



**Bureau SRH3B – Santé et sécurité au travail
Dispositif Veille et Soutien de la Haute-Garonne**

Toulouse, le 13 décembre 2022

Alexandra PAYARD et Geneviève MOULENE (Médecins du Travail)
Philippe RENDA (inspecteur Santé, Sécurité au Travail)
Florence GOURGUES et Kenny OLIER (Assistants de Service Social)

TELETRAVAIL

Recommandations des acteurs de prévention du MEFSIN pour aider les cadres de proximité à l'évaluation des risques psychosociaux et la mise en place d'actions de prévention dans le cadre du télétravail

Propos liminaires

La présente fiche a été établie conjointement par les acteurs de prévention de la Haute-Garonne, dans le cadre du dispositif de veille et de soutien (DVS). Elle a pour vocation de faciliter la promotion de la prévention des RPS.

Elle s'inscrit dans le prolongement d'une étude conduite par l'ANACT, dans le cadre de la convention passée entre cet organisme et le SG du MEFSIN. Cette étude portait sur le rôle des encadrants dans le cadre de la mise en place pérenne du télétravail et la définition des axes de travail à promouvoir pour permettre un développement « harmonieux » de cette nouvelle forme d'exercice professionnel. Elle s'est déroulée en 2021 et 2022 au sein de la DRFIP 31 qui s'est portée candidate pour être service expérimental.

La présente fiche répond ainsi à une sollicitation précise de la DRFIP 31 s'inscrivant dans le cadre du plan d'action, largement concerté, au sein duquel un des volets mettait en avant la nécessité de sensibiliser les cadres de proximité à la dimension d'évaluation des RPS ; l'objectif étant de les aider à mieux cerner les pistes de prévention possibles, à l'occasion de la pérennisation de la dimension du télétravail.

Ce document représente donc le premier volet de sensibilisation aux RPS assurée dans le cadre du DVS de la Haute-Garonne. Celui-ci devrait être complété, au cours du premier semestre 2023, d'un second volet se traduisant par la conception d'un module de sensibilisation, réalisé par les acteurs locaux de prévention, qui servira de base pour l'organisation de séances d'information des cadres de la DRFIP 31, animées dans un cadre multidisciplinaire (MT, ASS et ISST).

SOMMAIRE

Introduction	3
I/ Les risques psychosociaux relatifs à l'activité de télétravail à domicile	3
1/ Rapports sociaux	3
2/ Autonomie et charge de travail	4
2.1 Gestion de l'autonomie et de l'organisation personnelle	4
3/ Intensité et temps de travail	6
3.1 Les objectifs	6
3.2 La nature de la tâche	6
4/ Un sentiment de contrôle abusif	7
5/ La violence externe	7
6/ Dépendance des situations de travail aux outils technologiques	8
7/ L'environnement socio-économique	9
8/ Impact sur le collectif de travail	9
9/ Le management des agents en télétravail et en présentiel	10
II/ L'environnement de travail	11
III/ Travailleur isolé	12
IV/ Risques liés aux conduites addictives	12
V/ Hygiène de vie	13
Documents de références	13

Introduction

Par principe, l'employeur est tenu aux mêmes obligations à l'égard de tous les employés. Que ces derniers évoluent en permanence dans les locaux professionnels ou qu'ils soient télétravailleurs, le droit à une prévention des risques professionnels est identique. Ces mesures doivent s'articuler autour :

- D'actions concrètes de prévention des risques professionnels.
- D'actions d'information et de formation.
- De la mise en place d'une organisation et de la mise à disposition de moyens adaptés.

En effet, les spécificités du télétravail, qui peuvent contribuer à faciliter l'exercice professionnels, n'excluent pas pour autant l'émergence de risques qui doivent être pris en compte, à travers des actions de prévention, devant être intégrées dans le DUERP ; à l'occasion de son élaboration initiale ou de sa mise à jour régulière.

I. Les risques psychosociaux relatifs à l'activité de télétravail à domicile

Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, concomitamment ou non :

- **du stress** : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.
- **des violences** : situation où une personne se sent maltraitée, menacée, intimidée ou agressée, ou bien encore dévalorisée dans son contexte de travail. Elle peut être interne ou externe, elle peut être physique ou psychologique.

Leurs causes sont généralement à rechercher à la fois dans les conditions d'emploi, l'organisation du travail et les relations de travail (facteurs de risques psychosociaux).

A plus ou moins long termes, les risques psychosociaux peuvent avoir des conséquences pour les salariés, notamment en ce qui concerne leur rapport au travail et en termes d'atteintes à la santé physique et/ou mentale : épuisement professionnel/burnout, maladies cardiovasculaires, troubles musculo-squelettiques, troubles anxio-dépressifs, voire suicide.

Ils ont aussi des incidences directes pour l'administration en termes de coût et de désorganisation (absentéisme, perte de productivité, missions de service public impossibles à remplir ou à maintenir...).

1. Rapports sociaux

Dans le cadre du télétravail, particulièrement lorsque celui-ci est au-delà de 3 jours par semaine, les rapports sociaux peuvent se dégrader et aboutir à un isolement social et professionnel. Cela implique la possibilité de perte du sentiment d'appartenance à une collectivité et conduire à un isolement social, à un sentiment d'exclusion, à une perte de lien social qui permet de construire le contact entre une personne et ses collègues de travail ou sa hiérarchie, c'est-à-dire contribuer à se sentir pleinement membre d'un groupe, qu'il soit formel ou informel.

PISTES DE PREVENTION DE PORTEE GENERALE

- Conserver une vie sociale, avec des contacts autres que téléphoniques ou informatiques.
- Maintenir des rencontres avec les collègues.
- Veiller au maintien de l'accès aux informations et aux activités sociales ainsi qu'à la formation et aux possibilités de déroulement de carrière.
- S'assurer du maintien des mêmes droits collectifs que les autres salariés, et de la connaissance des systèmes de surveillance mis en place.
- Maintenir des réunions en présentiels (moments d'échanges informels, également source de convivialité)
- Réaliser l'entretien professionnel en présentiel.
- Proposer régulièrement des rencontres avec l'encadrement.
- Maintenir une journée de présentiel commune.
- Mettre à disposition et utiliser les moyens de communication à distance (téléphones cellulaires professionnelles, « bureau virtuels », audioconférence applications permettant les visio-conférences ou les appels via l'ordinateur, forums).
- Encourager les loisirs, l'activité sportive sur le lieu de travail.

2. Autonomie et charge de travail

2.1 Gestion de l'autonomie et de l'organisation personnelle

Le télétravail peut compliquer la structuration d'une journée de travail.

La difficulté de scinder vie personnelle et vie professionnelle liée à la gestion du temps peut aboutir au burn-out.

L'autonomie peut être source de créativité ou de stress en fonction des individus. Plongé dans son activité professionnelle, l'agent peut être enclin à empiéter sur sa vie privée pour terminer son travail. Cela peut conduire à une surcharge de travail.

Il convient de noter que l'allongement du temps de travail peut être insidieux. Ce phénomène est particulièrement vrai lorsque les outils de communication (téléphone et ordinateur portables) sont de plus en plus performants grâce à une facilitation de la mobilisation de l'information (multiplication des accès sécurisés aux applications et bases de données, intégration des outils « collaboratifs » dans le fonctionnement normal du service, etc.):

Le travail de bureau, et donc les relations d'échanges à distance avec les collègues peuvent ainsi se prolonger au détriment du temps libre et de la sphère privée de l'agent. Le télétravailleur, en débordement, peut ainsi glisser vers une situation de maintien à disposition permanente de son employeur, connecté sans limite à ses préoccupations professionnelles et interagissant avec ses subordonnés via différentes sources (mails, forums, appels, etc.).

Ce risque est particulièrement prégnant chez les encadrants, les cadres supérieurs ou dirigeants. Le risque de burnout existe si la personne ne parvient plus à se mettre des limites dans une activité où elle s'est particulièrement investie.

Il est important que l'agent dispose d'une certaine liberté dans la gestion de son temps, mais il faut aussi ne jamais perdre de vue que l'absence de dispositifs de régulation et de modération formels et impératifs vis-à-vis de la dimension durée du temps de travail puisse contribuer à des excès pouvant, à termes, exposer de manière insidieuse le télétravailleur à une situation de risque important.

PISTES DE PREVENTION

- S'assurer régulièrement du maintien de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, lors d'échanges avec les télétravailleurs.
- Veiller à une séparation claire en termes de lieu et de temps de travail : rappeler au télétravailleur l'intérêt de sanctuariser, dans la mesure du possible, un espace de travail au calme.
- Maitriser le temps de travail :
 - Organiser l'emploi du temps, rappeler les horaires en télétravail (planning).
 - Rappeler les règles concernant la durée hebdomadaire et le respect des pauses (méridienne notamment).
 - Rappeler les bonnes pratiques concernant l'utilisation des messageries.
 - Prédéfinir les créneaux horaires où le télétravailleur peut être joignable ou pas.
 - Prévoir les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail.
 - Détecter toute augmentation de temps de travail (application SIRHIUS).
- Prévoir une phase d'expérimentation.
- Etre vigilant sur les difficultés organisationnelles personnelles.
- Inciter les télétravailleurs à aborder leur difficulté.
- Communiquer sur les objectifs de manière périodique.
- Définir les modalités d'application du droit à la déconnexion.
- Former à l'accompagnement à l'organisation, à la gestion de priorité.
- Sensibiliser sur les risques de débordement du temps de travail sur le temps personnel.
- Sensibiliser sur les risques de débordement du temps personnel sur le temps de travail.
- Sensibiliser à la différenciation temps personnel / temps de travail.

2.2 La monotonie des tâches

Il convient d'être vigilant sur le contenu du travail. Concernant les tâches confiées et les missions attribuées en télétravail, il convient de veiller à limiter celles pouvant être répétitives sur de longues périodes. La monotonie et la frustration ont tendance à mener à la démotivation.

L'ennui est un état réactionnel tendant à s'adapter au couple frustration/monotonie qui a des conséquences sur la santé. En effet, il peut provoquer des troubles de l'attention et du sommeil, une fatigue, des troubles de la perception du temps générateurs de mauvaises performances dans le travail.

3. Intensité et temps de travail

3.1 Les objectifs assignés à l'agent

N'ayant pas de contact direct avec sa hiérarchie, le salarié peut avoir des difficultés à évaluer ses propres résultats. Il peut ainsi ressentir une incapacité à accomplir seul ce qu'il pourrait considérer, à plus ou moins long termes, comme une situation de surcharge de travail.

PISTES DE PREVENTION

- Donner des points de repère et des moyens identiques à ceux utilisés en présentiel.
- Définir en concertation avec l'agent la charge de travail prescrite en début d'année avec la liste des tâches à accomplir et les objectifs à atteindre.
- Evaluer la charge de travail et les délais d'exécution suivant les mêmes méthodes que celles utilisées en présentiel.
- Proposer des activités variées. (alternance de tâches, éviter les tâches répétitives ou n'ayant que peu de « sens »).
- Proposer des rencontres avec l'encadrement régulièrement avec évaluation de la charge de travail réelle et la charge ressentie par l'agent (recherche de signes de démotivation ou d'ennui).

3.2 La nature de la tâche

Une prescription floue, des objectifs inatteignables, un manque de moyens, engendrent du stress. Le degré de stress est en corrélation avec la complexité de la tâche et l'incapacité du télétravailleur à y faire face aisément. Les tâches trop complexes créent chez le travailleur mal préparé une pression telle que leur vie professionnelle s'en trouve affectée ainsi que l'état de santé de l'agent pouvant être impacté sous différentes formes.

PISTES DE PREVENTION

- Donner des points de repère et moyens identiques à ceux utilisés en présentiel.
- Définir en concertation avec l'agent la charge de travail prescrite en début d'année avec la liste des tâches à accomplir et les objectifs à atteindre.
- Evaluer la charge de travail et les délais d'exécution suivant les mêmes méthodes que celles utilisées en présentiel.
- Réaliser l'entretien professionnel en présentiel.
- Prévoir un échange précis avec chaque télétravailleur sur la réalité et la perception individuelle de la complexité des tâches confiées.
- Repenser le travail de manière générale, et donc le redéfinir, en tenant compte des capacités individuelles de chaque télétravailleur pour répondre au travail prescrit. Le travail doit inclure toutes les tâches nécessaires aux objectifs pré-établis, ce qui permet au travailleur de donner un sens à ce qu'il fait. L'objectif étant de définir les tâches pour mieux les maîtriser.
- Etre vigilant en cas de réorganisation d'un service

4. Un sentiment de contrôle abusif

Si les contrôles à l'initiative de l'employeur sur le travail réalisé sont parfaitement légitimes sur le principe, ils ne doivent en aucun cas faire peser une pression trop forte sur le salarié. La surveillance doit ainsi être parfaitement calibrée en fonction des objectifs poursuivis. Une surveillance trop intrusive pourrait d'ailleurs être sanctionnée au titre de l'atteinte à la liberté individuelle. A cet égard, le contrôle hiérarchique doit respecter trois principes-clés :

- L'agent doit être préalablement informé des modalités de contrôle ;
- Les contrôles doivent être légitimés par des motivations précises ;
- Les contrôles ne doivent pas constituer une violation de la vie privée de l'agent.

Les informations recueillies par les systèmes de contrôle technique (suivi des flux de messages ou d'échanges, des volumes...) ne doivent pas être utilisées pour effectuer des contrôles d'activité du salarié.

PISTES DE PREVENTION

- Respecter la réglementation « informatique et liberté » (information de l'agent, motif légitime, respect de la vie privée) ;
- La confiance doit être érigée en principe majeur dans les relations entre les télétravailleurs et l'encadrement de proximité.

5. La violence externe

Les relations humaines se déroulent parfois sous le signe de la tension et de l'agressivité. Le télétravailleur, s'il est amené à communiquer téléphoniquement avec des usagers, peut être victime de l'agressivité de ceux-ci. En télétravail, l'agent doit faire face seul.

Le vécu, notamment la souffrance et par conséquent la résonance et les conséquences de ces situations de conflit peuvent être plus ou moins fortement accentuées par la situation d'isolement.

PISTES DE PREVENTION

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'identification des sources de cette violence pour l'éliminer. Pourquoi les usagers sont-ils agressifs ? Quelle est l'origine du problème ?
- Proposer en complément au télétravailleur en difficulté de se former à la gestion de conflit.
- Pour les situations avec accueil téléphonique du public :
 - Organiser un lien régulier dans la journée entre le télétravailleur et l'équipe de travail.
 - Inciter le télétravailleur à s'appuyer en cas de difficulté sur son encadrement et/ou l'équipe.
 - Mettre à disposition des numéros utiles (acteurs de prévention, nouvelle convention psychologue, numéros de soutien, cellule QVT).
 - Encourager la réalisation de fiches de signalement.
 - Réaliser des retours d'expérience en équipe.

6. Dépendance des situations de travail aux outils technologiques

Les situations de travail de nos jours sont particulièrement dépendantes des outils technologiques. L'utilisation de matériel inadapté ou de matériel défaillant peut être source de stress (lenteur du système, panne, casques inadaptés pour l'accueil téléphonique..) et /ou aggrave le sentiment d'isolement de l'agent.

PISTES DE PREVENTION*

- Informer les télétravailleurs au même titre que les autres agents, lors de réunions exceptionnelles et, en complément, via l'intranet. L'information permet de ne pas laisser les collègues dans l'inconnu ou dans le flou, et permet aussi de leur donner des repères pratiques et précis pour mieux maîtriser leur propre situation individuelle, tant sur le plan professionnel que personnel.
- Faciliter la diffusion de l'information syndicale via les réseaux professionnels.
- Accorder de l'importance aux dysfonctionnements. (particulièrement en cas de difficultés d'accès aux systèmes applicatifs de travail).
- Instaurer une maintenance préventive et une périodicité de renouvellement adaptée.
- S'assurer de la qualité du support informatique.
- Renforce les supports informatiques au besoin.
- Organiser et former le support informatique aux besoins spécifique des télétravailleurs.

*Ces préconisations s'entendent dans une approche globale de cette question qui, par définition est gérée à plusieurs niveaux. : L'échelon central concernant les applications, l'échelon plus local concernant la gestion des équipements et des réseaux (en liaison avec la DISI pour certains aspects).

7. L'environnement socio-économique

L'environnement socio-économique peut être un facteur professionnel générateur de mal-être : incertitudes sur l'avenir du service et/ou sur les objectifs de la direction, fermeture possible, mauvaises conditions de travail, restructurations. En raison de la distance, l'information peut se faire plus rare ou plus partielle et un stress lié à la difficulté de s'adapter à l'environnement socio-économique peut apparaître.

PISTES DE PREVENTION

- Informer les télétravailleurs au même titre que les autres agents, lors de réunions exceptionnelles et, en complément, via l'intranet. L'information permet de ne pas laisser les collègues dans l'inconnu ou dans le flou, et permet aussi de leur donner des repères pratiques et précis pour mieux maîtriser leur propre situation individuelle, tant sur le plan professionnel que personnel.
- Faciliter la diffusion de l'information syndicale via les réseaux professionnels.

8. Impact sur le collectif de travail

Le télétravail peut cristalliser les situations de tensions antérieures et parfois même en être un catalyseur. Le télétravail peut être perçu par certains agents ne télétravaillant pas (par choix ou par contrainte) comme un privilège et provoquer un sentiment d'inégalité. Le fait de ne pas « voir » leur collègue sur le lieu de travail peut en effet être perçu comme une absence de travail et alors laisser la porte ouverte aux critiques, jugements, voire même aux violences internes au travail (détention d'informations, phénomène de bouc-émissaire...).

PISTES DE PREVENTION

- Maintenir des projets professionnels communs.
- Instaurer des rituels de communication
- Définir des règles claires d'éligibilité au télétravail (poste, temps de travail).
- Souligner la visibilité du télétravailleur (accessibilité des télétravailleurs).
- Rappeler l'équité des évaluations (critères d'évaluations identiques).
- Maintenir des temps d'échanges collectifs et des rencontres physiques.
- Mettre en place des messageries instantanées.
- Clarifier le mode de répartition des tâches (répartition des accueils physiques, téléphonique et en situation de crise, les demandes urgentes) entre les membres de l'équipe (télétravailleurs et non-télétravailleurs confondus).
- Evaluer régulièrement les reports de charge (équité de traitement).
- Formation au télétravail des agents non télétravailleurs, afin qu'ils disposent d'un même niveau d'information (atténue les incompréhensions).

9. Le management des agents en télétravail et en présentiel

Le passage au télétravail implique un grand changement organisationnel. Les agents (télétravailleurs et ceux évoluant en présentiel) s'inscrivent dans des « espaces-temps » différents. Les temps de travail dissociés créent des contraintes d'organisation. Chacun doit savoir ce qu'il a à faire mais aussi ce que font les autres, seuls et en groupe. Le manager doit donc s'approprier cette nouvelle forme d'organisation.

Le télétravail fait ainsi prendre conscience des besoins d'empathie pour manager efficacement une équipe « hybride ». Comme sur une activité de site, le manager aura à faire partager les expériences, reconnaître chacun avec ses qualités et sa personnalité. La politique globale doit être clairement établie. Le rôle des managers est de donner une direction et contrôler que chacun a bien compris le cap à suivre, en particulier pour le télétravailleur. La motivation et l'animation doivent donc être un souci quotidien.

L'encadrant par sa fonction est un acteur privilégié pour la prévention des risques psychosociaux. Il évalue la charge de travail, il joue un rôle de soutien et d'écoute des agents, il représente un appui dans la résolution des problèmes techniques.

Il est important que l'encadrant repère le plus vite possible les agents en situations de vulnérabilité et les besoins non exprimés. L'encadrant doit également pouvoir bénéficier d'une même possibilité d'accès au télétravail que ses agents.

PISTES DE PREVENTION

- Soutenir les encadrants.
- Formation des encadrants au télétravail.
- Prévoir une phase d'expérimentation du télétravail.
- Maintenir des projets professionnels d'équipe communs.
- Maintenir la visibilité des télétravailleurs. (éviter la désocialisation).
- Mettre en place des outils de suivi collectifs (tableau de partage d'avancement accessibles en ligne) pour que l'équipe ait une vision et une compréhension commune.
- Maintenir le partage des informations : Celle-ci doit être partagée, y compris les télétravailleurs.
- Réaliser des points d'équipe réguliers.
- Maintenir une journée de présentiel commune à l'équipe.
- Programmer des temps d'échange sur les temps de présence au bureau (évaluation de la charge, suivi d'activité régulation, avantage difficultés télétravail).
- Être vigilant sur les indicateurs de contrôles (basé sur le travail prescrit par le cadre, mais sans jamais éluder la dimension de travail réel exprimé par les agents, en intégrant les données et contraintes pratiques basées sur des données factuelles).
- Mettre en place des modalités de suivi d'activité, formalisation des objectifs et leurs acceptations réciproques afficher clairement les modalités de contrôle.
- Avoir une attention accrue pour les personnes en situation de handicap ou ayant des contraintes personnelles fortes (sociales personnelles, en termes de santé).
- Définir des visites médicales de suivi, selon les situations individuelles professionnelles (quotités de télétravail), etc.

II. L'environnement de travail

L'espace de travail doit obéir aux règles de sécurité électrique, permettre un aménagement ergonomique du poste de télétravail, et bénéficier d'un éclairage adapté de la zone de télétravail intégrant notamment une dimension d'apport minimal de lumière naturelle.

Les paramètres physiques sont à prendre en compte (luminosité, température, bruit, hygrométrie, espace de circulation). Il est important que le télétravailleur dispose autant que possible d'un espace de télétravail dédié pour son activité professionnelle au domicile.

Les risques d'une posture de travail mal adaptée peuvent avoir également des effets sur la santé comme :

- La fatigue visuelle, des maux de têtes,
- Les troubles musculo-squelettiques,
- Le stress.

PISTES DE PREVENTION

- Rappeler les concepts d'ergonomie concernant le travail sur écran (identiques à ceux du bureau), l'hygiène, la sécurité, les ambiances physiques.
- Rappeler aux agents les interruptions périodique de travail sur écran (5 mn toutes les deux heures) soit par des pauses soit par des alternances de tâches.
- Réfléchir à l'installation d'un « message d'interruption d'activité » à la place de l'écran de veille pour obliger le télétravailleur à bouger, s'étirer, regarder au loin.
- Indiquer aux agents télétravaillant les possibilités de conseils techniques assurés par les acteurs de prévention (MT, ISST, AP). Ces derniers peuvent en effet étudier une question, à la demande des agents, en se fondant sur des plans et/ou des photos et, si nécessaire, ils peuvent se rendre exceptionnellement à domicile. Néanmoins, dans ce dernier cas, cela n'est envisageable que sur demande expresse de l'agent et sous réserve de l'existence d'une zone du domicile spécifiquement dédiée au télétravail.
- Demander aux agents un certificat de conformité de leur espace de travail aux normes électriques établi par un organisme de contrôle technique ou une attestation établie par un homme de l'art.
- Diffuser aux agents des plaquettes de prévention (conseils fatigue oculaire, documents comprendre et agir n°2 juin 2016 : le travail sur écran : points de repère Pôle Ergonomie

III. Travailleur isolé

Il n'existe pas de définition juridique de la notion de travailleur isolé. La CNAMTS (recommandation n° 416 de juillet 2006 intitulée « travail isolé et dangereux ») donne la définition suivante : « une personne doit être considérée comme travailleur isolé lorsqu'elle est hors de vue ou de portée de voix des autres, dans la plupart des cas pour des périodes de plus d'une heure ». Il convient de souligner néanmoins que cette recommandation n'a pas été prise que pour certaines industries (bois, ameublement, textile, cuir, pierre, etc.).

Dans ce document, l'isolement n'est pas assimilé à un risque mais à un facteur d'aggravation d'autres situations de risque (chute, brûlure, électrisation, coupures liés à l'utilisation d'équipements de travail, etc.). Si les agents en télétravail répondent à la définition d'isolement précitée, l'absence de réalisation de travaux dangereux inciterait à considérer qu'ils sont exclus de cette dimension.

Toutefois, l'intégration de la dimension d'isolement dans la réflexion collective liée au télétravail n'est pas dénuée d'intérêt vis-à-vis des RPS (agression verbale par téléphone d'un usager ou d'un collègue par exemple) et, le cas échéant, vis à vis des risques physiques (électrisation lors de l'utilisation d'un équipement professionnel, chute, etc.).

PISTES DE PREVENTION

- Evaluer pour chaque agent, l'existence ou non d'une situation de travail isolé.
- Surveiller régulièrement les équipements électriques fournis par l'employeur.
- Contacter régulièrement l'agent pendant les heures d'activité.
- Mettre en place une application de secours sur smartphone (alerte simplifiée).
- Informer les agents sur les risques d'accidents au domicile (chute, électrisation) et la conduite à tenir pour alerter les secours et/ou l'employeur.
- Rappeler aux agents les règles de déclaration d'accidents et les coordonnées des personnes ressources.
- Proposer aux agents de communiquer à l'employeur le nom et coordonnées d'une personne de confiance à contacter, en cas de non réponse aux appels téléphoniques passés par les collègues durant les plages de travail.
- Solliciter l'avis de la médecine du travail, si besoin, quant à l'aptitude au télétravail.

IV. Risques liés aux conduites addictives

Lorsque l'on travaille au sein d'un collectif, les relations aux autres peuvent nous permettre de détecter un problème d'addiction. Le télétravail créant une distance physique, ces pathologies peuvent être alors plus facilement masquées.

PISTES DE PREVENTION

- Sensibiliser les agents aux risques d'addictions (alcool, drogues, médicaments, jeux, poker en réseau, etc.).
- Former les managers à la détection de signaux d'alerte mais aussi aux signaux faibles (absentéisme, retards répétés ; pause de congés afin de régulariser une situation, absence de réponse aux messages, camera éteinte en visio-conférence alors qu'auparavant elle était allumée, changement soudain de comportement ...).
- Orienter les agents vers les acteurs de prévention (ASS, MT) et la cellule QVT.

V. Hygiène de vie

Le travail à domicile ouvre une possibilité d'organisation personnelle du travail sur laquelle l'employeur a d'une part, peu de visibilité et d'autre part, peu d'influence, notamment par rapport aux questions relatives à l'hygiène de vie.

En présentiel, l'employeur peut en effet, à travers l'instauration de temps de pauses réglementaires et l'organisation d'un accès à une restauration de qualité, favoriser la prise en compte de la dimension d'hygiène de vie. Ces axes incitent généralement les agents à bouger pour se rendre dans le restaurant administratif ou dans un local de repos ou les inciter à sortir des locaux de travail.

Dans le cadre du travail à domicile, ces possibilités de lutter contre la sédentarité et de favoriser la dimension d'équilibre alimentaire sont quasi inexistantes pour les employeurs.

Pour autant, cette question ne doit pas être mise de côté et au contraire être pleinement intégrée à la réflexion collective portant sur la prévention des risques liés au télétravail.

Par conséquent, en liaison avec le médecin du travail, l'employeur devrait définir un programme régulier de communication visant à rappeler des principes de base sur la dimension d'hygiène de vie, qui relève à la fois du cadre de la santé publique et de celui ayant trait à la prévention des risques professionnels.

PISTES DE PREVENTION

- Elaboration de fiches informatives synthétiques, en liaison avec les acteurs de prévention, sur les thèmes du sommeil, de l'alimentation, de la promotion des activités sportives, de l'organisation vertueuse du travail individuel (nécessité de définir des temps de pause pour manger, pour limiter les TMS, pour limiter la fatigue oculaire, etc.).
- Ces informations pourraient ainsi être diffusées via l'intranet, via des petits messages simples s'affichant à l'écran pendant les heures de travail.

Documents de références :

- Le télétravail quels risques ? quelles pistes de prévention ? ED6384 INRS 2020
- TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE : Guide d'aide à l'évaluation des risques et à la recherche de mesures de prévention associées à destination des entreprises et des salariés Carsat assurance maladie Nord Picardie
- Télétravail à la DGFIP : points de repères pour les managers bureau RH-2c 2021
- Comprendre et agir n°2 juin 2016 : le travail sur écran : points de repère Pôle Ergonomie des Ministères Economiques et Financiers
- Risque d'accident : INRS ED 840
<https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=Anim-329>
- Evaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU, INRS, ED 6140 1Outil Faire le point RPS, INRS, Outil 37
- Recommandation CNAMTS n° 416 du 4 juillet 2006
- Olivier Cléach, Jean-Luc Metzger. Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. Sociologie du Travail, Association pour le développement de la sociologie du travail, 2004, vol. 46 (n° 4), pp. 433-450. 10.1016/j.socotra.2004.09.001. halshs-00456379