

Le télétravail

Quels risques?

Quelles pistes de prévention?

Forum Genevois de la sécurité

12 octobre 2021

Julien Dubouchet Corthay,
Directeur du Service de
l'inspection du travail, OCIRT

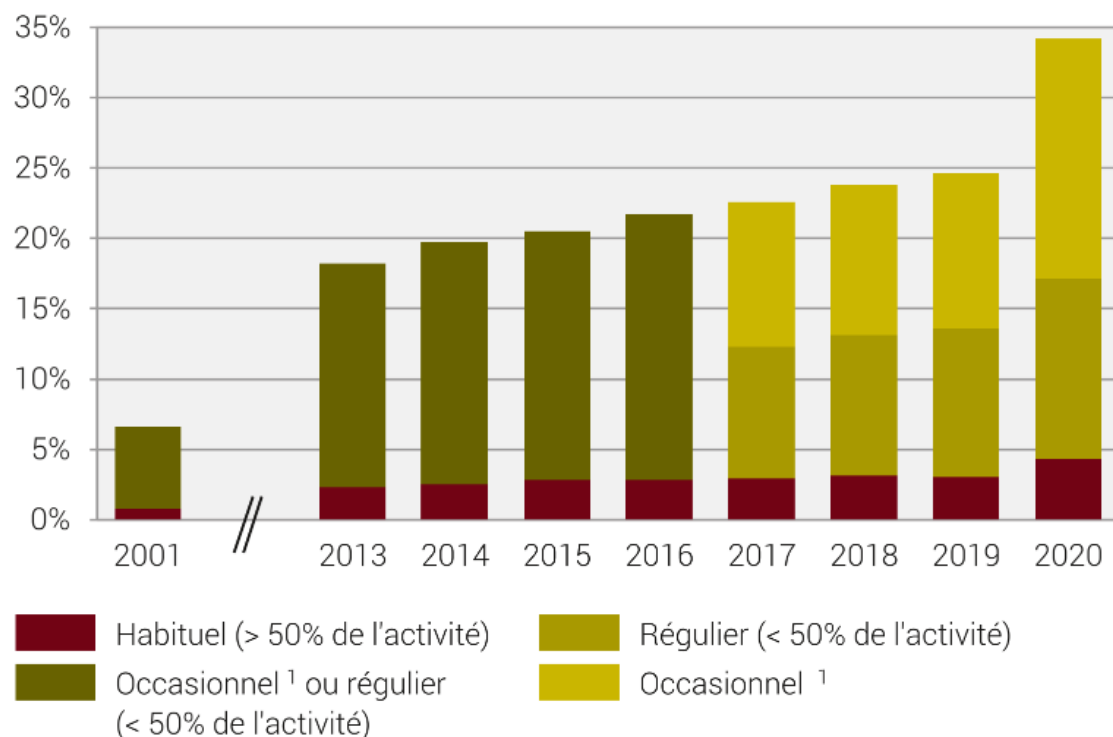
Définitions

- **Télétravail = travail à distance** (à domicile ou ailleurs)
 - Toute forme d'organisation du travail dans laquelle un **travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur** est effectué par un salarié hors de ces locaux, de façon volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication (TIC) (définition code du travail français)
 - Télétravail à domicile : tout travail qu'un travailleur effectue partiellement ou dans sa totalité, régulièrement ou irrégulièrement, depuis chez lui (télétravail : en dehors des locaux principaux de l'entreprise) (définition SECO)
- Recouvre des **formes de travail variées** en termes de types d'activité (métiers et fonctions différentes), de lieu d'exécution, de périodicité, etc.
- **Lieu d'exécution** : à domicile, dans une autre entité de l'entreprise ou dans un lieu tiers (espace de co-working p.ex.)
- **Périodicité** : de 1 jour (ou quelques heures) à 100% du temps de travail ; régulièrement ou ponctuellement.

Télétravail en Suisse (salariés et indépendants)

Télétravail à domicile, évolution

En % des personnes actives occupées (moyenne annuelle)



¹ Occasionnel: au moins une fois au cours des 4 semaines ayant précédé l'interview

Télétravail au moins occasionnellement :

- 250'000 travailleurs en 2001
- 1.1 mio en 2019 (24.6%)
- 1.5 mio en 2020 (34.1%)

Une question contextualisée

Généralisation du télétravail en Suisse en 2020 :

- **Contexte de crise sanitaire**
 - 1.5 millions (34.1%) de travailleurs l'ont pratiquée en 2020
 - Tendances qui se maintiennent après la crise dans certains secteurs d'activité (informatique, centres de contacts, finance, assurances, etc.)
 - Plus de 50% souhaitent avoir 2 à 3 jours de télétravail par semaine et 9% travailler complètement à distance (Etude "Global Talent Study 2020")
- **Engouement pour les nouveaux modes de travail "flexibles":**
 - En Suisse, plus de 8 employés sur 10 recherchent la flexibilité des horaires de travail (Global Talent Study 2020)

Risques potentiels pour la santé liés au télétravail

Quels que soient les **avantages** de la pratique du télétravail, celle-ci présente aussi des **risques** et générer des **atteintes à la santé et à la sécurité des salariés** :

- Isolement, perte du lien social
- Perméabilité de la limite vie professionnelle-vie privée
- Conflits, discrimination, harcèlement : risques psychosociaux (RPS) et atteintes à l'intégrité personnelle
- Stress, fatigue, épuisement
- Troubles musculo-squelettiques (TMS)
 - Difficulté plus importante pour l'entreprise **d'identifier et de gérer ces risques**
 - **Nécessité d'une préparation** pour prévenir ces risques



Répercussions des problèmes de santé au travail sur les salariés et sur l'entreprise

Ces problèmes de santé au travail peuvent entraîner, **pour les salariés**, des **conséquences négatives** sur :

- **le psychisme** : troubles anxio-dépressifs, trouble de stress post-traumatique (TSPT), tendance suicidaires, etc.
- **le corps** : maux de têtes, troubles du sommeil, troubles musculo-squelettiques (TMS), maladies cardiovasculaires (MCV), etc.
- **le comportement au travail** : difficultés de concentration, baisse des performances, perte de motivation, repli sur soi, remise en cause du choix professionnel, etc.

Pour l'entreprise, cela peut entraîner :

- **perte de rendement**, baisse de motivation des salariés / équipes, relations sociales tendues, etc.
- **augmentation des accidents, des absences et du turn-over**, etc.
- **baisses de prestations, coûts supplémentaires**, etc.

Facteurs favorables à la protection de la santé et au bon fonctionnement de l'entreprise

- Clarté des tâches et de l'organisation
- Adéquation des moyens à disposition aux demandes et responsabilités
- Adéquation charge/contenu du de travail aux compétences des travailleurs
- Soutien social (collègues et hiérarchies)
- Autonomie (tâches et temps de travail)
- Reconnaissance au travail
- Horaires de travail favorables et pauses adaptées
- Information et formation des travailleurs sur les risques liés à leur activité et les moyens de les prévenir
- Prise en compte par l'employeur et gestion des problèmes rencontrés par les travailleurs dans l'exercice de leur activité (contraintes du travail)
- Environnement de travail adapté (ergonomie, climat des locaux, éclairage, climat social, etc.)
- Sécurité de l'emploi et possibilité d'évolution professionnelle
- Etc.



Implications en terme de **prévention** :

importance des conditions dans lesquelles s'exercent le télétravail

Message à retenir :

- Comme le travail en présentiel, le travail à distance/télétravail n'est ni favorable, ni défavorable en soi ;
- Il peut comporter des risques (pour l'employé et pour l'employeur), qu'il convient de gérer et prévenir (obligation légale), comme tout autre risque professionnel ;
- Les effets du télétravail **dépendent de la manière dont il est mis en œuvre et des conditions dans lequel il s'exécute** (facteurs de risques organisationnels), qui sont spécifiques à chaque situation de travail et à chaque travailleur (vécu du travailleur) ;
- Pour prévenir les risques potentiels liés au télétravail, il faut **agir en priorité sur le contexte de travail et sur les facteurs de risques organisationnels** (prévention primaire) :
 - Ensemble des facteurs de risques liés à l'activité
 - Dont les risques spécifiques liés au télétravail

Mesures de précaution et de prévention (bonnes pratiques)

Bonnes pratiques et mesures de prévention

- Cadrage et régulation du télétravail
- Organisation de horaires de travail
- Aménagement du poste de travail
- Outils et ressources TIC
- Surveillance des travailleurs
- Encadrement de la part de la hiérarchie
- Information et formation des travailleurs
- Management / leadership et communication
- Participation du personnel

Bonnes pratiques et mesures de prévention

Cadrage / régulation du télétravail :

- **Mise en place de principes clairs, transparents, équitables (règlement, charte, etc.)**
 - Règles relatives à l'éligibilité au télétravail (postes, fonctions), aux temps de travail concernés, à la prise en charge du coût des équipements de travail par l'employeur, etc.
 - Type de travail sur la base du volontariat (avec retour possible)
 - **Règles de non-discrimination** : le télétravail n'est pas un avantage individuel (ou au contraire, les plus présents sur le lieu de travail ne sont pas avantagés par leur plus grande visibilité) ; mêmes droits et devoirs pour les uns et les autres
- **Mise en place du télétravail dans une certaine proportion**
 - Maintenir du travail en présentiel (p.ex. 2 ou 3 jours de présentiel)
 - A définir en fonction des **besoins individuels** et des **besoins liés à l'activité** (besoins de contact direct avec collègues et clients)
 - Définir dans la semaine **1 jour sans télétravail** dans les équipes ou l'entreprise (réunions de service en présentiel)

Bonnes pratiques et mesures de prévention

Organisation des horaires de travail (durée du travail et du repos) :

Encadrer le temps de travail des télétravailleurs :

- **Respect des horaires de travail favorables** à la protection de la santé, conformes à la réglementation (cf. obligations légales)
 - Rappeler les règles concernant la durée hebdomadaire du travail, le repos quotidien et le respect des pauses
 - Prévoir les modalités **de contrôle du temps de travail**
 - **Détecter le plus tôt possible** toute augmentation du temps de travail (ou baisse du temps de travail)
- **Fixer, si nécessaire, les plages horaires** durant lesquelles le travailleur doit être joignable (horaires de présence) ; en dehors de ces horaires, respecter le droit à la déconnexion
- **Séparation claire entre temps de travail et temps de vie privée**
 - Sensibiliser sur les risques de débordement du temps de travail
 - Et sur les manières de s'organiser en conséquence

Bonnes pratiques et mesures de prévention

Aménagement du poste de travail au domicile :

- Rappeler au télétravailleur l'intérêt d'aménager un **espace dédié au télétravail**, calme, à l'abri des sollicitations et interruptions
- Rappeler au télétravailleur les **principes élémentaires d'aménagement des espaces de travail** (mêmes préconisations qu'au bureau concernant l'aménagement du mobilier/outils, l'éclairage, l'aération, la position, la prise de pauses (rester mobile), etc.
- Être en mesure de **conseiller les télétravailleurs** qui le souhaitent à ce sujet.



Bonnes pratiques et mesures de prévention

Outils et ressources TIC :

- **Attention à la multiplication** des moyens de communication
- **Permettre l'accès à distance à un maximum d'applications et de données**
- Choisir de préférence **des outils simples, robustes**, de qualité, adaptés au télétravail
- S'assurer de la **maîtrise par les télétravailleurs de ces outils** et, si besoin, les former en conséquence
- **Informé sur les procédures d'utilisation** des applicatifs à distance
- Renforcer, cas échéant, **le service support informatique** pour intégrer l'assistance aux télétravailleurs
- **Organiser et former le service support informatique** pour qu'il puisse répondre aux besoins spécifiques des télétravailleurs.

Bonnes pratiques et mesures de prévention

Règles à respecter en matière de surveillance des travailleurs :

Système de surveillance respectant strictement les normes (art. 26 OLT3) :

- Objectif de surveillance du comportement des travailleurs proscrit
 - **La présence au poste de travail privé ne peut être contrôlée de manière continue**
- Informer et consulter les travailleurs sur le système prévu
 - Éviter tout système mis en place à l'insu des travailleurs
- Signaler les éléments du travail qui sont surveillés
- Documenter la surveillance :
 - Fonctionnement du système
 - Mode et moment des enregistrements
 - Réglementation de l'accès aux données
- Éléments à définir clairement (par exemple dans un règlement) et à transmettre au personnel (documentation de l'entreprise, affichage, etc.)
- **Cf. documentation « Surveillance technique au poste de travail », SECO, 2015**



Bonnes pratiques et mesures de prévention

Encadrement de la part de la hiérarchie :

- **Suivi du télétravail** : organiser un **lien régulier à distance** entre le télétravailleur, sa hiérarchie et son équipes + **points réguliers en présentiel**
 - Discussion et formalisation des attentes, objectifs, charge de travail
 - Définition des modalités permettant de rendre compte du travail effectué
 - Discussions sur les éventuelles difficultés liées au télétravail
- Être vigilant sur des **situations possibles de souffrance** au travail, sur les éventuelles difficultés au sein des collectifs de travail et éventuelles difficultés d'organisation personnelle
- **Sensibiliser et former les managers** sur ces différents aspects

Type de management / leadership et communication :

- Réfléchir aux modes de management et de communication adaptés
 - Attention particulière au **relationnel** (lien de confiance)
 - **Équilibre entre faire confiance et ne rien contrôler**
 - Limitation de l'utilisation des **outils de surveillance**
 - **Soigner la communication** au sein des équipes / de l'entreprise (qualité vs. quantité)

Bonnes pratiques et mesures de prévention

Information / formation des travailleurs :

- **Inform**er et **former** les télétravailleurs sur les risques liés au télétravail et sur les moyens de les prévenir
- **Rappeler, si nécessaire, les consignes de travail** devant être respectées tant sur le lieu de travail qu'à distance
- Inciter les télétravailleurs à **aborder leurs difficultés** auprès de la hiérarchie (point "organisation" à l'ordre du jour) et au sein du collectif de travail
- **Accompagner et former à l'organisation personnelle**, à la gestion des priorités, en cas de besoin
- Prévoir une **phase d'expérimentation** permettant au salarié de confirmer son choix
- Transmettre les **mêmes informations** aux télétravailleurs et non-télétravailleurs
- Prévoir un **accès égal à la formation continue et à l'évolution de carrière** pour les télétravailleurs et non-télétravailleurs.

Bonnes pratiques et mesures de prévention

Favoriser la participation du personnel : ...de manière générale :

- Participation du personnel active à **l'évaluation des situations de travail** / des risques professionnels et à **l'élaboration des mesures** nécessaires
 - Prévoir des **temps et lieux de discussion** formels (et d'autres mécanismes de communication) permettant à tout membre du personnel de remonter un dysfonctionnement / aborder un problème au travail / faire une proposition, **en toute confiance**
 - Réfléchir et formaliser le rôle et le fonctionnement des instances de représentation du personnel de de gestion des risques (p.ex. groupe MSST)

... et dans la mise en place du télétravail :

- Considérer le télétravail comme un véritable mode d'organisation à **concevoir collectivement** et à **insérer dans le système de prévention des risques de l'entreprise**
 - Penser et organiser le télétravail collectivement pour le mettre en œuvre selon des règles partagées
 - Discuter des enjeux qu'il représente, l'expérimenter en situation réel, évaluer ses effets et l'ajuster, formaliser une charte ou un accord

Recommandations pour les travailleurs – documentation

En matière d'ergonomie et d'organisation du travail

- Guide de survie et ou trucs et astuces pour le home office en période de pandémie (SECO, 04.05.2020)
- Ecrans de visualisation. Santé et ergonomie (INRS, 2020)

Références et documentation

- Le télétravail. Quels risques? Quelles pistes de prévention ? INRS ED 6384, 2020
- Télétravailler chez soi (home office). SECO, 2019
- www.anact.fr/themes/teletravail

Merci de votre attention