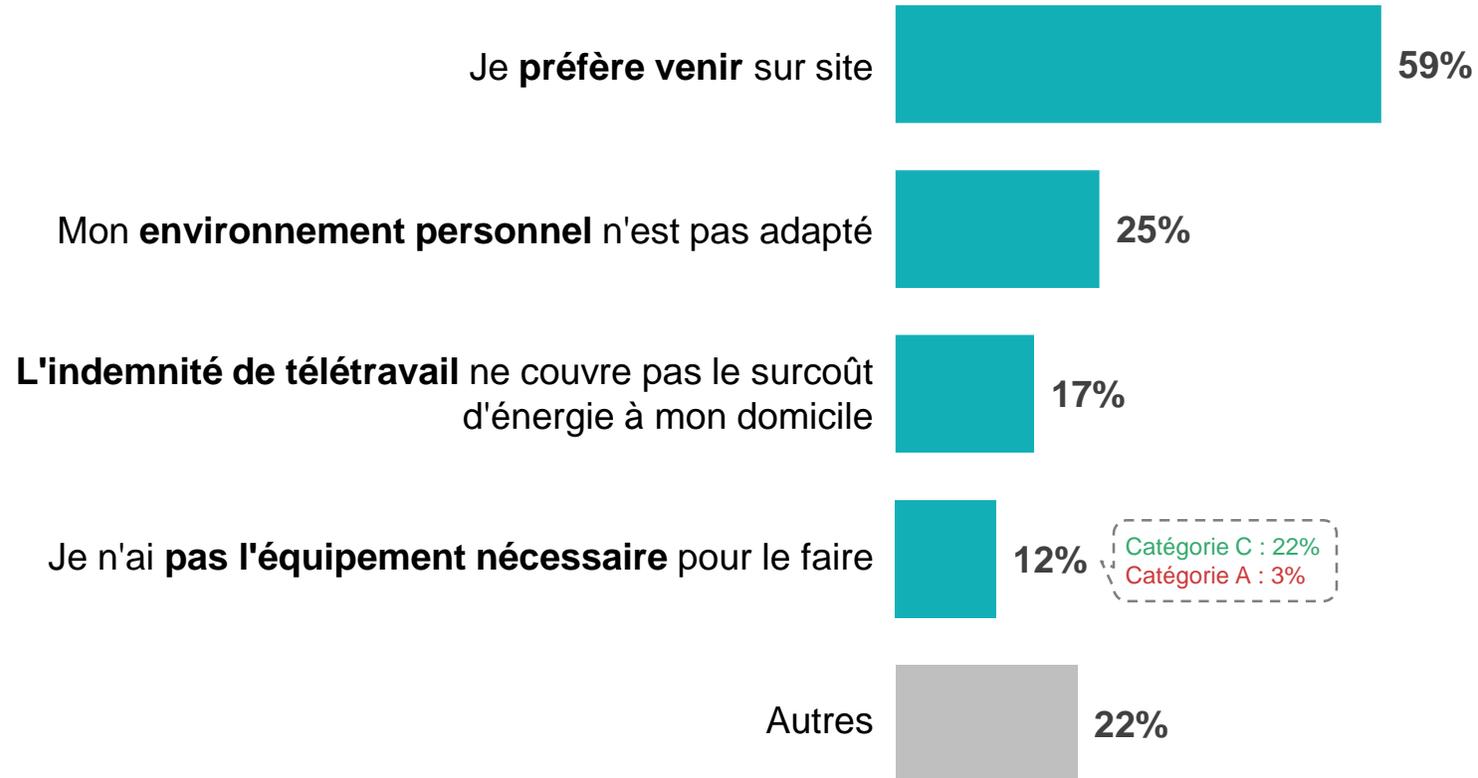
Le souhait d'être sur site est la principale raison de ne pas télétravailler chez ceux qui en ont la possibilité

Q7 : Pour quelles raisons ne pratiquez-vous pas le télétravail alors que vous en avez la possibilité ?

Question posée à ceux ayant la possibilité de télétravailler, mais ne le faisant pas, soit 10% de l'échantillon

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

Rappel : 25% des agents de la fonction publique ayant la possibilité de faire du télétravail ne le font pas



1,3
réponse
en
moyenne

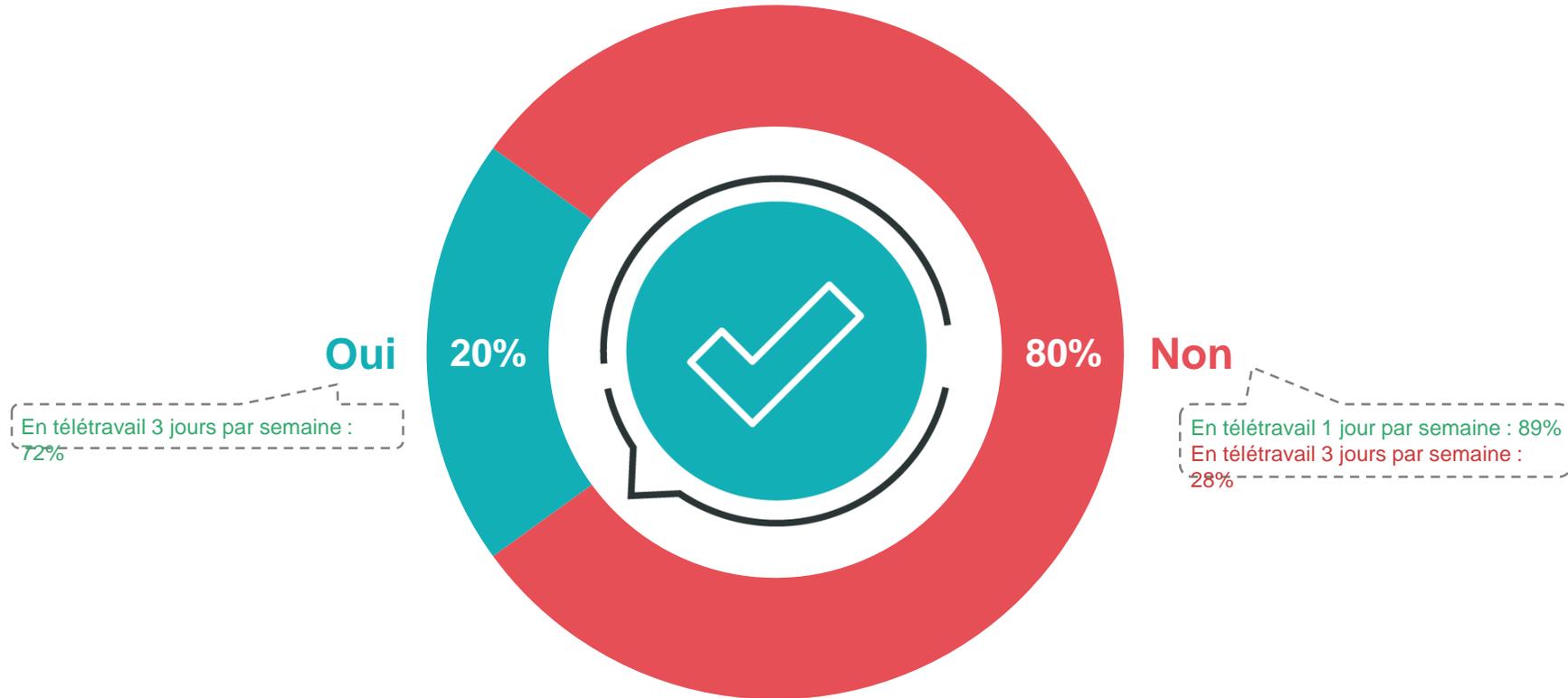


Des agents attachés à un rythme hybride. Ceux préférant passer en télétravail total le sont majoritairement déjà plus de 3 jours aujourd'hui



Q6 : Souhaiteriez-vous être à 100% en télétravail ?

Question posée à ceux ne télétravaillant pas alors qu'il en ont la possibilité et ceux n'étant pas intégralement en télétravail, soit 38% de l'échantillon





B

Des télétravailleurs satisfaits,
mais préoccupés du manque de
relations humaines



Une satisfaction élevée dans la pratique du télétravail, plus forte auprès des femmes

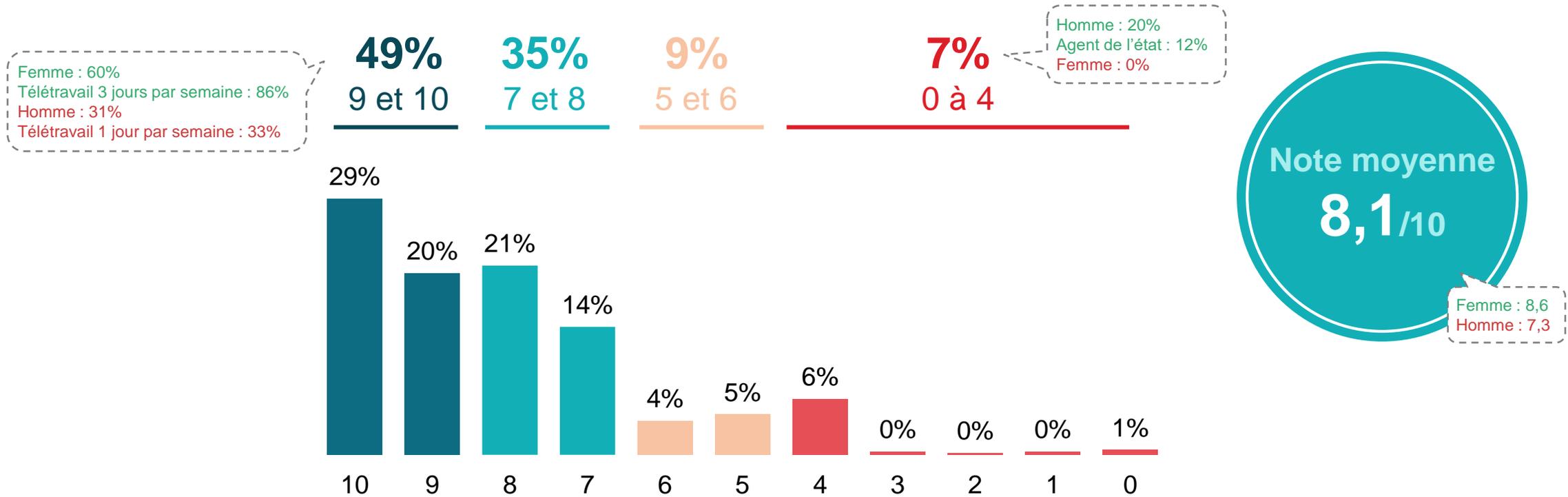


313 agents

Q8 : De manière générale, êtes-vous satisfait(e) d'être en télétravail ?

La note 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e), la note 10 que vous êtes très satisfait(e). Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement

Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon





Les télétravailleurs sont satisfaits de leur environnement de travail et des bénéfices qu'ils en tirent, hormis l'indemnité télétravail, largement moins satisfaisante

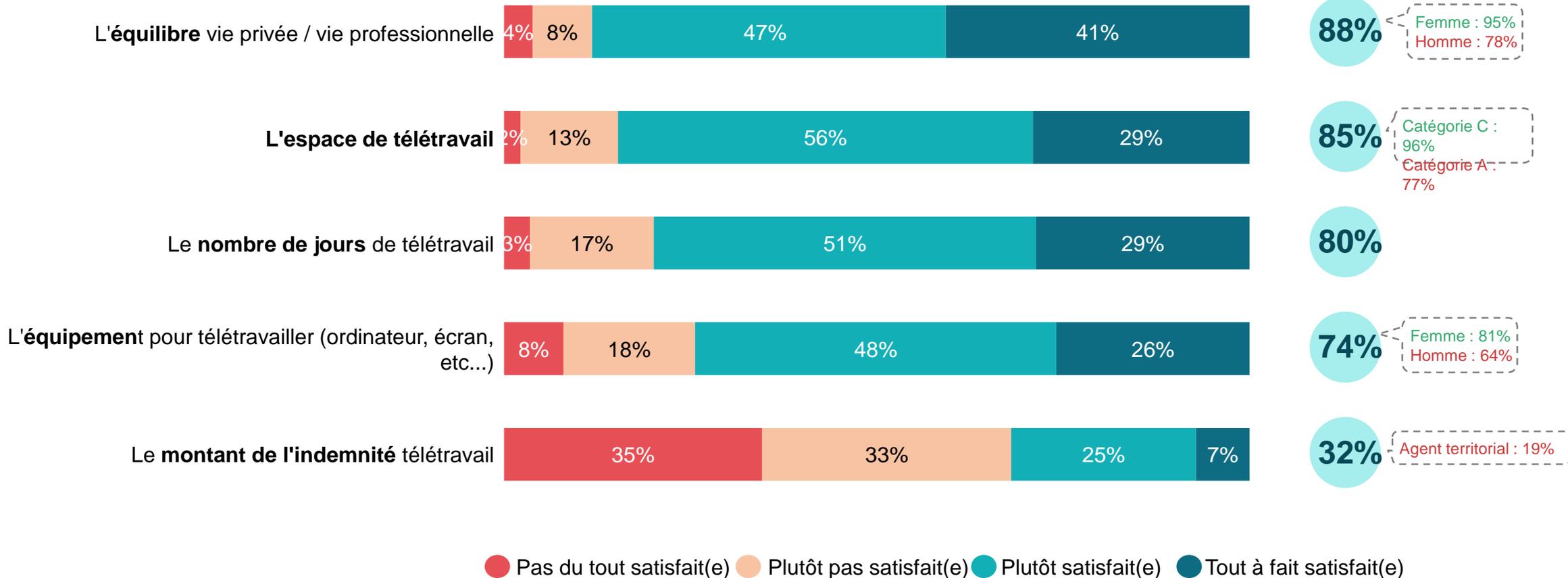


313 agents

Q9 : Et plus spécifiquement, êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants depuis que vous pratiquez le télétravail ?

Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon

Total satisfait





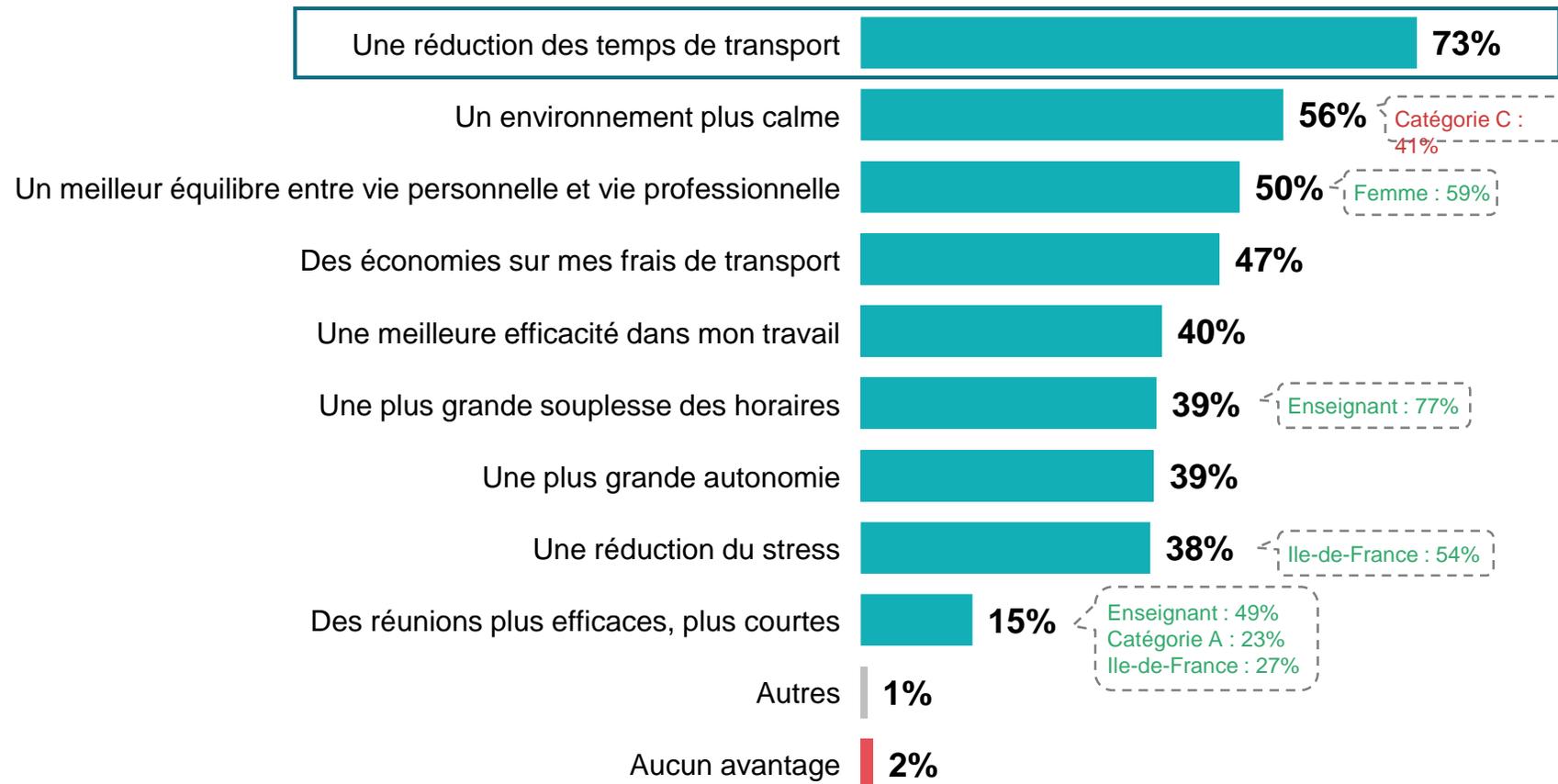
Si les avantages associés au télétravail sont multiples, la réduction des temps de transport reste le plus apprécié



313 agents

Q10 : Quels avantages vous apportent le télétravail ?

Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



Cite au moins un avantage
98%

Nombre moyen d'avantages cités
4,0



Le manque de relation humaine apparaît comme la première difficulté associée au télétravail, suivi par un manque d'équipement. Le sentiment d'isolement est ressenti très fortement par les 25-34 ans

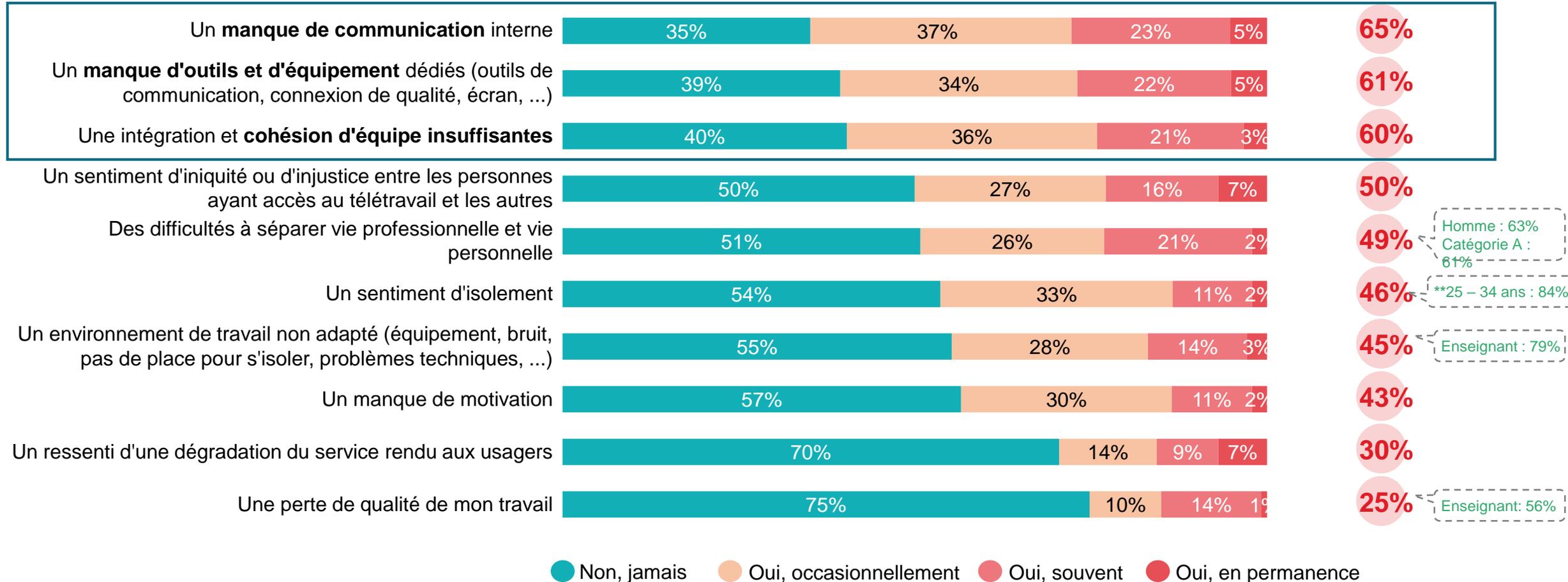


313 personnes

Q11 : Parmi les possibles difficultés suivantes liées au télétravail, lesquelles rencontrez-vous ?

Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon

Rencontre ces difficultés

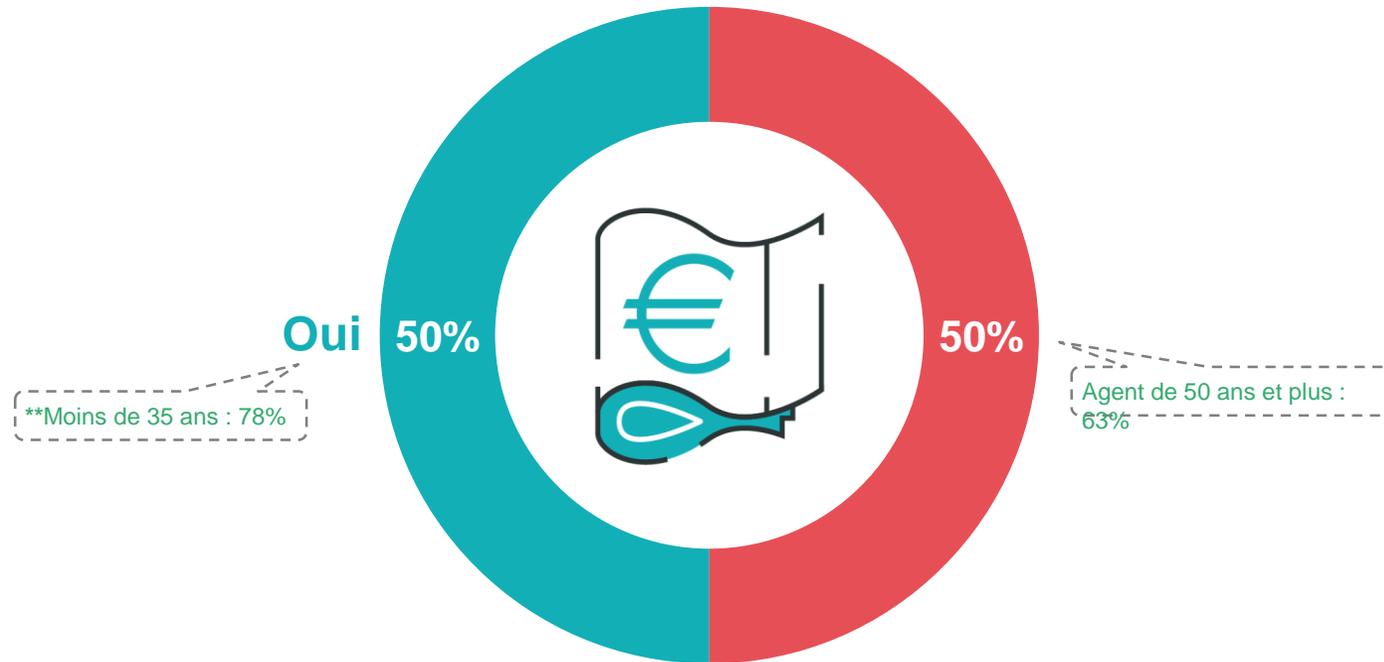




La moitié des agents ont dû acheter des équipements spécifiquement pour leur domicile, une contrainte pesant particulièrement sur les plus jeunes

Q12 : Avez-vous eu besoin d'ajouter des équipements à votre domicile, en double par rapport à votre lieu de travail (écran, clavier, chaise, etc...) ?

Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon

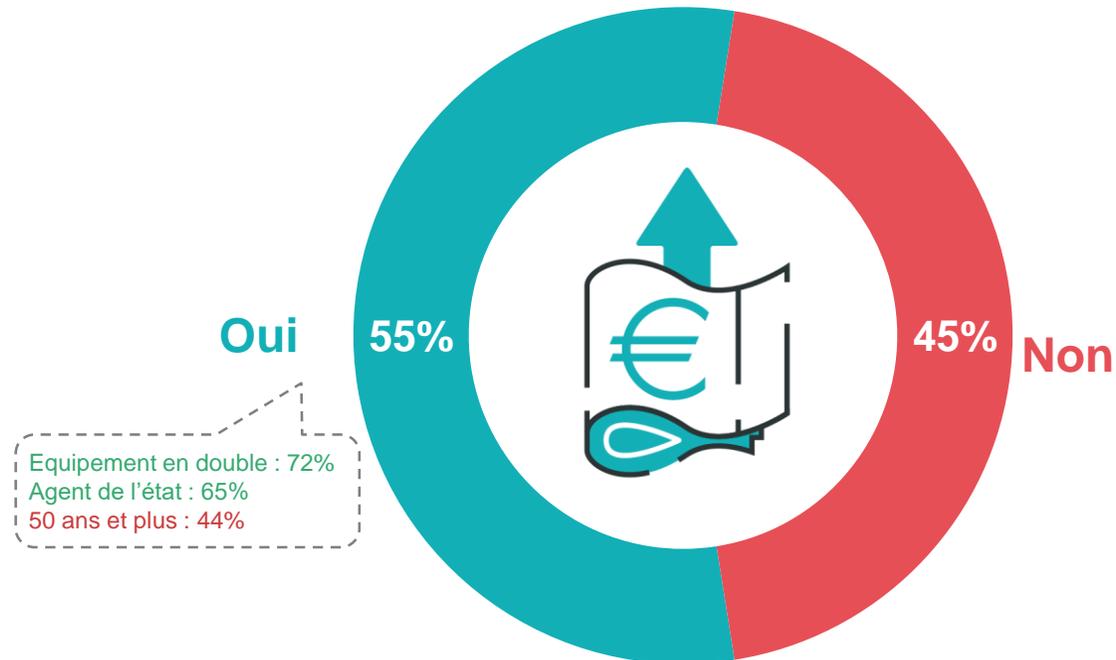




Une augmentation des dépenses énergétiques observée par plus de la moitié des agents en télétravail, et plus encore chez ceux ayant eu besoin d'ajouter des équipements à leur domicile

Q18 : Depuis que vous êtes en télétravail, avez-vous constaté une augmentation de vos charges liées aux dépenses énergétiques (chauffage, électricité) ?

Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon



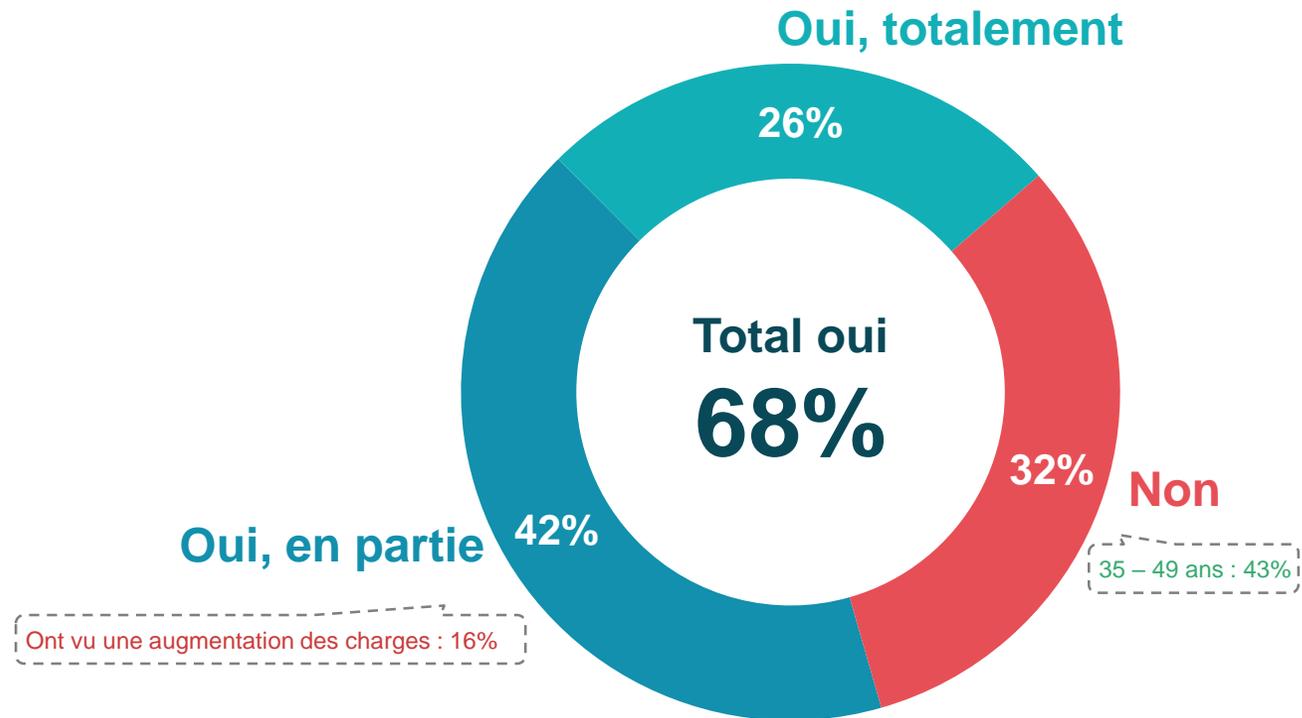


L'augmentation des dépenses énergétiques est relativement compensée par l'économie réalisée sur les frais de déplacement pour la majorité des télétravailleurs



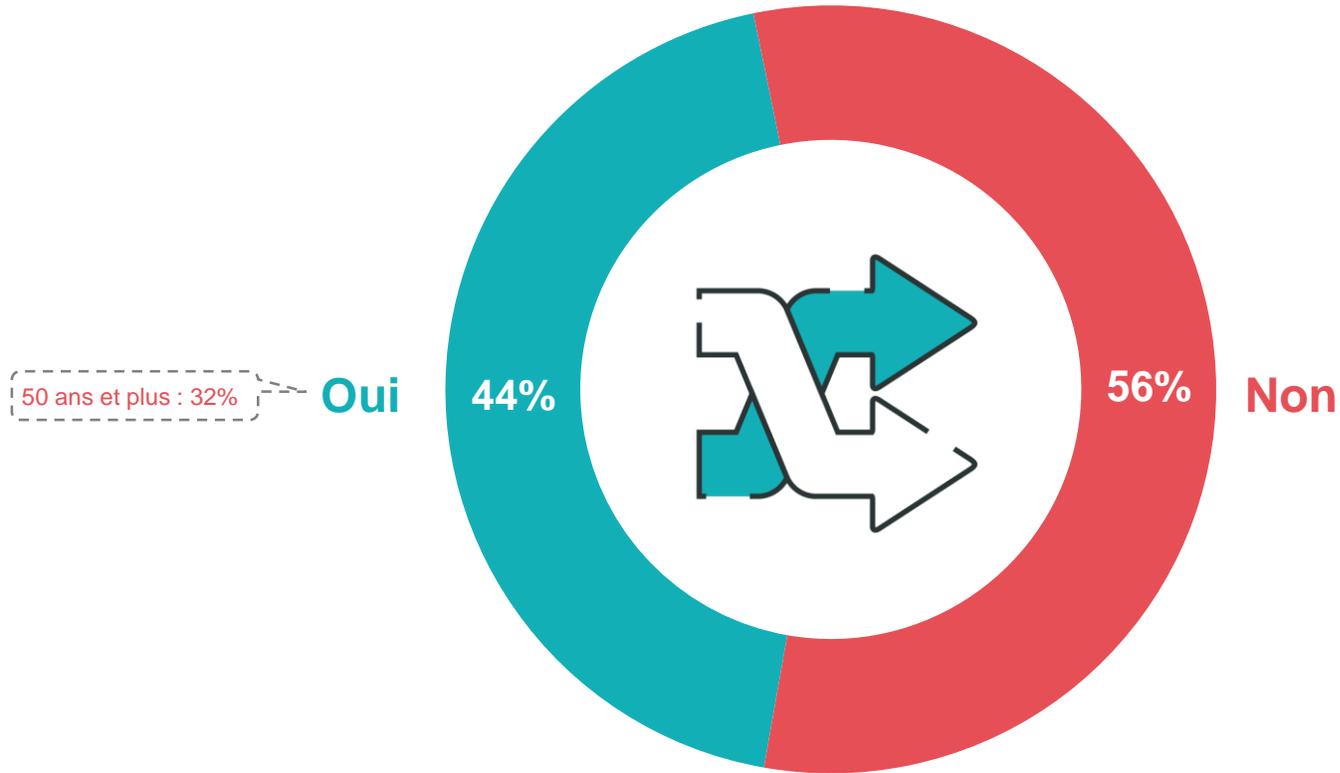
313 agents

Q19 : Au final, l'économie réalisée sur vos déplacements compense-t-elle les frais liés à vos dépenses énergétiques ?
Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon



Le télétravail, une alternative aux arrêts maladie ou congés garde d'enfant pour près d'1 agent sur 2

Q14 : Vous est-il déjà arrivé de télétravailler plutôt que de poser un arrêt maladie ou un congé pour garder un enfant malade ?
Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon

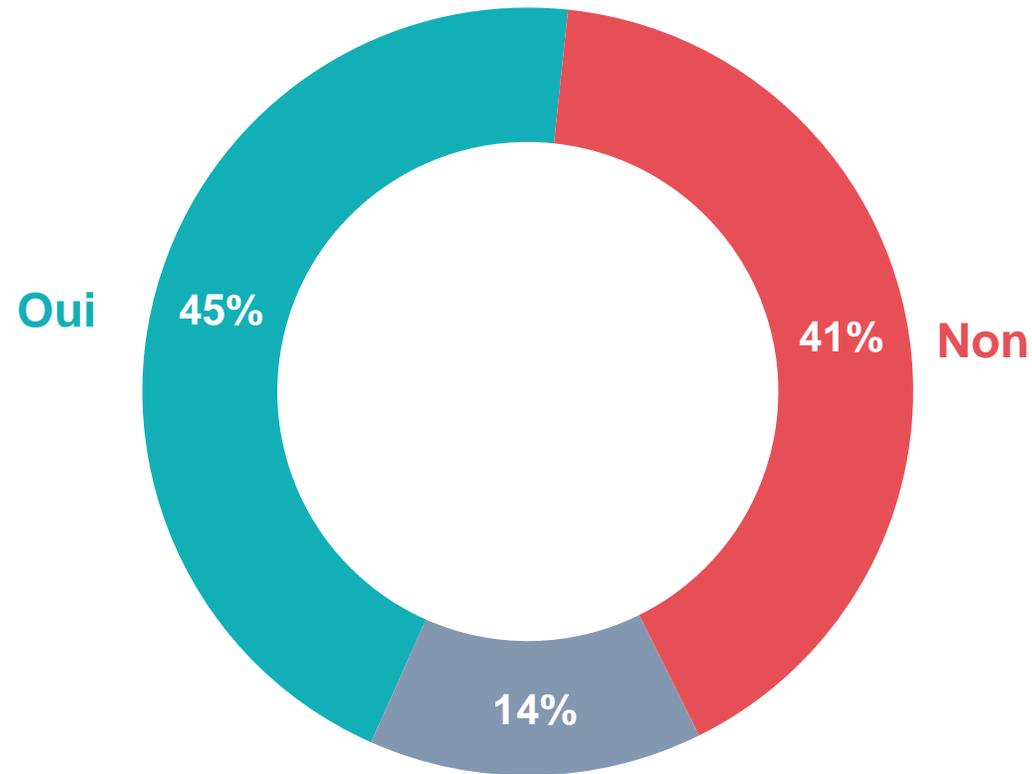




Des agents divisés à l'idée de partager un bureau afin de réduire les surfaces inutilisées avec le télétravail

Q20 : Seriez-vous prêt à partager un bureau avec des collègues pour réduire les surfaces de bureaux inutilisés à cause du télétravail ?

Question posée à ceux pratiquant le télétravail, soit 29% de l'échantillon



Ma fonction ne me permet pas de disposer d'un espace de travail personnel



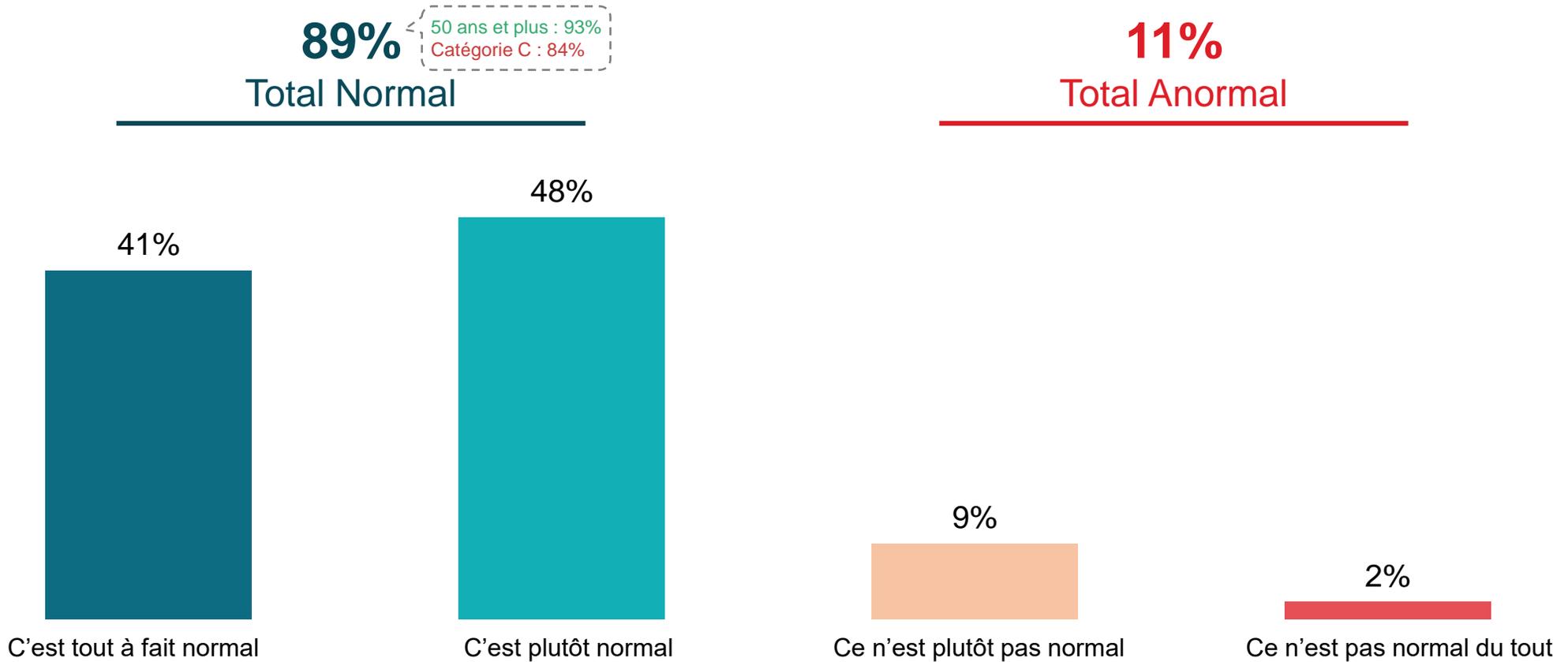
C

Des agents ouverts aux propositions pour améliorer leurs conditions de travail

L'accompagnement accordé à ceux pratiquant le télétravail est perçu positivement par les salariés de la fonction publique...



Q15 : La pratique du télétravail peut donner lieu à des mesures particulières d'accompagnement (indemnité financière de télétravail, fourniture de matériel...), qu'en pensez-vous ?

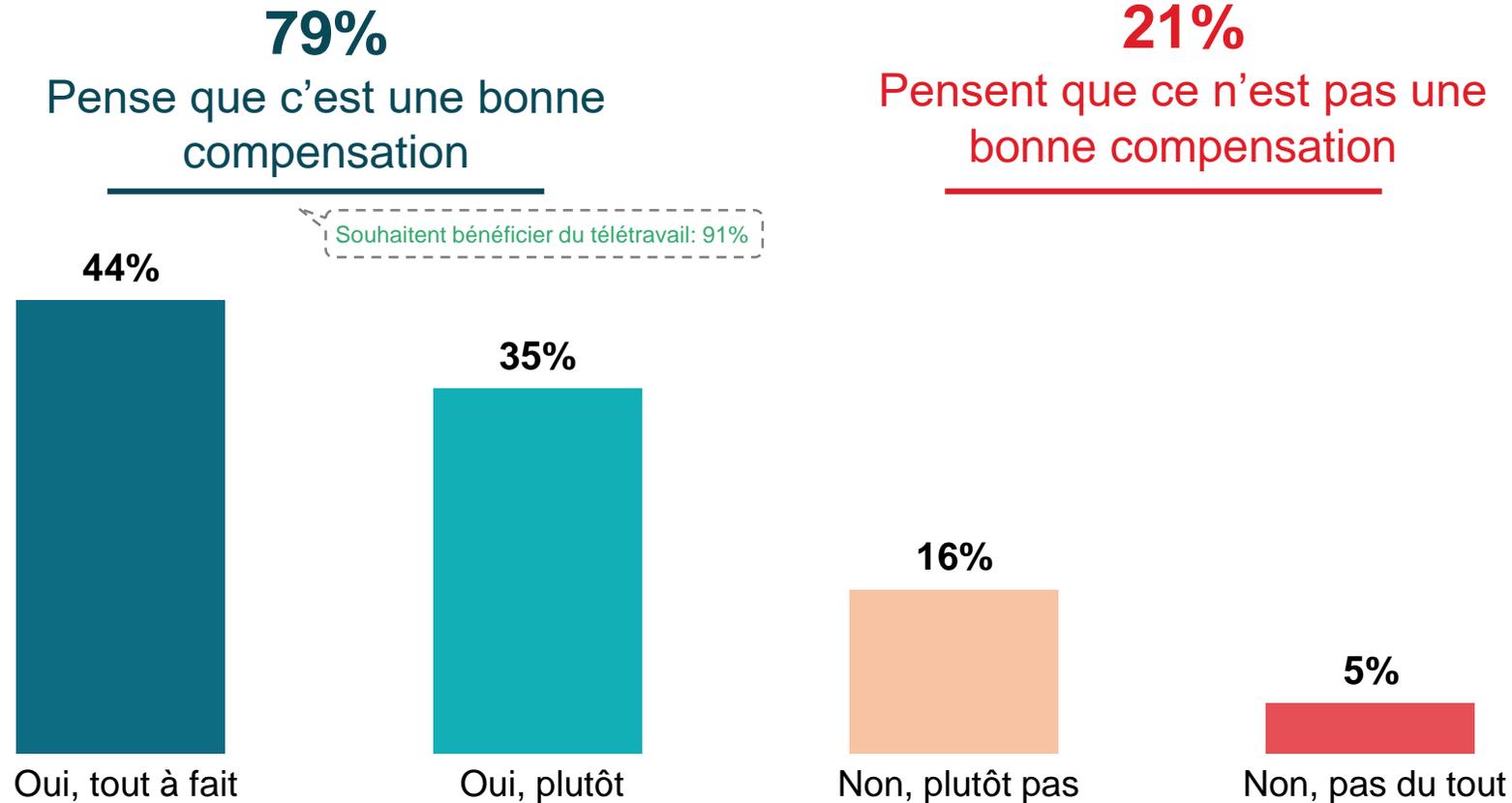




...pour autant, la grande majorité d'entre eux seraient favorables à proposer la semaine de 4 jours comme compensation pour ceux qui ne peuvent pas télétravailler

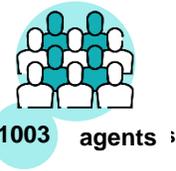


Q4 : Selon vous, proposer une semaine de 4 jours (avec le même volume horaire) à ceux qui ne peuvent pas télétravailler serait-il une bonne compensation ?

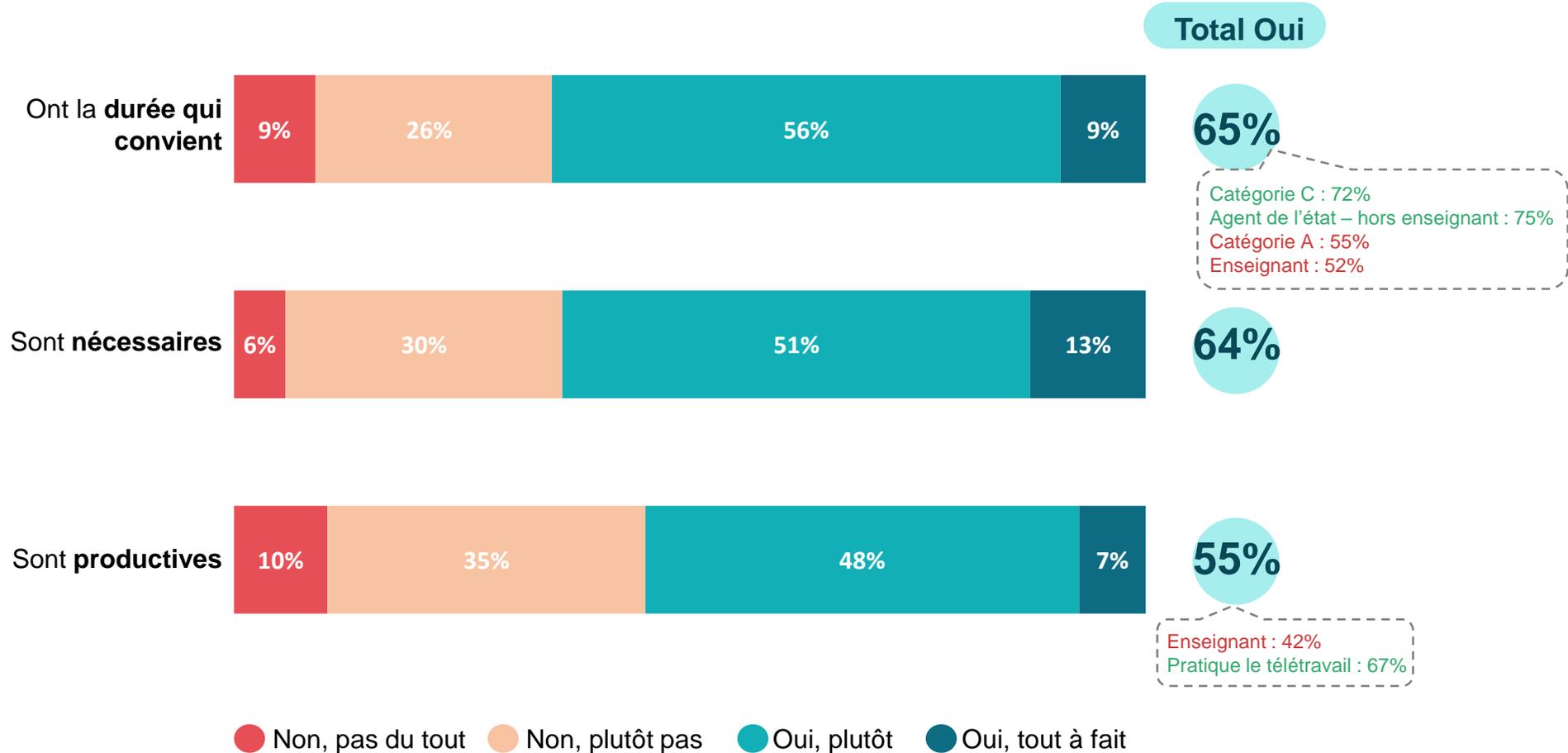




Des réunions plutôt adaptées, un gain de productivité observé par ceux pratiquant le télétravail



Q13 : Diriez-vous que les réunions auxquelles vous participez...





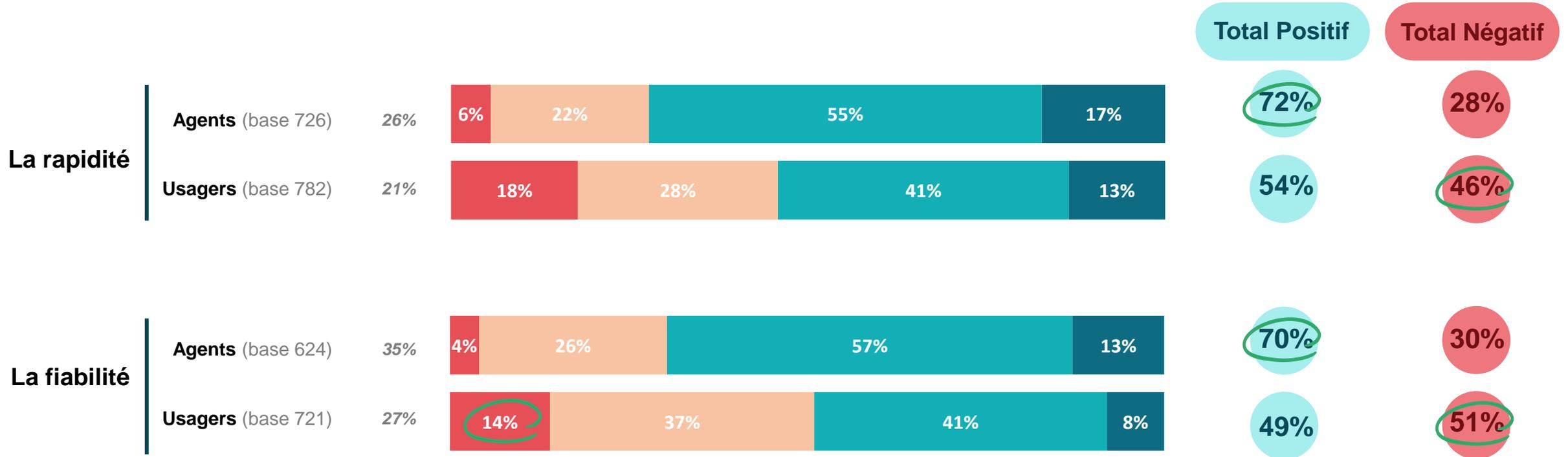
02

Agents et usagers, des perceptions inégales sur la dématérialisation du service public



Les agents perçoivent plus facilement les bénéfices du télétravail sur les services rendus en termes de rapidité et de fiabilité que les usagers

Q16 : Pour chacun des critères suivants, merci de nous indiquer si vous pensez que le télétravail impacte...
Hors pas d'impact



Note : Une part non négligeable n'observe pas d'impact

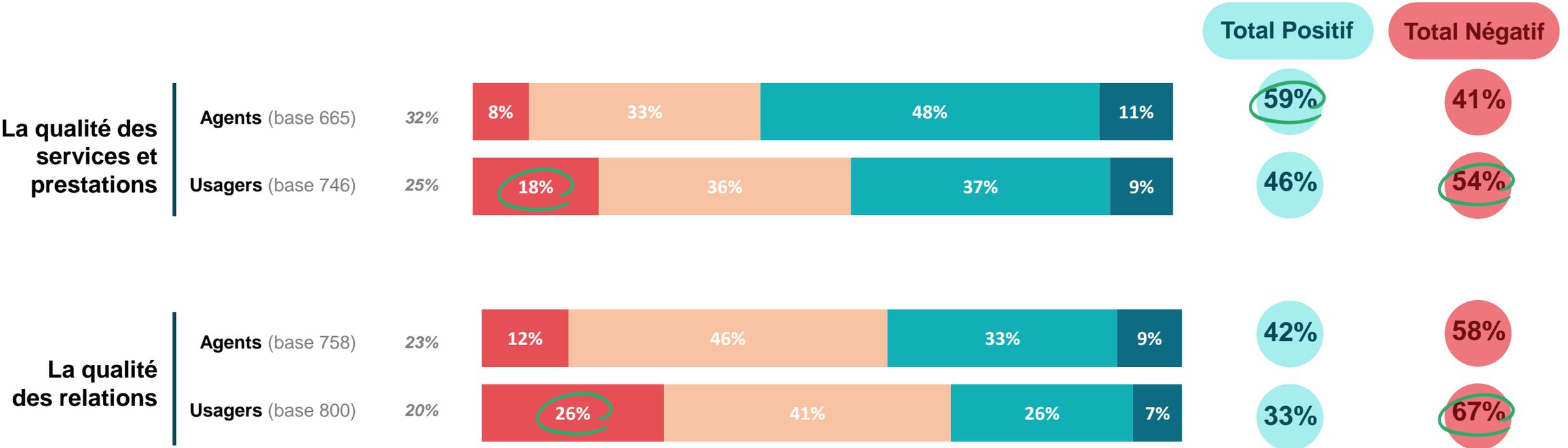
N'observent pas d'impact

- Un impact très négatif
- Un impact plutôt négatif
- Un impact plutôt positif
- Un impact très positif



Les usagers se montrent largement moins positifs que les agents sur l'impact du télétravail dans la qualité des services et surtout des relations

Q16 : Pour chacun des critères suivants, merci de nous indiquer si vous pensez que le télétravail impacte...
Hors pas d'impact



Note : Une part non négligeable n'observe pas d'impact

N'observent pas d'impact ● Un impact très négatif ● Un impact plutôt négatif ● Un impact plutôt positif ● Un impact très positif



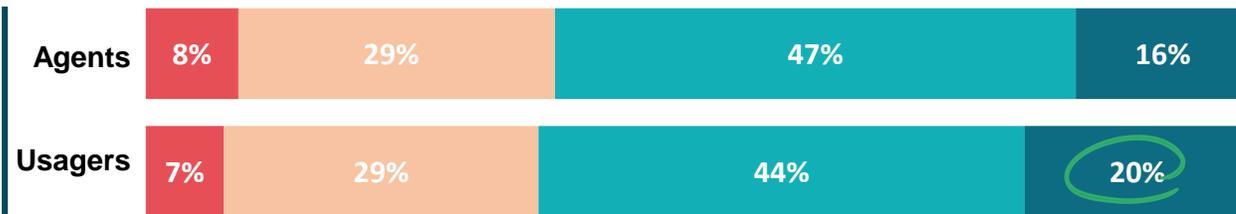
Des niveaux d'accords moyens sur la pression qui pèse pour les agents en contact avec le public et le sens d'un meilleur service public rendu



1003 agents ;
1004 usagers

Q17 : Le télétravail a eu un impact sur la dématérialisation du service public. Que pensez-vous des affirmations suivantes à ce propos ?

La dématérialisation **ajoute de la pression sur les personnels en contact avec le public** (plus de sollicitations, etc.)



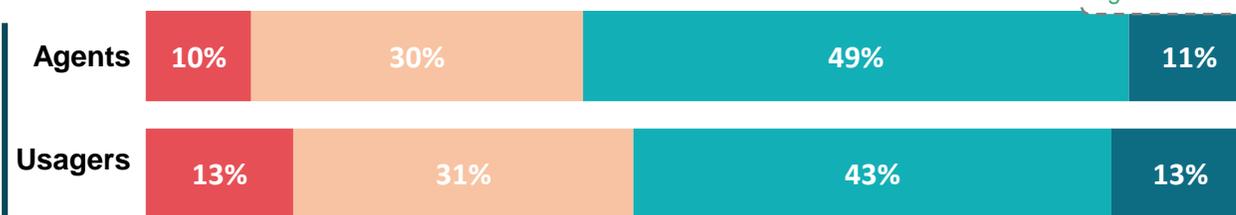
Total d'accord

63%

64%

65 ans et plus : 70%

La dématérialisation va dans **le sens d'un meilleur service public rendu** (flexibilité, facilitation de certaines démarches, etc.)



Agent télétravaillant : 69%

60%

56%

25 – 34 ans : 69%
50 ans et plus : 45%

● Pas du tout d'accord ● Plutôt pas d'accord ● Plutôt d'accord ● Tout à fait d'accord



Un consensus entre les agents et les usagers sur l'impact de la dématérialisation du service public notamment sur la dimension écologique



1003 agents ;
1004 usagers

Total d'accord

Q17 : Le télétravail a eu un impact sur la dématérialisation du service public. Que pensez-vous des affirmations suivantes à ce propos ?

80%

25 – 34 ans : 93%

75%

Moins de 35 ans : 82%
50 ans et plus : 69%

76%

75%

Moins de 35 ans : 80%
50 – 64 ans : 69%

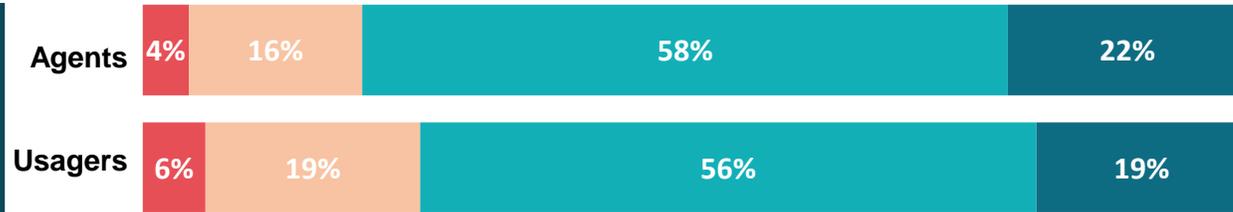
71%

Agent télétravaillant : 60%

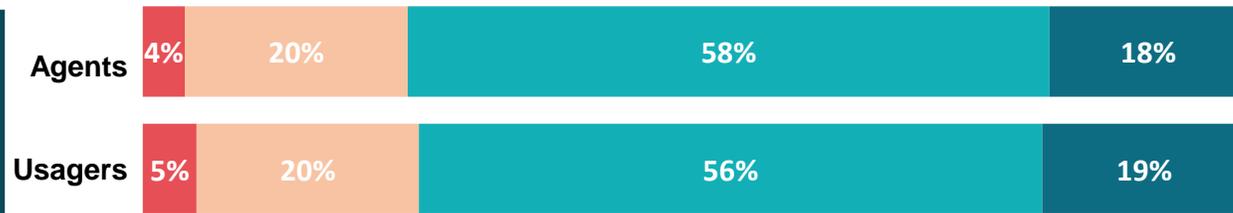
73%

Moins de 35 ans : 66%

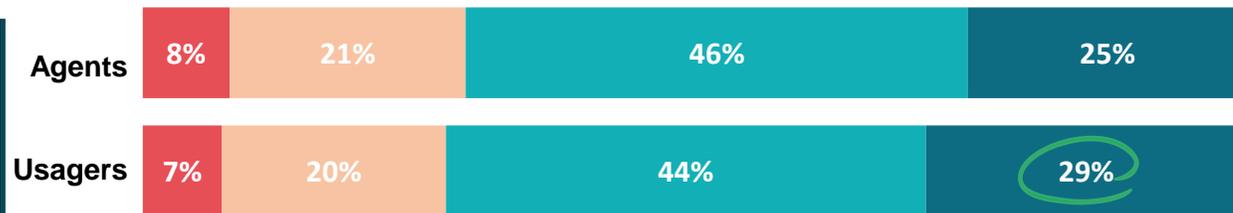
Le télétravail **permet d'optimiser l'empreinte écologique des services publics** (moins de transport, locaux adaptés, etc.)



Le télétravail **a des effets indirects sur l'empreinte écologique** à mieux prendre en compte (consommations numériques au foyer des télétravailleurs, etc.)



La dématérialisation tend à **dégrader le service public rendu** (perte de contact humain, manque d'adaptation aux cas particuliers, etc.)



● Pas du tout d'accord ● Plutôt pas d'accord ● Plutôt d'accord ● Tout à fait d'accord



Différence significative positive/négative entre agents et usagers



03

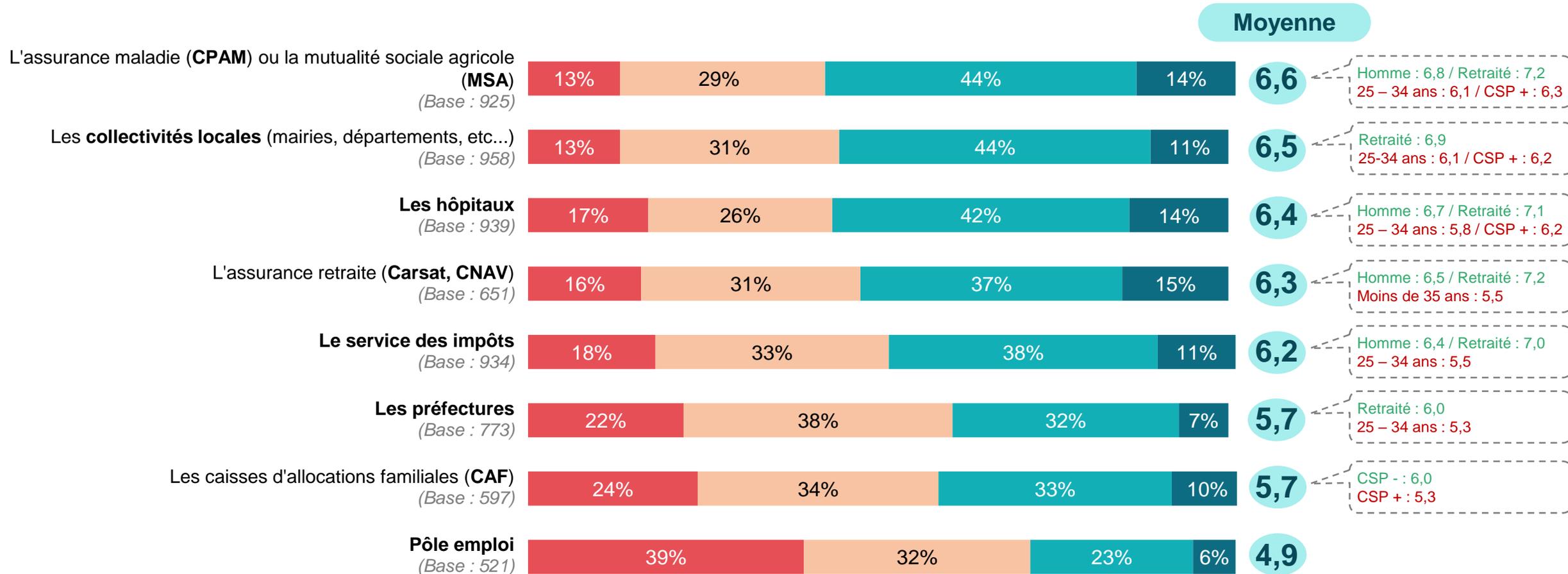
Volet Usagers



Une satisfaction moyenne à l'égard des différents services publics, en particulier Pôle emploi. Les hommes et les retraités sont les populations les plus satisfaites

Q1 : De manière générale, quelle est votre satisfaction à l'égard des services publics suivants ?

Base, hors Non concerné

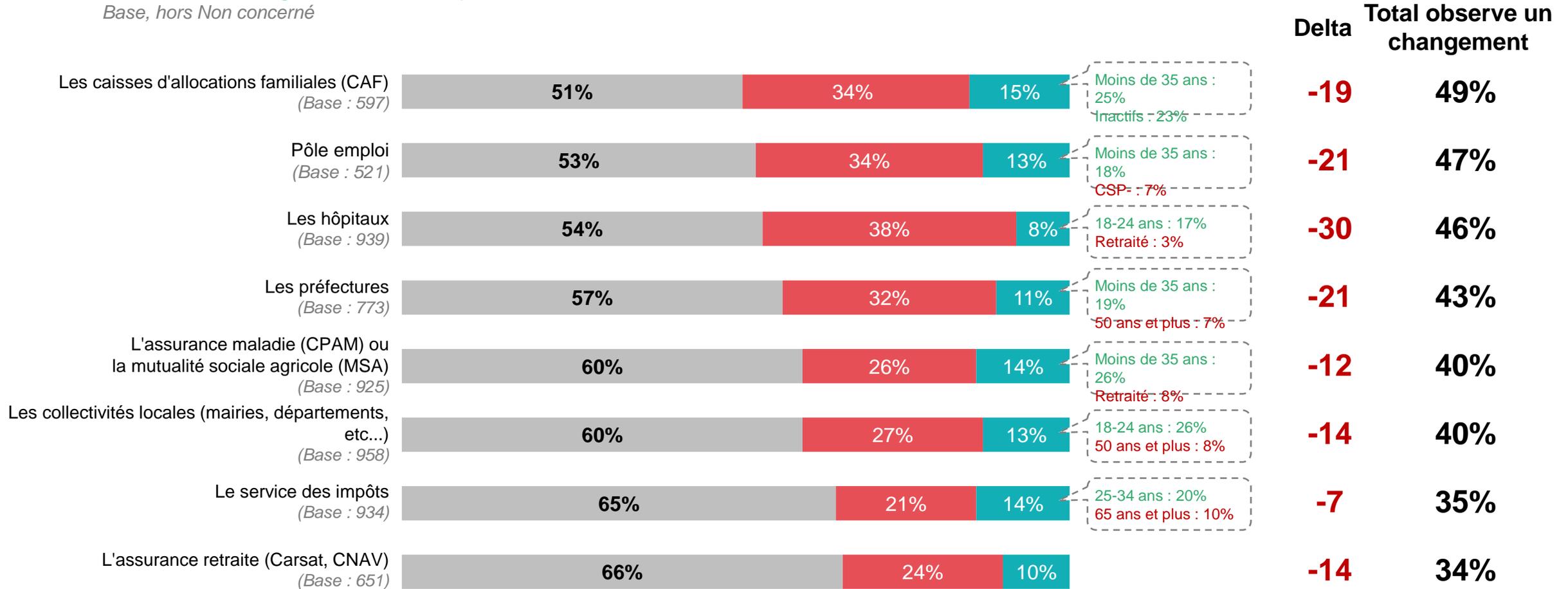




Les usagers ne perçoivent majoritairement pas de changement en lien avec le télétravail dans les prestations fournies par les services publics. Quand un changement est observé, il tend plutôt vers une dégradation

Q2 : Et toujours en lien avec le développement général du télétravail, pour chacun des services publics suivants, avez-vous observé un changement dans les prestations fournies ?

Base, hors Non concerné





Les Maisons France Services sont connues par un peu moins de la moitié des usagers

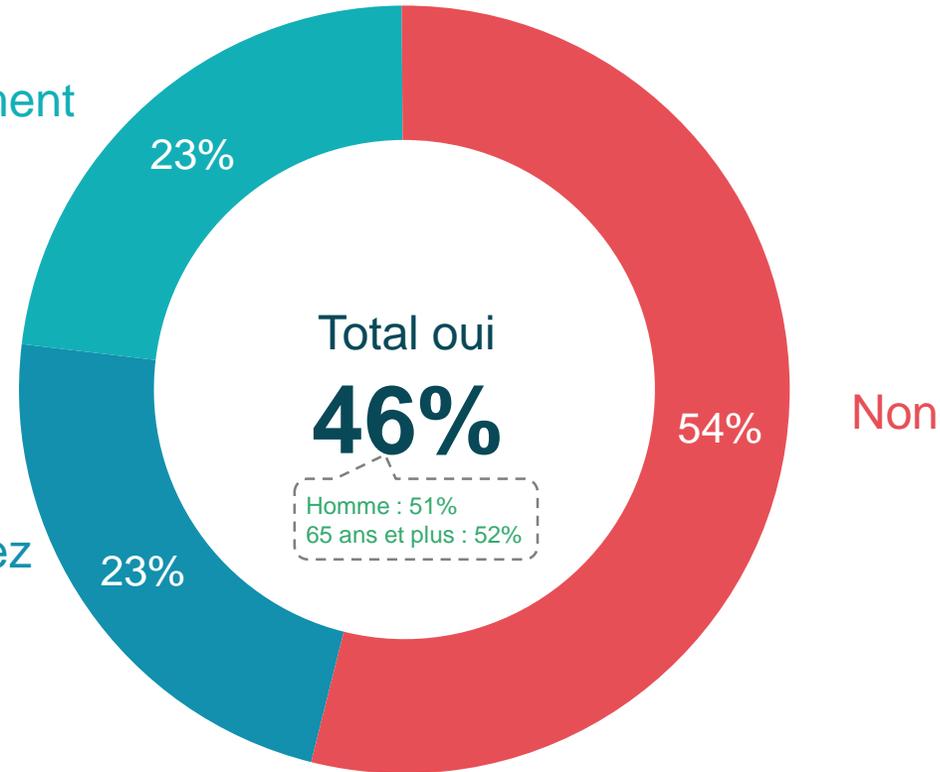


Q3 : Avez-vous déjà entendu parler des Maisons France services ?

Oui, mais vous connaissez uniquement de nom

Oui, et vous savez exactement de quoi il s'agit

Homme : 26%

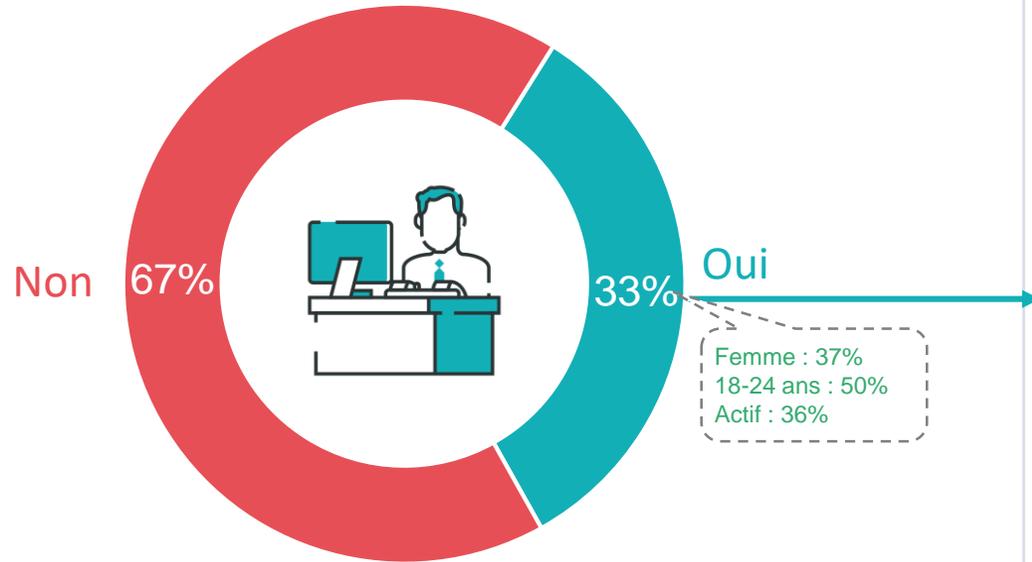




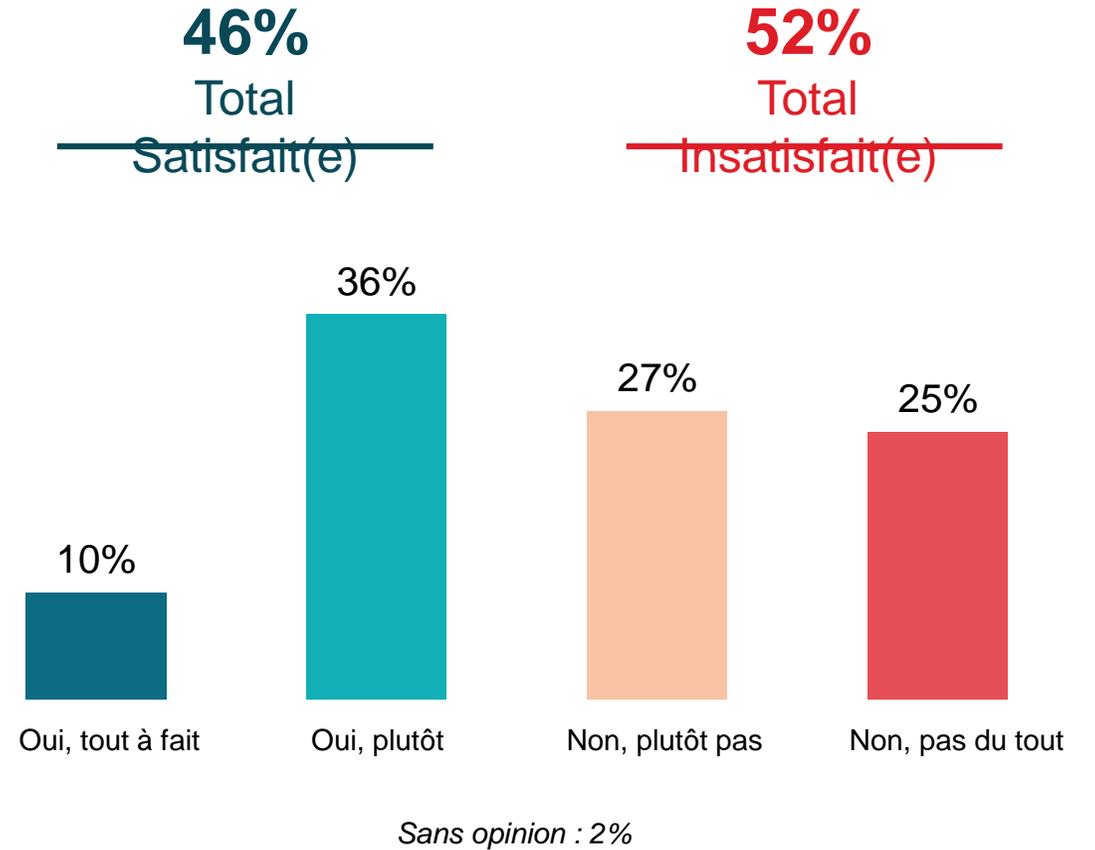
Un tiers des usagers ont contacté un service public par téléphone ces derniers mois et la moitié se dit insatisfaite de cet appel



Q4 : Avez-vous appelé un standard téléphonique d'un service public dans les derniers mois ?



Q5 : Et quel est votre niveau de satisfaction suite à cet/ces appel(s) ?
Question posée à ceux ayant appelé un standard téléphonique, soit 33% de l'échantillon





La synthèse



“ Résultats à retenir

1.

29%

Des agents de la fonction publique pratiquent le télétravail

2.

52%

Des agents qui n'ont pas la possibilité de faire du télétravail souhaiteraient en bénéficier

3.

8,1/10

La satisfaction d'être en télétravail dont 49% qui accordent une note de 9 à 10

4.

Les 3 principaux bénéfices du télétravail pour les agents :

- Réduction du temps de transport : 73%
- Environnement plus calme : 56%
- Meilleur équilibre de vie : 50%

5.

55%

Des agents en télétravail constatent une augmentation de leurs charges énergétiques

6.

67%

Des usagers estiment que le télétravail impacte négativement la qualité des relations ...dont 26% un impact très négatif

« sources illustration : pexels »

Les enseignements clés

La pratique du télétravail dans la fonction publique

L'ensemble des métiers de la fonction publique ne permettent pas la pratique du télétravail, ainsi 39% des agents peuvent aujourd'hui prétendre à ce mode de travail. Au global, ce sont 3 agents de la fonction publique sur 10 (29%) qui pratique actuellement le télétravail tandis que 10% éligibles à cette pratique préfèrent travailler sur site.

6 agents de la fonction publique sur 10 n'ont aujourd'hui pas la possibilité de faire du télétravail bien que la moitié d'entre eux le souhaiteraient (52% dont 25% de oui, tout à fait).

Le vécu du télétravail des agents de la fonction publique

Les agents en télétravail sont satisfaits de ce mode de fonctionnement (8,1/10), la moitié d'entre eux accordent même une note de 9 à 10. Les femmes sont les plus satisfaites (8,6/10 et 60% de notes de 9 à 10). Dans le détail, les agents télétravailleurs mettent en avant les bénéfices qu'ils tirent de cette pratique : 88% sont satisfaits de l'équilibre de vie apporté (dont 41% de très satisfaits) et 73% citent comme principal avantage la réduction du temps de transport.

Ils n'en oublient pas pour autant certaines difficultés notamment liées à une dégradation des relations humaines en télétravail, 65% citent comme première difficulté le manque de communication interne et 60% une intégration et une cohésion d'équipe insuffisantes. Il est à noter que 84% des jeunes de 24 à 35 ans qui pratiquent le télétravail soulignent un sentiment d'isolement.

6 salariés de la fonction publique en télétravail sur 10 citent comme difficulté un manque d'outils et d'équipement pour pratiquer le télétravail, un aspect qui oblige la moitié des télétravailleurs à ajouter des équipements à leur domicile

Les enseignements clés

L'impact écologique du télétravail

Plus de la moitié (55%) des agents en télétravail constatent une augmentation de leurs charges liées aux dépenses énergétiques, un constat en augmentation (72%) chez ceux qui ont dû ajouter des équipements à leur domicile.

Pour autant, près de 7 télétravailleurs sur 10 (68%) estiment que les dépenses énergétiques sont en partie compensées (26% totalement) par l'économie réalisée sur les déplacements.

Plus globalement, les usagers et les agents de la fonction publique s'accordent pour dire que le télétravail permet d'optimiser l'empreinte écologique des services publics (80% pour les agents et 75% pour les usagers), mais ils reconnaissent également les effets indirects de cette pratique (76% pour les agents et 75% pour les usagers).

L'impact du télétravail et de la dématérialisation dans les services rendus aux usagers

Le télétravail impacte les services rendus aux usagers, c'est ce qu'une majorité d'usagers et d'agents observent, mais d'une manière différente. Si parmi ceux qui observent une différence, près de 7 agents sur 10 estiment que le télétravail améliore la rapidité (72%) et la fiabilité (70%) seulement la moitié des usagers sont de cet avis (respectivement 54% pour la rapidité et 49% pour la fiabilité).

L'impact du télétravail sur la qualité des services et des prestations est moins évident, 59% des agents voient un impact positif du télétravail sur cet aspect contre seulement 46% des usagers.

Les deux populations sont cependant d'accord pour dire que télétravail impacte négativement la qualité des relations, 26% des salariés estiment même qu'elle a un impact très négatif.



RENDRE LE MONDE INTELLIGIBLE POUR AGIR AUJOURD'HUI ET IMAGINER DEMAIN

WE ARE DIGITAL !

Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.

C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration - 8,9/10, et un fort taux de recommandation – 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.





RESTONS CONNECTÉS

www.opinion-way.com



Envie d'aller plus loin ?

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre



“opinionway

15 place de la République
75003 Paris

PARIS
CASABLANCA
ALGER
VARSOVIE
ABIDJAN

votre contact

Stéphane LEFEBVRE-MAZUREL
Directeur du département SmartCity et
INside

Tel. +33 1 81 81 83 48
slefebvre@opinion-way.com