



TELEWORK AND RISK OF BURNOUT: THE EC STAFF'S VIEW

TELEWORKING, WORKING ENVIRONMENT AND BURNOUT. TAO-AFI POLL RESULTS. THE GOOD NEWS, THE BAD NEWS, AND TAO-AFI PROPOSALS

Brussels, 26 January 2021

FR

TAO-AFI, the Association of Independent Officials, launched on 24.11.2020 a first of a kind questionnaire specifically asking Commission staff about working conditions, telework and burnout. 1.797 colleagues answered. We are delighted with this level of response. Given the comprehensive nature of the exercise (43 questions), we consider it gives the basis for meaningful conclusions. We thank the colleagues who took the time to answer our questions, thereby allowing us to reflect on the “new normal” and to continue our quest to improve conditions for Commission staff.

I. THE RESULTS:



II. THE GOOD NEWS

- **Communication policy:** Communication by the EC as employer on teleworking implications and psychosocial support is judged as good. Indeed, over two-thirds of colleagues consider that the EC Communication policy with staff during the Covid lockdown has been more than satisfactory. Obviously, **TAO-AFI** agrees that an extraordinary effort has been put into ensuring the EC-intracomm content is up-to-date and comprehensive. However, a good communication policy needs to be supported by action: beyond the words, concrete steps should be taken to support staff wellbeing (*see the ‘bad news’ section below*).
- **Management:** Staff believe they are generally capable to deal with the new teleworking responsibilities. Indeed, over 67 % of colleagues believe that managers are competent to do this (*TAO-AFI results survey Question 2.3*). This is good news, given other staff surveys where confidence in Commission middle management has not been so high. Indeed, **TAO-AFI** recognises that, even in our survey, the existence of one-third of management not fit for the

job is not an acceptable situation, given the implications for staff well-being. Action is needed on this (see **TAO-AFI's proposals below**).

- **Teleworking acceptance:** The majority of staff confirm they are happy with teleworking going forward: they are coping well; it's not a problem for maintaining good relations with colleagues; staff feel they have gained autonomy; the work they produce remains of high quality; good learning options are available, and there is trust that geo-localisation is not being used (see *replies to Questions 5.2, 6.1, 7.1 of TAO's survey*). Indeed, around 60 % of colleagues believe that they are coping well with teleworking (see also *Question 1 results of week 12 HR Pulse Survey, "[Coping with Covid 19](#)"*).

However, teleworking comes with implications for wellbeing and burnout: we need to protect the not insignificant number of staff who are struggling with teleworking. Our results needs to be read also in conjunction with the results of DG HR's week 12 Pulse Survey, "Coping with Covid-19" where **a majority of staff, over 45%, recognised that the confinement was having a negative impact on their wellbeing**). Our survey also showed some staff's concern about the financial implications of teleworking. In view of these conclusions, it is clear that more effort is needed to address the wellbeing and financial consequences of telework (see '**TAO-AFI's proposals below**).

III. THE BAD NEWS

- The ingredients for **Burnout** in the context of teleworking are real. Indeed, over two-thirds of colleagues face in general situations of tension at work and witness colleagues who are suffering (see *replies to Question 4.1. of TAO survey*). These results are extremely concerning and are underlined by DG HR's Pulse Survey result (*on question 2 -referred to above*), according to which a majority of colleagues believe their well-being is worse off because of teleworking. Indeed, it is clear that telework under enforced lockdown has introduced a range of factors leading to deterioration of general staff wellbeing for a number of reasons such as digital overwork (*TAO survey answer to Question 3.4*), stress caused by connectivity problems (*TAO survey answer to Question 2.2*), and last but not least the lack of options in the highly divisive issue of teleworking from the place of origin in a context of travel restrictions and life centre of interest remoteness. Certainly, fixing the identified issues will be part of the fight against burnout (see *TAO's proposals below*).
- **Teleworking costs** not covered by the EC are considered unfair. Indeed, over 73 % of colleagues confirm that the administration should cover a significant part of the teleworking costs (*TAO survey answers to Question 7.3*). There is a pending debt to staff in terms of past non-reimbursed teleworking costs that will need to be paid (see '**TAO's proposals below**).

IV. TAO-AFI's PROPOSALS

There is a difference between the nice speeches and cosmetic measures to fight lockdown-telework burnout AND structural solutions to minimise the effects of enforced lockdown on staff wellbeing, while allowing for the business continuity of the institution. Our survey shows also structural problems of long working hours, stress at work, under-utilisation of staff skills and management weaknesses that go deeper than the current enforced telework regime. Therefore, **TAO** requests:

- **Limit online meetings time:** unless urgent circumstances require otherwise, staff should not be required to spend more than twenty hours per week in video-conference meetings. Rules should be created for regular breaks from online meetings. More training events should be scheduled during the working day, rather than at lunchtimes when staff need digital breaks. DG HR should consult staff representatives on a new in-house working time code adapted to the digital age.
- **Recognise the right to disconnect: staff have a right to privacy and family life.** We should not be expected to reply to messages and requests at all times of day or at weekends.
- **Pay the teleworking cost:** We thank DG HR for the chairs and screens. However, this is not sharing the teleworking cost. Let's be serious. **TAO-AFI** requests an EUR 150 per month allowance for staff in permanent teleworking (see **TAO-AFI** tract "[Are we Ryanair?](#)" 09/06/2020).
- **Triple the Medical Service's resources:** **TAO-AFI** appreciates the significant effort by DG HR to expand the great team of specialised social assistants, psychologists, fit at work support and conflict resolution experts. However, burnout is or can become a medical issue in many instances and **TAO-AFI** believes that staff deserves a top quality and not overloaded in-house medical department. (see **TAO-AFI** tract, "[How to avoid teleworking burnout](#)" 21/09/2020).
- **360 % CDR annual evaluation exercises between staff and management:** staff can as part of this also evaluate managers' adequacy to manage teleworking teams with implications for their management careers (see **TAO-AFI** survey replies to Question 2.6). The majority of managers have nothing to fear from this 360% exercise but will benefit through the recognition of their new skills. Managers who are persistently evaluated as unable to manage colleagues in teleworking mode will have to be transferred to other positions. Burnout in the context of teleworking is a specific and serious issue and managers can be part of the solution or part of the problem.

Last but not least,

- **Right to telework from the place of origin:** (see **TAO** survey replies to Questions 4.5 – 4.10). This is the elephant in the room. It is not **TAO-AFI**'s style, *The Association of Independent Officials*, to ignore real problems and to react to the Administration's *fait accompli* policies when it is too late. **TAO-AFI**'s position is in favour of a maximum of flexibility and options as regards the place of telework. There are colleagues who would be ready to waive some financial rights in exchange for working from where their centre of interest lies because they give more weight to other interests and values. Other colleagues by no means would like to change the *status quo* and have strong and legitimate arguments to continue working from Brussels, or other established places of work. They logically should continue to be rewarded for this expatriation cost. **TAO-AFI** will defend flexibility and diverse options for all categories of staff. We underline the need for autonomy, trust and empowerment in the context of teleworking, should it become a permanent reality.

TAO-AFI thanks all the participants, is pleased to provide our community with this reliable and meaningful thermometer of the situation at hand, and is eager to continue doing our part to contributing to make our institution an ever-healthier workplace.

With kind regards,

Raúl Trujillo Herrera
TAO-AFI President

C/c :

- Mr J. Hahn
Commissioner Budget and HR
- Mrs. G. Ingestad
Director General DG HR
- European Commission staff

TAO-AFI

Bruxelles, le 26 janvier 2021

EN

TÉLÉTRAVAIL ET RISQUE DE BURNOUT: LE POINT DE VUE DU

PERSONNEL DE LA CE

TÉLÉTRAVAIL, ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET BURN-OUT. RÉSULTATS DU SONDAGE TAO-AFI. LA BONNE NOUVELLE, LA MAUVAISE NOUVELLE ET LES PROPOSITIONS DE TAO-AFI

Le 24.11.2020, **TAO-AFI** a lancé un premier questionnaire de ce type demandant spécifiquement au personnel de la Commission des informations sur les conditions de travail, le télétravail et le burnout.

1.797 collègues ont répondu. Nous nous réjouissons de ce niveau de réponse. Compte tenu de la nature complète de l'exercice (43 questions), nous estimons qu'il sert de base à des conclusions utiles. Nous remercions les collègues qui ont pris le temps de répondre à nos questions, ce qui nous a permis de réfléchir au « new normal » et de poursuivre notre quête d'amélioration des conditions pour le personnel de la Commission.

I. LES RÉSULTATS:



II. LA BONNE NOUVELLE

- **La politique de communication** : La communication de la Commission européenne en tant qu'employeur sur les implications du télétravail et le soutien psychosocial est jugée satisfaisante. En effet, plus des deux tiers des collègues estiment que la politique de communication de la CE avec le personnel pendant le confinement Covid a été plus que satisfaisante. De toute évidence, **TAO-AFI** convient qu'un effort extraordinaire a été consenti pour garantir que le contenu de l'EC-intracomm soit à jour et complet. Toutefois, une bonne politique de communication doit être soutenue par des actions: au-delà des mots, des mesures concrètes devraient être prises pour soutenir le bien-être du personnel (*voir la section « mauvaises nouvelles » ci-dessous*).
- **L'encadrement** : Selon le personnel, est généralement capable de gérer les nouvelles responsabilités en matière de télétravail. En effet, plus de 67 % des collègues estiment que les managers sont compétents à cet effet (*enquête TAO-AFI, question 2.3*). Il s'agit d'une bonne nouvelle, compte tenu d'autres enquêtes menées auprès du personnel d'encadrement intermédiaire de la Commission, où la confiance dans l'encadrement intermédiaire de la Commission n'a pas été aussi élevée. En effet, **TAO-AFI** reconnaît que, même dans notre enquête, l'existence d'un tiers des cadres inaptes à occuper le poste n'est pas une situation acceptable, compte tenu des implications pour le bien-être du personnel. Des mesures doivent être prises à cet égard (*voir les propositions de TAO-AFI ci-*

dessous).

- **Acceptation du télétravail:** La majorité des membres du personnel confirment qu'ils sont satisfaits du télétravail actuel : ils s'adaptent bien; il ne s'agit pas d'un problème pour entretenir de bonnes relations avec les collègues; les membres du personnel ont le sentiment d'avoir acquis leur autonomie; le travail qu'ils produisent reste de grande qualité; de bonnes possibilités d'apprentissage sont disponibles et on peut s'attendre à ce que la géolocalisation ne soit pas utilisée (*voir les réponses aux questions 5.2, 6.1 et 7.1 de l'enquête du TAO*). En effet, environ 60 % des collègues pensent qu'ils s'adaptent bien au télétravail (*voir également la question 1 des résultats de l'enquête sur les impulsions RH de la semaine 12, « [Coping with Covid 19](#) »*).

Toutefois, le télétravail a des implications pour le bien-être et le burnout: nous devons protéger le nombre non négligeable de membres du personnel qui est en difficulté avec le télétravail. Nos résultats doivent également être lus en liaison avec les résultats de l'enquête Pulse de la semaine 12 de la DG HR, intitulée « Coping with Covid-19 » **au cours de laquelle une majorité du personnel, plus de 45 %, a reconnu que le confinement avait une incidence négative sur son bien-être.** Notre enquête a également montré que certains membres du personnel étaient préoccupés par les implications financières du télétravail. Compte tenu de ces conclusions, il est clair que davantage d'efforts sont nécessaires pour faire face au bien-être et aux conséquences financières du télétravail (*voir les propositions de TAO-AFI ci-dessous*).

III. LES MAUVAISES NOUVELLES

Les ingrédients de **Burnout** dans le cadre du télétravail sont réels. En effet, plus des deux tiers des collègues sont confrontés à des situations générales de tension au travail et à des témoignages des collègues qui souffrent (*voir les réponses à la question 4.1 de l'enquête TAO*). Ces résultats sont extrêmement préoccupants et sont soulignés par les résultats de l'enquête Pulse de la DG HR (*sur la question 2, précitée*), selon lesquels une majorité de collègues estiment que leur bien-être est moins bon du fait du télétravail. En effet, il est clair que le télétravail dans le cadre d'un confinement forcé a introduit une série de facteurs entraînant une détérioration du bien-être général du personnel pour un certain nombre de raisons telles que le surtravail numérique (*réponse de l'enquête TAO à la question 3.4*), le stress causé par des problèmes de connectivité (*réponse de l'enquête TAO à la question 2.2*) et, enfin, l'absence d'options en ce qui concerne la question très conflictuelle du télétravail depuis le lieu d'origine dans un contexte de restrictions de déplacement et d'éloignement du centre d'intérêt. Il est certain que la résolution des problèmes recensés fera partie de la lutte contre le burnout (*voir les propositions du TAO ci-dessous*).

- **Les coûts du télétravail** non pris en charge par la CE sont considérés comme inéquitables. En effet, plus de 73 % des collègues confirment que l'administration devrait couvrir une part importante des coûts du télétravail (**TAO répond à la question 7.3**). Il existe une dette en suspens à l'égard du personnel en ce qui concerne les frais de télétravail qui n'ont pas été remboursés dans le passé et qui devront être payés (voir les propositions de la **TAO** ci-dessous).

IV. PROPOSITIONS DE TAO-AFI

Il existe une différence entre les discours audacieux et les mesures cosmétiques visant à lutter contre le burnout du télétravail de confinement ET les solutions structurelles visant à réduire au minimum les effets du confinement forcé sur le bien-être du personnel, tout en permettant la continuité des activités de l'institution. Notre enquête révèle également des problèmes structurels liés aux longues heures de travail, au stress au travail, à la sous-utilisation des compétences du personnel et aux faiblesses de gestion qui vont plus loin que le régime de télétravail actuellement appliqué. Par conséquent, la **TAO** demande:

- **Limiter le temps des réunions en ligne:** sauf en cas d'urgence, le personnel ne devrait pas être tenu de passer plus de vingt heures par semaine aux réunions de visioconférence. Des règles devraient être établies pour les interruptions régulières des réunions en ligne. Davantage d'actions de formation devraient être programmées pendant la journée de travail, plutôt qu'aux heures de midi où le personnel a besoin de pauses numériques. La DG HR devrait consulter les représentants du personnel sur un nouveau code du temps de travail interne adapté à l'ère numérique.
- **Reconnaître le droit de se déconnecter: le personnel a droit à la vie privée et familiale .** Nous ne devrions pas être tenus de répondre aux messages et aux demandes à tout moment de la journée ou le week-end.
- **Payer le coût du télétravail.** Nous remercions la DG HR pour les chaises de bureau et les écrans. Toutefois, il ne s'agit pas de partager le coût du télétravail. Soyons sérieux. **TAO-AFI** demande une indemnité mensuelle de 150 EUR pour le personnel en télétravail permanent (voir le tract **TAO-AFI** « [Are we Ryanair?](#) » 09/06/2020).
- **Tripler les ressources du Service médical.** **TAO-AFI** apprécie les efforts considérables déployés par la DG HR pour élargir la grande équipe d'assistants sociaux spécialisés, de psychologues, d'experts en aide au travail et de résolution des conflits. Toutefois, le burnout est ou peut devenir un problème médical dans de nombreux cas et **TAO-AFI** estime que le personnel mérite une qualité supérieure et non une surcharge de service médical interne. (Voir le tract **TAO-AFI**, « [Comment éviter le burnout du télétravail](#) »

21/09/2020).

- **360° des exercices d'évaluation annuels du CDR entre le personnel et le personnel d'encadrement** peuvent également évaluer l'adéquation des managers à la gestion des équipes de télétravail ayant des implications sur leur carrière d'encadrement (*voir les réponses à Question 2.6 de l'enquête TAO-AFI*). La majorité des cadres n'ont rien à craindre de cet exercice de 360° mais tireront profit de la reconnaissance de leurs nouvelles compétences. Les managers qui sont constamment considérés comme incapables de gérer des collègues en télétravail devront être transférés vers d'autres postes. Le burnout dans le contexte du télétravail est un problème spécifique et sérieux et les managers peuvent faire partie de la solution ou d'une partie du problème.

Enfin, il est primordial que :

- **Droit de télétravail depuis le lieu d'origine** (*voir les réponses à l'enquête TAO aux questions 4.5 à 4.10*). C'est l'éléphant dans la boutique. Il ne s'agit pas du style de **TAO-AFI**, l'Association des fonctionnaires indépendants, d'ignorer les problèmes réels et de réagir aux politiques du *fait accompli* de l'administration en cas de retard. La position de **TAO-AFI** est favorable à un maximum de flexibilité et d'options en ce qui concerne le lieu de télétravail. Certains collègues seraient prêts à renoncer à certains droits financiers en échange d'un travail à partir de l'endroit où se trouve leur centre d'intérêt parce qu'ils accordent davantage de poids à d'autres intérêts et valeurs. D'autres collègues ne souhaiteraient en aucun cas changer le *statu quo* et ont des arguments solides et légitimes pour continuer à travailler à partir de Bruxelles ou d'autres lieux de travail établis. En toute logique, ils devraient continuer à être récompensés pour ce coût de dépaysement. **TAO-AFI** défendra la flexibilité et différentes options pour toutes les catégories de personnel. Nous soulignons la nécessité d'autonomie, de confiance et d'autonomisation dans le contexte du télétravail, si elle devient une réalité permanente.

TAO-AFI remercie tous les participants, se réjouit de fournir à notre communauté ce thermomètre fiable et significatif de la situation actuelle, et souhaite continuer à contribuer à faire de notre institution un lieu de travail toujours plus sain.

Cordialement,

Raúl Trujillo Herrera
TAO-AFI Président

C/c :

- M. J. Hahn
Commissaire Budget et Ressources Humaines
- Mme. G. Ingestad
Directeur Général DG HR
- Personnel de la Commission Européenne