



Constructeurs d'alternatives

À QUELS RISQUES PROFESSIONNELS SONT EXPOSÉS LES SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL ?

Marie-Laure BILLOTTE

Carole-Anne THOMAS

Carmen ALVAREZ

25 mars 2020

Actuellement, la France doit faire face à une pandémie : celle du coronavirus ou covid -19. Dans ce contexte particulier, pour ralentir la propagation du virus et préserver la santé physique de la population, le gouvernement, ayant instauré des règles de confinement, invite les entreprises à mettre en place massivement le télétravail.

De son côté, l'OMS rappelle que dans une telle situation, il est également important de préserver sa "santé mentale".

Il est donc important de faire un point sur les risques psychosociaux lié au télétravail, et en particulier **sur les moyens dont disposent les représentants du personnel pour exercer leur devoir de prévention en matière de risques psychosociaux dans ce contexte particulier.**

Remarque : l'ensemble des points mis en avant dans cette note est applicable de manière générique (en dehors du contexte de pandémie).

La notion de télétravail

Pour comprendre les risques auxquels nous expose le télétravail, il faut saisir la notion de "télétravail" et savoir ce qui est prévu pour sa mise en place.

Le télétravail désigne 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.

L'ordonnance du 22 septembre 2017 sur le renforcement du dialogue social apporte des **simplifications majeures** pour la mise en place du télétravail.

En effet, elle prévoit qu'il n'est plus nécessaire de modifier le contrat de travail pour permettre à un salarié de télétravailler.

Ensuite, elle énonce trois manières différentes de mise en œuvre :

- par un simple accord avec le salarié, par tout moyen (accord oral, email, courrier...);
- par un accord collectif ;
- par une charte élaborée par l'employeur, après avis du comité social et économique, s'il existe.

Au-delà d'une organisation ponctuelle, la négociation d'un accord ou l'élaboration d'une charte est préférable, dans la mesure où ils permettent de mieux partager les enjeux et les droits et devoirs de chacun. Lorsqu'il existe un accord ou une charte, le télétravail est mis en place dans les conditions prévues par ces documents.

De plus, il faut savoir qu'en conditions normales de travail, **le volontariat est la règle.**

L'employeur ne peut pas imposer le télétravail. Par conséquent, refuser de passer en télétravail n'est pas un motif de licenciement.

Et, au même titre, le télétravail n'est pas un droit pour le salarié : c'est une possibilité ; l'employeur peut donc refuser.

Toutefois, dans tous les cas, lorsque l'employeur refuse le bénéfice du télétravail à un salarié qui occupe un poste qui le permet, il doit motiver sa réponse. Il doit veiller à l'égalité de traitement des salariés, c'est-à-dire ne pas refuser à l'un ce qu'il accepte pour un autre salarié occupant le même type de poste.

À noter :

Cette même ordonnance a modifié l'article L. 1222-11 du code du travail en prévoyant qu'"en cas de circonstances exceptionnelles, notamment de **menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés.**" Cela signifie donc que l'employeur peut imposer unilatéralement au salarié le télétravail pour préserver sa santé dans ces circonstances.

Dans le cadre actuel de la pandémie de covid-19, le gouvernement rappelle que la mise en œuvre du télétravail ne nécessite aucun formalisme particulier.

Pour indication :

L'**INSEE** recense "en 2017, 3 % des salariés déclarent pratiquer le télétravail au moins un jour par semaine. Parmi eux, 45% le pratiquent un jour par semaine, 26% deux jours par semaine et 29% trois jours ou plus par semaine.

Les télétravailleurs réguliers sont essentiellement des salariés qualifiés : 61 % d'entre eux sont cadres alors que ces derniers ne représentent que 17 % des salariés. Ainsi, 11,1 % des cadres et 3,2 % des professions intermédiaires déclarent pratiquer le télétravail au moins un jour par semaine, alors que cette pratique est rare chez les employés et marginale chez les ouvriers."

Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4238573?sommaire=4238635>

L'évaluation des risques professionnels

➤ L'origine

La directive-cadre européenne du 12 juin 1989 sur la prévention des risques professionnels a permis de mettre au centre des préoccupations l'évaluation des risques professionnels.

Ainsi, depuis 1991, les employeurs ont l'obligation d'évaluer les risques, auxquels sont exposés les salariés. C'est un moyen important de préserver la santé et la sécurité des travailleurs, sous la forme d'un diagnostic des facteurs de risques auxquels ils sont exposés.

Car, rappelons-le, l'employeur est tenu par la loi de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés (L. 4121-1 et suivants CT).

Cette directive a depuis été complétée par de nombreux décrets notamment le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001, qui a créé le document unique, ou document unique d'évaluation des risques professionnels (**DU ou DUERP**).

➤ Le contenu de l'analyse

Le code du travail encadre le contenu de ce document, à travers notamment l'article L. 4121-3, qui dispose que :

"L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail. Cette évaluation des risques tient compte de l'impact différencié de l'exposition au risque en fonction du sexe.

À la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement."

L'employeur, ayant un devoir de sécurité vis-à-vis de ses salariés, doit donc identifier l'origine des risques professionnels, **en recherchant leurs causes, leurs facteurs**, pour voir si certains ne peuvent pas être supprimés ou, à défaut, réduits.

Pour construire son analyse, l'employeur est tenu d'établir **la fréquence et la gravité d'exposition** aux risques identifiés, pour chacun des différents postes de travail de sa structure.

Les risques professionnels peuvent être de différents types : mécaniques, physiques, chimiques, biologiques, radiologiques.

Dans le cas du télétravail, on peut citer :

- une fatigue visuelle (un travail continu sur écran qui sollicite fortement la vision, des mauvaises conditions d'éclairage peuvent aggraver également la fatigue visuelle),
- des troubles musculo-squelettiques ou TMS (les mauvaises conditions ergonomiques du poste de travail générant des contraintes posturales),
- ou des chutes liées à un lieu ou local inadapté.

Ces risques sont potentiellement exacerbés par un passage en télétravail non programmé, comme cela touche de nombreux salariés actuellement, du fait de l'impréparation du poste de travail à la maison.

Il convient de rappeler que les risques psychosociaux doivent être pris en considération dans l'évaluation et la prévention des risques professionnels.

➤ Les mesures correctives

L'identification des risques doit être réalisée à partir des situations de travail réel des différents métiers/fonctions au sein de l'entreprise. La mise en discussion des situations à risques avec les salariés est indispensable, à la fois pour leur bonne identification mais aussi pour l'élaboration d'actions de prévention justes et appropriées. Ils restent collectivement, les mieux à même de se protéger en proposant les adaptations et transformations nécessaires à l'exercice de leur travail en sécurité.

En réponse à l'identification des risques, l'employeur a l'obligation de planifier et prioriser des actions de prévention dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP). Le suivi de ce document obligatoire fait l'objet d'une présentation annuelle en CSE.

Plusieurs indicateurs permettent à l'Instance d'évaluer si les mesures correctives apportées sont suffisantes, en particulier :

- Les indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise (mouvements du personnel, relations sociales, enquête interne, étude, expertise, etc.),
- Les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés (accidentologie, absentéisme, ambiance de travail, ...).

Focus sur les risques psychosociaux

Réaliser une évaluation des risques psychosociaux suppose une analyse des sources et facteurs de risques en prenant en considération les contraintes et exigences liées aux différents postes de travail.

Pour rappel, les facteurs de risques psychosociaux posés par le collège d'experts en 2011 :

- **La charge de travail** : la quantité, l'intensité, la complexité ; l'environnement de travail et les moyens pour travailler : les outils, la formation, la gestion des compétences ;
- **L'autonomie** : les marges de manœuvre, la répartition des tâches au sein d'un collectif, la latitude décisionnelle, etc. ;
- **Les conflits de valeur** : les possibles conflits éthiques rencontrés dans le travail, le sens donné à son travail, la possibilité offerte de faire un travail de qualité, etc.
- **Les exigences émotionnelles** : pour les métiers de services au public notamment, le soutien et l'accompagnement des salariés dans la gestion de leurs propres émotions pour faire face à celles des publics rencontrés ;
- **Les rapports sociaux** : la reconnaissance, la qualité des relations entre collègues et avec l'encadrement, le soutien professionnel et hiérarchique, le style de management (management trop contrôlant, incohérent, non équitable, etc.) ;
- **Les inquiétudes face à l'avenir** : ce qui est de nature à angoisser pour son travail, son emploi, le devenir de l'entreprise ; les évolutions métier, les réorganisations, fusions, changements de fonctionnement incessants, etc.

Pour indication :

L'étude coordonnée par la **DARES**, publiée en novembre 2016 sur les conditions de travail et la santé au travail, qui consacre un volet à l'exposition aux risques psychosociaux, dresse le constat suivant :



Source données : https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/synthese._stat_chiffres_cles_cond_travail.pdf

Source image : <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html>

Les causes des risques psychosociaux peuvent donc être variées, voici quelques exemples liés au télétravail :

- **L'isolement professionnel** : si le télétravail est quotidien ou très régulier, l'éloignement du collectif ne permet pas au salarié de créer une véritable appartenance à son entreprise. Les coopérations au sein du collectif de travail s'affaiblissent. L'absence de régulation et d'arbitrage, de mise en discussion collective des problèmes et difficultés rencontrées nourrissent souvent l'isolement professionnel.
- **L'absence ou la difficulté de disposer du soutien professionnel**, de ses collègues, de sa hiérarchie. Cela peut être notamment le cas pour les salariés en lien avec une clientèle : il pourra parfois être difficile de gérer de manière émotionnelle d'éventuelles "agressions verbales", sans soutien de son équipe ou de son responsable.
- **La difficulté à la déconnexion** : certains salariés auront du mal à dissocier vie professionnelle et vie privée puisque les deux espaces deviennent confondus. Ils seront tentés de travailler plus d'heures que dans des conditions de travail dites "normales".
- **Des relations managériales qui peuvent se complexifier**, notamment avec un management à distance qui peut être problématique pour des managers qui ne sont pas habitués au télétravail, et qui peuvent être tentés d'exacerber les mesures de contrôle.

Il s'agit là d'une liste non exhaustive car rappelons-le, une analyse précise requiert la prise en compte pour chaque poste de travail des contraintes qui s'exercent sur le salarié en fonction de ses tâches et dans un environnement donné.

Il ne faut pas perdre de vue que, globalement, les difficultés préexistantes à la situation actuelle exceptionnelle peuvent être exacerbées : injonctions contradictoires, absence de régulation, charge de travail excessive. Et charge mentale mise à mal par le contexte angoissant de la période, la gestion des enfants, etc.

Les risques psychosociaux en sont les conséquences et peuvent donc prendre différentes formes :

- le stress,
- la dépression,
- l'épuisement professionnel (burn-out),
- et dans les cas les plus graves, la tentative de suicide.

Pour conclure, si plusieurs études s'accordent à dire que le télétravail présente des **avantages** pour les salariés :

- des économies de temps, notamment celui passé dans les transports ;
- une meilleure gestion du temps de travail ;
- une plus grande autonomie dans la gestion des tâches ;
- une meilleure concentration entraînant une meilleure productivité ;
- une meilleure gestion du rapport entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

Il ne faut néanmoins pas négliger les **risques précédemment évoqués**, surtout dans un contexte où le télétravail n'est pas choisi mais imposé par les circonstances, souvent sans véritable cadre.

Pour l'heure et dans ces conditions extra ordinaires, les élus peuvent :

- S'appuyer sur les actions de prévention qui, selon les entreprises, ont déjà été identifiées dans le DU et/ou le plan de prévention pour le télétravail ;
- **Demander pour les élus un droit à la communication directe** avec les salariés – s'il n'existe pas encore – pour leur permettre d'être en lien et en veille ;
- Faire remonter les cas apparaissant problématiques et en discuter en CSE ou directement avec les responsables impliqués ;
- Intégrer le télétravail dans les Plans de Continuation de l'Activité avec mesures de prévention adéquates.



Constructeurs d'alternatives

1, avenue Foch - BP 90448
57008 Metz Cedex 1
Tél : 03.87.17.32.60

15, rue du Faubourg Montmartre
75009 PARIS
www.groupe3e.fr