

TÉLÉTRAVAIL, déclaration des représentants FERC-CGT et FSU

au CHSCT ministériel du 4 septembre 2017

Les études scientifiques menées sur le télétravail, si elles concluent en général qu'il peut présenter des aspects bénéfiques pour la santé et la sécurité des travailleurs, soulignent néanmoins l'existence de risques professionnels spécifiques dont il importe d'organiser la prévention, risques notamment liés à l'isolement et au délitement des collectifs de travail. Compte tenu de la situation actuelle dans l'ESR, le télétravail apparaît comme un palliatif à la dégradation générale des conditions de travail.

RISQUES PROFESSIONNELS IDENTIFIÉS

Isolement, désinsertion

Le lieu de travail est un des centres principaux où se déploie la vie sociale, en marge du travail lui-même. Aussi, le télétravail entraîne nécessairement une diminution des relations sociales qui peut avoir des conséquences sur la santé psychique des personnes concernées. Les télétravailleurs peuvent se sentir isolés et coupés des interactions avec leurs collègues. En outre, sur le lieu de travail, les petites difficultés qui surgissent ordinairement se règlent souvent par des échanges de quelques mots. Les mêmes difficultés peuvent acquérir une dimension critique dans le cadre du télétravail puisqu'alors la communication nécessite une démarche plus formalisée, que le télétravailleur n'osera pas toujours mettre en oeuvre. Plus généralement, le télétravail freine la transmission informelle des savoir-faire ainsi que la fluidité du partage des tâches qui s'établit souvent en pratique lorsque les agents du service sont présents physiquement. Il en résulte une individualisation accrue des tâches.

L'isolement rend difficile pour le télétravailleur d'apprécier l'intensité du travail qu'il fournit. La crainte de ne pas travailler assez peut le conduire à s'imposer lui-même une charge de travail excessive. Le phénomène est encore renforcé lorsque le télétravailleur se perçoit -- à tort ou à raison -- comme privilégié.

Le télétravailleur peut être soumis à des exigences plus fortes, notamment en matière de délais. N'étant pas sur place, les retards dans l'accomplissement de ses tâches, même justifiés, peuvent plus facilement être attribués à une insuffisance de travail.

Séparation entre vie privée et vie professionnelle

L'environnement familial peut être source de distraction et de démotivation. Il peut en résulter en retour un sentiment de culpabilité de la part du télétravailleur, générateur de stress. L'intrusion au sein du domicile familial de matériel de bureau peut être source de conflits familiaux, notamment lorsque la place est limitée.

Le télétravail à domicile entraîne un surcoût d'éclairage et de chauffage.

Risque de surveillance excessive

Il existe un danger de mise en place de dispositifs de contrôle de la présence (caméra, monitoring du clavier d'ordinateur, harcèlement téléphonique)

Ergonomie

Les lieux de résidence sont souvent inadaptés au travail de bureau : mauvais éclairage, sièges inadaptés, ventilation insuffisante, nuisances sonores. Le risque d'apparition de troubles musculo-squelettique s'en trouve accru. La sécurité électrique doit également être assurée. Bien que le décret n° 82-453 du 28 mai 1982 prévoie la possibilité de visites des CHSCT, ces derniers ne disposent pas des moyens suffisants pour exercer un contrôle effectif sur les conditions de travail des télétravailleurs.

Carrière

L'éloignement fréquent du lieu habituel de travail peut avoir des conséquences sur les possibilités de promotion par rapport à des collègues en contact plus étroit avec leur hiérarchie.

Inégalités de traitement

Possibles inégalités de traitement entre agents en fonction des possibilités de leur domicile ou de la disponibilité d'espaces de télétravail à proximité.

Risques d'utilisation inappropriée du télétravail

- Utilisation du télétravail pour masquer des situations de harcèlement et éviter de les traiter au fond.
- Utilisation du télétravail comme instrument de domination, accordé comme une faveur, refusé (ou au contraire imposé) comme une sanction ou une brimade.
- Utilisation du télétravail pour économiser sur le matériel et les espaces de bureau

Afin de prévenir ces risques, nous souhaitons formuler un certain nombre de

PRÉCONISATIONS :

- réserver le télétravail à des agents bien insérés dans un collectif de travail
- donner une définition claire des tâches à accomplir. Le télétravail ne devrait pas simplement consister en des tâches répétitives
- prévoir un dispositif réactif de soutien en cas de difficulté technique
- dans chaque situation, donner une définition précise des horaires de télétravail
- assurer concrètement le respect du droit à la déconnexion
- mettre en place une formation spécifique pour les télétravailleurs orientée sur la santé et la sécurité (autorégulation de l'intensité du travail, nécessité des pauses, éléments d'ergonomie, organisation du temps de travail, frontière vie privée/vie professionnelle)
- dans chaque service, fixer des jours identiques pour le télétravail afin que l'ensemble des agents soient présents simultanément au moins deux jours par semaine
- favoriser les occasions d'échanges entre les agents

- les télétravailleurs doivent conserver le même espace de travail que s'ils étaient présents en permanence
- nécessité de clarifier les responsabilités de l'employeur en cas d'accident survenant pendant les périodes de télétravail
- interdiction de la mise en place de dispositifs de surveillance à l'insu des télétravailleurs
- éviter les contrôles systématiques humiliants (coup de téléphone à 9h05 ou à 17h59...)
- prise en charge d'une partie des frais de chauffage et d'électricité pour les télétravailleurs à domicile
- prise en charge du surcoût éventuel des primes d'assurance
- suivi régulier des motifs de demandes de télétravail (la difficulté dans un service est un motif qui existe et qui permet notamment de contourner le règlement de fond du problème en traitant exclusivement du symptôme, ce qui parfois peut aggraver la situation).
- rapport annuel présenté chaque année au CHSCT de l'établissement sur les incidences du télétravail sur la santé et la sécurité
- synthèse des rapports annuels présentée au CHSCT ministériel.

Quelques références :

Guide télétravail : guide d'accompagnement de la mise en oeuvre du télétravail dans la fonction publique
 - https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/coll_outils_de_la_GRH/guide-teletravail-2016.pdf

Transformation numérique et vie au travail, Rapport établi par M. Bruno METTLING-Septembre 2015 - <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/154000646.pdf>

Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications, Sylvie Montreuil, Katherine Lippe, 2003

Surveillance in Employment: The Case of Teleworking, N. Ben Fairweather, *Journal of Business Ethics*, October 1999, Volume 22, Issue 1, pp 39-49

Telework and health effects, review and a research framework proposal, Aida Isabel Tavares, 2015 https://mpra.ub.uni-muenchen.de/71648/1/MPRA_paper_71648.pdf