

# Le télétravail, influence positive ou négative sur les TMS ?

**Organisation.** En mars 2020, la mesure du confinement a contraint beaucoup d'entreprises à mettre en place le télétravail à marche forcée, pour les postes compatibles. Une étude de Santé Publique France menée sur cette période a révélé des résultats intéressants à propos de la lombalgie. Le télétravail avait des effets tantôt négatifs, tantôt positifs sur cette affection, qui reste la première cause d'incapacité dans le monde<sup>1</sup>.

**Les postures assises elles aussi concernées.** Avant d'évoquer le sujet du télétravail, il convient de rappeler l'image d'Épinal associée à l'évocation des TMS en situation professionnelle. Le port de charge lourde, fréquent dans le secteur du BTP, ou la répétitivité de tâches monotones, tel Charlie Chaplin sur sa chaîne de montage dans *Modern Times*, constituent souvent le *common-knowledge* associant travail et risque de troubles musculo-squelettiques. Sans vouloir mettre de côté ces

activités « exposées » pour l'appareil locomoteur, il est une autre réalité incontournable, quelque peu contre-intuitive au regard de l'imaginaire commun : un poste de travail « tertiaire », c'est-à-dire un poste de travail sur écran en position assise, n'est pas exempt de risques d'apparition ou d'aggravation de TMS. Le dernier rapport annuel de l'Assurance Maladie (2019) fait d'ailleurs remarquer deux évolutions notables, selon les secteurs d'activité : si le secteur du bâtiment et des travaux publics voit son nombre de victimes de TMS baisser de 3,7 %, c'est le secteur des services (banques, assurances, administrations...) qui enregistre la plus forte hausse, avec + 10,5 % (voir tableau page 31).

## Confinement et télétravail : quels effets sur la santé ?

À ce propos, l'étude publiée par Santé Publique France<sup>2</sup> fin 2020 est intéressante à plus d'un titre. L'objectif était de mesurer les effets de la modification de l'organisation du travail liée au confinement sur la survenue et l'évolution de la lombalgie. La lombalgie est en effet l'un des TMS les plus fréquents en Europe : « En 2015, 44 % des travailleurs européens déclaraient avoir souffert de maux de dos au cours des douze derniers mois », rapporte l'étude. L'observation a été menée avant et après le confinement, sur une population salariée en activité. L'analyse de l'apparition de symptômes associés à la lombalgie (courbatures, douleurs, gêne) pendant le confinement a été restreinte aux travailleurs jusqu'alors indemnes de lombalgies. Tandis que l'évolution de la lombalgie durant le confinement a été menée sur les travailleurs présentant déjà cette affection avant le 17 mars 2020.

Si l'on se concentre sur l'échantillon des salariés ayant été placés en télétravail (d'autres continuant leur activité normalement, d'autres la cessant), deux résultats apparemment contradictoires apparaissent :

– « l'incidence de la lombalgie était environ deux fois et demie plus importante chez les travailleurs qui avaient été nouvellement placés en télétravail (16 %) », par rapport à ceux déjà rompus à cette organisation du travail (6 %) ;

1) Selon la source citée par l'étude de Santé Publique France : « A systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2017 » – Lancet (2018).

2) Étude de la survenue et de l'évolution de la lombalgie selon la situation de travail pendant le confinement lié à l'épidémie de Covid-19, du 17 mars au 10 mai 2020, en France métropolitaine – Octobre 2020



Il y a une grosse focalisation de la prévention en direction de la lombalgie, indique l'un des ergonomes, car c'est une affection qui survient très vite et fait mal rapidement. Ceci dit, elle est rarement grave. Ce qui n'est pas le cas d'autres zones du corps dont on parle moins, et qui sont beaucoup plus fragiles : quand cela fait mal, c'est beaucoup plus grave, voire irréversible dans certains cas.

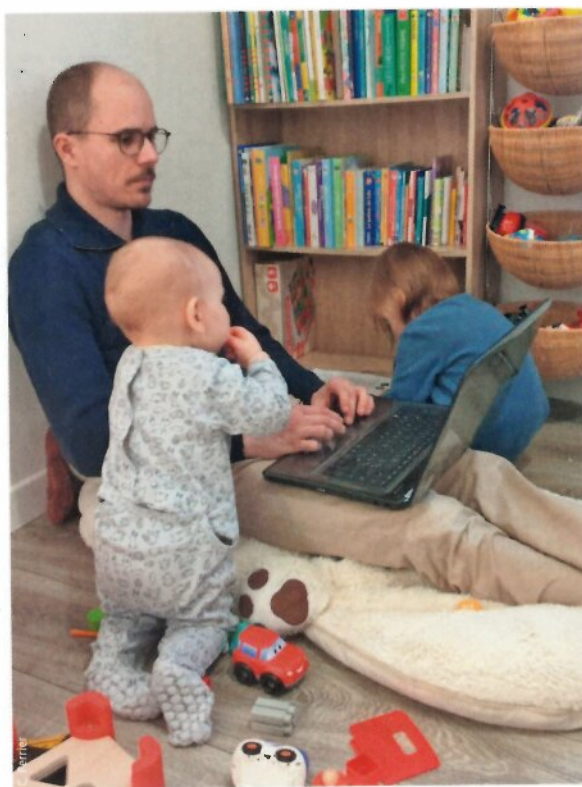


– « il y avait plus de chances d'amélioration de la lombalgie pour les travailleurs déjà habitués au télétravail (25,5 %) », tandis qu'une majorité déclarait que leurs symptômes au bas du dos étaient inchangés (62,5 %), certains voyant leur affection s'aggraver (11,9 %).

**TMS, des affections multifactorielles.** Pour décrypter ces résultats, il est nécessaire de revenir en premier lieu sur les facteurs de risques déterminants des TMS. « Il existe quatre grandes familles de facteurs de risques, explique Nathan Coulin, ergonome chez AST 67 (service de santé au travail interentreprises). À commencer par les facteurs individuels (âge, genre, antécédents médicaux, activité extra-professionnelle...). Ensuite, on aborde les facteurs de risques professionnels, qui se déclinent en trois grandes catégories : les facteurs biomécaniques (effort, posture, répétitivité et durée d'exposition), les facteurs environnementaux (son, lumière, chaleur...), les facteurs psychosociaux et organisationnels (charge de travail, autonomie, management et rapports sociaux...) ».

Évidemment, tous ces facteurs de risques peuvent se corréliser les uns aux autres, entraînant d'autant plus de probabilité de survenance de symptômes. « Les facteurs de risques biomécaniques sont prépondérants, ce sont généralement les premiers sur lesquels nous allons essayer d'agir, ajoute Nathan Coulin. Les autres facteurs de risques professionnels (stress, management...) sont souvent considérés comme secondaires par les entreprises, alors qu'ils sont à mes yeux tout aussi importants. »

**Un télétravail en mode dégradé.** Pour aller plus loin, il est nécessaire de rappeler le caractère inédit du télétravail<sup>3</sup> mis en place le 17 mars 2020 au moment du confinement : le travail à distance a été imposé, dans l'urgence, à temps plein, et le plus souvent dans un environnement familial. Très vite, à côté de perceptions positives les premières enquêtes ont révélé des indices de souffrance : 42,5 % des télétravailleurs étaient en détresse psychologique, et ceux-ci déclaraient entre 1,5 et 3 fois plus de problèmes de santé physique (problèmes de sommeil pour 35 %, de TMS pour 28 %, de maux de tête pour 22 %)<sup>4</sup>. Toutes durées confondues, les trois premiers motifs des arrêts maladies prescrits durant l'année 2020 ont été « la



En mars 2020, certaines situations de télétravail ont dû ressembler à cette scène. Si les enfants semblent sous bonne garde, le reste dénote une adaptation très sommaire à ce qu'il est usuel de qualifier de télétravail...

maladie ordinaire (29 %), les troubles musculo-squelettiques (17 %) et les troubles psychologiques (15 %)<sup>5</sup>.

**Une nouvelle norme improvisée.** Les caractéristiques inédites de ce télétravail, largement improvisé pour la majorité des travailleurs éligibles (pour rappel il y avait 7 % de télétravailleurs avant le confinement, contre 25 % durant le premier confinement, soit 5 millions de personnes), contenaient en germes des effets potentiellement dévastateurs pour la santé des télétravailleurs. Ces écueils ont très vite été perçus par les services de santé au travail interentreprises, qui ont mis en place eux aussi des moyens de prévention des TMS adaptés à la période : c'est ainsi que webinaires, guides et plaquettes de sensibilisation sur le télétravail, le travail sur écran et les postures adaptées se sont multipliés.

Car les ergonomes, dont la raison d'être est de faire l'analyse de situations de travail pour adapter ce dernier à l'homme, ont constaté avec effroi que c'était généralement le contraire qui se produisait, notamment à propos des facteurs de risques biomécaniques liés au travail sur écran. « Les messages de prévention que l'on a véhiculés au début étaient des messages d'adaptation, constate Nathan Coulin, car il fallait s'adapter avec ce que l'on n'avait pas :



**Les messages de prévention que l'on a véhiculés au début étaient des messages d'adaptation, car il fallait s'adapter avec ce que**

**l'on n'avait pas : un bureau bien dimensionné, une chaise réglable, un ordinateur fixe.** 77



**Nathan Coulin, ergonome chez Alsace santé au travail 67 (AST 67).**

3) Voir notre dossier spécial consacré au télétravail du n° 565 – Septembre 2020

4) Enquête OpinionWay pour Empreinte humaine, mai 2020

5) Baromètre 2020 Malakoff Humanis



un bureau bien dimensionné, une chaise réglable, un ordinateur fixe ». Coussins providentiels de calage, ramettes ou dictionnaires faisant office de rehausses d'écran, kits main libres convertis en isoloir du bruit ambiant ont amélioré le quotidien des plus créatifs, tout en faisant prendre conscience à certains l'importance d'un aménagement minimal du bureau à domicile.

**Conséquences délétères pour les néo-télétravailleurs.** Peut-on d'ailleurs parler de télétravail à propos de cet épisode inédit du confinement ? « Je préfère parler de travail à la maison, précise Nathan Coulin. Car le vrai télétravail est généralement négocié, anticipé et préparé. L'employeur met à la disposition de ses salariés les moyens de travailler à distance. En mars 2020, les salariés ont été propulsés chez eux sans aucune préparation. » Une grande proportion de personnes absolument pas habituée au travail à distance s'est ainsi retrouvée cloîtrée à domicile avec un équipement et du mobilier non-adaptés, et souvent des enfants à garder, impliquant une charge mentale plus élevée. En ce sens, le taux d'incidence de la lombalgie deux fois et demie plus élevé chez les néo-travailleurs s'explique assez logiquement. Des risques psychosociaux plus prégnants, alors qu'ils sont connus comme facteurs de risques de TMS, ont pu favoriser la dégradation de leur santé, en sus des facteurs de risques biomécaniques. « Le confinement a clairement aggravé certaines situations psychologiques, confirme Defne Trak, ergonome chez Ostra, service de santé au travail interentreprises en Île-de-France. Sans interactions sociales, et en situation d'isolement dans un logement exigu favorisant la promiscuité, le moral de bon nombre de télétravailleurs a souffert. »

**Managers désorientés et conduites à risques.** Si les contraintes liées aux mauvaises postures et à un environnement inadapté (bruit, chaleur, lumière...) ont beaucoup mobilisé les ergonomes dans leurs campagnes de sensibilisation, les aspects organisationnels n'ont pas été délaissés, même s'ils sont plus délicats à aborder. « L'aspect management, c'est très compliqué à traiter, mentionne Defne Trak, car certaines entreprises restent sourdes à nos messages de prévention. Nous nous sommes aussi aperçus qu'il y avait des excès de la part de certains salariés et des dérives du management en matière de sollicitations : nous avons fait de nombreux rappels concernant le droit à la déconnexion, tout en expliquant la nécessité de faire des interruptions de travail sur écran ». En annihilant la frontière entre sphère privée et activité professionnelle, certains comportements individuels à risques sont même réapparus. « On a pu observer le retour de mauvaises habitudes, signale Defne Trak, comme fumer chez soi, ne pas bouger, manger n'importe quand et n'importe comment. Je conseille de se structurer, de respecter des horaires, de se mettre en tenue de travail et d'éteindre l'ordinateur à la fin de la journée. »

**Effets positifs pour les télétravailleurs entraînés.** Face à l'obligation du travail à distance provoqué par le confinement, les entreprises n'étaient pas toutes logées à la même enseigne en mars 2020. Celles ayant mis en place une charte de télétravail étaient les plus aptes à s'adapter à ce travail à la maison imposé, avec une organisation et des salariés sensibilisés, à défaut d'être volontaires. Pour les autres, celles qui étaient le moins réticentes au télétravail se sont adaptées vaille que vaille, en proposant petit à petit



“ Nous avons fait de nombreux rappels concernant le droit à la déconnexion, tout en expliquant la nécessité de faire des interruptions de travail sur écran. ”

Defne Trak, ergonome chez Objectif santé travail (Ostra).

de venir récupérer du matériel en entreprise. Pour celles qui refusaient le télétravail, l'organisation s'est faite dans la douleur. « Les salariés déjà rodés au télétravail lors du premier confinement étaient ceux qui disposaient probablement du matériel, de l'équipement et du local adapté, analyse Nathan Coulin. Certes ils ont été soumis à des contraintes, mais dans une moindre mesure que les autres, non préparés. Du côté organisationnel et RPS, ces salariés entraînés étaient peut-être mieux lotis que ceux qui ont dû gérer le télétravail au jour le jour. D'autant que les managers étaient aussi plus rompus au management à distance, ce qui n'était pas le cas pour les nouveaux télétravailleurs. »

Ces salariés entraînés sont sûrement ceux qui ont pu profiter du gain de sommeil procuré par la suppression des temps de transport. Sans parler de la flexibilité induite par une meilleure articulation entre sphère privée et activité professionnelle, pour ceux qui avaient un peu d'autonomie dans leur fonction, voire d'une meilleure concentration loin des *open spaces* bruyants.

**L'accord national interprofessionnel.** Plus d'un an après la norme imposée du télétravail et alors que le pays n'est pas encore à l'abri de la pandémie, le travail à distance reste la règle a rappelé le ministre du Travail le 2 février dernier. Un nouvel accord national interprofessionnel sur le télétravail a été signé entre les partenaires sociaux le 26 novembre 2020. Le texte précise que l'employeur doit informer le salarié en télétravail de la politique de l'entreprise en matière de santé et sécurité, en particulier sur l'utilisation des écrans et en matière d'ergonomie. Il contient aussi des éléments de prévention des risques psychosociaux et organisationnels, puisque les notions d'isolement, de perte de lien social, de charge de travail et d'hyperconnectivité sont abordées.

Alors que 64 % des actifs en situation de télétravailler ont effectivement recours à cette organisation<sup>6</sup>, une enquête sur « le futur des entreprises et leur lieu de travail »<sup>7</sup> révèle que 46 % des télétravailleurs estiment que leur employeur a amélioré sa gestion du télétravail depuis le début de la crise. *Telework in progress!*

Bernard Jaguenaud

6) Enquête Harris Interactive pour le ministère du Travail, « l'activité professionnelle des Français pendant la crise sanitaire », publiée le 29 janvier 2021.

7) <https://geniendeslieux.com/enquete-genie-des-lieux-sur-le-futur-des-entreprises-et-de-leur-lieu-de-travail/>



# Confinement: stress et télétravail

**Point de vue.** Afin de cerner au plus près les réalités du terrain lors du confinement, nous avons interrogé Karlijn Bosch, infirmière au sein d'un service de santé au travail interentreprises, sur son impact sur les postes « tertiaires ». Trois situations vécues illustrent le poids du stress accumulé sur les épaules de certains télétravailleurs, en termes de risques organisationnels et psychosociaux.

## 1 Charge mentale excessive

**Karlijn Bosch.** À mon avis, les salariés qui ont le plus souffert lors du premier confinement sont les parents qui ont dû associer la garde et l'école de leurs enfants, avec leur propre travail. J'ai l'exemple d'une jeune maman, dont la charge de travail avait doublé à cause de la crise sanitaire (absence d'une collègue), et qui a dû s'occuper de ses deux enfants de 3 et 6 ans. Elle a demandé à sa grande fille de s'occuper de la petite, pour pouvoir s'acquitter de sa tâche professionnelle. Elle s'en est voulu de cette situation. Son état de stress était si important qu'en deux jours elle avait perdu tous ses cheveux. Par ailleurs,

je constate que les personnes qui ont une vie sociale pauvre en dehors du travail sont également concernées par une souffrance inhérente au télétravail.

## 2 Managers: contrôle vs confiance

**K. B.** Plusieurs salariés ont évoqué le contrôle excessif de leur manager. Certains appellent le salarié plusieurs fois

par jour, et suivent en détail, heure par heure, leurs activités informatiques. Pour le manager, le fait de ne pas voir son équipe et de vouloir contrôler à tout prix les tâches effectuées peut devenir oppressant. À l'inverse, certains managers ont été aux abonnés absents. Certains salariés se sont sentis isolés, abandonnés comme sur un bateau sans capitaine. Autonomie, confiance, contrôle, la politique de management en télétravail doit être réinventée.

## 3 Intégration au collectif de travail

**K. B.** Pour les nouveaux arrivants dans une entreprise, il est extrêmement important de commencer par une phase terrain. Il faut un temps pour être formé, rencontrer ses collègues, son manager, pouvoir mettre un nom sur les visages et identifier les tâches que chacun effectue. Suite à son embauche, une jeune informaticienne avait tout de suite démarré en télétravail. Au bout de huit mois, elle n'avait toujours pas rencontré ses collègues « en vrai ». Elle perdait des heures à savoir vers qui s'orienter pour avoir des informations. Elle a exprimé son ras-le-bol et sa frustration en me confiant qu'elle frappait dans un punching-ball pour tenir ! Sinon, bien qu'elle adore son métier, elle aurait déjà quitté son poste.

Propos recueillis par  
**Bernard Jaguenaud**

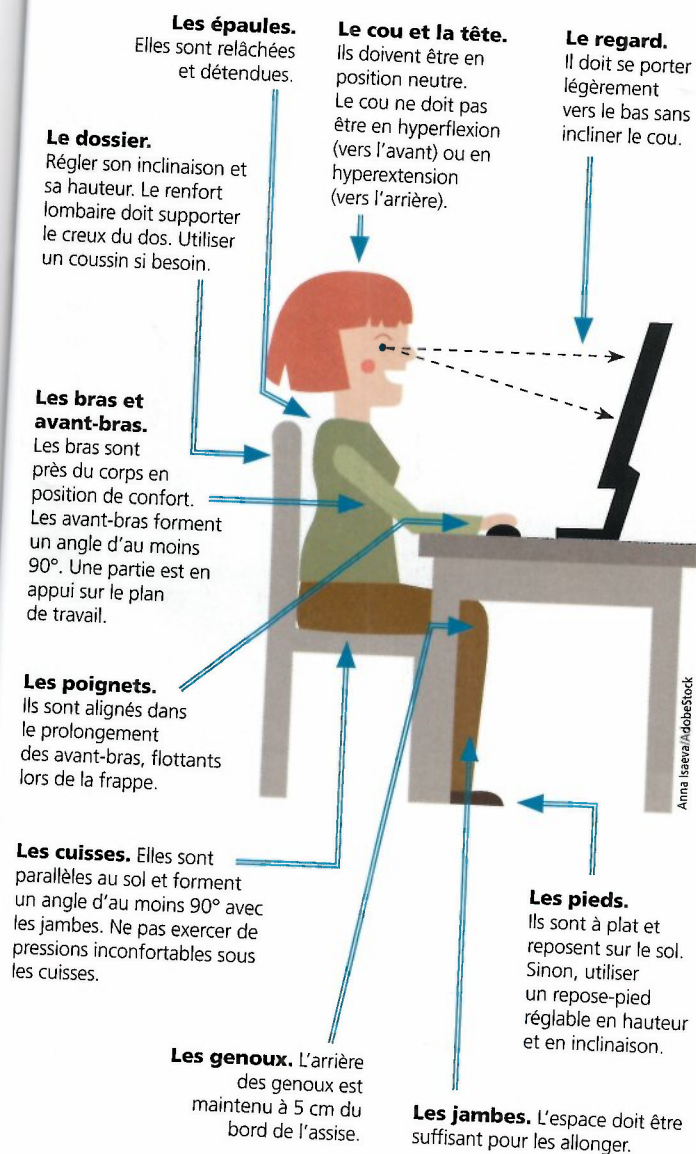
“ Autonomie, confiance, contrôle, la politique de management en télétravail doit être réinventée. ”

**Karlijn Bosch**, infirmière dans le service de santé au travail interentreprises AST 67.

# Travail sur écran : guide postural

**Bonnes pratiques.** Le travail sur écran se pratique généralement à partir d'une posture assise et statique. Ces deux caractéristiques renferment des risques de TMS pour l'appareil locomoteur. Associées aux autres facteurs de risques, environnementaux, psychosociaux et organisationnels, elles peuvent former un cocktail détonnant.

Bernard Jaguenaud



Source : D'après le guide pratique de l'AST 67

## Quelques conseils supplémentaires

### Mobilier non-réglable

- Si l'appui lombaire n'est pas suffisant, utiliser un coussin pour une assise plus confortable.
- Si l'assise est trop basse par rapport au plan de travail (les coudes doivent former un angle d'au moins 90°), installer un coussin rehausseur.
- Si les pieds ne sont pas à plat au sol, une boîte ou des livres peuvent servir de repose-pieds.
- Si besoin, travailler debout.
- Aucune posture n'est idéale de manière prolongée.

### Matériel informatique

- Dans le cas d'un travail sur écran prépondérant, il est préférable de travailler sur un ordinateur fixe avec écran réglable en hauteur.
- En cas d'utilisation d'un ordinateur portable, il est préférable d'utiliser une souris, un clavier et un écran auxiliaires.
- Choisir une souris adaptée, utiliser si besoin un repose-poignet.
- Dans tous les cas : positionner le bord supérieur de l'écran au niveau des yeux (des livres ou une ramette de papier peuvent le surélever) ; la distance entre les yeux et l'écran doit être équivalente à la longueur d'un bras tendu ; reposer les avant-bras sur le plan de travail, et les coudes le long du corps (il ne faut pas « porter » ses bras).
- Régler la luminosité de l'écran en fonction de la lumière ambiante (la fatigue visuelle s'ajoute à la fatigue générale).
- Privilégier le port d'un casque téléphonique (éviter de coincer le combiné avec le cou...).
- Utiliser un porte-document si besoin.

### Environnement

- Si possible, travailler dans un endroit isolé, au calme.
- Une ouverture sur l'extérieur crée un apport de lumière naturelle ; utiliser si besoin un éclairage d'appoint orientable.
- Installez votre écran perpendiculairement à la fenêtre (ne pas se placer face ou dos à la fenêtre).
- Les reflets et les éblouissements peuvent entraîner des postures contraignantes.
- Le local doit être correctement tempéré et aéré régulièrement.

### Combattre la sédentarité

- Faire des étirements environ une fois toutes les heures, ou selon les besoins (signes d'ankylose).
- Profiter des appels téléphoniques pour se lever et se déplacer.
- Se lever au moins une fois par heure et bouger durant au moins 5 minutes.
- Alternier les tâches (saisie clavier, écriture manuscrite, déplacement) le plus souvent possible.
- Pratiquer une pause de 20 minutes toutes les quatre heures, penser à s'hydrater.
- Une courte séance de fitness, 10 minutes par jour, permet de décompresser et de se relaxer.

### Organisation du travail

- Respecter des horaires de travail réguliers.
- Savoir déconnecter.
- Managers : adapter la charge de travail, fixer des objectifs clairs et mesurables, être à l'écoute.

### Pour aller plus loin

- Ressources (plaquettes, guides, webinaires...) sur le site web de l'AST 67 : [www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/webinaires-covid19](http://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/webinaires-covid19)
- Webinaire « comment lutter contre les troubles musculo-squelettiques en télétravail » (13 novembre 2020) organisé par l'Ostra : [www.youtube.com/watch?v=SwsqxeAD6k8](https://www.youtube.com/watch?v=SwsqxeAD6k8)