



# avis & rapport

**Télétravail : un levier pour la santé  
des Franciliens et un outil  
d'inclusion ?**

**12 mai 2022**

Rapport et avis présentés au nom de la commission  
Santé, handicap et solidarité  
par **Yann HILAIRE**



avis

Avis n°2022-06

présenté au nom de la commission Santé, handicap et solidarité  
par **Yann HILAIRE**

---

## Télétravail : un levier pour la santé des Franciliens et un outil d'inclusion ?

12 mai 2022





Avis n° 2022-06  
présenté au nom de la commission Santé, handicap et solidarité  
par **Yann HILAIRE**

12 mai 2022

## Télétravail : un levier pour la santé des Franciliens et un outil d'inclusion ?

Certifié conforme

Le président

**Eric BERGER**

# **Le Conseil économique, social et environnemental régional d'Ile-de-France**

**Vu :**

## ***Internationaux***

- La Charte d'Ottawa adoptée le 21 novembre 1986 lors de la première conférence internationale pour la promotion de la santé et particulièrement les dispositions visant la réduction des inégalités sociales de santé ;

## ***Nationaux***

- La loi n° 98-657 du 29 juillet 1998, loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions ;
- La loi n° 2004-806 de Santé publique du 9 août 2004 ;
- La loi n° 2004-809 du 13 août 2004 sur les libertés et responsabilités locales ;
- La loi n° 2005-02 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015, relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;
- L'accord cadre européen sur le télétravail du 16 juillet 2002 transposé par l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 ;
- L'article 46 de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 dite Warsmann, relative à la simplification du droit et l'allégement des démarches administratives ;
- La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels ;
- Les articles 21 et 40 de L'Ordonnance n° 2017-1387 ;
- L'Accord National Interprofessionnel du 26 novembre 2020, arrêté du 2 avril 2021 « pour une mise en œuvre réussie du télétravail » ;
- Le Code général des collectivités territoriales ;
- Le Code de la santé publique ;
- L'article 1 de la Charte de l'environnement de 2004 intégré dans le préambule de la Constitution de 1958 : « chacun a le droit de vivre dans un environnement équilibré et respectueux de la santé » ;
- Les rapports du Haut comité pour la santé publique publiés depuis 1998 ;
- Le Rapport enquête Sumer de la DARES (2017) ;
- L'enquête décennale de l'INSEE sur la santé des Franciliens 2002-2003 (2007) ;
- Les rapports de l'ORS et notamment :
  - la santé observée en Seine-Saint-Denis (2016),
  - les déserts médicaux (2018) ;

## ***Régionaux***

- L'Atlas de la santé en Ile-de-France, publié en septembre 2005, ouvrage collectif édité par l'Iaurif et ses suites ;
- Les guides : du télétravail pour les Franciliens (avril 2020), des outils digitaux du travail à distance (mai 2021) ;
- La Délibération CR 2021-080 du 15 décembre 2021 – Budget de la Région Ile-de-France pour 2022 ;
- Les aides régionales relatives :
  - au développement de l'e-santé,
  - aux projets d'infrastructures haut débit (SCORAN et SDTAN),
  - au développement de 1 000 tiers lieux à l'horizon 2021,
  - à l'industrie des entreprises de l'ESS (PM'up), à l'artisanat et aux métiers d'art (TP'up),
  - aux transports : notamment, au développement des circulations douces, à la mise en accessibilité des réseaux publics de transports collectifs, au fonctionnement des services PAM,

- au logement : production encadrée (assortie d'un critère de mixité de l'habitat) de logements locatifs sociaux, logements locatifs intermédiaires, logements pour jeunes, étudiants et apprentis, accompagnement des copropriétés en difficultés et lutte contre la précarité énergétique des logements sociaux,
- Les documents relatifs au télétravail :
  - note n° 181 APUR (atelier parisien d'urbanisme) Télétravail et mobilité dans le Grand Paris : Quel impact demain sur les réseaux de transport ? - juillet 2020,
  - série d'enquêtes réalisées sur un panel de Franciliens entre juin 2020 et octobre 2021 du collectif Mobilités Ile-de-France ;

## Avis du Ceser Ile-de-France

- Santé, inclusion
  - Avis n° 2016-13 – Favoriser les initiatives locales au service du lien social en Ile-de-France, M. Jean-Paul Lafitte – 26 octobre 2016,
  - Avis n° 2015-14 – La métropole du Grand Paris : l'Ile-de-France et la réforme territoriale, Mme Nicole Sergent – 22 octobre 2015 ;
- Logement
  - Avis n° 2017-20 – L'habitat du futur, Mme Marion Blank et M. Alain Lecerf – 13 décembre 2017 ;
- Environnement
  - Avis n° 2020-05 – Sobriété énergétique : quelles actions concrètes en Ile-de-France, Mme Hélène Ramajo – 27 février 2020 ;
- Transports
  - Avis n° 2017-05 – Les besoins de mobilité des personnes : offres nouvelles et impacts, M. Vincent Gautheron, M. Jean-Michel Richard – 23 février 2017,
  - Contribution de la commission Transports et mobilités, novembre 2019 ;
- Emploi et économie
  - Avis n° 2021-14 : L'aide régionale aux acteurs économiques dans le cadre de la crise sanitaire, M. Bernard Cohen-Hadad – 12 juillet 2021,
  - Avis n° 2021-04 – Mise en œuvre opérationnelle des bassins d'emploi, Mme Corinne Dos Santos – Malhado et M. Lionnel Rainfray – 29 janvier 2021,
  - Avis n° 2020-15 – L'Entreprise 4.0 : réussir le passage à l'entreprise du futur, M. De Souza – 15 octobre 2020,
  - Avis n° 2020-08 – Quelles politiques régionales franciliennes pour vivre autrement après la crise ? Mmes Stéphanie Gastaud et Nathalie Marchand – 14 septembre 2020,
  - Avis n° 2020-07 – Comment la Région peut-elle mieux s'organiser et mieux se préparer en cas de crise touchant son territoire ? Mme Joëlle Paris – 14 septembre 2020,
  - Avis n° 2020-06 – La société civile francilienne face à la crise, Mme Mireille Flam – 14 septembre 2020 ;
- Jeunes
  - Avis n° 2021-08 – Améliorer les conditions de vie étudiante en Ile-de-France : des leviers pour agir ? Mmes Nathalie Machon et Alexane Riou – 29 avril 2021 ;
- Contribution « refaire société : piste d'action pour la reconstruction du lien social en Ile-de-France » – 14 mars 2019 ;
- Contribution de la Cfdt – 10 février 2021 ;
- Contribution de la Cgt – 10 mai 2021.

## Considérant :

### Définitions

- Le **télétravail** s'entend comme toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail, qui aurait pu être fait dans les locaux de l'employeur, est effectué par ses salariés hors de ses locaux, de façon plus ou moins régulière et volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication, dans le cadre d'un accord réciproque formalisé, ou non (Vayre, 2019) ;

- La **santé** est un état complet de bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité (Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ;
- La **santé au travail** vise trois objectifs distincts (Organisation Internationale du Travail (OIT) et de l'OMS) :
  - maintenir un haut degré de bien-être physique, mental et social des salariés,
  - prévenir les risques auxquels sont exposés les employés sur leur lieu de travail et ainsi les protéger de tout dommage,
  - maintenir les salariés dans un emploi adapté à leurs capacités physiologiques et psychologiques ;
- La **précarité** est « l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut-être plus ou moins grave et définitive. Elle conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle tend à se prolonger dans le temps et devient persistante, qu'elle compromet gravement les chances de reconquérir ses droits et de réassumer ses responsabilités par soi-même dans un avenir prévisible »<sup>1</sup> ;
- L'**inclusion sociale** est considérée comme le contraire de l'exclusion sociale. Elle concerne les secteurs économiques, sociaux, culturels et politiques de la société et plus spécifiquement des marchés du travail ouverts à tous en facilitant l'entrée sur ces marchés, en s'attaquant à la pauvreté des travailleurs et en évitant le cercle vicieux de la pauvreté, ainsi que les facteurs décourageant le travail (CNLE).

#### Caractéristiques démographiques de l'Ile-de-France

- Que si l'Ile-de-France se caractérise par une espérance de vie à la naissance particulièrement élevée, des différences de mortalité importantes marquent les territoires, reflets du profil socio-démographique de leurs populations ;
- Que si l'Ile-de-France est une région jeune, dont le dynamisme démographique et économique en fait une des plus riches régions d'Europe, les situations de pauvreté et de précarité sont grandissantes avec 12 % des Franciliens vivant dans un foyer en dessous du seuil de bas revenu fixé par l'INSEE ; la lutte contre l'exclusion et les difficultés d'accès au numérique sont donc une priorité des politiques régionales ;
- Que si les Franciliens ont une plus grande longévité, celle-ci est tempérée par des vulnérabilités spécifiques et des affections et pathologies chroniques ;
- Que de nombreuses disparités, notamment de revenus selon les territoires, les catégories socio-professionnelles, les sexes, entraînent pour les Franciliens des inégalités d'accès à la citoyenneté, à l'emploi, à la culture.

#### Constats en matière de télétravail (en Ile-de-France idéalement) : statistiques et éléments de bilan

- En 2019, 250 000 cadres (sur 1 750 000) télétravaillaient et 150 000 employés (sur 3 961 000) en Ile-de-France ;
- Le peu de statistiques régionales disponibles en matière de pratique du télétravail ;
- Le télétravail demeure un engagement négocié, discuté, adopté au sein des entreprises mis en place dans le cadre d'un dialogue social et reste un choix volontaire ;
- Le télétravail a des impacts sur la santé, et l'environnement, ... et aussi des conséquences sur l'isolement social et la sédentarité du télétravailleur... ;
- La pandémie mondiale, phénomène inédit, entraînant un recours massif au télétravail a amplifié et accéléré ces phénomènes et démontré l'intérêt de cette organisation du travail pour le maintien de l'activité économique ;
- Que cette nouvelle façon de travailler apparue récemment, et imposée à 100%, pour certains travailleurs, en urgence, pendant la pandémie et le confinement, n'est pas la situation normale. De plus, elle ne concerne qu'une certaine catégorie d'emplois et n'est pas adaptée à toutes les professions... ;
- Tout secteur confondu, le télétravail semble avoir davantage pénalisé les femmes, en Ile-de-France comme au niveau national. D'après une étude de l'Ugict, elles sont plus nombreuses à

<sup>1</sup> Rapport " Grande pauvreté et précarité économique et sociale adopté par le Conseil économique et social / BO du 10 et 11 février 1987.

- déclarer devoir s'occuper en parallèle de leurs enfants et des tâches ménagères et devoir y consacrer un temps supérieur ;
- Le confinement a renforcé les risques de violences conjugales et intrafamiliales ;
  - La transformation des demandes immobilières à la suite des deux confinements et les aspirations des travailleurs urbains se modifient : le souhait de plus d'espace, de pièce dédiée, de balcons, de nature s'est manifesté clairement et pourrait enclencher de nombreux départs dans des zones péri-urbaines ou hors Ile-de-France ;
  - De nombreux salariés ne sont pas suffisamment équipés (absence d'environnement de travail et d'outils adaptés, frais divers occasionnés peu ou pas pris en charge) ;
  - Les horaires de travail et le droit à la déconnexion ne sont pas suffisamment respectés dans le cadre du télétravail ;
  - L'indéniable influence du télétravail sur la santé et l'inclusion des Franciliens.

#### Éléments de contexte régionaux

- La Région Ile-de-France, chef de file de l'aménagement du territoire, se doit de participer à la résilience de l'économie francilienne en accompagnant son adaptabilité et en favorisant une meilleure organisation du travail.

#### **Ayant auditionné, rencontré :**

- Mme Elisabeth Alfanderi, responsable des relations de presse, Malakoff – Humanis ;
- M. Yves Badoual, chargé de mission, Aract Ile-de-France (Anact – Aract) ;
- M. Gaetan Bourmaud, professeur à Paris 8 ;
- Mme Caroline Godinot, directrice du développement et accompagnement des RH, pôle RH de la Région Ile-de-France ;
- Dr Chantal Moutet-Krebs, médecin du travail 95 et membre de la CRSA ;
- M. Emmanuel Raison, adjoint DRH et Jérôme Sontag, Chef du département du SIRH et de la transformation numérique, DRH de l'APHP ;
- M.Thierry Roger, DRH Elior ;
- Mme Murielle Vandecapelle-Siclis, CRIFH et conseillère Ceser ;
- Mme Émilie Vayre, chercheuse, université Paris 10.

#### **Emet l'avis suivant :**

#### **1. Favoriser le développement d'un télétravail encadré**

##### Observer et comprendre les enjeux du télétravail à l'échelle régionale et anticiper les besoins

#### **Article 1 – Une nouvelle mission d'observation pour l'ORS**

Le Ceser invite la Région à envisager rapidement la mise en place d'une « mission d'observation des pratiques du numérique et du télétravail » confiée à l'ORS rassemblant tous les acteurs de la société civile, dont le Ceser, permettant d'en mesurer les effets et d'orienter et coordonner les politiques régionales dans ce domaine.

Cette mission pourrait notamment :

- Etudier les impacts réels sociétaux, environnementaux et territoriaux du télétravail sur tous les Franciliens télétravailleurs ou non-télétravailleurs (salariés, proches, étudiants, retraités...). Par ces travaux, l'observatoire permettrait de comprendre les mécanismes en cours, en particulier du point de vue environnemental et du fonctionnement des réseaux, mais aussi au regard des enjeux sociaux et économiques ;
- Organiser des débats et de la concertation à l'échelle territoriale, pour définir la forme de télétravail souhaitable et adaptée au territoire, constituant un atout pour poursuivre les objectifs environnementaux, sociaux et économiques du territoire. Quel télétravail développer ?

Pour quels objectifs ? Avec quelles contraintes ? Comment être sûr de ne pas poursuivre des objectifs incompatibles avec les contraintes non négociables, en particulier le changement climatique et la biodiversité ? Pour cela, il faut lister à l'échelle du territoire les bénéfices espérés, les coûts certains et les potentiels effets paradoxaux ;

- Évaluer les effets négatifs sur l'environnement, afin de pouvoir réorienter le déploiement du télétravail si besoin.

#### Faire la promotion du télétravail : atouts et points d'alerte

#### **Article 2 – Une campagne d'information**

Le Ceser invite la Région à envisager rapidement une campagne d'information sur le télétravail mentionnant :

- Les transitions réussies ;
- Ses avantages, notamment la sobriété énergétique, la diminution de l'impact environnemental, la continuité du travail (en temps normal mais également pendant les crises sanitaires), l'amélioration de l'équilibre vie personnelle / travail et enfin les bénéfices sur la santé et l'inclusion ;
- Ses points de vigilance :
  - risques psychosociaux : risques d'isolement et de solitude, surcharge de travail, sur connexion voire addiction, perte de sens et qualité empêchée,
  - troubles musculosquelettiques : dégradation de la santé physique, sédentarité,
  - aggravation des violences intrafamiliales.
- L'indispensable changement de culture managériale du contrôle à la confiance (dialogue social, maintien du lien social et prévention des risques professionnels, ... des salariés).

#### Favoriser la diffusion des bonnes pratiques en matière de télétravail

#### **Article 3 – Rappel des propositions antérieures du Ceser**

Le Ceser rappelle ses propositions antérieures en matière d'opportunité d'accompagnement régional en direction des :

- « *Acteurs économiques, dans le cadre d'un programme ambitieux de formation et d'aménagement des espaces de travail, notamment par :*
  - *la création d'une plateforme de coopération et de partage autour des bonnes pratiques en matière de télétravail et des nouveaux modes de travail,*
  - *l'accompagnement et la participation au dialogue social permettant l'organisation du travail au bénéfice des salariés et des entreprises.*
- *Franciliens afin de faciliter leur changement des comportements pour développer la sobriété en termes de transports : à travers le partage de bonnes pratiques des entreprises comme les chartes de décalage des plages horaires en complément du télétravail. Il s'agit d'inciter les usagers à ne pas emprunter les transports en commun aux heures de pointe, en encourageant le télétravail lorsqu'il est possible. Il apparaît en effet opportun de promouvoir des orientations permettant de diminuer le nombre de déplacements : télétravail, multiplication des espaces de travail partagé dans des lieux stratégiques, développement de la téléconsultation médicale quand elle est indispensable en concertation avec les professionnels et les usagers. ».*

#### **Article 4 – A propos des deux guides régionaux**

Le Ceser apprécie la réalisation de deux guides méthodologiques par les services de la Région :

- Guide du télétravail pour les Franciliens – avril 2020 ;
- Guide des outils digitaux du travail à distance – mai 2021.

Le Ceser déplore toutefois la faiblesse de leur diffusion, le recours aux réseaux sociaux ne lui semble pas suffisant. Les structures œuvrant pour la promotion de la santé au travail (ARACT, SPSTI...) pourraient faciliter la diffusion de ces guides.

Le Ceser estime qu'une édition plus adaptée aux problématiques des TPE/PME devrait être envisagée. Un volet sur les pratiques individuelles (soutien physique, mental, équilibre...) des salariés lui semble nécessaire et indispensable.

### Contribuer à la concrétisation du télétravail

#### **Article 5 – Une contribution à l'installation, l'équipement, la formation**

Avec les structures œuvrant pour la promotion de la santé au travail, la Région pourrait envisager de contribuer à l'installation, à l'équipement et à la formation des télétravailleurs, manageurs et employeurs.

### 2. Favoriser l'égalité et l'attractivité des territoires

#### **Article 6 – Déployer des tiers lieux sur l'ensemble du territoire francilien**

Le Ceser prend acte de la politique régionale de « *déploiement de 1 000 nouveaux tiers-lieux (espaces de travail partagé, laboratoires de fabrication, télécentres) à échéance 2021 sur l'ensemble du territoire francilien, et en particulier en grande couronne dans les territoires et les quartiers politiques de la ville.* »

En effet, le télétravail ne se confine pas uniquement au domicile. Les tiers lieux permettent pour beaucoup un meilleur équilibre vie professionnelle - vie privée, cultivent le lien social tout en diminuant les temps de transports, sources de fatigue et de stress.

Le Ceser regrette un manque de bilans intermédiaires et souhaiterait connaître l'état d'avancement de ce déploiement, avec notamment une cartographie précise de ces lieux au niveau de la région.

Le Ceser attire l'attention sur la pertinence de l'installation de ces tiers lieux :

- au plus près des lieux de connexion et des gares actuelles et à créer, notamment, dans le cadre du projet de transport « Grand Paris Express »,
- au plus près de services collectifs (crèches, garderies, notamment),
- dans les locaux libérés de grands centres de bureaux,
- dans des locaux collectifs résidentiels de groupes immobiliers sociaux, lorsque ceux-ci ne sont pas utilisés par les actions de vie sociale pour lesquels ils ont été créés (Tiers lieux solidaires).

#### **Article 7 – Déployer des infrastructures haut débit d'ici 2023**

Le Ceser souligne l'importance de la poursuite de la mise en œuvre de la SCORAN (stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique) et des SDTAN (schéma directeur territorial d'aménagement numérique) en partenariat avec les départements afin de réduire les zones grises et blanches et de favoriser les connexions rapides, fiables et sécurisées indispensables pour la mise en œuvre du télétravail.

Le Ceser estime indispensable de supprimer enfin les zones grises et blanches, en s'appuyant, le cas échéant, sur des technologies alternatives non filaires. Cette résorption est un préalable nécessaire au développement du télétravail.

### 3. Accompagner la mise en œuvre du télétravail dans les secteurs sanitaires et sociaux

#### **Article 8 – Résorber les déserts médicaux**

Le Ceser apprécie la mise en place « *du Fonds régional spécifique pour accompagner les professionnels de santé, les structures sanitaires et médico-sociales souhaitant mettre en place les téléconsultations, services à distances qui favorisent l'accès aux soins et permettent de réduire les déplacements* ».

Le Ceser regrette l'absence de bilan de ce fond régional d'autant plus dans un contexte d'aggravation de la pénurie de personnels médicaux, médico-sociaux et d'accompagnement.

Afin de soutenir et développer les actions des structures d'accompagnement, d'écoute et d'entraide, le Ceser suggère à la Région de créer des formations *ad hoc* pour les répondants professionnels et les bénévoles ayant recours à la « télé activité ».

Le Ceser rappelle que la téléconsultation ne doit pas être qu'un outil répondant à une situation de pénurie de médecins ou de paramédicaux. Elle répond à des besoins spécifiques et ne devrait être qu'un moyen encadré dans des circonstances précises, négociées avec les personnels de santé et les usagers.

### **Article 9 – Encadrer le télé-enseignement**

Le Ceser rappelle l'utilité du télé-enseignement en réponse à certaines situations critiques (pandémie, épisodes de forte canicule, mouvement social dans les transports...).

Le Ceser alerte sur le coût environnemental du télé-enseignement et sur la qualité dégradée de l'instruction par ce vecteur, notamment pour les enfants des familles en situation de précarité ne pouvant bénéficier d'un espace dédié et d'un soutien dans leur travail à domicile.

## **4. Favoriser l'appropriation des outils numériques**

### **Article 10 – Favoriser l'inclusion numérique et lutter contre l'« illectronisme »**

Le Ceser invite la Région à faciliter la mise en place de formations adaptées et consenties pour les personnes qui ont des difficultés dans l'utilisation des outils numériques afin de favoriser leur intégration et/ou leur maintien dans l'emploi et dans la vie quotidienne.

En complément et à titre d'exemple la méthode FALC (Facilité d'Accès à la Lecture et à la Compréhension) a fait ses preuves pour créer des supports à destination des salariés et agents en situation d'illettrisme ou d'« illectronisme » amenés à télétravailler.

### **Article 11 – Soutenir les acteurs économiques en regard de la digitalisation croissante**

Le Ceser propose à la Région d'identifier et d'activer les réseaux facilitateurs<sup>2</sup> afin d'accompagner les acteurs économiques (employeurs et salariés) exposés au phénomène de digitalisation croissante.

Le Ceser propose à la Région de :

- Financer des formations au métier de facilitateur, et de façon plus large aux nouveaux métiers liés au développement du télétravail : accompagnement du changement, conseil en organisation ;
- Réaliser un recensement des offres de formation et d'accompagnement de l'organisation du télétravail existantes, en particulier à destination des TPE et PME, et les orienter individuellement, pour celles qui en font la demande, vers celles qui semblent le plus adaptées à leurs besoins : rapport qualité / prix global, mais aussi thématiques particulières ;
- Créer un programme spécifique régional d'accompagnement sur le télétravail pour les TPE et PME, simple et concret : un financement, un diagnostic, des préconisations et une mise en œuvre ;
- Désigner un référent « Télétravail » régional dédié aux TPE et PME.

## **5. Lutter contre les inégalités**

### **Article 12 – Favoriser l'intégration des jeunes travailleurs, des moins diplômés, des personnes en situation de handicap, de précarité, des femmes cherchant à retravailler...**

Le Ceser suggère à la Région d'être chef de file et de prôner le développement d'aides spécifiques en faveur des publics en difficulté pour accompagner les entreprises et les salariés, avec les relais professionnels.

---

<sup>2</sup> Chambres consulaires, fédérations, organisations professionnelles, etc.

## **Article 13 – Protéger les personnes vulnérables**

Au regard de l'explosion des violences intrafamiliales pendant les périodes de confinement, le Ceser préconise la prise en charge des besoins d'accompagnement et de mise en sécurité des victimes.

## **6. Faciliter le télétravail des personnes en situation de handicap**

### **Article 14 – Contribuer à la régionalisation du service PAM (pour aider à la mobilité)**

L'actuelle fragmentation départementale (déplacement contraint depuis le lieu de résidence, tarif) de ce service d'aide à la mobilité (PAM) constitue un frein aux déplacements des personnes à mobilité réduite.

Le Ceser encourage la Région, chef de file en matière de transport et mobilités, à mettre en place une organisation transversale à l'échelle de son territoire.

## **Article 15 – Sensibiliser les employeurs**

Le Ceser incite la Région à :

- Sensibiliser les structures aux difficultés que peut provoquer le télétravail pour les publics en situation de handicap ;
- Faire accompagner ces structures par les organismes compétents<sup>3</sup>.

## **7. Participer à une réflexion globale sur l'anticipation et l'absorption des chocs (crises futures) par les acteurs économiques franciliens**

### **Article 16 – Rappel de propositions antérieures**

Le Ceser rappelle son souhait d'intervention régionale, en coordination avec l'État et les acteurs socio-économiques d'Île-de-France, pour répondre aux enjeux suivants :

- *« Emploi et développement économique : Comment mieux accompagner les entreprises dans la mise en place du télétravail en temps de crise en analysant concrètement et de manière objective ses avantages, ses inconvénients et ses risques ? Comment lutter contre les inégalités hommes / femmes dans le cadre du télétravail ? Comment analyser la gestion des visioconférences sur le long terme ? ;*
- *Solidarités : Le Ceser propose afin d'étudier les pistes pour l'habitat du futur / le logement, en cas de nouvelles crises, de déploiement du télétravail, de futures canicules... Une étude spécifique pourrait être confiée à l'Institut Paris Région avec la participation et la collaboration d'acteurs de l'immobilier (privé, social) ;*
- *Éducation : Un partenariat avec les rectorats, les communes et les départements devrait être envisagé pour accompagner les professeurs en cas d'école à distance : préparation, formation au télétravail (Quels outils utiliser ? Comment les utiliser ? ...) ».*

## **8. Cohérence des politiques territoriales**

### **Article 17 – Vers une politique globale**

L'ensemble de ces contributions régionales, en direction des entreprises et des salariés, doit s'intégrer à une politique plus globale pour un habitat de qualité adapté à ce mode d'organisation (Cf. Avis du Ceser Ile-de-France sur l'habitat du futur), en lien avec les acteurs locaux et départementaux concernés et ainsi contribuer à l'attractivité de l'Ile-de-France.

### **Article 18 – Cohérence des politiques sanitaires et médico-sociales**

Le Ceser attend de la région qu'elle s'implique véritablement dans un plan santé nationale avec ses déclinaisons régionales et en totale adéquation avec les constats effectués avant et pendant la crise sanitaire.

---

<sup>3</sup> Cf. Réseau ANACT-ARACT, AGEFIPH, FIPHFP, INRS...

## **Article 19 – Cohérence des politiques en santé au travail**

Le Ceser attend de la Région qu'elle s'implique véritablement dans la rédaction et la mise en œuvre du PRST 4 (Plan Régional de Santé au Travail) en totale adéquation avec les constats effectués avant et pendant la crise sanitaire.

---

### **Cet avis a été adopté :**

Suffrages exprimés : 153

Pour : 118

Contre : 16

Abstentions : 19

Ne prend pas part au vote : 0

# rapport

**Télétravail : un levier pour la santé  
des Franciliens et un outil  
d'inclusion ?**

12 mai 2022

Rapport présenté au nom de la commission  
Santé, handicap et solidarité  
par Yann HILAIRE





## **Télétravail : un levier pour la santé des Franciliens et un outil d'inclusion ?**

Rapport présenté au nom de la commission Santé, handicap et solidarité  
par **Yann HILAIRE**

12 mai 2022

# Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Le télétravail en Île-de-France : levier pour la santé des Franciliens et outil d'inclusion ? .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Statistiques sur les télétravailleurs franciliens .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Retours d'expériences du télétravail en matière de santé et d'inclusion des Franciliens .....</b>	<b>17</b>
1.2.1 Sur la santé des Franciliens, un bilan contrasté.....	18
1.2.2 L'impact du télétravail sur la famille / l'organisation familiale .....	21
1.2.3 Un biais de genre ?.....	23
1.2.4 Un levier d'inclusion des personnes en situation de handicap dans le travail et de maintien dans l'emploi (lutte contre la désinsertion professionnelle), utilisation dans le cadre des RQTH ? .....	24
1.2.5 Sur les transports.....	25
1.2.6 Sur l'environnement.....	26
<b>1.3 Le point de vue du Ceser – Extraits des avis et contributions antérieurs.....</b>	<b>27</b>
<b>1.4 Synthèse .....</b>	<b>30</b>
<b>2. Le conseil régional d'Île-de-France et le télétravail .....</b>	<b>33</b>
<b>2.1. Deux guides régionaux à destination des Franciliens préparés par son Pôle Ressources Humaines .....</b>	<b>33</b>
<b>2.2 Des dispositifs d'aide sectoriels .....</b>	<b>33</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>37</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>39</b>
<b>Liste des membres de la commission Santé, handicap et solidarité .....</b>	<b>41</b>
<b>Glossaire .....</b>	<b>43</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>45</b>

# Introduction

La commission Santé, handicap et solidarité (CSHS) c'est auto-saisie, en septembre 2019, d'un projet de rapport recherchant les liens entre le télétravail et la santé des Franciliens ainsi que son utilité dans l'inclusion, notamment dans l'emploi. La pandémie liée à la Covid-19 est survenue. Le télétravail, déjà présent dans quelques entreprises et administrations, secteur de l'économie sociale et solidaire ainsi qu'associatif, s'est alors imposé comme un outil efficient permettant la poursuite à la fois de l'activité économique et également sociale du pays.

A cette occasion, nombre de salariés et d'entreprises ont découvert le télétravail, en même temps que l'apparition de nouvelles contraintes et ressources impactant notamment la santé, le mode de vie et les relations sociales, le « vivre ensemble ».

La commission a décidé de poursuivre sa réflexion avec, comme parti pris, un télétravail assumé et négocié pour une majeure partie des salariés, et aussi vecteur d'un changement de paradigme de notre société.

Cet évènement sanitaire nous a conforté dans l'idée qu'il était nécessaire de définir les conditions et les pratiques d'un télétravail favorisant le bien-être du plus grand nombre de salariés et, par extension, des Franciliennes et des Franciliens.

Le télétravail est plébiscité par de nombreux salariés qui y voient une forme de reconnaissance et une nouvelle manière d'appréhender le travail. Les entreprises l'intègrent, aussi, dans les nouvelles organisations de travail, dans les aménagements des bureaux et divers espaces de travail.

Si de nombreuses études se sont déjà concentrées sur le télétravail, la commission Santé, Handicap et Solidarités du Ceser Île-de-France a cependant souhaité aller plus loin et comprendre les effets du télétravail sur la santé des Franciliens et sur leur inclusion.

## Définitions

La définition du **télétravail** fait consensus dans les travaux de recherche (Vayre, 2019), « *celui-ci s'entend comme toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail, qui aurait pu être fait dans les locaux de l'employeur, est effectué par ses salariés hors de ses locaux, de façon plus ou moins régulière et volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication, dans le cadre d'un accord réciproque formalisé, ou non* ».<sup>1</sup>

Ce rapport se situe dans la définition de la **santé** de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), « *elle est un état complet de bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* », ainsi que dans la définition commune de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et de l'OMS, la santé au travail vise trois objectifs distincts :

- Maintenir un haut degré de bien-être physique, mental et social des salariés ;
- Prévenir les risques auxquels sont exposés les employés sur leur lieu de travail et ainsi les protéger de tous dommages ;
- Maintenir les salariés dans un emploi adapté à leurs capacités physiologiques et psychologiques.

## Inclusion

Ce terme d'origine anglaise a été promu par des organismes internationaux pour positiver les objectifs de la lutte contre les exclusions. Il suggère des changements plus profonds, en particulier dans la manière de redéfinir les finalités du travail social.

Il existe de multiples définitions de l'inclusion. La commission Santé handicap et solidarité a retenu celle de Joseph WRESINSKI<sup>2</sup> au Conseil économique et social qui a ensuite été reprise par M. Léandro DESPOUY dans son rapport à l'ONU sur l'extrême pauvreté et droits de l'homme.

<sup>1</sup> Emilie Vayre, Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social 2019 le travail humain.

<sup>2</sup> Fondateur du Mouvement ATD Quart Monde.

*« La précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut-être plus ou moins grave et définitive. Elle conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle tend à se prolonger dans le temps et devient persistante, qu'elle compromet gravement les chances de reconquérir ses droits et de réassumer ses responsabilités par soi-même dans un avenir prévisible. »<sup>3</sup>*

Cette définition renforcée à la suite d'un projet de recherche participative internationale lancé en 2016 par le mouvement ATD Quart Monde, en collaboration avec des chercheurs de l'université d'Oxford a permis d'identifier les « dimensions clefs » de la pauvreté multifactorielle. Neuf dimensions de la pauvreté non monétaires ont été identifiées, dont huit s'appliquent à la France.

Cette définition complète et précise celle de la commission européenne de 2014 et utilisée par le sociologue allemand Niklas Luhmann (1927-1998).

*« L'inclusion sociale est considérée comme le contraire de l'exclusion sociale. Elle concerne les secteurs économiques, sociaux, culturels et politiques de la société et plus spécifiquement des marchés du travail ouverts à tous en facilitant l'entrée sur ces marchés, en s'attaquant à la pauvreté des travailleurs et en évitant le cercle vicieux de la pauvreté, ainsi que les facteurs décourageant le travail (CNLE).*

Au cours de ses travaux la commission a constaté que le télétravail bouleverse les organisations traditionnelles, la gestion du temps privé et professionnel. Cette organisation du travail a tendance à abolir ou rendre floues les frontières entre le travail et le « hors travail ». Il crée aussi de nouvelles formes d'autonomie, de communication, de management et d'inclusion pour les populations.

Cependant, un recours excessif au télétravail entraîne un risque pour l'équilibre et la santé des salariés.

Or, le télétravail ne peut déroger aux règles relatives à la santé et la sécurité au travail qui s'appliquent à la prévention des risques professionnels Risques Psycho-Sociaux (RPS) – ou des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), au droit d'alerte en cas de difficulté, également à la reconnaissance des accidents du travail pour lesquels la présomption d'imputabilité à l'employeur a été confirmée.

## **Situation francilienne**

La Région Île-de-France se caractérise par une prédominance des activités de services, un taux d'emploi élevé et une forte proportion d'emplois de cadres. Elle est donc particulièrement concernée par les impacts des nouveaux outils numériques sur les organisations du travail. Plus connectée que les autres régions, avec de longues amplitudes de journée, les salariés franciliens ont de fortes attentes d'une meilleure conciliation de leur vie privée et professionnelle.

Dans une région au bassin d'emplois étendu et au réseau de transports engorgé, les temps alloués aux déplacements pendulaires sont de plus en plus perçus comme un gaspillage. De multiples formes de travail à distance se développent. La politique régionale de création de télécentres offre une alternative entre le travail au domicile et les déplacements quotidiens.

La commission Santé handicap et solidarité a constaté une insuffisance de travaux spécifiques à la région Île-de-France ainsi que de faibles études sociologiques sur les impacts collatéraux aux télétravailleurs et leur entreprise. Pour questionner et réfléchir sur ce sujet et suggérer des recommandations à la Région, nous nous sommes donc appuyés sur des études nationales ou internationales, à titre de référence.

---

<sup>3</sup> Rapport " Grande pauvreté et précarité économique et sociale adopté par le Conseil économique et social BO du 10 et 11 février 1987.

# 1. Le télétravail en Île-de-France : levier pour la santé des Franciliens et outil d'inclusion ?

## 1.1 Statistiques sur les télétravailleurs franciliens

Un télétravailleur est ainsi désigné « toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail », tel que défini dans l'ANI ou « dans des conditions adaptées par un accord de branche ou d'entreprise en fonction de la réalité de leur champ et précisant les catégories de salariés concernés ».

Le recours au télétravail suppose un contrat de travail salarié, le volontariat<sup>4</sup>, tant des salariés que des employeurs (il n'y a pas de droit au télétravail) et une régularité : le travail est effectué de manière régulière. Le contrat de travail prévoit également les conditions de retour à une exécution du contrat sans télétravail (principe de réversibilité).

La diffusion du télétravail est variable d'un secteur à l'autre. C'est dans les services, et ceux liés aux TIC<sup>5</sup>, qu'il est le plus pratiqué. Cependant, il l'est moins dans les activités manufacturières et les services marchands (tableau 1). Ces différences s'expliquent sans doute au moins en partie par la nature des tâches à effectuer : en effet, dans les secteurs nécessitant un haut niveau de qualification, un grand nombre d'emplois peuvent être exercés à distance. Tandis que dans l'industrie manufacturière, ou encore le secteur de l'hébergement spécifique (toutes personnes accompagnées : personnes vieillissantes, enfants, personnes en situation de handicap...), bon nombre d'emplois, à niveau de compétences égales, exigent une présence physique sur le lieu de travail.

De la même manière, on rencontre dans de nombreux services non marchands des emplois pour lesquels la présence physique sur le lieu de travail est un attribut important (les activités relevant du sanitaire, du médico-social et de l'action sociale par exemple).

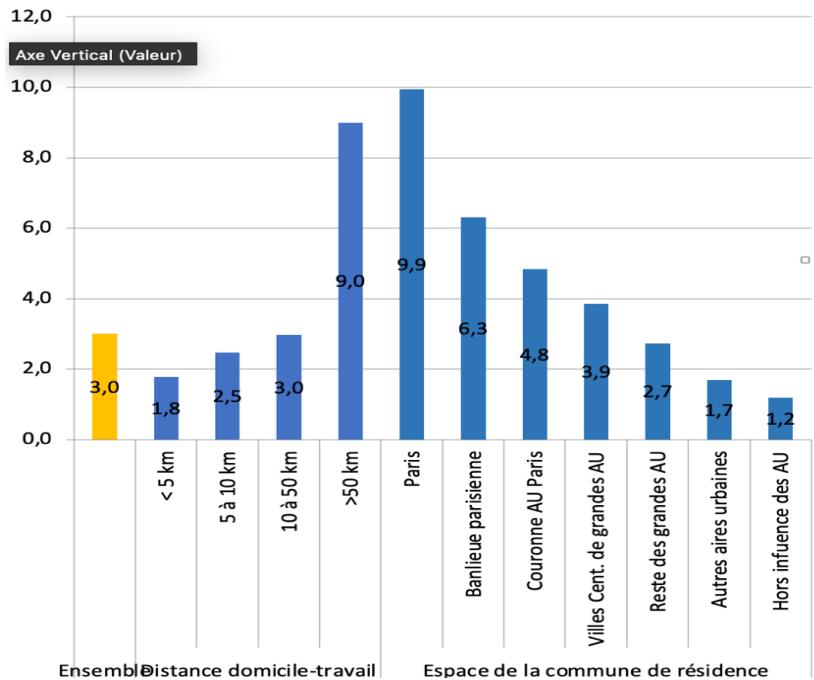
### **En France**

Le déploiement du télétravail en France n'est pas homogène : en 2017, près de 5,5% des salariés télétravaillaient en Île-de-France, moins de 3% bénéficiaient de ces dispositions sur le reste du territoire. Les grandes métropoles drainent la majorité des télétravailleurs alors que les zones périurbaines ou rurales ont expérimenté le télétravail à l'occasion de la pandémie de la Covid-19.

---

<sup>4</sup> Hors période exceptionnelle lié à la pandémie.

<sup>5</sup> Technologies d'information et de communication.



**Graphique 1 – Pratique du télétravail selon la commune de résidence (DARES DGT, 2017)**

Lecture : 1,8% des salariés résidant à moins de 5 km de leur lieu de travail pratiquent le télétravail régulièrement.

Champ : France (hors Mayotte), tous salariés.

Les télétravailleurs réguliers sont majoritairement des salariés dits « qualifiés ». 61% d'entre eux sont cadres alors qu'ils ne représentent que 17% des salariés. La pratique est rare chez les employés et marginale chez les ouvriers (Hallépée & Mauroux, 2019).

Le télétravail s'est développé en parallèle dans le secteur privé et le secteur public. Les télétravailleurs du secteur public se sont concentrés dans la fonction publique d'Etat. En revanche, le télétravail est très peu développé dans la fonction publique territoriale et quasi inexistant dans la fonction publique hospitalière.<sup>6</sup>

**Tableau 1 - Recours au télétravail régulier selon les caractéristiques des salariés**

		En%		
		Ensemble des salariés	Cadres	Professions intermédiaires
<b>Ensemble</b>		3,0	11,1	3,2
<b>Sexe</b>	<b>Hommes</b>	3,2	11,0	4,1
	<b>Femmes</b>	2,9	11,1	2,4
<b>Age</b>	<b>15 à 29 ans</b>	2,0	7,2	2,2
	<b>30 à 39 ans</b>	3,2	10,7	3,4
	<b>40 à 49 ans</b>	3,9	13,1	3,3
	<b>50 à 59 ans</b>	2,9	10,9	3,6
	<b>60 ans et plus</b>	2,6	9,2	3,0

<sup>6</sup> Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2017.

Type de ménage	Personne seule	<b>1,82</b>	1,8	7,9	2,9
	Famille monoparentale (au moins un enfant de moins de 10 ans)	4,0	<b>4,0</b>	<b>23,0</b>	<b>5,8</b>
	Couple sans enfant de moins de trois ans	3,5	11,2	3,0	
	Couple avec au moins un enfant de moins de trois ans	4,0	14,3	3,8	
Vivre avec un ou plusieurs enfants de moins de 3 ans	Non	3,0	10,8	3,0	
	Oui	3,9	14,1	4,2	
État de santé jugé mauvais ou très mauvais	Non	3,0	10,9	3,1	
	Oui	4,7	27,7	5,1	
Avoir des salariés sous ses ordres	Non	2,8	13,8	3,4	
	Oui	3,9	8,0	2,6	
Catégorie socio-professionnelle	Cadres	11,1			
	Professions intermédiaires	3,2			
	Employés	1,4			
	Ouvriers	0,2			
Nature du contrat	Contrat à durée déterminée (CDD) ou autre emploi à durée limitée,	3,4	11,6	2,5	
	Emploi sans limite de durée (CDI), agents à statut (SNCF, EDF, GDF, etc.), fonctionnaire	3,2	11,0	3,3	
	Autres (stagiaire, intérimaire, apprenti)	0,5	6,8	0,0	
Ancienneté dans l'entreprise ou dans la fonction publique	Moins de 1 an	2,4	12,3	2,1	
	1 à moins de 3 ans	2,4	9,2	4,2	
	3 à moins de 10 ans	2,7	10,0	2,7	
	10 ans ou plus	3,6	11,8	3,5	
Quotité de travail	Temps complet	3,4	11,1	3,5	
	Temps partiel	1,9	10,6	2,0	
Nature de l'employeur	Privé	3,1	11,1	3,8	
	Fonction publique	3,0	10,8	1,8	
	Fonction publique d'État	6,4	16,1	3,0	
	Fonction publique hospitalière	0,1	0,0	0,2	
	Fonction publique territoriale	1,2	0,0	1,0	
Taille de l'établissement	Moins de 10 salariés	2,5	10,7	4,8	
	De 10 à 49 salariés	2,3	8,4	2,5	

	<b>50 à 249 salariés</b>	3,6	12,5	3,7
	<b>250 à 499 salariés</b>	2,5	7,2	3,1
	<b>500 salariés ou plus</b>	4,5	12,8	2,0
<b>Secteur d'activité</b>	<b>Agriculture, sylviculture et pêche</b>	0,1	0,0	0,0
	<b>Industrie, dont</b>	3,2	10,6	2,9
	C1 - Fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac	1,9	7,5	9,4
	C2 - Cokéfaction et raffinage	0,0	0,0	0,0
	C3 - Fabrication d'équipements électriques, électroniques, informatiques, fabrication de machines	3,1	8,7	0,2
	C4 - Fabrication de matériels de transport	2,8	4,5	4,0
	C5 - Fabrication d'autres produits industriels	3,0	14,5	1,8
	DE - Industries extractives, énergie, eau, gestion des déchets et dépollution	5,7	15,5	3,0
	<b>Construction</b>	1,6	7,3	2,9
	<b>Services, dont :</b>	3,2	11,2	3,3
	GZ - Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	2,8	12,8	5,5
	HZ - Transports et entreposage	1,2	3,0	3,8
	IZ - Hébergement et restauration	0,5	7,9	0,0
	JZ - Information et communication	13,5	15,9	10,4
	KZ - Activités financières et d'assurance	5,9	7,1	2,1
	LZ - Activités immobilières	3,0	3,5	14,9
	MN - Activités scientifiques et techniques ; services administratifs et de soutien	4,5	14,4	3,7
	OQ - Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale	2,3	10,6	1,9
	RU - Autres activités de services	1,0	1,7	2,5
<b>Région de résidence</b>	<b>Île de France</b>	5,5	14,1	3,7
	<b>Autre région</b>	2,4	9,0	3,0

Malgré de nombreuses études parues sur le télétravail, très peu se sont intéressées aux disparités de mise en œuvre en fonction des territoires ce qui ne nous permet pas de faire un bilan comparatif de la pratique en Île-de-France versus d'autres régions.

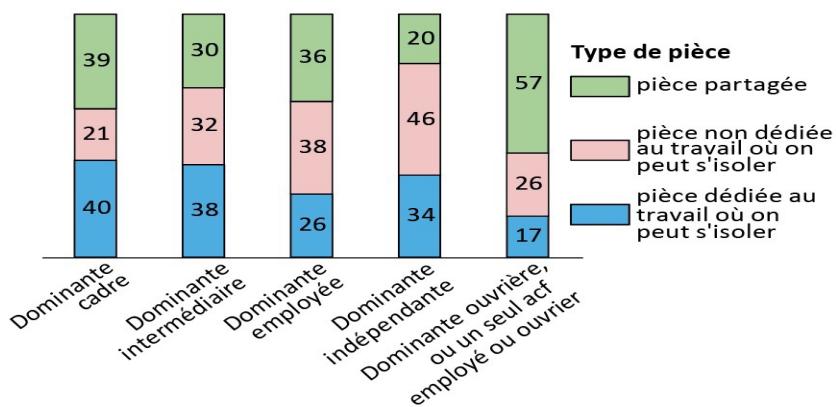
Pendant la pandémie, le télétravail a souvent été présenté dans le débat public comme un privilège qui protègerait des risques sanitaires et bénéficierait davantage aux cadres. Il s'exerce pourtant dans des conditions inégales en fonction du lieu de vie et de la position sociale du ménage, ainsi que du sexe.

Les actifs de l'agglomération parisienne, plus diplômés, ont été les plus nombreux à passer en télétravail (58% contre 41% des actifs occupés en France) ; ceux qui sont restés dans leur logement pendant la durée des confinements disposent pour autant de logements plus étroits et d'un moindre espace vital (9 m<sup>2</sup> de moins par personne que la moyenne nationale).

Cette pression résidentielle se retrouve dans leur espace de travail. Dans l'agglomération parisienne, 40% des télétravailleurs exercent leur activité dans une pièce partagée avec d'autres personnes (salon, cuisine...), contre 34% en moyenne sur le territoire métropolitain.

La capacité d'un ménage à mettre en place un espace de travail dans le logement dépend aussi de sa position sociale : les ménages à dominante cadres et professions intermédiaires (cadres en couple avec des professions intermédiaires, des ouvriers ou des employés) sont les plus nombreux à disposer d'un tel espace. Au contraire, la pièce dédiée au travail est un privilège rare chez les ménages à dominante employés ou ouvriers (figure 2).

**Figure 2. Type de pièce où pouvoir travailler, selon la catégorie sociale du ménage (%)**



Anne Lambert *et al.*, *Population & Sociétés*, no. 579, INED, juillet 2020.

Source : Enquête Coconel.

Champ : France métropolitaine - ensemble des actifs en emploi au 1<sup>er</sup> mars 2020, qui travaillent depuis leur domicile pendant le confinement ; situation observée du 30 avril au 4 mai 2020.

La région Île-de-France a été particulièrement impactée entre décembre 2019 et janvier 2020. Durant plus de 6 semaines, les difficultés liées aux déplacements ont bouleversé les rythmes et les habitudes de travail. De nombreux Franciliens ont été amenés à télétravailler en continu ou en discontinu.

Certains étaient enthousiastes, d'autres avaient manifesté un « ras-le-bol » du télétravail après presque deux semaines.

Il existe des règles pour bien télétravailler qui n'ont pas été respectées dans la situation d'urgence. Dans des circonstances exceptionnelles, beaucoup de salariés se sont retrouvés télétravailleurs contraints par celles-ci. Mais, certains ont parfois mal vécu ce télétravail à temps plein. Soit parce qu'ils n'arrivaient pas à s'organiser, faute de préparation ; soit parce qu'ils se sentaient isolés ; soit encore, parce qu'ils n'aimaient pas travailler depuis leur domicile. Quelques-uns cumulaient les désagréments. Il n'est alors pas surprenant que certains « jettent l'éponge »<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Le télétravail durant la pandémie de COVID-19 et après (OIT 2020).

### Les catégories professionnelles

Théoriquement toutes les catégories professionnelles peuvent bénéficier du télétravail.

Toutefois, le profil de certains postes empêche la mise en œuvre du télétravail (Ex : les métiers d'accompagnement et de soins). Certains employeurs peuvent décider de mettre en place le télétravail uniquement ou particulièrement pour certaines catégories de personnels (les seniors, les personnes en situation de handicaps, les salariés en mi-temps thérapeutique ou qui subissent un événement familial particulier)<sup>8</sup>.

**Tableau 2 - Métiers où le télétravail est le plus développé**

En% des salariés

Famille professionnelle	Télétravail régulier
Cadres commerciaux et technico-commerciaux	16,2
Ingénieurs de l'informatique	13,9
Attachés commerciaux et représentants	12,7
Enseignants	12,2
Cadres des transports, de la logistique et navigants de l'aviation	9,4
Professionnels de la communication et de l'information	9,0
Cadres des services administratifs, comptables et financiers	7,9
Techniciens de l'informatique	7,5
Personnels d'études et de recherche	7,3
Cadres du bâtiment et des travaux publics	6,9
Ingénieurs et cadres techniques de l'industrie	6,5
Cadres de la banque et des assurances	6,3
Professionnels des arts et des spectacles	5,7
Employés de la banque et des assurances	4,4
Techniciens et agents de maîtrise du bâtiment et des travaux publics	4,1

Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2017.

Lecture : 16,2% des cadres commerciaux et technico-commerciaux pratiquent le télétravail régulièrement (1 jour ou plus par semaine).

Champ : France (hors Mayotte), tous salariés.

Les salariés en télétravail régulier sont relativement plus stables et insérés dans l'emploi. Ainsi, la part de télétravailleurs réguliers augmente avec l'ancienneté dans l'établissement : 3,6% des salariés présents dans l'entreprise depuis 10 ans ou plus pratiquent un télétravail régulier contre 2,4% des salariés présents depuis moins de 3 ans.

Le cumul d'un temps partiel avec le télétravail reste peu fréquent, sauf pour les cadres (10,6% des cadres à temps partiel pratiquent le télétravail de façon régulière).

Le télétravail régulier est plus fréquent dans les établissements de grande taille (4,5% de télétravailleurs dans les établissements de 500 salariés ou plus). Le recours au télétravail régulier

<sup>8</sup> <http://www.teletravailler.fr/faq>.

est le même dans le secteur privé que celui de la fonction publique. Cependant, les télétravailleurs du secteur public sont concentrés dans la fonction publique d'État. Le télétravail des cadres (16,1%) y est même plus fréquent que dans le privé (11,1%).

Néanmoins, le télétravail est très peu développé dans la fonction publique territoriale (1,2%) et quasi inexistant dans la fonction publique hospitalière (0,1%)<sup>9</sup>.

**Tableau 3 - Caractéristiques socio-professionnelles des salariés selon la fréquence de leur pratique du télétravail**

		Ensemble des salariés	Télétravailleurs		En%
			1 jour ou plus par semaine	3 jours ou plus par semaine	
Sexe	Hommes	50,5	53,0	50,6	
	Femmes	49,5	47,0	49,4	
Âge	15-39 ans	41,7	37,2	37,8	
	40-49 ans	27,0	34,2	32,4	
	50 ans et +	31,3	28,6	29,8	
Type de ménage	Personne seule, avec ou sans enfant de moins de 10 ans	31,6	21,7	22,5	
	Couple sans enfant de moins de trois ans	57,5	64,3	59,7	
	Couple avec au moins un enfant de moins de trois ans	10,9	14,1	17,8	
État de santé jugé mauvais ou très mauvais		2,6	3,9	4,6	
Avoir des salariés sous ses ordres		23,1	29,1	21,4	
Catégorie socio-professionnelle	Cadres	16,9	60,6	59,0	
	Professions intermédiaires	20,3	21,4	25,0	
	Employés, Ouvriers	62,8	18,1	16,0	

<sup>9</sup> Hallépée & Mauroux, 2019.

<b>Nature du contrat</b>	<b>Emploi sans limite de durée (CDI), agents à statut (SNCF, EDF, GDF, etc.), fonctionnaire</b>	88,9	91,7	92,2
	<b>Autres</b>	11,1	8,3	7,8
<b>Ancienneté dans l'entreprise ou dans la fonction publique</b>	<b>Moins de 3 ans</b>	25,5	20,2	22,4
	<b>3 à 10 ans</b>	29,8	26,6	27,8
	<b>10 ans ou plus</b>	44,7	53,1	49,8
<b>Quotité de travail</b>	<b>Temps complet</b>	79,6	87,4	87,4
	<b>Temps partiel</b>	20,4	12,6	12,6
<b>Nature de l'employeur</b>	<b>Privé</b>	78,9	79,3	66,3
	<b>Fonction publique</b>	21,1	20,7	33,7
<b>Taille de l'établissement</b>	<b>Moins de 50 salariés</b>	49,4	38,2	48,3
	<b>50 salariés ou plus</b>	50,6	61,8	51,7
<b>Secteur d'activité</b>	<b>Agriculture, sylviculture et pêche</b>	1,3	0,1	0,0
	<b>Industrie</b>	12,9	13,3	8,4
	<b>Construction</b>	5,6	2,9	5,9
	<b>Services</b>	80,3	83,8	85,7
<b>Région de résidence</b>	<b>Île-de-France</b>	21,0	37,4	24,8
	<b>Autre région</b>	79,0	62,6	75,2

**Note :** du fait des faibles effectifs de personnes télétravaillant 3 jours ou plus, des regroupements ont été nécessaires. Lorsqu'il n'y a pas d'observation, les résultats ne sont pas reportés.

Source : Dares-DGT-DGAFF, enquête Sumer 2017.

Lecture : 49,4% des télétravailleurs intensifs sont des femmes, proportion que l'on retrouve chez l'ensemble des salariés (49,5%). Elles ne représentent que 47% des télétravailleurs réguliers.

Champ : France (hors Mayotte), tous salariés.

Les femmes et les hommes recourent au télétravail régulier dans des proportions équivalentes, notamment chez les cadres (11%).

Il est plus répandu chez les salariés âgés de 30 à 49 ans que parmi leurs aînés (50 ans ou plus) ou que chez les salariés de moins de 30 ans parmi lesquels la proportion de cadres est plus faible. Parmi les cadres, les salariés les plus jeunes sont ceux qui pratiquent le plus le télétravail.

La situation familiale joue sur le recours au télétravail. En effet, 4% des salariés appartenant à une famille monoparentale et 4% des salariés en couple avec un enfant de moins de 3 ans le pratiquent régulièrement. Ce phénomène est fortement accentué chez les cadres, avec 23% de télétravailleurs réguliers parmi ceux appartenant à une famille monoparentale et 14,3% parmi les membres d'un couple élevant un enfant de moins de 3 ans<sup>10</sup>.

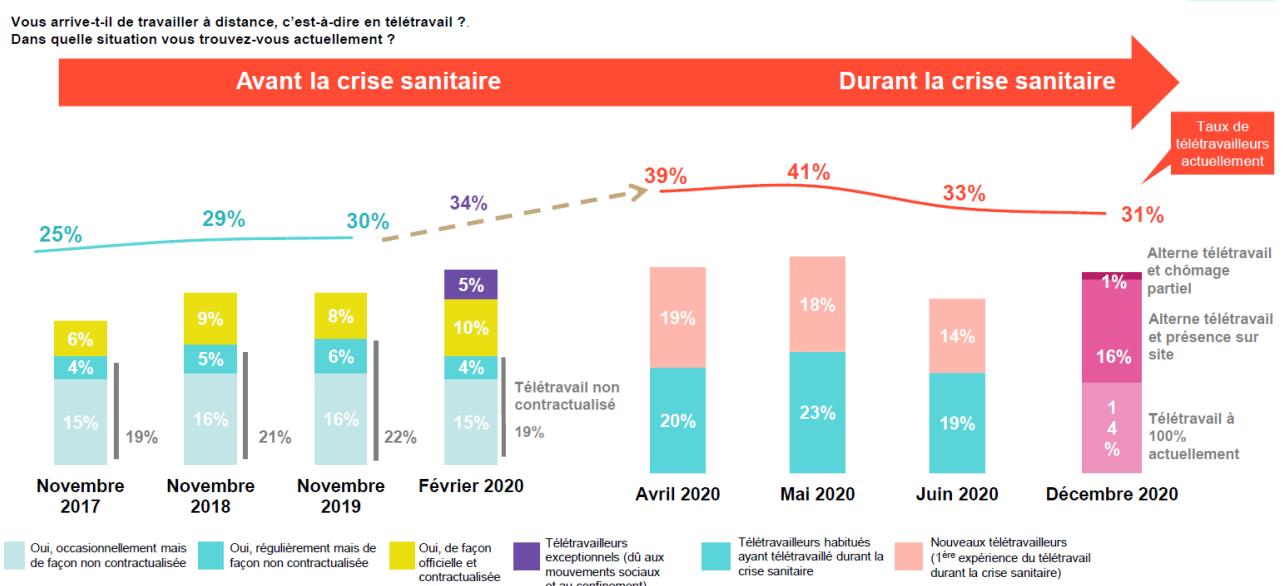
Enfin, au sein de la fonction publique, le principe général retenu dans le décret n° 2016-151 du 11 février 2016, relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature, est d'ouvrir la possibilité du télétravail à tous les agents publics (hors militaires) et de n'exclure a priori aucune catégorie de personnel en raison, par exemple, de la nature du métier exercé ou encore de la situation personnelle. Les modalités d'exercice du télétravail (notamment, les activités éligibles, la prise en charge des frais et le contrôle du temps de travail) propres à chaque employeur sont fixées par les textes d'application (arrêtés, délibérations, décisions) et peuvent varier d'une administration à l'autre.

### Quelques éléments infographiques

Le recours au télétravail a profondément évolué lors des deux dernières années en raison de la pandémie pour laquelle l'immense majorité des travailleurs se sont vus confinés ; le nombre de jours télétravaillés par salarié et par semaine a doublé. Fin 2020, le taux de télétravailleurs est revenu à son niveau initial, mais le nombre de jours est resté quant à lui à son niveau de crise.<sup>11</sup>.

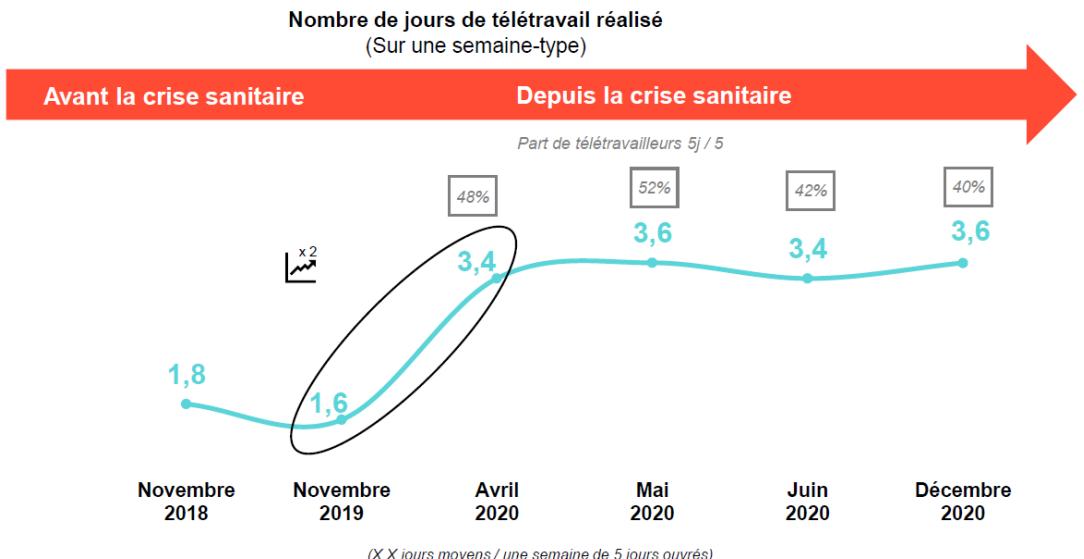
## UN RETOUR À LA SITUATION DE FIN 2019 APRÈS UNE FORTE HAUSSE LORS DU PREMIER CONFINEMENT

Base Salariés

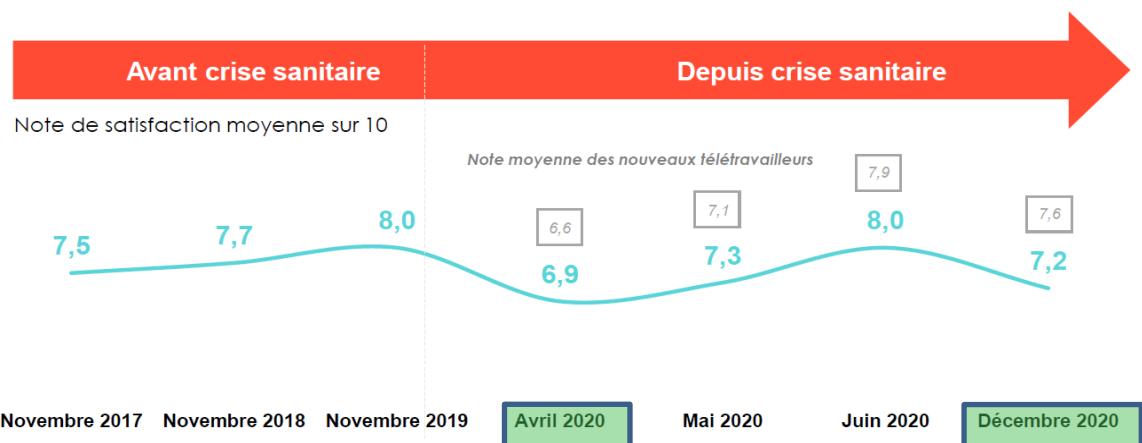


<sup>10</sup> DARES DGT, 2017.

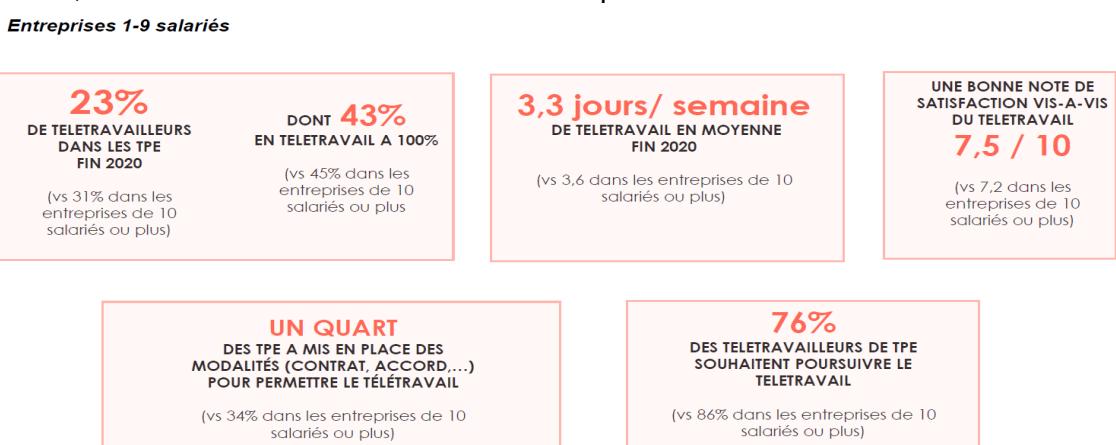
<sup>11</sup> Malakoff-Humanis, 2021.



Le graphique ci-dessous, indique la satisfaction des télétravailleurs à différentes périodes. Nous pouvons noter la baisse importante de la satisfaction globale lors des phases de confinement en avril et décembre 2020. Ceci démontre l'impact d'un télétravail subi et à temps plein par rapport à un télétravail préparé, concerté et limité en nombre de jours par semaine.



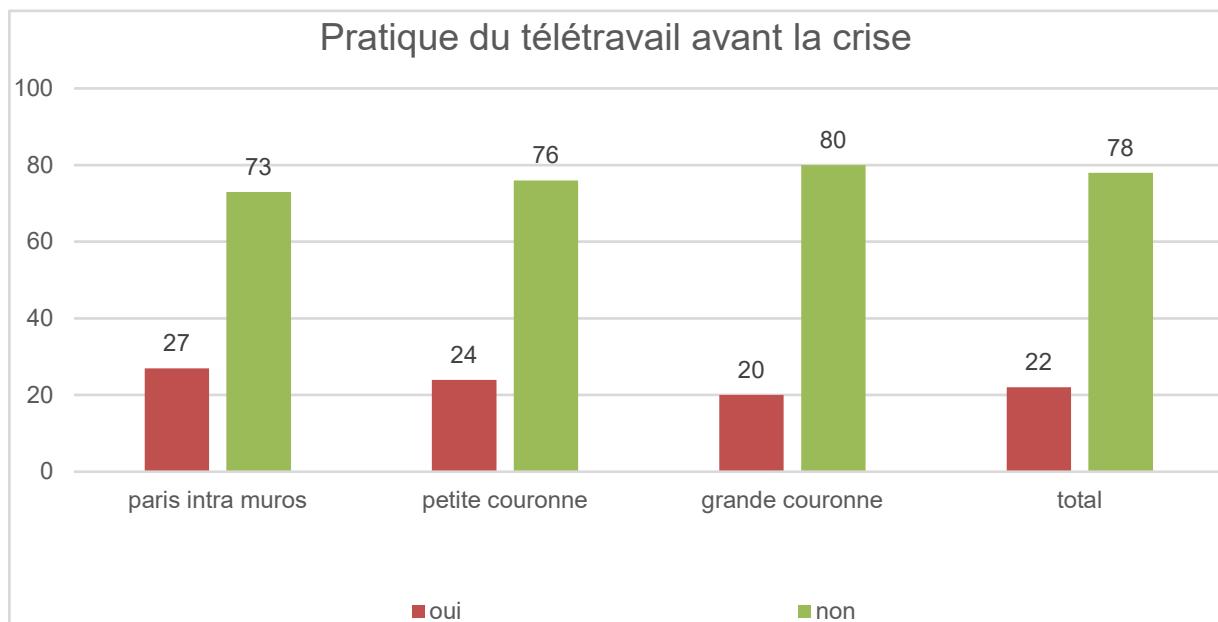
Peu présent, Le télétravail s'installe dans les TPE depuis la crise sanitaire.



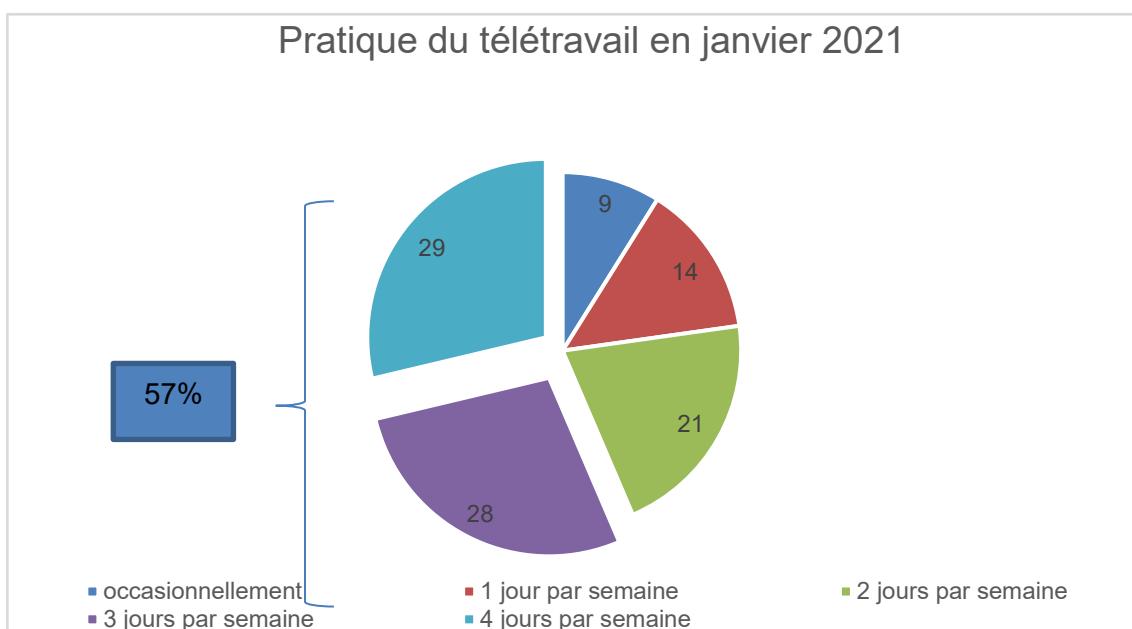
Les acteurs des transports franciliens, au sens large, privés et publics se sont réunis dans le collectif « mobilité Île-de-France ». Ce collectif a publié une enquête en 2021 sur le lien qui existe entre le télétravail et l'utilisation des transports notamment.

Nous pouvons constater une homogénéité relative dans la pratique du télétravail avant la crise, bien que plus on s'éloigne du centre de Paris, moins le télétravail est pratiqué.<sup>12</sup>

#### Quelques données franciliennes<sup>13</sup>



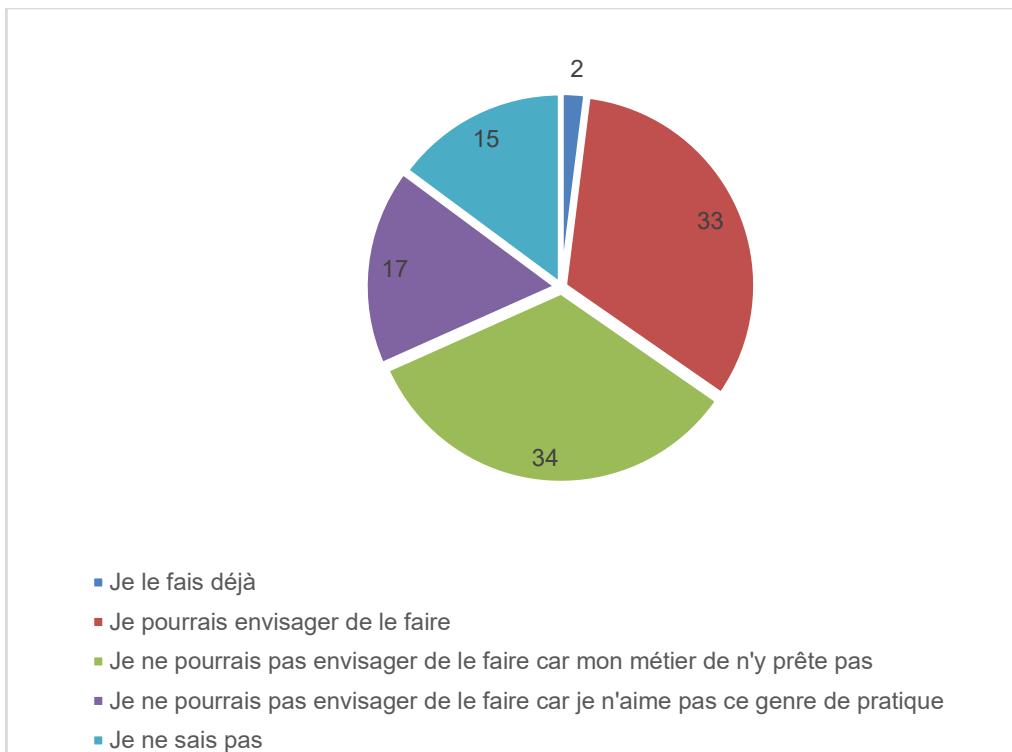
Cette même étude confirme le nombre important de jours télétravaillés par semaine puisque 57% des télétravailleurs ayant répondu à l'enquête télétravaillent 3 jours ou plus par semaine.



Quant à l'utilisation des tiers lieux, 51% des répondants considèrent ne pas pouvoir les utiliser. Il réside une marge très importante de progression puisque 33% n'utilisent pas encore cette option mais envisageraient de le faire.

<sup>12</sup> Baromètre du télétravail Malakoff Humanis, 2021.

<sup>13</sup> Collectif mobilité, 2021.

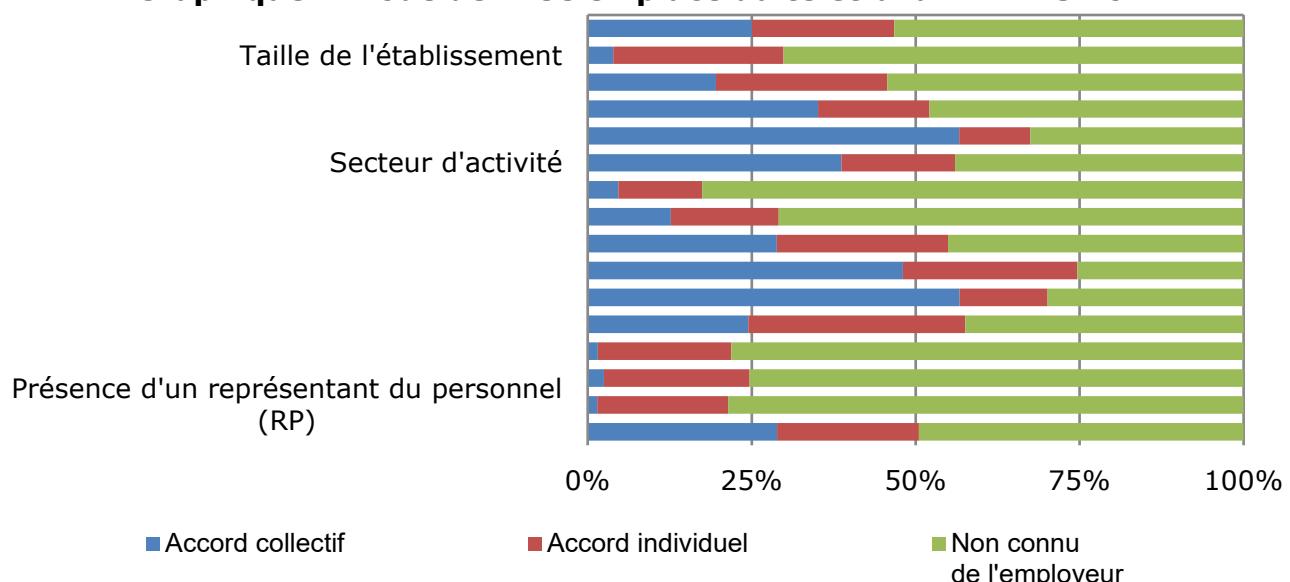


Enfin, nous souhaitons attirer l'attention sur le télétravail « gris ». Le télétravail gris est une forme de télétravail non formalisée dans le contrat de travail, ce qui est pourtant obligatoire depuis la loi « Warsmann » de 2012. Près de 70% des pratiques de télétravail en entreprise se feraient aujourd'hui sans avenant au contrat de travail, c'est-à-dire de façon informelle au regard de la législation<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Sondage BVA, *Le télétravail un choix de vie assumé*, 2015.

Le tableau ci-dessous montre une diminution de 17 points sur cette problématique.

### Graphique - Mode de mise en place du télétravail DARES 2017



Note : dans l'enquête Réponse, les salariés ont déclaré exercer tout ou partie de leur activité en télétravail sans préciser sa fréquence, régulière ou non.

Lecture : 25% des télétravailleurs sont dans un établissement où existe un accord collectif sur le télétravail ; 22% sont dans des établissements où l'accord sur le télétravail est uniquement individuel. Pour 53% des télétravailleurs, la direction déclare que cette pratique n'existe pas dans leur établissement.

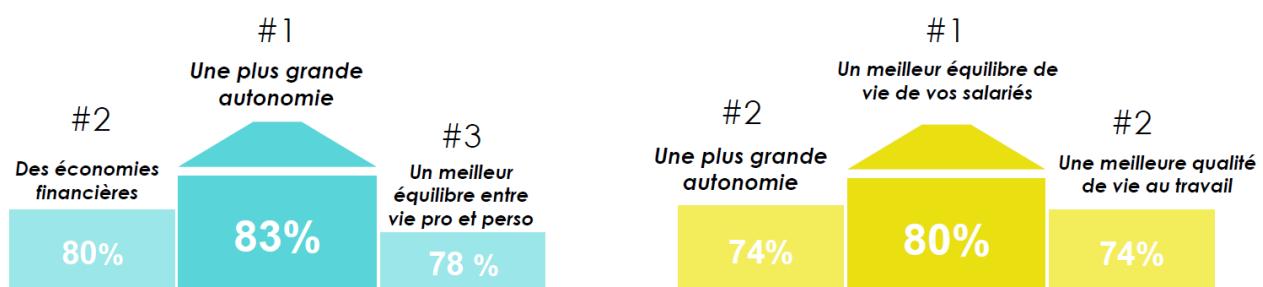
Champ : salariés des établissements de plus de 10 salariés, secteur privé non agricole, France métropolitaine (Source : Dares, enquête Réponse 2017).

## 1.2 Retours d'expériences du télétravail en matière de santé et d'inclusion des Franciliens

### UN CONSENSUS ENTRE SALARIÉS ET DIRIGEANTS SUR LES PRINCIPAUX BÉNÉFICES DU TÉLÉTRAVAIL

Base  
Salariés  
Base  
Dirigeants

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes concernant les bénéfices de votre télétravail ? Le télétravail permet...  
Pour chacun des éléments suivants, s'agit-il d'un bénéfice que votre entreprise perçoit du travail à distance de vos salariés ?



Source : Humanis, 2021.

## 1.2.1 Sur la santé des Franciliens, un bilan contrasté

### 1.2.1.1 Un impact globalement positif sur la santé

D'un point de vue global, le télétravail a permis de répondre immédiatement à une crise épidémique sans précédent.

Cette expérience inédite nous laisse présager que cette organisation pourrait avoir des impacts positifs importants sur la santé, si d'autres crises venaient à survenir et ce quelle que soit leur origine :

- En réduisant les transports individuels, le télétravail permet de limiter les émissions de CO<sup>2</sup> ;
- De plus, il est à noter que le nombre d'accidents de trajet a baissé de 40% entre 2019 et 2020. Les accidents du travail sont eux aussi en baisse de 35%<sup>15</sup> ;
- Le temps gagné sur les transports est utilisé pour une augmentation du temps de sommeil (37% des Français se plaignent de ne pas assez dormir) et de sa qualité (moins de stress)<sup>16</sup> ;
- La baisse du temps de transports permet sa redistribution également à la préparation de repas de meilleure qualité et donc une amélioration de l'alimentation ;
- Les associations spécialisées notent une baisse des crises liées à des maladies chroniques comme la drépanocytose et autres hémoglobinopathies ;
- L'augmentation de l'autonomie des télétravailleurs induit une amélioration de la qualité de vie au travail, participant ainsi à un renforcement de la santé globale (Réseau ANACT-ARACT) ;
- Enfin, le télétravail corrélé à une organisation souple, comme les forfaits jours ou heures, permet aux salariés de bénéficier d'un plus large choix de rendez-vous médicaux, notamment, avec des spécialistes, permettant ainsi une réduction de la saturation en soirée et les samedis. La présence du salarié à son domicile, souffrant notamment de pathologie chronique, et/ou, nécessitant l'intervention d'une tierce personne pour des soins ou l'accompagnement des actes de la vie quotidienne, pourrait s'en trouver facilitée. Pour prendre l'exemple des soins infirmiers à domicile, lesquels aujourd'hui sont concentrés en début et fin de journée, ces derniers pourraient être mieux répartis sur l'ensemble de la journée ;
- En réallouant des temps comme les transports, les déjeuners, les pauses à des activités privées, les effets des exigences professionnelles et familiales sont atténués et la conciliation des multiples rôles est plus aisée (Réseau ANACT-ARACT) ;
- Bien qu'il y ait une différence de genre marquée dans les activités réalisées au domicile (activité physique versus activité domestique), les télétravailleurs sont plus disponibles pour les activités familiales et améliorent leurs relations familiales (Réseau ANACT-ARACT).

Cependant, en n'y prenant pas garde, le télétravail peut augmenter de nombreux risques pour la santé. Ceux-ci doivent être connus et maîtrisés afin de conserver les bénéfices précédemment cités.

### 1.2.1.2. Des risques nouveaux qu'il convient de gérer

L'absence de proximité peut entraîner une détérioration du lien social au sein de la sphère professionnelle en diminuant les contacts avec les collaborateurs, fournisseurs, clients et réduisant les temps informels qui facilitent la réalisation du travail actuel et futur. Sur le long terme, cette détérioration risque d'affaiblir significativement l'esprit d'équipe des collectifs de travail, le sentiment d'appartenance à l'entreprise, ainsi que la dynamique d'inventivité/innovations. Le corolaire de cette perte de qualité des relations entre pairs est une augmentation des risques psychosociaux en lien avec l'isolement du télétravailleur.

---

<sup>15</sup> Extraction de la CNAM

<sup>16</sup> L'Institut national du sommeil et de la vigilance (INSV)

Même si, également, l'employeur est tenu d'aménager le poste de travail de chaque salarié afin de prévenir l'apparition de différents maux, les réglementations du télétravail exemptent l'employeur de financer des outils adaptés. La difficulté d'adaptation des postes au domicile du salarié pourrait augmenter l'apparition des TMS (Accord National Interprofessionnel sur le télétravail 2020)<sup>17</sup>. Cette situation est accrue par la difficulté à mettre en place des démarches de prévention dans les règles de l'art, compte tenu de l'hétérogénéité des environnements de travail et la difficulté d'intervention des services de santé au travail au domicile du salarié.

Concernant les RPS<sup>18</sup>, le sondage Viavoice réalisé en novembre 2020 a mis en évidence une augmentation des facteurs de risques inquiétante :

- **Isolement**

- 45% des télétravailleurs notent un manque d'échanges et d'informations avec les collègues,
- 27% un manque d'échanges et d'informations avec la hiérarchie.

- **Surcharge de travail**

- 30% des télétravailleurs notent des informations difficiles à traiter (infobésité),
- 31% une augmentation de charge et 24% une augmentation du temps de travail.

- **Perte de sens et qualité empêchée**

- 17% des télétravailleurs ont vécu des dilemmes éthiques (conflits de loyauté) sur le plan professionnel, notamment 32% des enseignants,
- 18% disent avoir rencontré des difficultés à appliquer des consignes inappropriées ou contradictoires, dont 35% parmi les enseignants.

- **Une dégradation de la santé physique et mentale**

- 44% disent ressentir des douleurs physiques inhabituelles (mal de dos, nuques, poignets, yeux...) et 35% une anxiété inhabituelle quand, 43% disent ressentir un sentiment d'autonomie et de liberté, ce qui concerne 48% des salariés de très grandes entreprises privées.

Ces risques émergents, liés à une nouvelle organisation de travail, peuvent s'organiser en trois facteurs de risques :

- **Sédentarité**

Le premier risque est d'ordre physique, le télétravailleur se déplace peu ! Depuis plusieurs dizaines d'années de nombreuses études ont démontré les risques de la sédentarité, tant sur les troubles cardiovasculaires, d'obésité, mais aussi sur les maladies neurodégénératives comme la maladie d'Alzheimer.

La pratique régulière d'activité physique, notamment la marche, devrait être promue dans les politiques de santé publique et de santé au travail, en particulier dans le cas de nouvelles formes d'organisation à domicile ou en tiers lieux. En effet, les activités physiques inhérentes au déplacement sur le lieu de travail ne sont pas ou peu compensées.

- **Solitude**

Le fait de rester à domicile favorise chez de nombreuses personnes une augmentation de l'isolement social et professionnel, cela ouvre également la voie à certains comportements que les salariés n'adopteraient pas en entreprise. Une étude d'handicap.fr en septembre 2020 a démontré une augmentation de la consommation de tabac, d'alcool et de stupéfiants chez les salariés ayant des comportements addictifs, ceci s'expliquant notamment par la baisse de la « *pression sociale* » exercée par l'environnement professionnel et les codes du présentiel en entreprise.

---

<sup>17</sup>Accord National Interprofessionnel sur le télétravail, 2020.

<sup>18</sup>Sondage Viavoice pour UGICT-CGT, Interviews réalisées en ligne du 10 au 19 novembre 2020, auprès d'un échantillon de 1002 personnes, représentatif de la population appartenant à la catégorie des professions techniciennes, et intermédiaires travaillant en France métropolitaine.

Les outils et les modes de communication liés au télétravail ont eu aussi un impact direct sur la santé des télétravailleurs isolés. En effet, de nombreux salariés souffrent d'une surdose d'informations et d'écrans, se traduisant régulièrement par de vives tensions lors des échanges par mail, par visioconférence ou lors des conversations téléphoniques.

- **Sur-connexion**

Les règles du savoir-être, du vivre ensemble se délitent plus rapidement. L'utilisation des TIC pour l'ensemble des relations professionnelles a un impact négatif important sur la santé mentale et sur la qualité même des relations.

- **Violences intra-familiales**

Enfin, lors des différents confinements liés à la pandémie de la Covid-19, une hausse d'environ 30% des signalements pour des violences conjugales et intrafamiliales avait été recensée après une semaine de confinement. Une étude du secrétariat d'Etat chargé de l'Egalité, publiée le 13 mai 2020, entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations, montre une nette hausse des tchats et appels reçus par les plateformes de signalement au cours du confinement.

Ces expériences démontrent que le télétravail total pouvait enfermer certaines personnes dans un cadre de vie particulièrement nocif voire dangereux.

#### **1.2.1.3. Le travail à distance, un nouveau défi pour les managers**

Le manager joue un rôle clé dans le dialogue professionnel relatif au télétravail mais également en matière de maintien du lien social et de prévention de l'isolement du télétravailleur.

Il aura, en effet, à gérer les conditions d'organisation du travail. Il lui reviendra de gérer les modalités de contrôle de l'activité ainsi que l'évaluation des objectifs d'un salarié coupé des ressources de son collectif de travail.

A cette fin, le rôle des managers et leur formation à l'adaptation des pratiques managériales en distanciel sont essentiels. En effet, ils doivent être en mesure de veiller :

- Aux risques d'isolement et au maintien du collectif ;
- Aux risques liés à l'hyper-connexion ;
- A la gestion de l'autonomie et au suivi de l'activité.

Mais manager des équipes en télétravail reste un exercice très difficile<sup>19</sup> devant une nouvelle organisation qui implique un changement structurel.

Les managers sont, pour le moment, les grands oubliés des lois et des accords sur le télétravail. L'accompagnement à la transformation du mode de management et encore peu pris en compte dans les formations et leur avis n'est pas requis dans la mise en place du télétravail pour un salarié donné. Bien que, dans les faits, bon nombre participent aux discussions lors de la mise en œuvre de celui-ci, le passage d'une autorité, basée sur le présentéisme, à un management, basé sur la confiance et l'autonomie, reste encore incertain.

Les blocages pour la mise en place dans les entreprises résident encore souvent à l'échelon intermédiaire de management. Au-delà des questions de défiance ou de méfiance vis-à-vis de salariés trop autonomes, maintenir la solidarité et faire vivre le collectif à l'intérieur de son équipe reste une difficulté peu prise en compte.

Les encadrants, salariés amenés à superviser le travail d'autres salariés, relèvent des difficultés particulières :

- 45% se plaignent d'un manque d'échanges et d'informations avec les collègues, particulièrement problématique lorsque l'on est supposé superviser leur travail ;

---

<sup>19</sup> Le télétravail en mode dégradé durant le 1<sup>er</sup> confinement (17 mars au 20 mai 2020), l'Ugict-Cgt a lancé une enquête sur les réseaux sociaux. Ce sont plus de 34.000 réponses qui ont été enregistrées.

- 33% constatent un surplus d'informations plus ou moins difficiles à traiter, avec la pratique facile de les mettre systématiquement en copie de tous les échanges mails. Conséquence : ils et elles sont supposés être au courant de tout et suivre tous les échanges, tout en encadrant leurs équipes, en avançant leur travail en propre...et en s'occupant de leurs enfants... ;
- 26% constatent un manque d'échanges avec la hiérarchie, ceux-ci se limitant souvent à la transmission de directives et de consignes, sans échange qualitatif ;
- Et 18% sont confrontés à des dilemmes éthiques sur le plan professionnel et de la difficulté à appliquer des consignes inappropriées ou contradictoires. Les tensions classiques pour le management de proximité sont ici exacerbées par le télétravail. Habitues à composer entre des consignes et un travail normé d'en haut et les besoins de terrain, les manageurs s'appuient sur la proximité avec leurs équipes pour se créer des marges de manœuvres et contourner les consignes inappropriées. Le télétravail fait exploser ce travail humain quotidien et contribue à standardiser les exigences, les consignes et le management ;
- L'encadrement d'équipe les conduit davantage à se déplacer : 23% ont été amenés à se déplacer sur leur lieu de travail ou chez des clients, contre 16% de l'ensemble des télétravailleurs.

Ceci se traduit par plus de fatigue, des problèmes de santé, avec notamment :

- 33% des encadrants qui notent une anxiété inhabituelle ;
- 41% des douleurs physiques inhabituelles.

Des problèmes à mettre en regard avec une hausse de la charge de travail pour 37% des encadrants en télétravail et une hausse du temps de travail pour 29%.

Le volet santé au travail des accords et chartes à venir devront prendre en compte les nouvelles contraintes dans l'évaluation des risques des postes de travail d'encadrement.

A l'été 2020, une étude a été menée auprès des managers du Siège de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (premier employeur d'Île-de-France) ayant pour thème : « le management à distance en période de confinement et de déconfinement ».

Durant 7 semaines de mise en ligne, ce sondage a recueilli 191 réponses complètes soit 50% des managers du siège.

Les principales conclusions sont :

- Plus la taille des équipes de travail est réduite (moins de 20 agents), plus les managers se sentent en mesure de réaliser leurs missions habituelles et estiment facile l'organisation et la coordination du travail collectif à distance.
- 94% parlent de l'avantage de la suppression du temps de transport, 60% de la réduction du stress et de la fatigue.
- 73% estiment que la perte du lien social et le risque d'isolement vis-à-vis du collectif est un inconvénient, ainsi que le débordement du temps de travail sur la vie personnelle est un risque pour 55%.

A l'avenir, et hors contexte de crise sanitaire, 81% des managers sont favorables à la mise en place de 1 à 3 jours de télétravail par semaine.

## 1.2.2 L'impact du télétravail sur la famille / l'organisation familiale

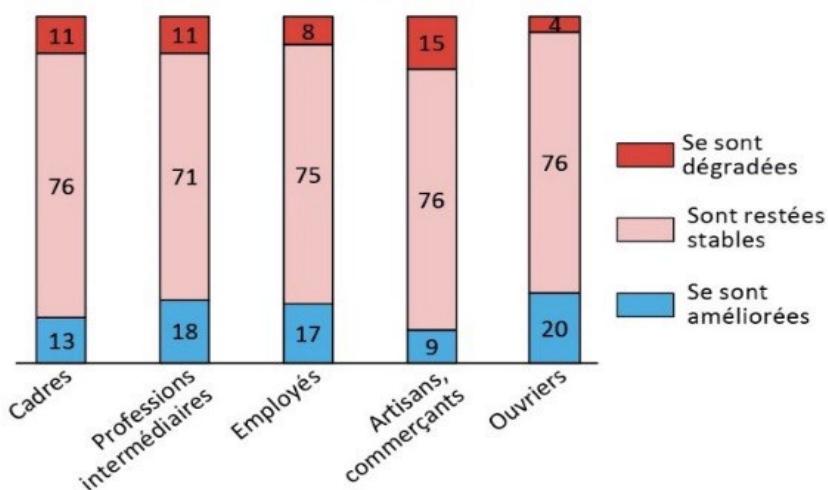
En renfermant les ménages sur eux-mêmes, la pandémie de la Covid-19 et le confinement qu'elle a entraîné, ont pu modifier les relations intrafamiliales. Si la majorité des enquêtés n'observent pas de changement, 10% des Français confinés avec enfant(s) déclarent que leurs relations avec ces derniers se sont dégradées. C'est le cas de 15% de ceux qui travaillent à domicile pendant la 7<sup>ème</sup> semaine du confinement. La dégradation des relations avec les enfants apparaît ainsi liée à la surcharge domestique et professionnelle résultant de la pandémie.

Par les types d'emplois occupés, les catégories sociales se trouvent inégalement exposées à ces nouvelles tensions familiales. Elles ne disposent pas des mêmes ressources pour y faire face. Malgré des conditions de logement moins favorables en moyenne que les cadres, l'amélioration des relations avec les enfants apparaît plus fréquente chez les ouvriers et les employés, en particulier pour ceux dont l'activité professionnelle s'est arrêtée (figure 4).

Ainsi, le confinement, a contribué à réajuster les emplois du temps individuels pour les familles de salariés précaires, dans lesquelles les actifs sont plus souvent concernés par le travail de nuit et les horaires atypiques.

Au contraire, les cadres rapportent plus souvent une dégradation des relations avec leurs enfants et moins souvent une amélioration (figure 4). Le recours massif au télétravail dans cette catégorie a pu contribuer à déséquilibrer les relations intrafamiliales. La surcharge domestique liée aux nouvelles formes de télétravail, qui se surajoute au travail scolaire des enfants, semble ainsi changer la donne quant au niveau de bien-être des différentes catégories de population.

**Figure 4. Évolution des relations des parents avec leurs enfants depuis le confinement, selon la catégorie socioprofessionnelle (%)**



Anne Lambert et al., *Population & Sociétés*, no. 579, INED, juillet 2020.

Source : enquête Coconet

Champ : France métropolitaine, ensemble des ménages actifs avec enfant(s).

L'arrêt de l'activité professionnelle, cumulé à la fermeture des écoles, peut toutefois produire des effets variables sur les familles. D'un côté, le temps libéré peut augmenter le temps parental et favoriser l'amélioration des relations à court terme. De l'autre, la baisse des revenus du ménage, qui accompagne l'arrêt d'activité, pourrait détériorer à plus long terme les relations intra-familiales et augmenter le sentiment d'isolement.

D'une part, les artisans et commerçants, catégories les plus touchées par la perte de revenus, rapportent plus souvent que les autres une dégradation des relations familiales et rarement une amélioration.

D'autre part, 43% de ceux qui ont vu les revenus de leur ménage diminuer depuis le début de la pandémie se déclarent isolés, contre 38% en moyenne dans la population active. Or, avant le début de la pandémie, ceux qui ont connu une chute de revenus ne se disaient pas davantage isolés que les autres.

Deux mois après le début de la pandémie de la Covid-19, l'emploi s'est rétracté fortement en France affectant en premier lieu les moins diplômés et les précaires, comme à chaque grande récession dans l'Histoire.

Apparu sous une forme nouvelle, le télétravail en continu se développe massivement pour les cadres, sans que le logement ne soit toujours adapté.

Enfin, cette situation a mis en lumière, l'immense écart des conditions de logement entre les Franciliens. Cette question pourtant centrale, depuis des dizaines d'années n'a pas trouvé de réponse positive. Cette disparité entre les habitants de Paris et de la petite couronne avec les habitants des zones périurbaines disposant de plus grands espaces de vie a profondément marqué des inégalités. Nous ne pouvons concevoir un télétravail équilibré et équitable qu'en répondant de manière efficace à cette question de logement.

En définitive, la pandémie de la Covid-19 révèle, en même temps qu'elle les accentue, les profonds clivages que traversent la société française en matière d'emploi et de conditions de travail. Le taux d'emploi, le lieu de travail, l'exposition aux risques sanitaires et les conditions de télétravail : ces indicateurs se dégradent et les écarts se creusent entre les classes sociales et les sexes.<sup>20</sup>

### 1.2.3 Un biais de genre ?

Mais c'est pour les femmes que la situation se dégrade le plus. La pandémie et la crise économique qu'elle a engendrée, accentuent les écarts avec les hommes, après un demi-siècle de réduction des inégalités entre les sexes. Les études montrent un renforcement des inégalités de genre dans la répartition des tâches et des obligations familiales en fonction du sexe du télétravailleur. En effet, les télétravailleuses vont occuper le temps disponible par des tâches ou des activités dans la sphère domestique alors que le télétravailleur aura tendance à réaliser des tâches ou activités à l'extérieur du domicile, voire récréative.

Lorsque les deux personnes télétravaillent, l'environnement et les conditions d'exercice du télétravail au domicile sont plus difficiles pour les femmes et cette réalité ne tient pas compte des différences socio catégorielles.

De plus, on note une augmentation du stress dans la sphère privée, des difficultés à cloisonner et à faire des coupures particulièrement chez les femmes.

Bien que les violences conjugales et familiales ne soient pas uniquement dues au télétravail, les expériences lors des deux confinements démontrent une hausse significative des appels de victimes sur la plateforme de signalement des violences sexuelles et sexistes, de l'ordre de 60% lors du second confinement contre 40% pour le premier confinement<sup>21</sup>.

Ce constat doit s'accompagner de mesures particulières en cas de développement massif du télétravail. La ministre déléguée à la citoyenneté, Marlène Schiappa, expliquait en 2021 que cette différence était principalement due à la crise économique et sociale qui se profilait, mais aussi à un niveau de tensions extrêmement fort depuis l'automne 2020 avec moins de soupe de décompression pour les gens qui devaient rester chez eux.

Les effets du télétravail ne sont donc pas univoques ; il peut être un bénéfice comme un risque.

Ce constat est fait non seulement pour le télétravailleur mais aussi pour son entourage professionnel :

---

<sup>20</sup> Le travail et ses aménagements : ce que la pandémie de covid-19 a changé pour les Français, population & société 2020.

<sup>21</sup> MIPROF : Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains - Les violences conjugales pendant le confinement juillet 2020.

- Une amélioration de la santé générale (ex : diminution de la fatigue, amélioration du sommeil, moins de contraintes pour les rendez-vous médicaux et paramédicaux ...) ;
- Une meilleure qualité de vie, quelques avantages pratiques (modulation du temps de travail ; moins de transport ; suppression du trajet domicile-travail ; gain de temps et d'argent ; confort et meilleure concentration...) ;
- Une meilleure régulation entre vie privée /vie professionnelle ;
- Un accès facilité à l'emploi pour les personnes en situation de handicap ;
- L'accentuation de mauvaises pratiques : une augmentation du risque de ne plus se déconnecter (Smartphone, ordinateur portable...) pouvant provoquer un allongement de la durée du travail, une intensification du travail qui pourrait favoriser les risques psychosociaux ;
- Une hyper-connectivité conduisant au non-respect du droit à la déconnexion.

Le télétravail pourrait impliquer certaines dérives ayant une incidence sur la santé ; il conviendra de les repérer et de les mesurer, notamment :

- L'isolement professionnel ;
- L'isolement social ;
- L'addiction au travail,
- La sédentarité ;
- L'identification du lieu où l'activité professionnelle est réalisée ;
- L'évolution professionnelle des salariés en télétravail ;
- Le travail en mobilité ;
- Les questions de déconnection.

## **1.2.4 Un levier d'inclusion des personnes en situation de handicap dans le travail et de maintien dans l'emploi (lutte contre la désinsertion professionnelle), utilisation dans le cadre des RQTH<sup>22</sup> ?**

### **1.2.4.1. Inclusion des personnes en situation de handicap dans l'emploi**

Il existe de nombreuses catégories d'actifs pour lesquelles la vie de bureau, les déplacements et le présentisme restent si compliqués qu'ils se retrouvent parfois longtemps sans travail. Le télétravail devient alors un facteur d'inclusion professionnelle pour des populations vulnérables, freinées dans leur accès au marché du travail. D'après une étude de la DARES, les personnes en situation de handicap ont « *trois fois moins de chances d'être en emploi que les personnes qui ne le sont pas, ayant les mêmes caractéristiques, et deux fois plus de chances (risques ?) d'être au chômage. Quand elles travaillent (...), c'est plus souvent à temps partiel et elles sont plus souvent en situation de sous-emploi.* »

Pour les personnes dont la mobilité est empêchée par le handicap, cela semble évident. Pouvoir travailler de chez soi, c'est s'épargner des déplacements compliqués quand le transport représente une contrainte éreintante. C'est aussi ouvrir l'accès à des postes dans des entreprises qui ne sont pas équipées pour accueillir physiquement des personnes à mobilité réduite. Dans certains cas, il s'agit donc de l'opportunité d'inclure des personnes, exclues par le handicap, du marché de l'emploi.

Face à l'isolement que représente l'absence de travail, le télétravail apporte pour certaines personnes l'opportunité d'entretenir des liens avec les collègues. De plus, créer les conditions nécessaires à l'inclusion de personnes en situation de handicap, cela profite en général à tous les salariés. Une partie de l'activité professionnelle en télétravail permet de gagner du temps et de l'énergie à ceux/celles qui sont plus fatigués par les trajets en ville, ou les bruits de l'open-space. « *De manière générale, les salariés bénéficient aussi d'un allègement du temps passé dans les transports. En France, on a trop tendance à n'appréhender le sujet du handicap que sous l'angle*

---

<sup>22</sup> RQTH : Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé.

*des obligations légales. On passe souvent à côté des opportunités d'inclusion que recèlent le numérique et le télétravail<sup>23</sup> ».*

#### 1.2.4.2. Maintien dans l'emploi

Dans d'autres cas, le télétravail peut permettre aux personnes qui ont eu un accident ou une maladie grave de conserver leur activité. Dans une entreprise internationale, par exemple, on a proposé du télétravail à une manageuse qui avait eu un accident l'empêchant de supporter les transports quotidiens, lui permettant ainsi de garder son emploi mais aussi de réorganiser totalement ses temps de management à l'international. L'amplitude horaire de sa journée de travail allait de très tôt le matin à tard dans la nuit. Elle pouvait être ainsi en contact avec des équipes qui étaient sur des fuseaux horaires différents. En revanche, elle avait des temps de pause dans la journée, où elle pouvait se reposer.

Ces personnes sont encouragées à passer au moins une journée par semaine au bureau pour développer les liens avec les autres membres de leur équipe. Cependant, il convient de ne pas oublier que l'écrasante majorité des personnes en situation de handicap souffrent d'un handicap qui n'est pas forcément visible. Parmi elles, la vie de bureau et le présentisme peuvent être aussi compliqués. Certaines personnes éprouvent une fatigue extrême, et le fait de pouvoir se reposer chez elles, en journée, leur permet de rester productives. D'autres ont des allergies ou des problèmes respiratoires que l'environnement du bureau peut exacerber (en particulier, la climatisation qui engendre des problèmes parfois aussi sur des personnes en bonne santé).<sup>24</sup>

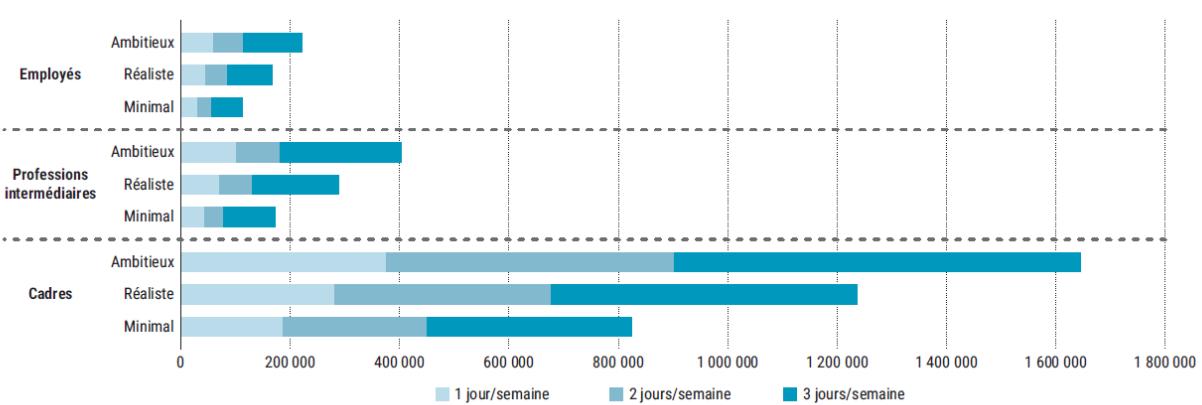
#### 1.2.5 Sur les transports

Une pratique plus massive du télétravail reste régulièrement mise en avant comme un élément de réponse à la saturation des transports en Île-de-France.

L'atelier parisien d'urbanisme (APUR) a cherché à évaluer l'impact potentiel du télétravail sur une baisse du nombre des déplacements en construisant trois scénarios en ciblant les professions les plus concernées par le travail à distance :

- Le scénario minimal : 20% des cadres et professions intellectuelles supérieures, 6% des professions intermédiaires, 4% des employés et 0,2% des ouvriers ;
- Le scénario réaliste : 30% de cadres, 10% de professions intermédiaires, 6% d'employés et 0,2% des ouvriers ;
- Le scénario ambitieux : 40% des cadres, 14% des professions intermédiaires, 8% des employés et 0,2% d'ouvriers.

Cette étude prend en compte deux critères : le nombre de personnes potentiellement concernées par catégorie socio-professionnelle (CSP) et les jours télétravaillés.

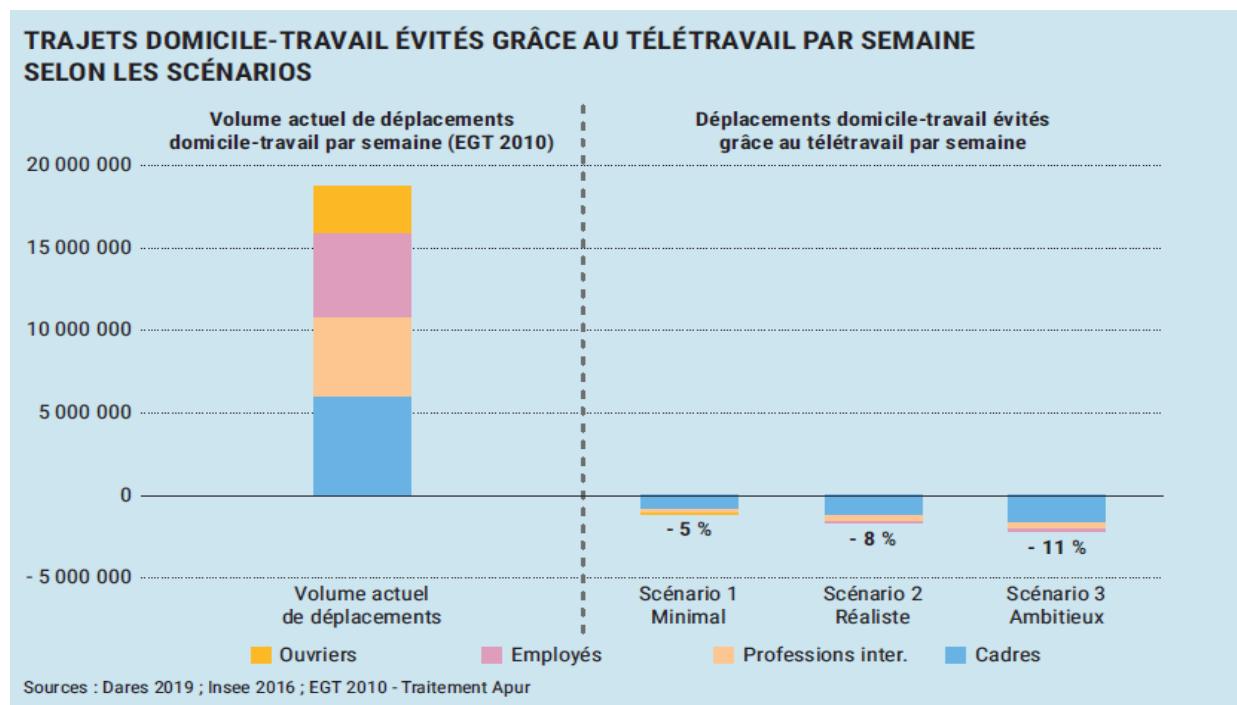


Sources : DARES 2019 ; Insee 2016 ; EGT 2010 - Traitement Apur

<sup>23</sup> Auditions réseau ANACT-ARACT.

<sup>24</sup> Audition Gaétan Bourmaud.

Nombre de déplacements domicile-travail « économisés » grâce au télétravail :



Cette étude prospective montre que la mise en place d'un télétravail cohérent, avec les exigences des entreprises et les conditions de travail des salariés (de 1 à 3 jours / semaine), permettrait de réduire d'environ 10% les déplacements domicile-travail soit près de 2 millions de trajets par semaine.

L'impact du télétravail sur l'écrêtage des heures de pointe et la désaturation des réseaux de transports collectifs, des autoroutes et du périphérique semble être significatif. Il pourrait ainsi améliorer les déplacements dans la métropole et faciliter par ailleurs la mobilité des travailleurs ne pouvant bénéficier du télétravail et des autres usagers.

## 1.2.6 Sur l'environnement

Il est trop tôt pour véritablement connaître l'impact environnemental du télétravail. Si celui-ci réduit les déplacements domicile-travail et les kilomètres parcourus en voiture, un certain nombre d'effets rebond liés au numérique ou au chauffage estompent l'impact positif sur la qualité de l'air. Or, il est difficile de tirer un bilan carbone précis de la demande d'énergie hors transport. Les études sur le sujet sont peu nombreuses, parfois contradictoires, et dépendent d'un nombre considérable de facteurs, comme le mode de chauffage, les usages du numérique ou les logements.

Néanmoins, ce qui est certain c'est que travailler de chez soi réduit les trajets domicile-travail. Or, aujourd'hui 7 français sur 10 utilisent leur véhicule pour se rendre au travail, alors que le secteur des transports est l'un des plus gros contributeurs de GES en France, totalisant 31% des émissions globales en 2019<sup>25</sup>.

Travailler à domicile un jour de télétravail par semaine permettrait de réduire le volume des déplacements de 69% et les distances parcourues journalières de 39%.<sup>26</sup>

Mais les gains en matière de mobilités sont à nuancer en raison de l'effet de relocalisation : télétravailler pousse à s'installer plus loin. Les télétravailleurs ont davantage tendance à se relocaliser en zone péri-urbaine ou rurale et ont plus recours à leur voiture. Par ailleurs, les mobilités

25 Insee 2019.

26 Selon l'étude de référence de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), publiée en septembre 2020.

en chaîne peuvent être transformées en mobilité « étoile », autour du domicile du télétravailleur, avec des déplacements pour emmener ses enfants à l'école, faire ses courses, participer à la vie associative, transporter des proches, etc. Enfin, le véhicule rendu disponible peut être utilisé par d'autres membres de la famille<sup>27</sup>.

Dans une enquête publiée en juin 2020<sup>28</sup>, une équipe de chercheurs internationaux, révèle notamment que les changements inattendus dans les comportements conduisent à une hausse des GES de 50%. D'après l'étude, les télétravailleurs réalisent 13 déplacements par semaine pour les activités hors travail, contre 8 pour les autres. En revanche, l'impact précis du télétravail sur les émissions varie selon les études.

Par ailleurs, la pollution numérique constitue un autre effet rebond du télétravail. Le développement de la visioconférence, dont l'utilisation a été multipliée par 20 pendant le confinement, pourrait peser lourd sur l'environnement. D'autre part, le suréquipement (le matériel informatique et les téléphones doublés, au domicile et au bureau) génère des nouveaux déchets numériques.<sup>29</sup>

Si le numérique ne représente aujourd'hui que 4% des GES dans le monde, ce chiffre pourrait augmenter sous l'effet du télétravail. Il faudrait viser une sobriété numérique et revenir à une forme de simplicité et d'adéquation aux besoins.

Outre la mobilité et le numérique, la hausse de la consommation d'énergie à domicile vient également estomper les effets favorables du télétravail. Une étude allemande montre que le télétravail accroît la consommation d'énergie domestique de 10%, tandis que celle du bureau reste stable puisque les locaux restent ouverts pour accueillir les salariés en présentiel.<sup>30</sup>

S'il est difficile, à ce stade, de connaître avec certitude les impacts négatifs du travail à distance sur la planète, on peut d'ores et déjà tenter de les réduire. Parmi les solutions envisagées, le réaménagement des territoires qui favoriserait une plus grande proximité de divers services qui permettrait aux télétravailleurs de réaliser l'ensemble de leurs déplacements quotidiens autrement qu'en voiture.

### **1.3 Le point de vue du Ceser – Extraits des avis et contributions antérieurs**

Considérant que :

- *Le choix urbain de la densification de l'espace francilien, la capacité de réponse des transports en commun et la dépendance aux importations de biens essentiels, ou de travailleurs et travailleuses détachés, ont montré leur limite et été remis en cause par les effets de cette situation exceptionnelle » (crise sanitaire) ;*
- *Malgré une sollicitation inédite, la chaîne logistique a fait valoir sa robustesse ;*
- *Des solutions de court terme sont apparues via le recours aux mobilités actives (déplacements non motorisés), mais aussi la continuité apportée par la mise en place généralisée du télétravail et par l'adaptation numérique de l'offre de certains acteurs économiques ;*
- *Devant une généralisation du télétravail quand il était possible lors de la crise sanitaire, l'absence d'un accompagnement auprès des entreprises et des salariés interroge la pertinence du déploiement généralisé des tiers-lieux, tout comme le manque d'adaptabilité pour la continuité d'accès à ces derniers ;*

27 Frédéric Héran, maître de conférences à l'université de Lille-1, chercheur au Centre lillois d'études et de recherches sociologiques.

28 Does working from home reduce CO2 emissions? An analysis of travel patterns as dictated by workplaces, sciencedirect juin 2020.

29 Ademe.

30 Integrated Analysis of Commuter's Energy Consumption, sciencedirect, procedia computer science 2014.

- *Le télétravail a été étendu en vertu de l'urgence sanitaire à de nombreux salariés et entreprises qui ne le pratiquaient pas auparavant et se poursuit souvent après le 11 mai 2020 ;*
- *La crise a mis en avant des facteurs aggravants quant à la hauteur des moyens dédiés à l'organisation du travail à distance : conformité du domicile avec un espace de travail, management à distance, connexion permanente et fluide ;*
- *Si le confinement a démontré l'efficacité du dialogue social dans la préparation des entreprises au télétravail, la Région bénéficie de faibles marges de manœuvre en termes de politique économique ;*
- *La Région Île-de-France se doit de pérenniser la résilience de l'économie francilienne en accompagnant son adaptabilité ;*
- *Dans la gestion de la crise en 2020, dans sa propre organisation, la mise en place du télétravail très tôt par la Région Île-de-France, a constitué une anticipation du confinement qui a permis aux agents de poursuivre leurs missions ;*
- *Préexistant avant la crise le dispositif du chèque numérique a été légitimé par les solutions qui ont permis aux acteurs économiques de maintenir leur activité durant cette période. Ce dispositif reste insuffisant pour initier une transition globale malgré sa complémentarité avec le dispositif national et les réussites observées à travers le développement massif des initiatives franciliennes de « click & collect » ;*
- *Les saturations constatées dans les transports et les contraintes financières et en complément des actions menées pour développer les mobilités actives qui peuvent y contribuer ;*
- *La notion d'habitat se complexifie par exemple, avec le développement du télétravail à domicile, le réchauffement climatique et ses conséquences, autant de sujets de préoccupation... ;*
- *Tout secteur confondu, le télétravail semble avoir davantage pénalisé les femmes, en Île-de-France comme au niveau national. D'après une étude de l'Ugict<sup>4</sup>, elles sont plus nombreuses à déclarer devoir s'occuper en parallèle de leurs enfants et des tâches ménagères, et devoir y consacrer un temps supérieur ;*
- *Le confinement a renforcé les risques de violences conjugales et intrafamiliales. Dans ce cadre, la prise en charge des besoins d'accompagnement et de mise en sécurité des femmes et des enfants victimes est indispensable pour accompagner la sortie de crise ;*
- *De nombreux salariés ne sont pas suffisamment équipés (absence de siège ergonomique voire d'ordinateur professionnel, frais de connexion ou de téléphone non pris en charge) ;*
- *Les horaires de travail et le droit à la déconnexion ne sont pas toujours suffisamment respectés dans ce contexte.*

Le Ceser a adressé à la Région Île-de-France les préconisations suivantes à travers plusieurs avis<sup>31</sup> de 2017 à 2021 afin d'accompagner l'adaptabilité des modes de travail, il est nécessaire de :

---

<sup>31</sup> Avis n°2017-20 – habitat du futur 13 déc. 2017 – Mme Marion Blank et M. Alain Lecerf

Avis n°2020-05 - Sobriété énergétique : quelles actions concrètes en Ile-de-France - 27 février 2020 – Mme Hélène Ramajo

Avis n°2021-04 – Mise en œuvre opérationnelle des bassins d'emploi – 29 janvier 2021 – Mme Corinne Dos Santos-Malhado et M. Lionel Rainfray.

Avis n°2021-08 – Améliorer les conditions de vie étudiante en Ile-de-France : des leviers pour agir – 29 avril 2021 –

Mmes Nathalie Machon et Alexane Riou.

Avis n°2021 – 14 : « L'aide régionale aux acteurs économiques dans le cadre de la crise sanitaire – 12 juil. 2021 – M. Bernard Cohen-Hadad

- Continuer à favoriser un développement équitable des territoires en matière de tiers-lieux ;
- Intégrer concrètement la transition numérique au sein des Schémas d'aménagement afin de répondre aux enjeux du périurbain et de la grande couronne ;
- Etendre la promotion du télétravail dans ces zones à fort potentiel pourrait ainsi accroître leur attractivité pour les acteurs économiques ;
- Ces mêmes acteurs économiques devraient davantage avoir l'opportunité de bénéficier d'un accompagnement dans le cadre d'un programme ambitieux de formation et d'aménagement des espaces de travail.

La Région pourrait ainsi :

- Proposer une plateforme de coopération et de partage autour des bonnes pratiques en matière de télétravail et des nouveaux modes de travail ;
- Promouvoir des accompagnements au dialogue social permettant l'organisation du travail au bénéfice des salariés et des entreprises et y prendre part ;
- Malgré un bilan plutôt flatteur du nombre de télétravailleurs en Île-de-France, il est nécessaire d'évaluer rapidement les couvertures en internet très haut débit dans les différentes zones de la région ; en effet, il existe encore de nombreuses zones blanches qui empêchent de nombreux salariés de travailler de manière acceptable ;
- La Région est invitée à cibler l'ensemble des secteurs pouvant utiliser la transition numérique pour développer leur résilience et non uniquement les artisans et commerçants ciblés initialement par le dispositif de chèque numérique. Par ailleurs, l'accompagnement pour des investissements numériques étant essentiel, il doit être accompagné d'une action permettant l'accès à une formation numérique à destination des entrepreneurs et des salariés (télétravail...). La complémentarité de ces deux mesures sera garante d'une transition complète de l'ensemble des acteurs ;
- Pour accompagner le changement des comportements des Franciliens pour développer la sobriété, la Région Île-de-France pourra aider au partage de bonnes pratiques des entreprises comme les chartes de décalage des plages horaires en complément du télétravail. C'est-à-dire, inciter les usagers à ne pas emprunter les transports en commun aux heures de pointe, en encourageant le télétravail lorsqu'il est possible. Il apparaît opportun de promouvoir des orientations permettant de diminuer le nombre de déplacements : télétravail, multiplication des espaces de coworking dans des lieux stratégiques, développement de la téléconsultation médicale en concertation avec les professionnels et les usagers ;
- La Région devrait initier une réflexion plus globale sur l'anticipation et l'absorption des chocs (crises futures) par les acteurs économiques franciliens. Celle-ci devra se penser en coordination avec l'État et les acteurs socio-économiques d'Île-de-France, pour répondre aux enjeux suivants :
  - Emploi et développement économique : Comment mieux accompagner les entreprises dans la mise en place du télétravail en temps de crise (en analysant concrètement et de manière objective ses avantages, ses inconvénients et ses risques) ? Comment lutter contre les inégalités hommes / femmes dans le cadre du télétravail ? Comment analyser la gestion des visioconférences sur le long terme ?

---

Avis n°2020-08 – 14 sept. 2020 « Quelles politiques régionales franciliennes pour vivre autrement après la crise » - Mmes Stéphanie Gastaud et Nathalie Marchand.

Avis n°2020-07 – 14 sept. 2020 « Comment la Région peut-elle mieux s'organiser et mieux se préparer en cas de crise touchant son territoire ? » - Mme Joëlle Paris.

Avis n°2020-06 – 14 sept. 2020 « La société civile francilienne face à la crise » - Mme Mireille Flam.

- *Solidarités : Le Ceser propose « Afin d'étudier les pistes pour l'habitat du futur / le logement, en cas de nouvelles crises, de déploiement du télétravail, de futures canicules... Une étude spécifique pourrait être confiée à l'Institut Paris Région avec la participation et la collaboration d'acteurs de l'immobilier (privé, social).*
- *Éducation : Un partenariat avec les rectorats, les communes et les départements devrait être envisagé pour accompagner les professeurs en cas d'école à distance : préparation, formation au télétravail (Quels outils utiliser ? Comment les utiliser ? ...).*

## 1.4 Synthèse

<b>ÎLE-DE-FRANCE (France quand disponible)</b>	
<b>Part des télétravailleurs (chiffres 2019)</b>	Ensemble : 5.5% (2.4%) Cadres : 14.1% (9%) Salariés : 3.7% (3%)
<b>Distance moyenne domicile travail</b>	18,7 km
<b>Temps d'un trajet moyen domicile travail</b>	1 h 05
<b>Nombre de tiers lieux (chiffres 2021)</b>	2 000 tiers-lieux (2500 en France)
<b>Nombre de jour télétravaillés (pour les télétravailleurs réguliers en France)</b>	<b>1,6</b> en 2019 <b>3,6</b> fin 2020
<b>Les facteurs positifs de santé (3 majeurs)</b>	Amélioration de l'équilibre vie privée vie professionnelle Baisse du stress Amélioration de la relation de confiance et de l'autonomie Baisse des accidents du travail
<b>Les facteurs négatifs de santé (3 majeurs)</b>	Sédentarité et possible augmentation des TMS Sentiment d'isolement et accroissement des RPS Hyper connexion
<b>Les facteurs positifs d'inclusion (3 majeurs)</b>	Accès et maintien dans l'emploi facilités Plus facile prise en compte des besoins de soins ou de prises en charge spécifiques
<b>Les facteurs négatifs d'inclusion (3 majeurs)</b>	Augmentation de l'isolement Risque de diminution de la vigilance sur les problématiques liées aux discriminations
<b>Point de vigilance d'une mise en place massive du télétravail</b>	Amplification de la fracture numérique Individualisation des relations salariés-employeurs Diminution des lieux et des temps de partage Prise en compte des accidents du travail au domicile

Grâce aux différentes auditions, aux travaux de recherche et aux témoignages recueillis avant et pendant la crise de la COVID-19, nous pouvons conclure que le télétravail a un réel impact sur la santé des Franciliennes et des Franciliens.

Il est indéniable que le télétravail permet, entre autres, d'améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, de limiter les temps passés dans les transports pendulaires.

Toutefois, cette nouvelle organisation du travail doit faire l'objet d'un dialogue social, d'un accompagnement des salariés et des managers. Plus globalement, une préparation est nécessaire avant sa mise en œuvre ainsi qu'une surveillance spécifique pour prévenir certains risques. Faute de quoi, il pourrait générer de nombreux désagréments qui auraient un impact tant sur la vie économique des entreprises que sur la vie sociale et la santé des Franciliennes et Franciliens.

Le télétravail doit être le fruit d'une nécessaire réflexion, ainsi qu'une indispensable concertation entre tous les acteurs concernés.



## 2. Le conseil régional d'Île-de-France et le télétravail

Le conseil régional informe et octroie des aides sectorielles.

### 2.1. Deux guides régionaux à destination des Franciliens préparés par son Pôle Ressources Humaines

La Région a publié en avril 2020 un « Guide du télétravail pour les Franciliens ».

*« ... Ce guide présente les principaux leviers pour faciliter le fonctionnement des équipes, le bon pilotage des projets et le maintien du collectif en période de télétravail. Décentraliser la prise de décision, simplifier les procédures, animer le collectif, ou encore favoriser la prise d'initiative... »<sup>32</sup>*

Le document aborde les bonnes pratiques, prodigue des conseils et exercices pour les agents et les managers.

Estimant que la maîtrise des outils demeure un enjeu pour communiquer de façon fluide, la Région a édité le guide des « Outils digitaux du travail à distance » en mai 2021.

Il se compose des 4 parties suivantes :

- « *Introduction aux outils digitaux : L'outil de travail en équipe : comment créer de l'émotion à distance ;* »
- « *Travailler en équipe à distance : communiquer et collaborer en équipe ;* »
- « *Animer des réunions : suivre les activités, coconstruire pendant un atelier à distance, animer un webinaire ;* »
- « *Renforcer le collectif : sonder l'état d'esprit des collaborateurs, analyser la collaboration de l'équipe et organiser une séance de co-formation .* »

Il présente les usages de divers outils digitaux collaboratifs qui selon la Région ont :

- « *Contribué à l'équilibre émotionnel et au management des équipes en période de confinement ;* »
- « *Permis de recréer des moments informels, de fluidifier les réunions, ou de maintenir les sessions de travail, y compris à grande échelle. .* »

Les guides produits par le Conseil régional sont aux regards des travaux menés de bonne qualité. Cependant, la commission regrette la diffusion, trop confidentielle, de ceux-ci qui auraient pu être utilisés tant par les employeurs que les salariés dans une mise en œuvre de qualité du télétravail.

### 2.2 Des dispositifs d'aide sectoriels

Parmi les secteurs subventionnés par la Région, plusieurs contribuent plus ou moins directement à la mise en œuvre et au développement du télétravail ainsi qu'à la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) des télétravailleurs. Les chiffres mentionnés sont ceux adoptés par le Conseil régional en décembre 2021 dans le cadre de son **budget primitif pour l'année 2022<sup>33</sup>**.

---

<sup>32</sup> Extrait de l'édition du guide du télétravail pour les Franciliens, Fabienne Chol, Directrice Générale Adjointe Pôle Ressources Humaines.

<sup>33</sup> Délibération CR 2021-080 du 15 décembre 2021 – Budget de la Région Ile-de-France pour 2022.

## **Domaine médico-social**

En soutien au développement de l'e-santé<sup>34</sup> :

- En investissement, notamment via le Fonds régional de résorption des déserts médicaux (8 millions d'euros) qui y consacre une partie : la Région estime que « *La crise sanitaire a démontré l'importance de la télémédecine dans l'offre de soins. Après l'initiative de la Région à l'acquisition d'outils de téléconsultation dans le cadre du soutien à l'équipement des professionnels de santé face à la crise sanitaire, la Région entend accompagner des projets de déploiement des outils numériques de santé afin de résorber les fractures territoriales et d'améliorer la prise en charge des patients.* »
- En fonctionnement à hauteur de 0,100 million d'euros dans le cadre de son action « Développement régional de l'e-santé » dans le programme « Prévention et éducation à la santé ». La Région rappelle que « *La crise sanitaire a plus que jamais démontré l'importance de doter les professionnels de santé de nouveaux outils technologiques permettant la prise en charge des patients à distance. Le renforcement de la coordination des professionnels et l'amélioration du parcours de soins des Franciliens se trouvent renforcés par les moyens offerts par la e-santé. Les pratiques médicales bénéficient de nouvelles solutions qui deviendront demain les nouveaux modes d'exercices. La Région entend accompagner les innovations qui apportent une réelle plus-value et s'inscrivent dans une dynamique large et à long terme. Et pour que ce type de projet soit viable, les aides en investissement existantes peuvent se doubler d'une aide en fonctionnement sur les projets d'ampleurs de télémédecine.* »

## **Aménagement du territoire**

- Soutien à l'investissement des projets d'infrastructures haut débit avec la mise en œuvre de la stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique (SCORAN) et des schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique (SDTAN) en partenariat avec les départements concernés à hauteur de 8 millions d'euros ;
- Politique de développement de 1 000 tiers lieux envisagés avant la fin de 2021 (investissement pour la création d'espaces de coworking, de fablabs, de télécentres sur l'ensemble du territoire francilien et en particulier en grande couronne ; dans les territoires ruraux et dans les quartiers politique de la ville) : 3 millions d'euros ;
- Nous n'avons pas eu connaissance du bilan de cet objectif ambitieux. Pour autant, la commission constate une avance certaine de l'Île-de-France par rapport aux autres régions. Malgré tout, les tiers lieux sont concentrés en petite couronne ou Paris intra-muros et cela oblige encore des déplacements importants vers ceux-ci.  
La commission préconise de mener une étude complète sur les possibilités d'utilisation de ces lieux afin de couvrir au mieux les territoires ;
- Soutien en investissement et en fonctionnement à l'industrie des entreprises de l'ESS (PM'up ESS – 3,5 millions d'euros en investissement), à l'artisanat et aux métiers d'art (TP'up : 8,6 millions d'euros en investissement et 3,5 millions d'euros en fonctionnement)<sup>35</sup>.

## **Transports**

- Aide en investissement au développement des circulations douces (25 millions d'euros), à la mise en accessibilité des réseaux publics de transports collectifs (50 millions d'euros) ;

---

<sup>34</sup> Extraits de l'annexe 12 – Action sociale, santé et famille du budget régional 2022.

<sup>35</sup> TP'up (ou TPE, très petites entreprises) et PM'up (PME, petites et moyennes entreprises et ETI, entreprises de taille intermédiaire).

- Soutien au fonctionnement des services PAM (pour 2022, 14 millions d'euros pour faciliter la mobilité des personnes ne pouvant utiliser les transports collectifs) afin de favoriser leur intégration sociale et professionnelle. Les trajets domicile-travail et santé sont prioritairement pris en charge (par rapport à d'autres motifs de déplacements : loisirs, courses...). Convention tripartites Région - département - Île-de-France Mobilités ;
- Pour accompagner l'inclusion des personnes en situation de handicap, la commission alerte sur les dysfonctionnements des réseaux PAM, notamment avec une offre inexistante d'un département à un autre si l'un n'est pas celui de résidence de l'utilisateur. Ce service, pourtant judicieux aux regards des besoins dans le domaine des transports, serait amélioré d'une reprise en propre de cette compétence régionale.

### **Habitat et politique de la ville**

La Région a inscrit 74 millions d'euros en dépenses d'investissement pour soutenir :

- La production de logements locatifs sociaux (assorti d'un critère de mixité de l'habitat) pour 30 millions d'euros ;
- L'accompagnement des copropriétés en difficulté (travaux de réhabilitation des parties communes, notamment thermique... et financement de l'ingénierie de projets de redressement) à hauteur de 9,5 millions d'euros ;
- La production de logements locatifs intermédiaires (en faveur des personnes travaillant dans les secteurs clés, notamment les personnels soignants – 5 millions d'euros), et de logements pour les étudiants, jeunes et apprentis (19,5 millions d'euros) ;
- La lutte contre la précarité énergétique pour faire disparaître les passoires énergétiques dans le parc social (conventions pluriannuelles avec les bailleurs sociaux) pour 10 millions d'euros...



# Conclusion

La commission Santé handicap solidarité s'est autosaisie en septembre 2019 d'un sujet qui ambitionnait d'évaluer les impacts du télétravail régulier sur la santé des télétravailleurs, et plus largement des Franciliens, mais aussi, sur la capacité de ce mode d'organisation à améliorer l'inclusion des personnes en situation de handicap ou de précarité. Cela était sans compter l'apparition de la COVID-19 et la transformation inédite de la mise en œuvre et de l'utilisation du télétravail pour faire face à cette épidémie.

La commission a donc dû analyser en temps réel un mode d'organisation qui s'adaptait aux réalités des nouvelles exigences de l'actualité. La commission souhaitait comprendre les effets du télétravail sur la santé et l'inclusion, et la pandémie nous a alors amenés à observer comment la santé de nos concitoyens avait besoin du télétravail. Dans ce contexte particulier, ce rapport peut sembler par certains aspects, dépassé, mais la commission a fait le choix d'arrêter ses observations et ses analyses au mois d'octobre 2021. Certaines préconisations pourraient paraître obsolètes à la présentation et à l'édition de ce rapport.

L'ensemble des auditions, des travaux mentionnés, « des expériences remontées par les conseillers », dans le rapport et qui portent sur les vingt dernières années mettent en avant des résultats riches et complémentaires, mais aussi paradoxaux et contradictoires.

Le télétravail existe depuis plus de 40 ans, mais après avoir été un échec dans les années 80 il a connu un développement très important à la fin des années 90 notamment dans le secteur tertiaire, plus précisément dans les secteurs informatiques et de la communication. L'Île-de-France par la nature de ces emplois est la région de France où le télétravail s'est le plus développé (5,5% contre 2,4% en 2017).

Le télétravail renvoie à des situations hétérogènes dont les conséquences directes diffèrent selon les entreprises, les salariés, et les conditions d'exercice du télétravail.

Les effets sur le télétravailleur et son entourage sont nuancés par la prise en compte d'autres facteurs, notamment :

- La formalisation du télétravail ;
- Intensité/proportion du télétravail ;
- Niveau de contrôle du télétravail ;
- Echanges avec l'entourage familial à propos du télétravail ;
- Aménagement organisationnel et soutiens sociaux ;
- Lieu de télétravail ;
- Sexe, responsabilités familiales et domestiques du télétravailleur ;
- Culture et climat organisationnel relatif au télétravail ;
- Compétences organisationnelles de télétravailleurs ;
- Négociations d'aménagement avec l'entourage familial.

Le télétravail a une influence sur la santé des télétravailleurs notamment :

- Sur les facteurs de risques psychosociaux, diminuant ainsi le stress professionnel perçu, mais dans le même temps le risque d'isolement et de baisse du collectif s'accroît ;
- L'utilisation intensive des outils informatiques doit appeler à une vigilance accrue aux temps de pause et à la déconnexion ;
- De plus, une mauvaise installation de l'environnement de travail au domicile peut générer l'apparition de TMS ;
- L'augmentation de la sédentarité aggrave le risque d'apparition de maladie cardiovasculaire ou chronique tel que le diabète.

Pour l'environnement du télétravailleur, notons une disponibilité accrue pour les activités et les relations familiales, une meilleure conciliation des rôles et un meilleur contrôle sur les moments consacrés au travail et hors travail. Dans le même temps, dans certaines situations, le télétravail peut engendrer l'envahissement du travail dans la vie privée ainsi qu'une augmentation des tensions et des conflits avec son entourage familial et amical.

Concernant l'inclusion, le télétravail est un mode d'organisation qui permet d'accompagner le retour ou le maintien à l'emploi pour certains salariés, en limitant les temps de transports par exemple. Mais il est impérieux de ne pas isoler la personne en la coupant de son collectif de travail. Pour les personnes en difficulté face à l'outil informatique, le télétravail vient renforcer l'exclusion ne leur permettant pas d'être autonomes dans ces situations.

Enfin, pour la communauté francilienne, le télétravail est l'un des outils permettant de lutter contre la saturation des transports en commun, aux heures de pointe en particulier. Néanmoins, l'impact du télétravail sur l'environnement, notamment les émissions de CO<sub>2</sub>, n'a pas encore été démontré. La baisse de l'utilisation des transports individuels et collectifs semble être compensée par l'utilisation énergivore des technologies et la nécessité de chauffer ou de climatiser d'autres lieux de travail.

En conclusion, le télétravail est un « simple » outil organisationnel. Lorsqu'il est utilisé dans un contexte négocié, concerté et mesuré, **il peut être un véritable levier pour une amélioration possible des conditions de travail des salariés**. De la même manière, il devrait favoriser l'accompagnement du maintien et du retour à l'emploi pour de nombreuses personnes en situations de handicap, de précarité sociale, de vulnérabilité et donc de réduire des inégalités et de renforcer les solidarités.

Mais comme nous l'avons remarqué au cours de nos entretiens et lors des études publiées, l'utilisation **exclusive ou imposée** du télétravail a des **effets délétères sur la santé et sur une politique d'inclusion**, tant dans le monde du travail que dans la vie sociale et sociétale.

Dans le projet d'avis qui sera soumis à l'approbation de l'Assemblée plénière du Ceser Île-de-France seront formulées des propositions à la Région dans le cadre de ses missions d'information et de financement pour :

- Favoriser le développement d'un télétravail encadré ;
- Favoriser l'égalité et l'attractivité des territoires ;
- Accompagner la mise en œuvre du télétravail dans les secteurs sanitaires et sociaux,
- Favoriser l'appropriation des outils numériques ;
- Lutter contre les inégalités ;
- Faciliter le travail des personnes en situation de handicap ;
- Participer à une réflexion globale sur l'anticipation et l'absorption des chocs (crises futures) par les acteurs économiques franciliens ;
- Tendre vers la cohérence des politiques territoriales.

# Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement les personnes auditionnées / rencontrées, ayant fourni des éléments qui, par leurs expériences et expertises, nous ont aidés à mieux comprendre la question / la problématique.

Les qualités et fonctions des personnes citées le sont au moment de leur audition par la commission.

- Mme Elisabeth Alfanderi, responsable des relations de presse, Malakoff – Humanis
- M. Yves Badoual, chargé de mission, Aract Île-de-France (Anact – Aract)
- M. Gaetan Bourmaud, professeur à Paris 8
- Mme Caroline Godinot, directrice du développement et accompagnement des RH, pôle RH de la Région Île-de-France
- Dr Chantal Moutet-Krebs, médecin du travail 95 et membre de la CRSA
- M. Emmanuel Raison, adjoint DRH et Jérôme Sontag, Chef département du SIRH et de la transformation numérique, DRH de l'APHP
- M. Thierry Roger, DRH Elior
- Mme Murielle Vandecapelle-Siclis, CRIFH et conseillère Ceser
- Mme Émilie Vayre, chercheuse, université Paris 10

Au sein du Ceser Île-de-France

- La commission Transports et mobilités (CTM) pour sa contribution – novembre 2019
- La commission Education, formation, enseignement supérieur et recherche (CEFER) pour les échanges – décembre 2020
- La CFDT pour sa contribution – 10 février 2021
- La CGT pour sa contribution – 10 mai 2021



# Liste des membres de la commission Santé, handicap et solidarité

Alain LECERF

Président de la commission

Yann HILAIRE

Rapporteur

Sophie BARROIS

Dominique HENON

Thierry BENEFICE

Jenny HIPPOCRATE

Jean-Bernard BESSARD

Marc LAVAUD

Gisèle BILLARD

Annie LEFRANC

Marion BLANK

Philippe LE GALL

François CHARLES

Alain LIWERANT

Isabelle CHAUMONT-HUYET

Nathalie MARCHAND

Nathalie CHAUVIN

Maria MARGUERON

Thierry COLLE

Valérie MULLER

Marie-Sophie DESAULLE

Alain RIBIERE

Véronique DISSAT

Martine THEAUDIERE

Françoise ETIENNE-BOUNIOL

Stéphanie GASTAUD

Michel GIRARD

Chargées de mission : Michelle GANCEL et Nadine URSULET



# Glossaire

<b>APUR :</b>	Atelier parisien d'urbanisme
<b>CNLE :</b>	Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
<b>DARES :</b>	Déchiffrer le monde du travail pour éclairer le débat public
<b>DGT :</b>	Direction Générale du Travail – Ministère du Travail
<b>ESS :</b>	Économie sociale et solidaire
<b>INED :</b>	Institut national d'études démographiques
<b>IPR :</b>	Institut Paris Region
<b>O.M.S. :</b>	Organisation mondiale de la santé
<b>O.I.T. :</b>	Organisation internationale du travail
<b>PAM :</b>	pour faciliter la mobilité des personnes ne pouvant utiliser les transports collectifs
<b>PM'up :</b>	petites et moyennes entreprises (PME) et entreprises de taille intermédiaires (ETI) selon terminologie employée dans les dispositifs d'aides de la Région Île-de-France
<b>QVT :</b>	Qualité de vie au travail
<b>R.P.S. :</b>	Risques psycho-sociaux
<b>RQTH :</b>	Reconnaissance en qualité de travailleur handicapé
<b>SCORAN :</b>	Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique
<b>SDTAN :</b>	Schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique
<b>T.I.C. :</b>	Technologies d'information et de communication
<b>T.M.S. :</b>	Troubles musculo-squelettiques
<b>TP'up :</b>	Très petites entreprises selon terminologie employée dans les dispositifs d'aides de la Région Île-de-France.



# Bibliographie

## Internationaux

- La Charte d'Ottawa adoptée le 21 novembre 1986 lors de la première conférence internationale pour la promotion de la santé et particulièrement les dispositions visant la réduction des inégalités sociales de santé

## Nationaux

- La loi n° 98-657 du 29 juillet 1998, loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions
- La loi n° 2004-806 de Santé publique du 9 août 2004
- La loi n° 2004-809 du 13 août 2004 sur les libertés et responsabilités locales
- La loi n° 2005-02 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015, relative à l'adaptation de la société au vieillissement
- L'accord cadre européen sur le télétravail du 16 juillet 2002 transposé par l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005
- L'article 46 de la Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 dite Warsmann, relative à la simplification du droit et l'allégement des démarches administratives
- La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels
- Les articles 21 et 40 de L'Ordonnance n° 2017- 1387
- L'Accord National Interprofessionnel du 26 novembre 2020, arrêté du 2 avril 2021 « pour une mise en œuvre réussie du télétravail »
- Le Code général des collectivités territoriales
- Le Code de la santé publique
- L'article 1 de la Charte de l'environnement de 2004 intégré dans le préambule de la Constitution de 1958 : « chacun a le droit de vivre dans un environnement équilibré et respectueux de la santé »
- Les rapports du Haut comité pour la santé publique publiés depuis 1998
- Rapport enquête Summer de la DARES (2017)
- L'enquête décennale de l'INSEE sur la santé des Franciliens 2002-2003 (2007)
- Les rapports de l'ORS et notamment :
  - la santé observée en Seine-Saint-Denis (2016)
  - les déserts médicaux (2018)

## Régionaux

- L'Atlas de la santé en Île-de-France, publié en septembre 2005, ouvrage collectif édité par l'Iaurif et ses suites
- Les guides : du télétravail pour les Franciliens (avril 2020), des outils digitaux du travail à distance (mai 2021)
- La délibération CR 2021-080 du 15 décembre 2021 – Budget de la Région Île-de-France pour 2022
- Les aides régionales relatives :
  - au développement de l'e-santé
  - aux projets d'infrastructures haut débit (SCORAN et SDTAN)
  - au développement de 1 000 tiers lieux à l'horizon 2021
  - à l'industrie des entreprises de l'ESS (PM'up), à l'artisanat et aux métiers d'art (TP'up)
  - aux transports : notamment, au développement des circulations douces, à la mise en accessibilité des réseaux publics de transports collectifs, au fonctionnement des services PAM

- au logement : production encadrée (assortie d'un critère de mixité de l'habitat) de logements locatifs sociaux, logements loyer intermédiaire, logements pour jeunes, étudiants et apprentis, accompagnement des copropriétés en difficulté et lutte contre la précarité énergétique des logements sociaux
- Les documents relatifs au télétravail :
- note n°181 APUR (atelier parisien d'urbanisme) Télétravail et mobilité dans le grand Paris. Quel impact demain sur les réseaux de transport - juillet 2020
- série d'enquêtes réalisées sur un panel de Franciliens entre juin 2020 et octobre 2021 du collectif Mobilités Île-de-France

## Avis du Ceser Île-de-France

### • Santé, inclusion

- Avis n° 2016-13 – Favoriser les initiatives locales au service du lien social en Île-de-France, M. Jean-Paul Lafitte – 26 octobre 2016
- Avis n° 2015-14 – La métropole du Grand Paris : l'Île-de-France et la réforme territoriale, Mme Nicole Sergent – 22 octobre 2015

### • Logement

- Avis n°2017-20 – L'habitat du futur, Mme Marion Blank et M. Alain Lecerf – 13 décembre 2017

### • Environnement

- Avis n°2020-05 - Sobriété énergétique : quelles actions concrètes en Île-de-France, Mme Hélène Ramajo – 27 février 2020

### • Transports

- Avis 2017-05 – Les besoins de mobilité des personnes : offres nouvelles et impacts, M. Vincent Gautheron, M. Jean-Michel Richard – 23 février 2017
- Contribution de la commission Transports – mobilités, novembre. 2019

### • Emploi et économie

- Avis n°2021-14 : L'aide régionale aux acteurs économiques dans le cadre de la crise sanitaire, M. Bernard Cohen-Hadad – 12 juil. 2021
- Avis n°2021-04 – Mise en œuvre opérationnelle des bassins d'emploi, Mme Corinne Dos Santos- Malhado et M. Lionnel Rainfray – 29 janvier 2021
- Avis 2020-15 – L'Entreprise 4.0 : réussir le passage à l'entreprise du futur, M. De Souza – 15 octobre 2020
- Avis n°2020-08 – Quelles politiques régionales franciliennes pour vivre autrement après la crise ? Mmes Stéphanie Gastaud et Nathalie Marchand – 14 sept. 2020
- Avis n°2020-07 – Comment la Région peut-elle mieux s'organiser et mieux se préparer en cas de crise touchant son territoire ? Mme Joëlle Paris – 14 sept. 2020
- Avis n°2020-06 – La société civile francilienne face à la crise, Mme Mireille Flam – 14 sept. 2020

### • Jeunes

- Avis n°2021-08 – Améliorer les conditions de vie étudiante en Île-de-France : des leviers pour agir ? Mmes Nathalie Machon et Alexane Riou – 29 avril 2021
- Contribution « Refaire Société : piste d'action pour la reconstruction du lien social en Île-de-France » – 14 mars 2019
- Contribution de la CFDT – 10 fév. 2021
- Contribution de la CGT – 10 mai 2021





Conseil économique, social et environnemental régional d'Île-de-France  
2, rue Simone Veil • 93 400 Saint-Ouen • Tél. : 01 53 85 66 25

[www.ceser-iledefrance.fr](http://www.ceser-iledefrance.fr) • [@ceseridif](https://twitter.com/ceseridif)