

Congrès

DÉFIS PANDÉMIQUES ET POST-PANDÉMIQUES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL

30 septembre 2021

Compte rendu des présentations consacrées au télétravail lors de la conférence Perosh 2021, organisée par l'INSST (Espagne)

La pandémie a eu partout en Europe un impact fort sur l'organisation du travail, avec un recours massif au travail à domicile. Cela a ouvert de nouveaux champs d'études, que ce soit à des fins de prévention durant la pandémie ou pour en tirer des enseignements pour le « télétravail du futur », même si toutes les situations de travail à domicile rencontrées lors de la pandémie ne sont pas extrapolables à une pratique du télétravail plus organisée. Cet article résume les résultats présentés par six Instituts européens à la conférence de 2021 du réseau Perosh.

CHALLENGES OF TELEWORKING DURING AND AFTER THE PANDEMIC - *The pandemic had a strong impact on the organisation of work throughout Europe, with a massive use of working from home. This opened up new fields of study, both for the purpose of prevention during the pandemic and for drawing lessons with a view to "teleworking of the future", even if all of the homeworking situations encountered during the pandemic cannot be extrapolated to a more organised teleworking practice as a whole. This article summarises the results presented by six European institutes at the 2021 Perosh conference.*

LOUIS
LAURENT*
INRS,
direction
des Études
et recherche
– Président
du Comité
scientifique
de Perosh

*Contributions:
Sarah
Althammer
(BAuA,
Allemagne);
Jari Hakanen
(FIOH,
Finlande);
Johan Stenmark
(SAWEE, Suède);
Jolien
Vleeshouwers
(STAMI,
Norvège);
Noortje Wiezer
(TNO,
Pays-Bas);
Kristina Palm
(université
de Karlstadt,
institut
Karolinska,
Suède).

Perosh est un réseau de quatorze Instituts européens de sécurité et de santé au travail (Cf. *Tableau* page suivante), qui organise tous les deux ans une conférence de recherche. La conférence Perosh 2021, organisée par l'INSST, s'est tenue à Madrid le 30 septembre 2021. Pour de nombreux participants, il s'agissait de la première rencontre en présentiel, depuis près de deux ans. Le programme comprenait trois thèmes: « *Les défis pandémiques et post-pandémiques* »; « *Construire des ponts au-delà des frontières de la santé et sécurité au travail* »; et « *Les vieux problèmes en attente de solutions innovantes* ». Dix-sept présentations ont traité de la pandémie avec des orateurs issus de onze Instituts. Cinq sujets ont été abordés: l'exposition au Sars-CoV2, les risques psychosociaux, la prévention du risque infectieux sur le lieu de travail, les effets du télétravail, la veille et prospective [1].

L'objectif de cette présentation est de résumer les travaux portant sur les effets du télétravail. Il est à noter que, lors de cette conférence, ce sujet a été traité principalement par des pays nordiques. Il existe toutefois des réflexions du même type dans les autres

pays européens (pour la France, il est par exemple possible de visionner la session organisée par Santé publique France sur ce sujet [2]).

Synthèse des présentations sur le télétravail

Noortje Wiezer (TNO, Pays-Bas) a évoqué les conditions de travail à domicile aux Pays-Bas. Sur toute la durée de la pandémie, seule la moitié des employés ont travaillé exclusivement dans les locaux de leur entreprise, principalement par nécessité. Parmi ceux qui ont travaillé à domicile, 71 % l'ont fait tous les jours de la semaine.

Durant l'étude NEA¹-Covid-19, 10000 travailleurs des Pays-Bas ont été interrogés *via* un questionnaire, ceci à quatre reprises, une fois en 2019, puis trois fois pendant la pandémie (mi-2020, fin 2020, début 2021). Par ailleurs, 900 employés travaillant à domicile (plutôt des « cols blancs ») ont été suivis quotidiennement au cours du premier semestre 2020. Les principales conclusions de ces enquêtes sur les effets du travail à domicile sont les suivantes:

- des effets positifs: moins de temps de trajet, plus de disponibilité pour la famille et les amis, plus de temps pour se détendre, plus de productivité



AUVA (Autriche)	Unfallversicherungsanstalt Caisse d'assurance-accidents
BAuA (Allemagne)	Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin Institut fédéral pour la sécurité et la santé au travail
CIOP-PB (Pologne)	Centralny instytut ochrony pracy - Państwowy instytut badawczy Institut central de protection du travail - institut national de recherche
FIOH (Finlande)	Finnish Institute of Occupational Health (Työterveyslaitos) Institut finlandais de la santé au travail
HSE (Royaume-Uni)	Health and Safety Executive Direction de la sécurité et de la santé
IFA (Allemagne)	Institut für Arbeitsschutz Institut pour la santé et la sécurité au travail
INAIL (Italie)	Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro Institut national d'assurance contre les accidents du travail
INRS (France)	Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
INSST (Espagne)	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Institut national pour la sécurité et la santé au travail
NFA (Danemark)	Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø Centre national de recherche sur l'environnement de travail
SAWEE (Suède)	Swedish Agency for Work Environment Expertise Agence suédoise d'expertise en environnement de travail
STAMI (Norvège)	Statens Arbejdsmiljøinstitutt Institut national de la santé au travail
TNO (Pays-Bas)	Nederlandse Organisatie voor Toegepast Natuurwetenschappelijk Onderzoek Institut néerlandais pour la recherche scientifique appliquée
Unisanté (Suisse)	Centre universitaire de médecine générale et de santé publique (Lausanne)

↑TABLEAU
Liste des quatorze
membres du
réseau Perosh.

et d'efficacité dans certaines tâches, moins de problèmes liés à des comportements considérés comme indésirables de la part des collègues et/ou de personnes extérieures à l'entreprise;

- mais: rester assis toute la journée derrière un écran d'ordinateur n'est pas une situation de travail idéale, parfois dans des lieux inadaptés, surtout pour les jeunes et les femmes. Une même pression de travail (équilibre entre les exigences et les possibilités de contrôle) ressentie qu'avant la crise. Certains travailleurs à domicile éprouvent de plus en plus de difficultés à maintenir leur attention et à se concentrer. Un manque de contacts sociaux (15 % des travailleurs à domicile se sentent très seuls, surtout les jeunes) est également signalé;
- les travailleurs à domicile ne sont pas plus malades qu'avant la pandémie. Ils se plaignent moins qu'avant 2020 des membres supérieurs, du dos et/ou des épaules, mais depuis le début de la pandémie la prévalence de ces plaintes augmente au cours du temps. Ces travailleurs présentent également de nombreux symptômes de stress, le pourcentage de personnes concernées a augmenté lors de la dernière mesure;

Selon cette étude, parmi les travailleurs à domicile aux Pays-Bas:

- 34 % veulent travailler en grande partie ou entièrement dans les locaux de leur entreprise;
- 24 % veulent continuer à travailler en grande partie ou entièrement à domicile;
- 42 % souhaitent travailler autant dans l'entreprise qu'à domicile.

Jolien Vleeshouwers (STAMI, Norvège) a discuté de la relation entre le travail à domicile et la santé et le bien-être des travailleurs. Ses conclusions sont fondées sur une revue systématique de la littérature. Elle a souligné que le travail à domicile n'était pas un phénomène nouveau (par exemple, avant la pandémie, en Suède, en Finlande et aux Pays-Bas, plus de 30 % des employés travaillaient à domicile, contre moins de 10 % dans la moitié des États de l'Union européenne). L'étude n'est donc pas spécifique au cas de la pandémie. Sur les 3354 enregistrements trouvés par une recherche dans diverses bases de données scientifiques, un ensemble de 53 articles a été inclus. La synthèse de cette revue de la littérature suggère que:

- le travail à domicile s'accompagne d'effets positifs: moins de stress et d'épuisement, une meilleure satisfaction au travail, une meilleure productivité (pour les tâches complexes qui ne nécessitent pas de collaboration avec des collègues);
- il y a aussi des effets négatifs: certains problèmes de santé, liés à la détérioration de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, mais ce constat est à nuancer, l'autonomie et la flexibilité jouant un rôle positif;
- divers facteurs modulent l'effet du travail à domicile: le caractère obligatoire ou non du télétravail (dans le cas présent, du fait de la pandémie); l'effet de la dose de télétravail (en jours/semaine) sur la santé qui pourrait se traduire par une courbe en U, c'est-à-dire un optimum pour la santé dans des situations intermédiaires entre pas de télétravail et du télétravail exclusivement; la situation de travail (nature de la tâche – besoin des collègues pour avancer); et le temps de trajet.

Jari Hakanen (FIOH, Finlande) a discuté des résultats d'une enquête longitudinale, menée en quatre vagues auprès de 542 personnes, de décembre 2019 à juin 2021, complétée des données d'autres enquêtes (avec plus de personnes interrogées, mais seulement depuis juin 2021). L'objectif de cette étude était d'analyser l'évolution du bien-être au travail des employés (entièrement à la maison ou entièrement sur le lieu de travail), en suivant entre décembre 2019 et juin 2021 les scores pour: l'engagement au travail; l'ennui au travail; l'épuisement professionnel; et la capacité de travail auto-évaluée.

Les principaux résultats de cette enquête sont les suivants:

- les changements sur les scores mesurés sont relativement faibles. En ce qui concerne les trois



© Gaëlle Kerbaol/INRS/2019

Scène de télétravail : travail à domicile dans un espace dédié.

premiers scores, les résultats sont les plus défavorables pour les jeunes adultes. L'analyse de leur cas montre des différences claires avec celui des employés plus âgés, surtout pour l'ennui au travail. En outre, le bien-être de ceux qui ont principalement télétravaillé et qui vivent seuls s'est dégradé;

- l'effet du télétravail se manifeste principalement sur l'augmentation de l'ennui au travail. Ceci est attribué à l'appauvrissement du travail, avec moins d'interactions en face-à-face, mais aussi au fait que la plupart des tâches ne sont effectuées que virtuellement;
- pour les personnes travaillant sur le site de leur entreprise, en revanche, l'engagement au travail et la capacité de travail ont diminué. De même, pour eux, la distanciation et le masquage du visage ont entravé les interactions sociales;
- la meilleure situation pour les travailleurs semble être un mélange de travail dans les locaux de l'entreprise et de travail à domicile.

Johan Stenmark (SAWEE, Suède) a présenté les conclusions qu'il a tirées d'une analyse documentaire systématique et d'entretiens avec des managers et des experts en environnement de travail [3]. L'étude porte sur les personnes qui ont pu effectivement travailler à domicile, soit 30 % à 40 % des travailleurs. Ses résultats peuvent être résumés de la manière suivante:

- Des effets négatifs sont observés:
 - mauvaises conditions ergonomiques au domicile, plus de sédentarité;
 - difficulté à résoudre certains types de tâches depuis le domicile, c'est-à-dire plus de stress pour les employés qui ont besoin d'interactions avec leurs collègues;
 - altération des contacts, avec pour conséquence un moins bon travail en équipe.
- La distance entre le manager et l'employé a augmenté. Bien que les réunions *via* des outils numériques soient utiles, elles ne remplacent qu'imparfaitement les réunions avec présence physique.

- L'apparition de « frontières floues » entre le travail et le temps libre est rapportée.
 - Certains points d'interrogation juridiques sont apparus:
 - qu'en est-il de la responsabilité de l'employeur sur l'environnement de travail des employés, alors qu'il n'a pas le contrôle du domicile de l'employé? La responsabilité de l'employé sur son propre environnement de travail doit-elle être clarifiée?
 - comment l'assurance contre les accidents du travail peut-elle être adaptée à une situation dans laquelle davantage de personnes travaillent à domicile?
 - Il y a également des avantages au télétravail. L'employé ne doit pas faire les trajets domicile-travail. Il bénéficie d'une plus grande flexibilité lorsqu'il s'agit de combiner travail et loisirs. Les possibilités de concentration sont accrues.
- L'intervenant a conclu en formulant quelques recommandations pour l'avenir:
- tenir compte de la gestion de l'environnement de travail, quel que soit le lieu où le travail est effectué;
 - tirer profit des expériences et des méthodes de travail développées pendant la pandémie en cours;
 - accroître les compétences des employeurs et des employés en matière de méthodes de travail numériques;
 - renforcer les compétences des employés sur la façon dont ils peuvent adapter leur propre lieu de travail;
 - préparer les jeunes à la vie professionnelle future.

À l'occasion de sa présentation en ouverture de la conférence, **Kristina Palm** (Université de Karlstad et Institut Karolinska, Suède) a exposé les données sur le télétravail pendant la pandémie, qui sont apparues dans la littérature très récente (2020 et 2021). Elle mentionne que ces recherches proviennent de différents pays, avec des restrictions différentes autour de la Covid-19 et des cultures différentes en ce qui concerne le genre [4].



- À propos de l'effet du genre: les femmes ont une plus grande responsabilité vis-à-vis du foyer et de la famille. Pendant la pandémie, elles s'inquiètent plus et ont moins de possibilités de récupérer. Toutefois, elles sont plus positives que les hommes dans certains domaines, par exemple l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Les hommes, quant à eux, s'inquiètent de manquer des opportunités de carrière et de ne pas être valorisés dans leur travail.
- À propos de l'effet général du télétravail: la peur de ne pas être reconnu par les managers et de manquer des opportunités de carrière ressort. Les travailleurs qui ont besoin d'interaction avec leurs collègues éprouvent des sentiments plus négatifs. Environ 50 % estiment être plus productifs à la maison qu'au travail.
- Sur des sujets spécifiques au management: les managers danois (dans des secteurs demandant un haut niveau d'étude) estiment que leur travail est plus exigeant que celui des employés. La relation négative entre les managers et les travailleurs reste négative à distance.

Sarah Althammer (BAuA, Allemagne) a présenté un cours de formation en ligne pour les employés confrontés à la flexibilité temporelle et spatiale de leur travail. La flexibilité du travail peut en effet être associée à des conflits entre le travail et la vie privée, à des plaintes de santé, à une récupération insuffisante, à moins de bien-être et à de moins bonnes performances. Ainsi, les travailleurs qui bénéficient de cette flexibilité ont besoin à la fois d'un environnement de travail favorable et d'une capacité à réguler par eux-mêmes leur vie professionnelle quotidienne. Il est préférable que les employés soient préparés à cette mutation.

L'intervenante décrit l'élaboration d'une formation en ligne sur l'auto-organisation (stratégies d'autorégulation), la gestion des frontières entre vie profession-

nelle et vie personnelle (stratégies de segmentation), la prise de pauses et le détachement du travail (stratégies de récupération), et la réflexion sur les compétences et les ressources (renforcement des ressources). Dans un deuxième temps, l'effet de cette formation a été évalué par un essai contrôlé randomisé (cette pratique consiste à sélectionner au hasard une population qui suivra la formation et une population de référence sans formation. On suit ensuite leur évolution à l'aide de questionnaires). Quatre questionnaires ont ainsi été envoyés aux employés avant et après la date de la formation, pour évaluer leur capacité à s'autoréguler, leur récupération, leur engagement au travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Un effet positif de la formation a été constaté. Une analyse statistique plus détaillée suggère que la capacité d'autorégulation améliorée par la formation sert de médiateur aux autres effets positifs observés, sur le bien-être et l'engagement au travail.

Conclusion

Le télétravail existait avant la pandémie, principalement dans les pays nordiques. La pandémie a toutefois radicalement modifié son ampleur, souvent en créant des situations dégradées pour les travailleurs, avec des situations de télétravail forcé et des activités parfois difficilement réalisables à domicile. Cela a eu un effet considérable sur les conditions de travail et sur l'organisation de l'activité. Six Instituts de pays nordiques ont enquêté sur les conséquences de cette évolution soudaine. Leurs recherches ont été menées en interrogeant les travailleurs sur leurs conditions de travail et leur évolution depuis 2019, mais aussi en passant en revue la littérature sur les effets du télétravail sur la santé. Elles mènent à des constats relativement convergents qui donnent une image globale:

- sur les effets positifs du télétravail (moins de stress, plus de liberté pour s'organiser, pas de temps de trajet, meilleure concentration) et les négatifs (ennui, perte du collectif, épuisement si le temps est mal géré, risque de TMS ou liés au comportement sédentaire);
- ces effets étaient déjà connus avant la pandémie, même si celle-ci les a exacerbés;
- sur des facteurs qui modulent ces effets, notamment l'âge et le genre, le besoin d'interaction avec ses collègues pour mener sa tâche à bien, le degré de préparation des travailleurs et des managers. Ces travaux suggèrent en effet des actions à mener pour améliorer les conditions du télétravail, avec en particulier, une meilleure maîtrise des outils numériques, mais également le renforcement des compétences des salariés et des managers autour de l'organisation du travail à domicile. ●

1. Initiales d'« Enquête nationale sur les conditions de travail » en néerlandais. Voir: www.monitorarbeid.tno.nl/en-us/surveys/nwcs/.

BIBLIOGRAPHIE

[1] SUMMARY OF THE "COVID TALKS". Un résumé des présentations sur la Covid, ainsi que la plupart des présentations (en .ppt) associées, sont accessibles sur : <https://perosh.eu/repository/>.

[2] SESSION – « Le monde du travail de demain : quels enjeux et quelles perspectives pour la prévention » ? Rencontres de Santé publique France, 26 mai 2021. Accessible sur : www.rencontresantepubliquefrance.fr/sessions/le-monde-du-travail-de-demain-quels-enjeux-et-queelles-perspectives-pour-la-prevention/.

[3] SAWEE REPORT – Mapping and analysis of Conditions for working from home during the Covid-19 Pandemics. Septembre 2021. Accessible sur : <https://media.sawee.se/2021/09/Mapping-and-Analysis-of-Conditions-for-Working-from-Home-during-the-Covid-19-Pandemic.pdf>

[4] SAWEE REPORT – Work environment of the future: trends, digitalization and employment forms. 2020. Accessible sur : <https://media.sawee.se/2020/06/Work-environment-of-the-future-%E2%80%93-trends-digitalization-and-employment-forms.pdf>.