



LE TÉLÉTRAVAIL

État de la question et synthèse des résultats
d'une recherche portant sur les aspects
relatifs à la santé et à la sécurité du travail
des télétravailleuses et des télétravailleurs

Sylvie Montreuil

Département des relations industrielles,
Université Laval



Ce dont il sera question

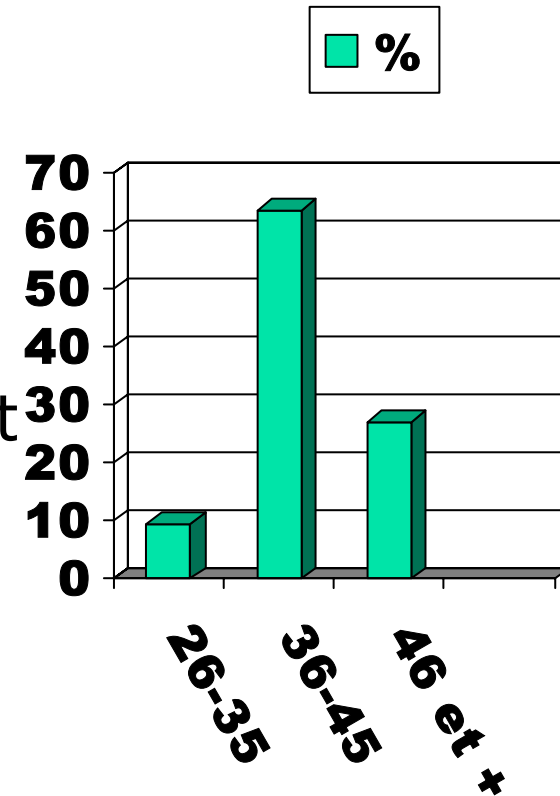
- État des connaissances
 - Santé physique et aménagement
 - Santé mentale
 - Horaires, conciliation travail famille...
- Que font les télétravailleurs rencontrés?
- N.B. Définition restrictive du télétravail



- « Télétravail : concilier performance et qualité de vie »
- 15 partenaires
- 5 thématiques :
 - **Perspective sociétale**
 - Marché du travail : D.G. Tremblay
 - Aspects juridiques : K. Lippel et J. Desmarais
 - **Perspective organisationnelle**
 - Pratiques de gestion : A. Bourhis
 - Relations de travail : J. Boivin
 - **Perspective individuelle**
 - Santé et sécurité du travail : S. Montreuil

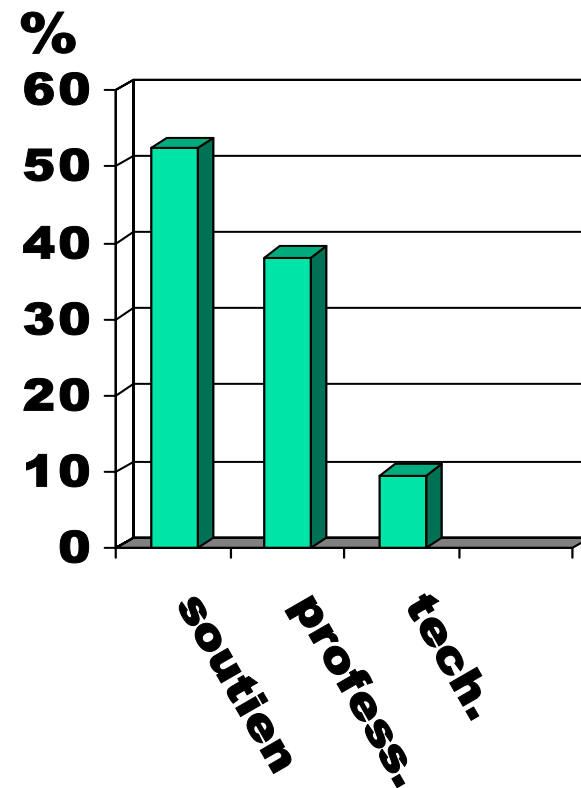
Caractéristiques des télétravailleurs

- Au total 63 télétravailleurs interviewés
- Majorité entre 36-45 ans
- 40% H; 60% Femmes
- Ancienneté minimale variant de 5 à 10 ans selon les organisations
- Toutes des personnes maîtrisant les compétences pour réaliser les tâches



Caractéristiques des emplois

- **En majorité du personnel de soutien**
 - forte proportion de professionnels, cadres
 - peu de techniciens
- **63,5 % (n=40) à temps complet en télétravail**
- 36,5 % (n=23) effectuant de 3 à 4 j/sem en télétravail, le reste du temps au bureau



Les données du sondage VS les monographies (CEFRIO)



■ **Sondage**

- 28,3% : plus de la moitié du temps à domicile
- 6,6% syndiqués
- 12,3% emplois de bureau

■ **Monographies**

- 100%
- majorité syndiquée
- majorité employés de bureau



Dépendance envers les télécommunications

- **TRÈS DÉPENDANTS**

- 34 télétravailleurs dans 4 organisations
- Grande majorité (30) à temps complet en télétravail
- La plupart pouvant être « télécontrôlés » mais pratique peu fréquente

- **MOYENNEMENT OU PEU DÉPENDANTS**

- 29 télétravailleurs
- Les 3 catégories d'emplois représentées
- Plus nombreux à 3-4 jours/semaine en télétravail qu'à 5 jours.



Contenu du travail comparé à celui du bureau

- Pour la grande majorité (68,3%) , le même contenu qu'au bureau
- Contenu différent pour 20 télétravailleurs dans 3 organisations différentes (31,7%)
 - contenu moins varié
 - contenu moins prestigieux
 - réduction de tâches d'impression et de tri



Risques à la santé physique et aménagement: état des connaissances

- Espace du travail inadéquat peut amener des problèmes de sécurité
- Les risques du travail à l'écran :
 - troubles musculo-squelettiques (membres supérieurs, cou, dos) augmentent selon la durée d'exposition
 - symptômes visuels
- Des risques accrus avec un pauvre environnement psychosocial



Conseils techniques et formation (SST) pour l'installation

- Au total 41,3% ont reçu du support pour installer leurs postes en respectant des critères ergonomiques (3 org.)
 - 25,4% (16/63) : la visite d'un conseiller
 - 33,3% (21/63) : une formation
 - 17,5% (11/63) ont reçu un guide, du télésupport
- Ainsi 59,7% ont été laissés à eux-mêmes



Pièce fermée, usage réservé de l'équipement

- Pièce réservée exclusivement au télétravail : 77% (49/63)
- Poste isolé par rapport à la vie de famille : presque tous. Si non : seuls à la maison.
- Équipement informatique : fourni par l'employeur (60/63)



Fournir le mobilier et l'éqt selon les mêmes critères qu'au bureau

- Équipement similaire à celui du bureau mais les lignes téléphoniques sont moins performantes
- Mobilier fourni par l'employeur (3) chez les temps complet en télétravail; mais pour 7 personnes : meubles provenant du surplus (+ ou - adéquat). Achat individuel dans ces cas.
- Chez les 3-4 jrs en télétravail : le mobilier est fourni pour moins de la moitié d'entre eux



Assistance technique

- Tous en ont : mais les télétravailleurs s'entraident beaucoup.
- Mais en cas de problèmes non résolus:
 - **les techniciens se déplacent (2 org : 31/63) et dans ces cas ils estiment subir des délais plus longs qu'au bureau**
 - **les autres télétravailleurs doivent rapporter eux-mêmes l'équipement au bureau (4 org : 32/63)**



Les problèmes musculo-squelettiques

- Symptômes de douleurs : 18/33 en ressentent aux membres supérieurs, au cou ou au dos.
- Des risques sont rapportés relativement aux poids manipulés fréquemment
- Arrêt de travail : 3/63 ont subi des lésions ayant entraîné 80 jours d'absence



Horaires : effets sur la santé état des connaissances

- Le télétravail évite les désagréments et la fatigue associés aux déplacements
- Performance supérieure des télétravailleurs :
- Fatigue accrue des télétravailleurs :
 - l'allongement volontaire des heures de travail
 - le calcul différent des heures travaillées



Horaires et effets sur la santé

- 3 org. (39/63) où il n'y a pas ou très peu de flexibilité d'horaire
 - même horaire qu'au bureau ou plus contraignant
 - 6/39 travaillent un nombre d'heures supérieur à celui demandé
 - 3 org. (24/63) où flexibilité d'horaire est très appréciée
 - 10/24 travaillent un nombre d'heures supérieur à celui demandé



Risque à la santé mentale... état des connaissances

- L'isolement
- Conseils pour le prévenir :
 - 20% du temps au bureau
 - demeurer bien informé des activités du bureau
 - mettre sur pied un réseau de télétravailleurs
 - la sélection



Isolement et santé mentale chez les télétravailleurs

- Sentiment d 'isolement : rare et faible
- 100% du temps en télétravail : modalités efficaces
- Si < 100% en télétravail : peu de modalités prévues, mais 20% du temps au bureau semble suffisant pour briser ce sentiment.



Risque à la santé mentale... état des connaissances

- Le Stress
 - diminution liée aux déplacements en moins, à un meilleur contrôle sur le travail
 - augmentation liée au manque de soutien professionnel et à la difficulté de vivre avec le travail qui est toujours là, qui attend au domicile



Stress chez les télétravailleurs

- **Une forte majorité des télétravailleurs se disent moins stressés : déplacements en moins, meilleur contrôle sur leur horaire, leur environnement, leur concentration**
- **La situation de référence au bureau est perçue négativement**
- **Sentiment d'un meilleur contrôle sur sa vie, d'être moins à la course**



Stress chez les télétravailleurs

- **Là où les normes de rendement et d'évaluation sont connues et claires : pas plus de stress qu'au bureau**
- **Cadres et vendeurs : insatisfaction et stress, objectifs non établis, épuisement prof.**
- **Le soutien technique : davantage une source d'insatisfaction que de stress**



Conciliation travail-famille chez les télétravailleurs

- Bilan positif : moyens ou ajustements privilégiés
 - établir des règles pour ne pas être dérangé (et elles s'avèrent respectées)
 - s'inculquer une discipline personnelle
 - bilan négatif : chez les télétravailleurs qui ont allongé les heures de travail



Conclusion chez les télétravailleurs

- Bilan très positif, la majorité ne veut pas retourner au bureau, même pour une promotion
- Plusieurs considèrent ainsi la voie tracée vers la retraite
- Les plus jeunes redoutent les effets de la non-visibilité sur leur carrière
- De loin, plus d'avantages que d'inconvénients perçus mais importance d'un réseau (soutien)



Pour en savoir plus sur la recherche

- 12 rapports publiés www.cefrio.qc.ca
- Actes d'un congrès international (CEFRIO 2001)
- D'Amours, L. (sous la dir.) 2001. Télétravail – Concilier performance et qualité de vie. Québec, Isabelle Quentin éditeur, Collection collectif CEFRIO, 154 p.
- Montreuil, S., Lippel, K. 2003. Telework and occupational health : a Quebec empirical study and regulatory implications. Safety Science, vol. 41, no 4, 339-358.



Recommandations

Pour conserver sa santé en télétravaillant

- Fournir aux futurs télétravailleurs une formation portant sur la gestion individuelle du télétravail
- Prendre des mesures pour prévenir l'isolement et visant le soutien



Recommandations

Pour conserver sa santé en télétravaillant

- Fournir de la formation / assistance technique pour l'installation à la maison
- Fournir de l'équipement et du mobilier qui répondent à des critères en ergonomie
- Fournir des équipements spécifiques au télétravail



Conclusion

- Préparation des employés et période d 'adaptation nécessaire
- Système informatique et de téléphonie : des faiblesses et des inconvénients
- À surveiller pour la santé : les aspects musculo-squelettiques, l'isolement et le stress
- Une partie de l'engouement pour le télétravail : pour fuir les conditions de travail du bureau... et du transport...
- Les résultats empiriques portent sur des télétravailleurs salariés