

Télétravail chez les téléopérateurs d'un centre d'appel téléphonique : Impacts sur la santé et la qualité du travail pendant la pandémie de COVID-19

N. KHOUJA¹, H. AOUINA², J. HSINET¹, S. ISMAÏL¹, E. BARAKETI¹, A. DALLAGI¹, R. TIRA², I. AISSA¹, A. BENZARTI¹.

1- Service de Médecine du Travail et des Maladies Professionnelles, CHU la Rabta, Tunis.

2- Groupement de Médecine de Travail de l'Ariana.

RÉSUMÉ

Introduction : Durant la pandémie du Covid-19, le télétravail s'est révélé comme la meilleure solution adoptée par plusieurs secteurs professionnels notamment dans les centres d'appel téléphonique (CAT) pour la poursuite de leurs activités. Néanmoins, cette nouvelle méthode de travail avait aussi bien des avantages que des inconvénients qui peuvent retentir sur la santé physique et mentale des télétravailleurs. Il est donc essentiel d'anticiper ces risques et de les prévenir. Les objectifs de ce travail étaient de :

- Décrire les caractéristiques du télétravail chez une population de téléopérateurs d'un CAT,
- Evaluer l'impact de ce télétravail sur leur état de santé et sur la qualité de leur travail.

Méthodes : Il s'agissait d'une étude descriptive transversale ayant intéressé tous les téléopérateurs d'un centre d'appels téléphoniques et qui étaient en télétravail durant une période allant du 01 Novembre 2020 au 31 Octobre 2021. Elle s'était basée sur un auto-questionnaire anonyme préétabli.

Résultats : Il s'agissait d'une population de 214 télétravailleurs ayant un âge moyen de $32,5 \pm 5,6$ ans, une légère prédominance féminine (60,3%) et un niveau d'étude supérieur (94,9%). Lorsqu'ils travaillaient en présentiel, ils faisaient des déplacements motorisés avec un trajet de durée moyenne de 45 minutes et ils travaillaient essentiellement à plein temps (97,2%) et à horaires fixes (81,3%) dans des plateaux accueillant en moyenne 74 travailleurs. Durant leur première expérience en télétravail imposé par l'administration depuis Mars 2021 (97,2%), ils exerçaient depuis leur domicile où ils vivaient seuls (15,9%) ou en famille (78,5%). Ils avaient souvent les mêmes horaires de travail (65,9%) et de pauses (58,9%) comme en présentiel. Ils se plaignaient de problèmes techniques (35,5%) et de contraintes ergonomiques : chaise inadaptée (61,7%) et luminosité insuffisante (27,7%). Ils se sentaient plus autonomes (91,1%) et soutenus par leurs supérieurs (70%) et collègues (76,7%) en dépit d'une intensification du travail dans 33,6% des cas. Ils exprimaient un sentiment de bien-être dans 62,1% des cas et une plus grande efficacité au travail dans 54,7% des cas. Cependant, certains salariés signalaient une dégradation des relations interhumaines (28,5%), un sentiment d'isolement (16,8%) voire de troubles de l'humeur (21,1%). Ils se plaignaient aussi d'une baisse de leur concentration (7,5%) et de leur rendement au travail (7,5%) ainsi qu'un allongement du temps de travail (31,8%). La charge familiale avait augmenté dans 19,2% des cas. Ils présentaient des manifestations ostéo-articulaire dans 30,4% des cas notamment des lombalgies (21,5%) d'apparition récente (16,4%) ou aggravées par le télétravail (13,6%). L'avantage principal cité du télétravail était l'éviction des déplacements (71,5%) et l'inconvénient le plus présenté était la perte de l'esprit d'équipe (43%) avec un sentiment d'isolement aussi bien professionnel (41,6%) que social (35,5%). Par ailleurs, ces salariés désiraient rester en télétravail en particulier partiellement (65,9%).

Conclusion : Malgré ses nombreux avantages, le télétravail peut être source de multiples contraintes dominées par l'augmentation de la charge du travail et l'isolement aussi bien professionnel que social. Ceci peut contribuer à la perturbation de l'état de la santé physique et mentale des télétravailleurs. Une alternance entre le travail en présentiel et à distance pourrait être une recommandation cruciale pour prévenir ces risques.

Mots clés : Télétravail, téléopérateurs, Centre d'appel, retentissement, prévention.

INTRODUCTION

Le télétravail est une nouvelle forme d'organisation du travail rendu possible par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) au cours des dernières décennies. Mais, en pratique, le recours à cette modalité de travail à distance est demeuré peu répandu dans tous les secteurs jusqu'à l'envahissement du monde par le virus du COVID-19.

En effet, les circonstances exceptionnelles de cette pandémie COVID-19 ont fait que le confinement à domicile et la distanciation physique ont été les premières mesures de protection imposées pour interrompre la chaîne de transmission de ce virus. Ce qui était à l'origine de difficulté de déplacement vers les lieux du travail et de travail en communauté. Le télétravail était alors considéré comme une solution adoptée par plusieurs secteurs d'activités professionnelle notamment dans les centres d'appel téléphonique (CAT) pour la poursuite de leurs activités [1].

Certes qu'on reconnaît plusieurs avantages du télétravail tels que la réduction des trajets pendulaires, horaires plus flexibles, meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, plus grande autonomie et une meilleure qualité du travail car il favorise la concentration accrue des travailleurs sur leurs tâches sans les interruptions du travail en présentiel. Mais certaines études lui soulèvent des inconvénients comme une diminution de la productivité, un sentiment d'isolement (notamment pour les personnes vivant seules) et une perte du contact et de la communication avec les autres. Il est donc essentiel d'anticiper ces risques et de les prévenir [1-3].

Dans ce contexte, on s'est proposé une étude transversale menée auprès d'une population de téléopérateurs dans un centre d'appels téléphonique (CAT) travaillant à distance, et ce pour apprécier les caractéristiques du télétravail chez cette catégorie professionnelle et évaluer l'impact du télétravail sur leur état de santé et sur la qualité de leur travail.

METHODES

Il s'agissait d'une étude descriptive transversale exhaustive ayant intéressé des téléopérateurs travaillant dans un centre d'appels téléphonique cis à Charguia 2 et qui étaient en télétravail durant la période allant du 01 Novembre 2020 au 31 Octobre 2021.

On a inclus dans notre étude tous les salariés de ce CAT, qui étaient en télétravail permanent durant la période d'étude. On n'a pas inclus les télétravailleurs périodiques ou irréguliers. Ils ont été exclus de notre étude les téléopérateurs en télétravail n'ayant pas pu répondre à notre questionnaire (à cause de problèmes techniques ou de refus).

Le recueil des données s'est basé sur un questionnaire préétabli détaillant les paramètres suivants :

- 1) **Caractéristiques sociodémographiques et état de santé** : âge, sexe, niveau intellectuel, situation familiale, personnes à charge, les conditions du transport, les habitudes de vie et les antécédents pathologiques.
- 2) **Caractéristiques professionnelles** : Poste, ancienneté professionnelle, type de contrat de travail, activités principales, nombre d'appels pris par jour, durée moyenne d'un appel, planning horaires, nombre habituel de travailleurs dans le plateau de travail, expérience antérieure de télétravail, sa durée et ses indications, raisons du choix du télétravail, notion de formation sur le télétravail...
- 3) **Conditions du travail à distance** : Situation du télétravail (seul ou accompagné ?), espace utilisé (bureau séparé ou pièce à usage commun), disponibilité d'outils numériques adaptés, notion de problèmes techniques, qualité de la chaise et de la lumière, emploi du temps et horaires du télétravail, organisation des pauses, habitudes alimentaires, intensité du travail, notion d'autonomie, notion de soutien psychologique (supérieurs, collègues).
- 4) **Conséquences du télétravail** : Les relations interhumaines, les sentiments ressentis au cours du télétravail (bien être, isolement, anxiété, humeur triste, ...), situations confrontées (baisse du rendement, problème de concentration, plus de travail, même efficacité), comportement de l'entourage, troubles ostéo-articulaires.
- 5) **Avantages et inconvénients du télétravail** et satisfaction par rapport à l'expérience vécue par chaque salarié.

L'analyse statistique des données recueillies a été faite par le logiciel SPSS (version 23). La participation à cette enquête était volontaire et

où l'anonymat et la confidentialité des informations recueillies ont été soulignés.

RESULTATS

Sur les 300 questionnaires envoyés par mail aux téléopérateurs en télétravail, 214 ont été dûment remplis soit un taux de participation de 71,33%. L'âge moyen de notre population était de 32,5±5,6 ans avec des extrêmes allant de 23 ans à 57 ans. Le sexe féminin était prédominant (60,3%) avec un sexe ratio de 0,66. La majorité des salariés interrogés (94,9%) avait un niveau d'étude supérieur dont 48,6% étaient des licenciés et 32,2% avaient un diplôme de Master. Ces salariés étaient célibataires dans 51,4%, mariés dans 43,9% des cas et divorcés dans 4,7% des cas. Ils avaient au moins une personne à charge dans 41,1% des cas (soit 88 cas) notamment des enfants dans 83% des cas (n= 88) et des personnes âgées dans 11% des cas (n=88).

Pour leurs déplacements au travail, 41,1% des salariés utilisaient un moyen de transport personnel et 27,6% autres le bus de la société. Ils mettaient en moyenne 45±28 minutes pour y arriver (avec des extrêmes allant de 10 à 140 minutes).

Ils étaient tabagiques dans 37,4% des cas avec une consommation moyenne de 9,6 paquets années (PA) (de 1 à 26 PA), tandis qu'une consommation occasionnelle d'alcool était signalée par 17,3% des téléopérateurs.

Ils pratiquaient une activité sportive régulière dans 45,3% des cas. C'était majoritairement des hommes célibataires âgés de moins de quarante ans et inscrits dans des salles de sports pour la plupart d'entre eux.

Concernant les antécédents médicaux, 40% des salariés présentaient des antécédents pathologiques notamment des TMS (14% des cas) et des manifestations respiratoires chroniques (9,8%) dominées par l'asthme allergique. Par ailleurs, deux téléopératrices étaient enceintes durant cette période. (Tableau 1).

Tableau 1 : Les différents antécédents de pathologies rapportés chez cette population.

Antécédents Pathologiques	Nombre de cas	Pourcentage (%)
TMS	30	14
Manifestations respiratoires chroniques	21	9,8
Diabète	5	2,3
Anémie	9	4,2
Troubles psychiatriques	6	2,8
Dysthyroïdie	3	1,4
Maladies cardio-vasculaire	7	3,1
HTA	5	2,3
Cardiopathie	1	0,4
Insuffisance veineuse	1	0,4
Pathologie néoplasique	2	0,9
Insuffisance rénale chronique	1	0,4
Maladie coeliaque	1	0,4
Arthropathie chronique	1	0,4
Total	86	40,18

Sur le plan professionnel, ils occupaient le poste de techniciens supports (conseillers clients) dans 74,8% des cas, de managers (superviseurs) dans 19,2% des cas et d'experts (contrôleurs de la qualité des services clients) dans 6,1% des cas. Ils avaient une ancienneté professionnelle moyenne de 5,13±4,7 ans avec des extrêmes allant de 1 à 26 ans.

La majorité des salariés travaillaient à plein temps (97,2%) et à horaires fixes (81,3%) et ayant des jours de repos fixes (les week-ends). Le reste des téléopérateurs (18,7%) travaillent selon un planning rotatif hebdomadaire de 8h chacun (6h à 14h / 12h à 20h / 9h à 17h / 22h à 6h).

Le travail à mi-temps était accordé à 6 téléopérateurs (2,8%) pour des raisons médicales (après avis du médecin du travail) et pour des périodes bien déterminées et renouvelables selon l'évolution de leur état de santé. Ils effectuaient principalement la prise de ligne soit une émission d'appels (36,4% des cas) soit une réception d'appel (36% des cas). Le reste (soit 27,6% des cas) assurait principalement le traitement de mailing. Ils déclaraient prendre en moyenne 25,17 ±22 appels/journée de travail (de 3 à 130 appels). Ils rapportaient aussi que le temps moyen consacré par client était de 12 ±6 minutes (de 1 à 30 minutes). Près de la moitié des salariés (49,1%) déclarait avoir une exigence de rendement. La majorité des salariés (95,3%) étaient titulaires.

Lorsqu'ils étaient sur site le nombre moyen de téléopérateurs par plateau était de 74 ±30 travailleurs. La plupart des salariés (97,2%) déclarait que c'était leur première expérience en télétravail et qu'ils étaient en télétravail continuellement depuis Mars 2021 avec une durée moyenne de 13,74± 3,2 mois à raison de 5 jours par semaine pour la majorité des

télétravailleurs (83,2% des cas). La moitié des téléopérateurs (48,6%) n'avaient pas eu de formation en télétravail au préalable.

Le télétravail était imposé par l'administration pour 91,6% des conseillers durant toute la période d'étude, prescrit pour des motifs médicaux dans 2,8% des cas et choisi pour des raisons personnelles dans 5,6% des cas.

Le télétravail était assuré à domicile par nos téléopérateurs qui vivaient seuls dans 15,9% des cas et en famille dans 78,5% des cas. Ils déclaraient assurer leur travail en compagnie de leurs enfants dans 34,1% des cas ou de leurs parents dans 32,7% (Tableau 2).

Tableau 2 : Les conditions du télétravail à domicile chez cette population.

Situation du télétravailleur	Nombre de cas	Pourcentage (%)
Seul chez lui	34	15,9
Accompagné de colocataires	12	5,6
Accompagné d'un conjoint	18	8,4
Accompagné de ses parents	70	32,7
Avec des enfants à charge	73	34,1
Avec d'autres personnes à charge (âgés ou handicapés)	7	3,3
Total	214	100

La plupart des salariés (74,8%) avaient consacré un bureau séparé. Pour le reste (25,3% soit 54 cas dont 37 femmes) le travail était assuré à partir d'une pièce à usage commun comme le salon ou la cuisine, tout en ayant à leur disposition les outils nécessaires dans 92,5% des cas.

Ils déclaraient avoir eu quelques problèmes techniques dans 35,5% des cas tels des interruptions de la connexion internet. Par ailleurs, certaines contraintes ergonomiques ont été soulevées par ces enquêtés tel que une chaise non adaptée dans 61,7% des cas et une lumière insuffisante dans 27,7% des cas.

La plupart des téléopérateurs (77,1%) avait établi un emploi du temps bien adapté au cours de cette expérience de télétravail et déclaraient que les horaires du travail étaient fixes comme en présentiel (65,9% des cas) et que les pauses étaient soit planifiées par les supérieurs dans 54,7% des cas (en particulier pour les TS) soit gérées selon le besoin du travail dans 45,3% des cas dont la majorité des Managers (35 parmi les 41 managers). Les 34,4% des travailleurs qui avaient un planning horaires flexibles étaient principalement des Managers (soit 31 cas).

La durée moyenne des pauses (pause déjeuner comprise) était de 79±22,2 minutes (de 10 à 100 minutes). La durée de ces pauses étaient la même que celle habituellement prise en

présentiel pour 58,9% des salariés tandis que dans 33,6% des cas cette durée était réduite.

Pendant ces pauses, 30,8% effectuaient des tâches ménagères tandis que 68,7% des salariés faisaient des activités de loisir prédominées par la consultation des réseaux sociaux et les médias (Tableau 3).

Tableau 3 : Activités des téléconseillers pendant les pauses.

Activités pendant les pauses	Nombre de cas	Pourcentage (%)
Activités de loisirs		
Réseaux sociaux/jeux vidéo/télévision	78	36,5
Activité de méditation et de bien être	32	14,95
Activité sportive	28	13,08
Taches ménagères	66	30,84
Grignotage	102	47,66
Discussion avec des amis ou la famille	56	26,16

Malgré que 47,6% des télétravailleurs avaient un grignotage abusif durant leurs pauses, 65% des salariés confirmaient que leurs habitudes alimentaires s'amélioraient au cours du télétravail (alimentation plus équilibrée et plus saine).

Près de la moitié des salariés interrogés (47,2%) déclarait que l'intensité du travail n'avait pas changé tandis que 33,6% des téléopérateurs rapportaient une intensification du travail.

La majorité des télétravailleurs (91,1%) confirmait qu'ils se sentaient plus autonomes et qu'ils étaient soutenus psychologiquement par leurs supérieurs dans 70% des cas et par leurs collègues dans 76,7% des cas.

Durant la période de télétravail, les interrogés estimaient que leur relations interhumaines étaient dégradées dans 28,5% des cas alors qu'elles restaient inchangées dans 65,4% des cas. Un sentiment de bien-être était souligné par 62,1% d'entre eux alors que 16,8% ressentait un isolement suite à cette expérience et 21,1% développaient des troubles de l'humeur (sentiments d'anxiété ou de tristesse...). Plus que la moitié des télétravailleurs (54,7%) déclaraient qu'ils travaillaient moins en gardant la même efficacité. Par contre, d'autres se plaignaient d'une baisse de leur concentration (7,5%) et de leur rendement (7,5%) au travail, ainsi qu'une augmentation du temps de travail par rapport au présentiel (31,8%).

Dans 45,3% des cas, l'entourage n'avait aucun impact sur le quotidien du télétravailleur et il était même plus empathique et compréhensif dans 32,2% des cas. Par contre, la charge familiale avait augmenté chez 19,2% des télétravailleurs

qui se trouvaient même en conflit avec leur entourage dans 2,8% des cas.

Ces salariés présentaient une gêne ostéo-articulaire dans 30,4% des cas notamment de lombalgies (21,5%), cervicalgies (1,4%) et des douleurs de l'épaule (8,9%). Cette gêne était apparue pour la première fois après le recours au télétravail dans 16,4% des cas et elle était préexistante aggravées par le télétravail dans 13,6% des cas.

Selon les téléopérateurs interrogés, les avantages du télétravail étaient essentiellement le fait d'avoir moins de déplacements et de contraintes de transport dans 71,5% des cas, un meilleur équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle dans (22,4%), moins de stress dans (18,2%), une organisation plus souple du travail (12,6%), une meilleure efficacité et productivité (11,7%) (Tableau 4).

Tableau 4 : Avantages du télétravail selon les téléconseillers interrogés.

Avantages	Nombre	Pourcentage (%)
Moins de déplacements et de contraintes de transport : moins de retard.	153	71,5
Organisation du travail plus souple	27	12,6
Meilleur équilibre entre vie familiale et vie professionnelle	48	22,4
Moins de stress	39	18,2
Meilleure efficacité et productivité	25	11,7

Les inconvénients étaient présentés comme suit : Un isolement professionnel (41,6%), une perte d'esprit d'équipe (43%), un isolement social (35,5%), des problèmes techniques (24,3%), une augmentation de la charge du travail (12,6%) et un déséquilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle (1,4%) (Tableau 5).

Tableau 5 : Inconvénients du télétravail selon les téléconseillers interrogés.

Inconvénients	Nombre de cas	Pourcentage (%)
Isolement social	76	35,5
Isolement professionnel	89	41,1
Perte de l'esprit d'équipe	92	43,3
Problèmes techniques	52	24,3
Plus de travail	27	12,6
Perturbation de l'équilibre familial	3	1,4

A la fin de notre enquête, les salariés ont déclaré qu'ils désiraient rester toujours en télétravail dans 32,2% des cas et partiellement dans 65,9% des cas, alors que seulement 2% le refusent totalement.

DISCUSSION

Notre étude a concerné 71,34% des téléopérateurs d'un même centre d'appels travaillant à distance régulièrement durant toute

la période d'étude, ce taux de participation peut être considéré comme assez important le comparant à d'autres études [1, 4, 5]. Cette forte participation pourrait être expliquée par une motivation du personnel questionné en vue de dévoiler leur vécu dans cette nouvelle modalité de travail.

Notre population était jeune ayant un âge moyen de $32,5 \pm 5,6$ ans, ceci est semblable à la plupart des populations de téléconseillers des autres études menées dans des CAT dans notre pays [6, 7, 8, 9] et ça revient au fait que les centres d'appels fut un nouveau mode de travail apparu au 21^e siècle, de par le développement de la communication donnant naissance à de nouveaux corps de métier dont le téléconseiller [8]. Une enquête récente a jugé que cette tranche d'âge disposerait de plus grandes capacités à utiliser et intégrer les technologies au rythme de leur évolution. Et c'est ces mêmes capacités qui pourraient contribuer à la réussite du travail à distance [4].

La prédominance féminine parmi nos salariés interrogés était aussi similaire aux populations des autres études portant sur ce nouveau secteur d'activité [6, 7, 8, 9]. Elle pourrait être en partie expliquée par le fait que le secteur des TIC recrute essentiellement sur le marché des diplômés du supérieur où les diplômées femmes sont majoritaires [10], en effet dans notre étude, les téléopérateurs ayant un niveau d'études supérieur était majoritairement des femmes.

La situation familiale montrait que presque la moitié des salariés avaient au moins une personne à charge dont la majorité était des enfants. Ceci a été comparable à d'autres études dans les CAT [4, 8]. Ces données pourraient mettre en évidence l'impact du télétravail sur l'équilibre familial d'une part et la capacité de télé-travailler dans un environnement familial bien déterminé d'autre part. Une enquête récente montre que le fait d'être accompagné en télétravail avait un impact positif sur la productivité et sur la santé mentale du télétravailleur [1]. En effet, dans notre étude, 45,3% des salariés confirmaient que l'entourage familial n'avait en aucun cas impacté la productivité tout au plus que ce dernier avait montré une compréhension et une empathie ayant contribué à un meilleur équilibre mental. Cependant, d'autres salariés (près de 20%) ont rapporté que le fait de travailler en famille les a engagés dans plus de charges familiales que d'habitude (garder les enfants, faire les repas,

plus de tâches ménagères et plus de courses). Les résultats d'une étude française faite en pleine pandémie démontrent que les mesures de confinement ont demandé des efforts considérables aux familles qui ont dû adapter à la fois la gestion de leur vie professionnelle et celle de leur vie familiale [11]. De même, une étude faite en 2004 a montré que les télétravailleurs n'arrivaient pas à concilier vie familiale et vie professionnelle [12].

Plus que le quart de nos salariés se rendaient habituellement au travail via un moyen de transport en commun qui constituait une grande circonstance de contamination en période de pandémie, de ce fait on peut considérer que le télétravail comme une mesure sanitaire pour leur protection contre ce risque infectieux [1]. D'autre part leur trajet domicile-travail durait habituellement 45 minutes et plus ce qui peut être source de fatigue et d'augmentation du niveau du stress au travail qui certes peut être évité par le travail à domicile. Dans une enquête faite sur les entreprises à Lorraine, ils ont trouvé qu'un trajet de durée inférieure à 30 minutes de trajet peut être considéré par les salariés comme un moment de décompression nécessaire. Au-delà de 30 minutes, ces trajets sont généralement vécus comme du temps perdu, mais aussi comme générateurs de stress et de fatigue [3]. Ils ont trouvé aussi que le type de transport utilisé a une influence sur le niveau de stress au travail : L'usage de la voiture (comme c'est le cas de la moitié de notre population) est associé à un niveau de stress global significativement plus élevé. Ce stress est lié aux contraintes des encombrements, aux difficultés de stationnement, à l'attention nécessaire pour conduire sans oublier son coût économique et environnemental [1].

Concernant les activités de loisirs on a trouvé que 45% de nos salariés pratiquaient auparavant une activité sportive régulière alors que depuis le recours au télétravail c'est uniquement 13% qui pratiquaient du sport durant leurs pauses. On peut constater alors que le télétravail les a rendus plus sédentaires. L'étude de Lorraine a montré que seulement 0.09 % des salariés interrogés avaient une activité physique régulière et que le télétravail a encore intensifié cette sédentarité. Cette forme de travail sédentaire pourrait, au long terme, augmenter les risques cardiovasculaires [1].

Concernant les antécédents médicaux, 40% des interrogées avaient au moins une maladie

chronique. Il s'agissait principalement de troubles musculo-squelettiques qui peuvent être favorisés par des contraintes posturales auxquelles sont exposés les travailleurs des CAT. De plus ces troubles étaient aggravés depuis le recours au télétravail dans 13,6% des cas. Une enquête épidémiologique ayant intéressé téléopérateurs dans un centre d'appel du grand Tunis a montré que 80% des salariés souffraient de troubles musculo-squelettiques, et ils rattachaient ces troubles aux mauvaises postures et aux chaises non ergonomiques qu'ils utilisaient pendant les heures de travail [8]. La deuxième maladie dont souffrent nos salariés était l'allergie respiratoire qui a été améliorée depuis le recours au télétravail soit par l'éviction de l'exposition aux acariens présents sur les moquettes qui sont d'utilisation fréquente aux centres d'appels ou encore par le fait d'être à l'abri de l'humidité de la brise matinale et épargnés de tout type de viroses transmises essentiellement par l'air et dont la transmission est augmentée par le travail en open-space en collectivité [13].

Sur le plan professionnel, notre échantillon était composé essentiellement de téléconseillers chargés de l'émission et/ou de la réception d'appels dans le cadre d'une relation client à raison d'une trentaine de prises téléphoniques par journée de travail et pour une durée moyenne de 15 minutes par communication. Les salariés déclaraient devoir atteindre un rendement exigé qui leur fait risquer des sanctions en cas de non aboutissement. Ces téléconseillers travaillent essentiellement dans le domaine de vente et de réparation d'outils informatiques, ils déclarent devoir répéter tous les jours et pendant toutes les communications, les mêmes propos. Ce qui les expose à une monotonie excessive, à un manque d'autonomie et à des contraintes temporaires. Ces données étaient comparables à celles retrouvées dans d'autres études tunisiennes dans les CAT [7, 8, 14].

Avec la pandémie COVID-19, nos salariés ont découvert une nouvelle forme de travail : le télétravail qui était initialement imposé pendant la période du confinement générale en Tunisie (du 20 Mars 2021 au 4 Mai 2020). Au-delà de cette période plusieurs secteurs ont repris progressivement le travail sur site, alors que dans les CAT et grâce aux progrès technologiques, plusieurs salariés étaient

maintenus à domicile pour favoriser la distanciation sociale. En Tunisie, la pratique du travail à distance était vraiment négligeable et on n'a pas fait d'étude sur ce mode de travail auparavant. En France, en 2017, 6% des salariés étaient en télétravail régulier, et dès Avril 2020 la proportion de télétravailleurs augmentait progressivement jusqu'à 33% en Juin 2020 [11]. Le gouvernement français a favorisé l'introduction du télétravail dans le Code du travail et dans les contrats de travail. La consécration du télétravail par la loi a constitué un facteur de développement de cette pratique et a joué un rôle moteur dans sa promotion [15]. Dans notre étude, seulement 6 salariés en avaient une expérience antérieure. Le télétravail a démarré avec le début de la pandémie et puis maintenue tout au long de la semaine pour tous ces salariés qui ne se rendaient sur site que pour des motifs personnels. Contrairement à la population étudiée par Chamoux où le télétravail était pratiqué en moyenne 3,4 jours/ semaine [11]. Ce télétravail était assuré à partir de leurs lieux de résidence dans tous les cas. Alors qu'en France il se fait à domicile que dans 94% des cas [11].

Une minorité de nos télétravailleurs vivaient seuls alors que la majorité était accompagnée de leurs enfants (34,1%) ou leurs parents (32,7%). Selon les auteurs les salariés vivants seuls étaient plus concentrés et plus efficaces et productifs loin de l'environnement bruyant des plateaux. Alors que les salariés vivants avec leurs familles ou des colocataires étaient mieux entourés (évitement de l'isolement social, conciliation vie privée-vie professionnelle) en dépit que certains déclaraient avoir plus de charges familiales (garder les enfants, préparer les repas, faire plus de courses) et d'autres ont vécu des moments de dérangements et d'interruption de leur travail par des membres de la famille [4]. La majorité des salariés des entreprises de Lorraine estiment arriver à bien séparer le travail et les tâches de la vie privée et soulignent l'impact positif de l'encadrement familial cependant certains ont déclaré une augmentation des charges familiales et un manque de concentration en présence des enfants [1].

A domicile, les télétravailleurs essayaient de s'adapter selon l'architecture de leur domicile et selon les personnes avec qu'ils vivent. La plupart arrivaient à consacrer un espace séparé dédié au télétravail alors que d'autres

l'assuraient à partir d'une pièce à usage commun. On a constaté aussi que les femmes utilisaient les plus les pièces communes comme la table de la cuisine ou le salon. Dans l'étude de Lorraine, les employeurs imposaient aux télétravailleurs d'utiliser un bureau dédié à la maison [1].

Concernant l'organisation de l'activité, on a constaté que l'autonomie et la flexibilité variaient selon le grade du salarié. Les managers étaient plus autonomes : ils avaient le plus des horaires flexibles en télétravail, et géraient leurs pauses selon leur besoin. Mais ces superviseurs déclaraient déborder leurs horaires travail ce qui les fatigue encore plus et les empêchaient de s'organiser pendant la journée et par conséquent, ils diminuaient leur temps de pauses par contre les téléopérateurs n'avaient pas accès en dehors des horaires du travail ce qui leur permet d'établir un emploi du temps bien adapté pendant la journée et de bien profiter des pauses.

Dans l'étude de Lorraine, les horaires en télétravail étaient souvent différents de ceux de l'entreprise. Généralement, les salariés commencent plus tôt (car ils n'ont pas de trajet à faire) et ils peuvent finir plus tard sans que ce soit imposé par l'entreprise. Les salariés ayant des enfants en bas âge organisent leurs journées de travail en fonction du rythme de leurs enfants. Cela était considéré comme une faveur pour certains alors que d'autres voient que ça leur rajoute une charge de plus et les déconcentre [1]. Alors que dans l'une des 3 entreprises de l'étude française, l'administration bloque les connexions après 19h pour éviter le travail en débordement [1].

Les activités faites durant les pauses varient d'un salarié à un autre ; En effet, les salariés mariés tendent à faire des tâches ménagères ou des courses ou à s'occuper des enfants pendant leurs pauses et déclaraient avoir une meilleure alimentation tandis que ceux vivant seuls déclaraient que le temps des pauses était pour se divertir et consulter les médias et que leur régime alimentaire était gâché par le grignotage et les repas froids et rapides [1].

Concernant la santé des télétravailleurs, certains ont rapportaient des conflits (28,5%), un sentiment d'isolement (16,8%) voir une irritabilité et une tristesse de l'humeur (21,1%). Ceci peut être expliqué initialement par les circonstances liées à la crise sanitaire puis à la monotonie de l'activité et le travail sous contrôle

continu (ils devaient toujours prouver qu'ils travaillaient vraiment) [11]. Au bout d'une année de télétravail, la majorité décrit une bonne adaptation à cette nouvelle situation et un sentiment de bien-être et une meilleure efficacité. Dans une étude similaire, sur les 48 télétravailleurs convoqués, le niveau de satisfaction général, exprimé de 1 à 10, est de 10 pour 66,7 % [16].

Certains ont souffert de lombalgies (21,5%), ceci était également rapporté dans l'enquête de lorraine et expliqué par l'absence de chaise ergonomique à la maison et par la sédentarité [1]. En effet, le confinement crée un état de « déconditionnement » progressif caractérisé par une fatigabilité musculaire et une perte de la masse musculaire de 3,5% à 5 jours d'inactivité musculaire, de 8% à 14 jours, de 0,4%/j sur 3-4 semaines. L'inactivité affecte le flux d'informations sensibles profondes vers le cerveau, réduisant la commande motrice qui majore la fonte musculaire, soit un cercle vicieux dont il faut prévenir l'installation [17]. Une étude réalisée sur 2000 personnes, âgées de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine, a recensé que 47% ont déclaré avoir diminué leur activité physique, en comparant à leurs pratiques d'avant le confinement, et 61% avoir augmenté leur temps quotidien passé assis [18]. Par ailleurs, d'autres ont décrit une fatigue visuelle due à une luminosité inadaptée par rapport à celle des plateaux où ils travaillaient, ceci était aussi le cas des salariés de l'enquête française [1].

On conclut alors que ce nouveau mode de travail a aussi des avantages que des inconvénients. Selon la plupart de nos salariés, le télétravail leur a permis surtout d'éviter les déplacements, les contraintes de transport et les retards. Mais il était générateur d'un sentiment d'isolement professionnel et/ou social pallié pour certains par un bon soutien familial et un gain de temps pour privilégier la vie privée (plus de temps avec la famille...). Les salariés de l'étude française ont déclaré que le télétravail malgré sa flexibilité ne réduit pas l'intensité du travail bien au contraire. Selon eux le principal avantage était d'améliorer la conciliation vie privée/vie professionnelle en dépit d'une mauvaise alimentation et d'une sédentarité importante [1].

Malgré ces avantages décrits dans notre étude ainsi que dans la littérature, les salariés déclaraient préférer garder un télétravail à

temps partiel (66%). Ceci était aussi l'avis des salariés des autres enquêtes relatives au télétravail et était préconisé par quelques auteurs comme une des solutions permettant de remédier aux principales nuisances pouvant être induites par ce nouveau mode de travail [1, 11].

Pour pallier au principal inconvénient du télétravail qui était l'isolement professionnel, l'étude française a montré que l'écosystème relationnel peut s'élargir et mobiliser un réseau de télétravailleurs interne à l'entreprise. Ce nouveau réseau leur permettra alors de partager des expériences, de se prêter assistance (technique et organisationnelle). Il fonctionne donc comme un réseau d'entraide entre télétravailleurs soumis à des situations analogues, et indirectement comme moyen de restauration du lien social [4].

D'autres solutions ont été proposées pour pallier aux différents problèmes rencontrés par les télétravailleurs notamment bien former les télétravailleurs à gérer le travail à domicile, mettre en place des mesures d'accompagnement par le management de proximité, dépister les éventuelles désadaptation par les services de santé au travail et prendre en charge des personnes en difficulté [4, 11]. Pour cela, les auto-questionnaires, les questionnaires dirigés et les entretiens en vidéo apparaissent comme les moyens les plus adaptés [11].

Sans oublier que le fait d'établir un emploi de temps bien adapté permet d'éviter le débordement au travail, de fixer les pauses et d'en profiter pour pratiquer une activité physique afin d'éviter les problèmes de santé liés à la sédentarité, et le fait de créer un espace bien aménagé dédié au télétravail permet évidemment de maintenir une frontière entre la sphère professionnelle et la sphère domestique [1, 12].

Le médecin du travail devra continuer à jouer son rôle de conseiller de l'employeur et des salariés dans la mise en place et le suivi de cette nouvelle organisation du travail. Il est également nécessaire de distinguer le télétravail comme proposition managériale, du télétravail pensé comme un aménagement de poste pour raison médicale [19]. La délégation sénatoriale aux entreprises en France, a organisé en février 2021 une table ronde sur l'impact des nouveaux modes de travail et de management sur la santé et a recommandé la mise à jour du document

unique d'évaluation des risques professionnels, obligation du Code du travail, d'autant que la médecine du travail ne peut venir au domicile du salarié [20].

CONCLUSION

Cette étude nous a permis de dévoiler qu'en supprimant le temps passé dans les transports, le télétravail rend les salariés moins stressés plus productifs et plus épanouis sur le plan personnel que familial. Il permet aussi de réduire le coût économique du travail aussi bien pour l'employé que pour l'employeur et d'éviter les retards et l'absentéisme. Toutefois, le travail à distance peut aussi présenter des inconvénients non négligeables, surtout si les employés n'apprennent pas à coordonner correctement entre vie professionnelle et vie privée et à anticiper au maximum le sentiment d'isolement qui pourrait impacter la santé mentale des télétravailleurs. Par ailleurs, le manque d'ergonomie, la sédentarité et la tendance au grignotage favorisé par ce mode de travail, auront des conséquences redoutables sur la santé physique (TMS, obésité, pathologies cardiovasculaires...).

Pour prévenir la détérioration de la santé des télétravailleurs, on recommande de faire des formations continues et répétées en ergonomie et en nutrition, d'encourager la pratique d'une activité sportive régulière, d'alterner entre le travail à distance et en présentiel au fil de la semaine et d'enrichir le réseau de communication entre les salariés pour garder l'esprit de l'équipe et réduire le sentiment d'isolement.

Déclaration d'intérêts : Les auteurs déclarent ne pas avoir de conflits d'intérêts en relation avec cet article.

REFERENCES

- 1- Hehn T, Leonard M, Thaon I. Description de l'organisation, des motivations et des conséquences du télétravail pour les salariés dans trois grandes entreprises de Lorraine. *Arch Mal Prof Environ*. 2020;81(5):443-4.
- 2- Konradt U, Schmook R, Wilm A, Hertel G. Health circles for teleworkers: selective results on stress, strain and coping styles. *Health Educ Res*. 2000;15(3):327-38.
- 3- Duxbury L, Neufeld D. An empirical evaluation of the impacts of telecommuting on intra-organizational communication. *J eng technol manag*. 1999;16(1):1-28.
- 4- Vacherand-Revel J, Ianeva M, Guibourdenche J, Carlotti J-F. Les pratiques du télétravail pendulaire

- de cadres: reconfiguration des écosystèmes relationnels et d'activités. *Psychologie du Travail et des Organisations*. 2016;22(1):54-73.
- 5- Grosjean V, Ribert-Van de Weerd C. Santé, bien-être et contrôle dans les centres d'appel téléphoniques. Analyse d'un cas. *Arch Mal Prof Environ*. 2004;65(2-3):293.
- 6- Amri A, Ladhari N, El Baccouche R, Youssef I, Gharbi R. Évaluation du stress et des facteurs psychosociaux chez les téléopérateurs: à propos de 120 cas. *Arch Mal Prof Environ* 2014;75(3):S45.
- 7- Grissa O, Khouja N, Baraketi E, Hsinet J, Laaroussi R, Ismail S, et al. Impact des TIC sur la santé des travailleurs des centres d'appel téléphoniques. *Arch Mal Prof Environ*. 2020;81(5):442-3.
- 8- Aissa I, Khouja N, Koubaa A, Ismail S, Laaroussi R, Hsinet J, et al. Les Troubles Musculo-squelettiques dans un centre d'appel téléphonique. *Arch Mal Prof Environ*. 2020;81(5):443.
- 9- Boughattas W, El Maalel O, Amor IB, Kalboussi H, Maoua M, Drira A, et al. La santé mentale et les facteurs psychosociaux des téléopérateurs en centre d'appel téléphonique. *Arch Mal Prof Environ*. 2012;73(3):263-4.
- 10- Baker M, Drolet M. A new view of the male/female pay gap. *Can Public Policy*. 2010;36(4):429-64.
- 11- Chamoux A. Télétravail contraint en pandémie, nouveau risque psychosocial: réflexions sur les enjeux santé et l'accompagnement nécessaire. *Bull Acad Natl Med*. 2021;205(8):985-92.
- 12- Metzger J-L, Cléach O. Le télétravail des cadres: entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. *Sociol Trav*. 2004;46(4):433-50.
- 13- Cartier A. L'asthme professionnel. *Rev Malad Respir Actual*. 2009;1:S115-S7.
- 14- Youssef I, Houria A, Chaouech N, Bani M, Charrada NB, Chebbi C, et al. Absentéisme et conditions de travail au féminin: causes de l'absentéisme de la femme téléconseillère. *Arch Mal Prof Environ*. 2018;79(3):473.
- 15- Manus J-M. Télétravail : qu'est-ce qui bloque son expansion ? *Rev Francoph Lab*. 2012;445:105.
- 16- Fazio Tirrozzo MG. Télétravail et TMS : home, sweet home ? *Arch Mal Prof Environ*. 2020;81(5):437-8.
- 17- Académie Nationale de Médecine. Confinement n'est pas sédentarité. Communiqué de l'Académie nationale de médecine. 30 mars 2020. *Bull Acad Natl Med*. 2020;204:651.
- 18- Escalon H, Deschamps V, Verdot C. Activité physique et sédentarité des adultes pendant la période de confinement lié à l'épidémie de COVID-19: état des lieux et évolutions perçues. (CoviPrev, 2020). *Bull Epidemiol Hebd*. 2021(Cov_3):2-13.
- 19- Constans-Lesne L, Pirlot MP, Nayrat C. Le médecin du travail face à une nouvelle forme d'organisation : le télétravail. *Arch Mal Prof Environ*. 2014;75(3):S38.
- 20- Dalmat Y-M. Télétravail : le Sénat réunit des experts. *Option/Bio*. 2021;32(635-636):5.