

Les Echos

Télétravail : les salariés le plébiscitent mais veulent plus de garde-fous

Un sondage Opinionway pour le cabinet de conseil Empreinte Humaine souligne à la fois l'engouement suscité par l'expérience du travail à domicile, mais surtout les risques psychosociaux d'un télétravail mal organisé. L'étude alerte sur une « néotaylorisation » du travail pendant le confinement.



Sur les 27 % de sondés qui ont vécu le télétravail comme une contrainte, les trois quarts étaient fin mai en détresse psychologique. (iStock)

Par **Sophie Amsili**

Publié le 9 juin 2020 à 15h36 Mis à jour le 9 juin 2020 à 15h48

Alors que les millions d'actifs français [qui ont travaillé à domicile pendant le confinement](#) retrouvent progressivement le chemin du travail, une étude publiée ce mardi

permet de tirer les premières leçons de ce télétravail subitement imposé et de son impact psychologique.

Le sondage réalisé fin mai par l'institut Opinionway pour le cabinet de conseil Empreinte Humaine sur 2000 personnes représentatives des salariés français souligne tout d'abord l'engouement suscité par l'expérience du travail à domicile : avec 85 % de télétravailleurs qui souhaitent conserver la possibilité de faire du télétravail, la demande est incontestablement là.

Mais l'étude alerte surtout sur les risques psychosociaux d'un télétravail mal organisé. Premier constat : il ne doit pas être imposé et vécu comme une contrainte. C'est le cas d'un sondé sur quatre. Et parmi eux, 73 % étaient en détresse psychologique (contre 42 % des salariés interrogés en général, [en baisse par rapport à fin mai](#))

Une « néotaylorisation » du travail

Plus généralement, une majorité (53 %) de salariés déclarent vouloir plus de règles de fonctionnement pour encadrer le travail à domicile. Leurs griefs concernent la « réunionite » que le télétravail a engendré (6 sur 10 s'en plaignent), le caractère répétitif des tâches lorsqu'elles sont effectuées dans la solitude, sur le lieu de vie (54 %), ou encore le fait de ne pas être consulté pour des décisions qui les touchent (50 %).

Une part significative se plaint aussi de ne pas réussir à couper avec leur activité professionnelle à la fin de leur journée (40 %), ni de pouvoir organiser de manière autonome le déroulement de leur travail (30 %).

Télétravail : patronat et syndicats promettent un diagnostic à la rentrée

Télétravail : « une étape irréversible est franchie » pour le sociologue Bruno Marzloff

Au vu de ces résultats et des témoignages qu'il a recueillis, le cabinet Empreinte Humaine évoque une « néotaylorisation » du travail : une organisation très segmentée, qui laisse peu de place à l'autonomie, avec un management dans le contrôle... Le travail y perd en sens et en qualité.

Le cabinet tire donc la sonnette d'alarme : il ne faut pas reproduire les erreurs de l'arrivée des e-mails en entreprise, qui a créé un problème d'hyperconnexion traité tardivement. Une réflexion s'impose dès maintenant, explique-t-il.

« Une certaine forme de télétravail, mais pas le télétravail lui-même, peut générer une forme de détresse », a souligné son président Christophe Nguyen, lors de la présentation de l'étude, avant de conclure : « Il y a un vrai sujet d'accompagnement pour qu'il puisse être source de bien-être et de santé psychologique ».

« Bienveillance » pour le retour au travail

Si le déconfinement a diminué la détresse psychologique des salariés en général (42 % d'entre eux, soit 5 points de moins que mi-avril), il a aussi créé de nouvelles tensions au sein de l'entreprise, selon 41 % des sondés. Certains citent des problèmes d'équité, d'autres un vécu difficile pendant le confinement...

Le cabinet Empreinte humaine recommande une aide psychologique, non par de simples lignes d'écoute, mais aussi par des espaces de dialogue où les salariés peuvent s'exprimer en sécurité sur leur vécu. « Il n'est pas nécessaire d'organiser un groupe de parole de gens traumatisés, mais de créer une bienveillance nécessaire pour retravailler les relations et permettre le retour », résume Christophe Nguyen.