

**RECUEIL**

**FICHES PRATIQUES**

**CONDITIONS DE TRAVAIL**

**SÉCURITÉ**

**DANS LES ENTREPRISES  
ARTISANALES**

**DU MACHINISME AGRICOLE**

**VOLUME 6**

■ **E. 1** Le travail isolé

■ **E. 2** Le télétravail

---

# Préambule

## **C**omment optimiser les conditions de travail au sein de l'entreprise

Ce recueil de fiches pratiques permet de retrouver pour chaque risque, une définition précise, un rappel du cadre réglementaire, les principales mesures de prévention à envisager ainsi que des modèles directement applicables dans l'entreprise.

## **L**a santé, la sécurité et la gestion du risque doivent être des préoccupations constantes du chef d'entreprise

La réglementation française impose en effet que la sécurité des travailleurs soit assurée, ce qui implique alors de mettre en place différents plans d'actions.

L'employeur doit donc garantir de bonnes conditions de travail à son salarié notamment en évaluant les risques propres à son poste, mais également en lui assurant de pouvoir travailler dans un environnement sûr.

Enfin, le salarié doit pouvoir être informé des risques encourus et doit être formé pour effectuer correctement son travail.

## **L**a gestion de la sécurité et du risque en entreprise est donc un préalable indispensable pour tout employeur

# Sommaire

## D Droits et obligations en santé sécurité au travail

### Chapitre E 1 le travail isolé

E1.1 Introduction - .....	page 1
E1. 2 Quelques exemples de travail isolé dans le machinisme agricole .....	page 2
E1. 3 Présentation	
Obligations de l'employeur.....	pages 3 à 7
<i>Évaluation des risques professionnels et transcription des résultats dans le document unique</i>	
<i>Mises en place de mesures de prévention</i>	
<i>Formation et information des salariés</i>	
<i>Prise en compte du travail isolé dans le règlement interieur</i>	
<i>Obligation d'organiser les secours</i>	
<i>Responsabilité juridique de l'employeur et travail isolé</i>	
Obligations du salarié .....	page 8
E1.4 Identification et analyse du travail isolé.....	page 9 à 11
<i>Repérer les situations de travail isolé</i>	
<i>Analyser les situations de travail isole</i>	
<i>Risques induits par le travail isolé</i>	
E1.5 Définir des mesures organisationnelles .....	page 12 à 14
<i>Travail interdit par la réglementation</i>	
<i>Agir sur le milieu du travail</i>	
<i>Eviter les situations de dépassement de tâche</i>	
<i>La surveillance</i>	
<i>Suivre les salariés isolés à distance</i>	
<i>La levée de doute</i>	
E1.6 Définir des mesures individuelles.....	page 15
<i>La prévention individuelle spécifique au travailleur isolé</i>	
<i>La prévention médicale spécifique au travailleur isolé</i>	
E.1.7 Définir des mesures techniques .....	page 16 à 19
<i>Quelles solutions techniques pour la protection des travailleurs isolés</i>	
<i>Les dispositifs d'alarme pour Travailleur Isolé (DATI)</i>	
E1.8.Secours .....	page 20 à 21
<i>Obligation d'organiser les secours</i>	
<i>Alerter</i>	
<i>Secourir</i>	
<i>Résumé</i>	

# E1.1

## Le travail isolé

### INTRODUCTION

Le fait qu'un salarié travaille seul ne constitue pas un risque. Cependant, les situations d'isolement des salariés peuvent être, en cas d'accident, un facteur d'aggravation des dommages, en raison de l'absence de témoin pour prévenir immédiatement les secours.

Le travail isolé doit donc être pris en compte par l'employeur dans le cadre de la démarche générale de prévention des risques professionnels et, plus largement, de son obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé des salariés.

En l'absence de définition réglementaire, on peut avancer que le travail isolé concerne un salarié qui travaille seul, dans un environnement où il ne peut être vu ou entendu directement par d'autres et où la probabilité de visite est faible. Cette définition n'a toutefois aucune valeur absolue et peut en conséquence être remise en cause en fonction des situations professionnelles.

**D**écider qu'une situation de travail relève du travail isolé dépend de facteurs multiples : environnement du travailleur, organisation du travail et du chantier, risques, dangerosité des tâches à exécuter, etc.

Ces différents paramètres sont donc à prendre en compte dans le **cadre de l'analyse des risques** car ils permettent de déterminer si le travailleur, au regard de sa situation, est, ou non, dans une situation de travail isolé qui nécessite des mesures de prévention adaptées.

### Qu'est-ce qu'un travailleur isolé et quelles précautions prendre ?

Il n'existe pas de définition réglementaire du travailleur isolé dans le Code du Travail. Toutefois une recommandation a été formulée par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés :

**« Le travail est considéré comme isolé lorsque le travailleur est hors de portée de vue ou de voix d'autres personnes et sans possibilité de recours extérieur et que le travail présente un caractère dangereux. »**

*(Recommandation n°416 de la CNAMTS).*

# E1.2

## Le travail isolé

### QUELQUES EXEMPLES DE TRAVAIL ISOLÉ DANS LE MACHINISME AGRICOLE

**Tous les travailleurs** sont susceptibles de se retrouver à un moment donné de leur activité **en situation de travailleur isolé** c'est à dire s'il se trouve hors de portée de vue et hors de portée de voix des autres personnes qui l'entourent.

Pour les personnels concernés, ces situations de travail posent des problèmes particuliers de sécurité, dans la mesure où, s'ils sont **victimes d'une défaillance ou d'un accident**, leur vie ou celle d'autres personnes peut être mise en danger, si l'on ne leur porte pas secours rapidement.

### EXEMPLES DE SITUATIONS DE TRAVAIL ISOLÉ DANS LE MACHINISME AGRICOLE :

- réparation des matériels agricoles sur le terrain, avec retard dans l'alerte et éloignement des centres de secours (facteur aggravant),
- activités de maintenance,
- travail en hauteur,
- travail en horaires décalés,
- astreinte basée au domicile du salarié (*en dehors des heures ouvrables*) ; retour au domicile après intervention de nuit,
- activités de livraison et transport,
- travail en espace clos (chariots-élévateurs, etc..)
- travail sur installations ou appareils électriques,
- travail avec des matières ou substances dangereuses,
- travail avec du matériel ou des outils dangereux,
- travail avec des produits sous haute pression,
- travail en présence de public où des situations de violence peuvent survenir,
- travail d'entretien des locaux, bureaux...
- et d'une manière générale, tout personnel exerçant seul dans l'entreprise

# E1.3

## Le travail isolé

### Présentation



#### **Obligation générale de sécurité de l'employeur**

En matière de sécurité, **l'employeur est tenu, à l'égard de ses salariés, à une obligation de résultat** qui lui impose de prendre les mesures nécessaires **pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs.**

En raison notamment de la grande diversité de situations rencontrées, le code du travail confère à l'employeur le pouvoir et la responsabilité :

- ♦ **d'identifier** les situations d'isolement physique,
- ♦ **d'apprécier** l'opportunité de prendre en considération ces situations et d'y remédier,
- ♦ **de déterminer** les mesures de prévention appropriées.

Il peut s'agir de mesures organisationnelles, de mesures de protection collective, de moyens de protection individuelle, mais aussi de mesures de formation et d'information des travailleurs appropriées aux problèmes spécifiques liés à l'isolement.

Concernant les salariés en situation isolée, des dispositions spécifiques doivent être prises pour leur fournir un dispositif permettant de signaler une situation de détresse :

*« Le travailleur isolé doit pouvoir signaler toute situation de détresse et être secouru dans les meilleurs délais ». (article R.4543-19 du Code du travail)*



#### **○ Évaluation des risques professionnels et transcription des résultats dans le document unique**

■ **Si l'employeur envisage de recourir au travail isolé**, il doit alors le prendre en compte dans le cadre d'une mise à jour de l'évaluation des risques professionnels dans l'entreprise : nature des risques spécifiques, actions de prévention appropriées, solutions techniques et organisationnelles.

**L'évaluation des risques professionnels doit notamment conduire à l'identification et à l'analyse des postes concernés par le travail isolé.** Tous les éléments susceptibles d'avoir des conséquences sur le travail du salarié isolé sont à prendre en considération (*durée de l'isolement, dangerosité du poste, etc.*).

**Les résultats de l'évaluation des risques sont inscrits dans le document unique (DUER), mis à jour annuellement.**

**Attention ! l'éloignement n'est pas le seul et unique critère déterminant.** Un salarié peut être très proche mais en un lieu inaccessible rapidement. La durée de l'isolement ne constitue pas non plus un élément permettant de qualifier le danger éventuel. Chaque situation de travail doit donc être analysée au cas par cas.

L'évaluation des risques servira de référence pour un projet d'équipement en DATI (*Dispositif d'alarme travailleur isolé*). L'employeur n'a pas forcément conscience des risques auxquels sont exposés ses travailleurs isolés, il sera donc important de questionner les salariés sur cet aspect de leurs activités.

## Comment procéder à l'évaluation des risques en cas de travail isolé ?

■ L'employeur doit repérer les situations de travail où des personnes sont isolées et analyser les conséquences de l'isolement pour les travailleurs.

Après quoi, des fiches avec des consignes adaptées aux risques présents dans l'entreprise peuvent être intégrées au document unique. Exemples :

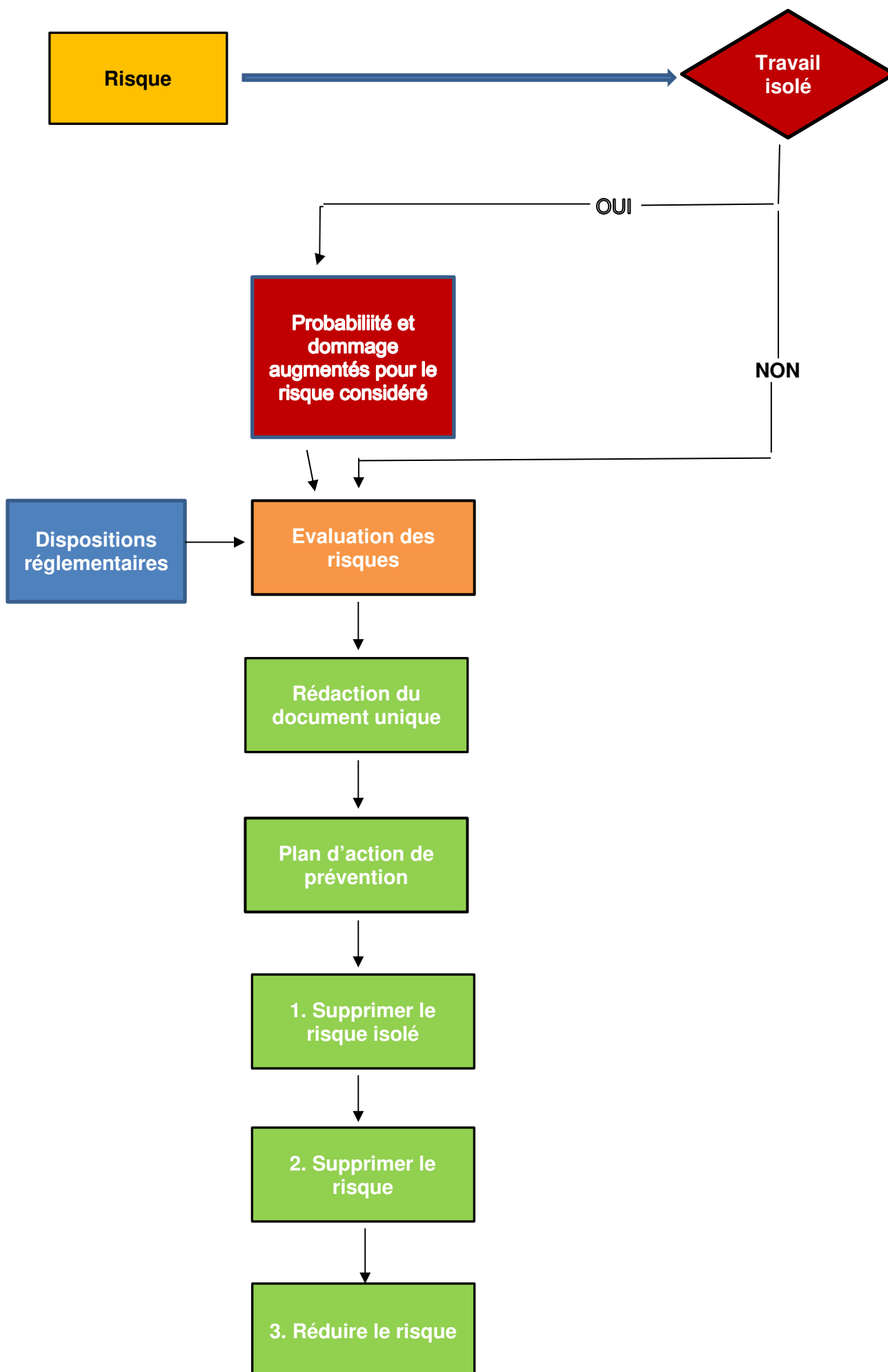
- Accès et travail en hauteur : « travail en binôme »,
- Astreintes (week-end) : « signaler sa présence lors d'une intervention en situation isolée »,
- Aggression : « intervention en binôme si nécessaire »,

Exemple de rédaction document unique (*liste non exhaustive*) :

### RISQUES LIÉS AU TRAVAIL ISOLÉ

DANGER	DOMMAGES POSSIBLES	MOYENS DE PREVENTION
<p><b>Salarié travaillant seul ne pouvant être secouru ou entendu en cas d'accident</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarié seul dans un bâtiment</li> <li>• Salarié seul pour la réalisation de travaux dangereux</li> </ul>	<p>Traumatismes corporels Traumatismes psychologiques Décès</p>	<p><b><u>Moyens organisationnels :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Maintenir un contact avec le salarié seul</li> <li>◆ Limiter le plus possible les temps et situations d'isolement</li> <li>◆ Définir une procédure en cas d'agression</li> <li>◆ Exécuter les tâches les plus dangereuses aux heures de travail correspondant aux heures de présence des collègues</li> <li>◆ Déployer une campagne de sensibilisation des salariés au risque</li> </ul> <p><b><u>Moyens techniques :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fournir un moyen de communication au salarié (téléphone portable, dispositif d'alerte pour travailleur isolé, talkie-walkie)</li> </ul> <p><b><u>Moyens humains :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Formation à la conduite à tenir en cas d'agression</li> </ul>

# PRÉVENTION DU TRAVAILLEUR ISOLÉ





## ○ Les situations à risques pour le travailleur isolé



## ○ Mises en place de mesures de prévention

■ De nombreuses entreprises confrontées à des situations de travail isolé ont tendance à prévoir uniquement la fourniture de dispositifs techniques d'alarme.

Or, même si de tels dispositifs peuvent contribuer à une meilleure organisation des secours, en aucun cas ils ne remplacent **les mesures de prévention** qui doivent être définies en amont, dans le cadre de l'évaluation des risques et en fonction des caractéristiques propres à chaque situation de travail.

Parmi les mesures de prévention des risques liés au travail isolé, **l'organisation du travail est fondamentale**. En effet, l'employeur doit, en amont, s'interroger sur l'organisation la plus adéquate permettant d'éviter le travail isolé. Il s'agira, par exemple, de diminuer le nombre et la durée des interventions, d'aménager les postes, les lieux de travail et leur environnement...

## ○ Formation et information des salariés

■ **La formation des salariés, l'information et la mise à leur disposition des instructions nécessaires au poste de travail** sont également des éléments essentiels permettant de prévenir les risques et en particulier ceux liés au travail isolé. Ces actions concernent tous les salariés, y compris les nouveaux embauchés, les intérimaires, les sous-traitants, ceux qui viennent de changer de poste et ceux qui interviennent de façon occasionnelle.

Des dispositions spécifiques sont prévues pour les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée (CDD), les salariés temporaires et les stagiaires en entreprise susceptibles d'être affectés à des postes de travail présentant des risques particuliers pour leur santé ou leur sécurité. **Ces derniers doivent en effet bénéficier d'une formation renforcée à la sécurité**, ainsi que d'un accueil et d'une information adaptés à l'entreprise dans laquelle ils sont employés.

L'employeur peut éventuellement établir des consignes précises et indiquer dans le règlement intérieur les autorisations à solliciter en cas de travail isolé, ainsi que les personnes susceptibles d'être affectées à ces tâches, en fonction de leur niveau de connaissance et de leur maîtrise de l'activité.

## ○ Obligation d'organiser les secours

■ **En complément à l'obligation d'évaluer les risques liés au travail isolé** et de mettre en place des mesures de prévention adaptées, l'employeur a l'obligation de prendre, **après avis du médecin du travail**, les mesures nécessaires pour assurer les premiers secours aux accidentés et aux malades.

Ces mesures, qui sont prises en liaison notamment avec les services de secours d'urgence extérieurs à l'entreprise, doivent être adaptées à la nature des risques.

Cette organisation des secours passe notamment par la mise en place, sur les lieux de travail, d'un dispositif d'alerte en cas d'accident ou de personne malade, la présence de sauveteurs secouristes du travail et la mise à disposition d'un matériel adapté de premiers secours.

## ○ Responsabilité juridique de l'employeur et travail isolé

■ **En cas de manquement à son obligation de sécurité**, l'employeur pourra voir sa **responsabilité pénale engagée** sur le fondement du Code pénal, notamment pour blessures ou homicide involontaires.

Elle pourra également être engagée **sur la base de la violation d'une obligation particulière prévue par le Code du travail** ou par un texte pris pour son application.

Enfin, la **responsabilité civile de l'employeur peut aussi être engagée pour faute inexcusable**. En effet, ce dernier est tenu à une obligation générale de sécurité envers ses salariés, qui est qualifiée d'obligation de résultat. Le manquement à cette obligation revêt le caractère de faute inexcusable si l'employeur avait (ou aurait dû avoir) conscience du danger auquel le salarié était exposé et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour le protéger.

# R

## appel réglementaire et devoir

**Article R4543-19** : Un travailleur isolé doit pouvoir signaler toute situation de détresse et être secouru dans les meilleurs délais.

**Article R4543-20** : Un travailleur isolé ne peut réaliser des interventions ou travaux qui :

1. Comportent le port manuel d'une masse supérieure à 30 kg, la pose ou la dépose manuelle d'éléments d'appareils d'une masse supérieure à 50 kg, ou la pose ou la dépose des câbles de traction d'ascenseur.
2. Exigent le port d'un équipement de protection individuelle respiratoire isolant ou filtrant à ventilation assistée.

**Article R4543-21**: Un travailleur isolé ne peut réaliser des interventions ou travaux qui conduisent à sa présence sur le toit de l'habitacle d'un équipement pendant son déplacement qu'aux conditions cumulatives suivantes :

- 1° L'équipement est doté d'un dispositif de commande de manœuvre d'inspection conçu et installé de manière à garantir la sécurité des intervenants ;
- 2° La prévention du risque de chute est assurée :

**a)** Prioritairement, par la conception de l'installation ou par la mise en œuvre de mesures de protection collective ;

**b)** A défaut, par le port d'un équipement de protection individuelle empêchant toute sortie du travailleur de la surface du toit de l'habitacle, sous réserve que cette protection soit adaptée à la nature du risque compte tenu de la technologie de l'équipement, de la nature et de la durée des interventions ou travaux ainsi que de la possibilité de les réaliser dans des conditions ergonomiques.



## bligation du salarié

**Rappel :** conformément à l'article L4122-1 du Code du Travail, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses missions au travail.

Notamment, il leur incombe de respecter les consignes de sécurité et d'utiliser les équipements de protection individuel (*EPI*) et l'habillement mis à leur disposition par l'entreprise.

L'ensemble du personnel se doit de signaler toute anomalie susceptible de créer une situation dangereuse ou anormale. Dès que l'encadrement a connaissance d'un tel événement, il lui appartient de faire cesser, le plus rapidement possible, la cause du danger.

# E1.4

## Le travail isolé

### Identification et analyse du travail isolé

#### ○ Repérer les situations de travail isolé

■ Dans l'entreprise, la mise en évidence des situations de travail isolé se fait à partir **des informations extraites du document unique.**

Lors de sa rédaction, il est important de questionner les travailleurs sur cet aspect de leur activité. Comme souvent, tous les travailleurs d'une entreprise sont en situation d'isolement à un moment ou à un autre de leur journée de travail.

Ce questionnement est important pour pouvoir hiérarchiser ces situations. En effet, les mesures à mettre en oeuvre pour prendre en compte l'isolement occasionnel d'un travailleur pour une courte durée différeront de celles rendues nécessaires face à une situation où un ou plusieurs travailleurs sont en situation d'isolement quasi permanente.

Il est donc nécessaire de questionner les travailleurs sur le fait qu'ils puissent se trouver dans une situation d'isolement (*activités, durée, localisation...*).

Cette prévention des risques liés à des situations d'isolement au travail peut être caractérisée par quelques questions :

◆ Le travailleur est-il perceptible directement par un tiers ? ◆ Le travailleur peut-il facilement entrer en communication avec un tiers ? ◆ Le travailleur vit-il bien sa situation ? ◆ Le travailleur est-il rapidement localisable ? ◆ Le travailleur exerce-t-il une activité à risque ? ou travail-t-il dans une zone dangereuse ? ◆ Le travailleur a-t-il accès rapidement à une assistance ? ◆ Le travailleur s'est-il isolé volontairement ou non ?

**Les informations recueillies permettront de repérer les situations les plus critiques et de prioriser les actions à engager par l'entreprise.**

#### ○ Analyser les situations de travail isolé

■ L'employeur se doit d'analyser les situations de travail isolé et leurs conséquences éventuelles. Il lui appartient de prendre les mesures de prévention et d'organisation des secours à mettre en oeuvre. Cette analyse doit permettre :

- ◆ **d'identifier et de caractériser** précisément les situations dans lesquelles les travailleurs peuvent se retrouver isolés,
- ◆ **de répertorier des situations de travail type**, en fonction des activités, de la durée et la nature de l'isolement, de l'environnement de travail, des conditions dans lesquelles le travail est effectué, des risques liés aux postes de travail, etc.,
- ◆ **de définir des actions compatibles avec l'organisation de l'entreprise** et, le cas échéant, de définir des tâches à confier à des entreprises extérieures,
- ◆ **de définir les critères de déclenchement d'alarmes**, correspondant aux situations réelles de détresse,
- ◆ **de préciser les possibilités de vérification de la réalité des alarmes déclenchées**,
- ◆ **de préciser les possibilités de vérification de la réalité des alarmes déclenchées.**

Le contexte du travail isolé et la particularité des situations d'isolement influent sur les mesures à prendre pour garantir des procédures d'alerte et de secours efficaces.

L'isolement d'un salarié rend très difficile la détection d'une situation de détresse dont il pourrait être victime. Des mesures doivent donc être mises en place par l'entreprise pour pouvoir déclencher une alerte lorsqu'une telle situation est détectée.

Il s'agira alors de répondre à un certain nombre de questions pour agir au mieux selon les situations concernées :

- ♦ Qui déclenche l'alerte ? ♦ À quel instant ? ♦ Dans quelles circonstances ? ♦ À qui transmettre l'alerte ? ♦ Comment ? ♦ Quelles informations transmettre ?, ...

**En** résumé : l'analyse des situations de travail isolé doit permettre en particulier :

- ♦ d'identifier et de caractériser précisément les situations de travail dans lesquelles les salariés peuvent se trouver isolés,
- ♦ de répertorier des typologies de situations de travail qui pourront bénéficier de mesures communes ou spécifiques, en fonction du type d'activité, de la durée et la nature de l'isolement/

**A l'issue de cette analyse, il faut accepter que dans certains cas il faille renoncer au travail isolé profit d'une modification de l'organisation de l'activité.**

## ○ Risques induits par le travail isolé

■ Le travail isolé n'est pas un risque en soi et pourtant, il multiplie la probabilité d'apparition et de gravité d'un accident. **Plusieurs risques peuvent être engendrés par l'isolement :**

- ♦ Risques liés au poste de travail lui-même,
- ♦ Risques liés à l'individu (*malaise...*),
- ♦ Risques liés à l'isolement qui peuvent :
  - perturber le fonctionnement,
  - avoir des effets négatifs sur la performance et la qualité du travail.

## ○ Les effets de l'isolement

■ L'absence de stimulation et de présence humaine peut entraîner une baisse de vigilance, un sentiment d'ennui, une impression d'inutilité, voire d'abandon.

**Le salarié peut alors éprouver un manque de formation, d'information ou de moyen d'action pour intervenir, et être tenté d'inventer lui-même une solution inappropriée et risquée.**

## ○ Démarche de prévention et de protection des travailleurs

■ **La prévention** commence par une organisation du travail qui permet de réduire ou d'éliminer les situations de travail isolé, de mettre en œuvre des moyens d'alerte et de prévoir les dispositions pour le secours.

**Les principes généraux de prévention s'appliquent pleinement aux risques du travail isolé :**

- ✚ **La prévention primaire** va dresser la liste des postes et situations où le travailleur est isolé dans le but d'identifier les dangers qui peuvent survenir, de façon à éliminer ces risques en supprimant et/ou en diminuant le nombre et la durée des interventions en état d'isolement,
- ✚ **La prévention secondaire est mise en œuvre**, quand le risque subsiste, les dispositions visant à détecter au plus tôt la survenue d'un incident ou accident et intervenir rapidement : surveillance directe ou indirecte par des dispositifs de télécommande (*DATI*) par exemple,
- ✚ **La prévention tertiaire** vise à limiter les dommages, en évitant la survenue de complications, les séquelles en organisant et formant les équipes de secours, en reclassant les travailleurs devenus inaptes au travail isolé.

Ces mesures doivent être adaptées aux particularités de chaque entreprise et aux moyens disponibles ; elles peuvent être les suivantes :

- **la mise en place des secours** avec l'utilisation d'une procédure pour le suivi et la prise en charge des travailleurs isolés en situation de détresse,
- **la mise en place de moyens de communication** avec le poste de secours et des personnels affectés à ces tâches,
- **une procédure de levée de doute** afin d'éviter une multiplication du déclenchement de secours lors de fausses alarmes,
- **l'aménagement des locaux** constitue également une mesure de réduction du travail isolé, comme par exemple la création d'espaces collectifs de travail.

# E1.5

## Le travail isolé

### Définir des mesures organisationnelles

#### ○ Travail interdit par la réglementation

■ Bien que le Code du travail ne définit pas clairement le travail isolé, différents textes réglementaires précisent que pour certaines tâches dangereuses l'isolement constitue un risque aggravant réel, et notamment (liste non exhaustive) :

- ♦ les travaux temporaires en hauteur, lorsque la protection des travailleurs ne peut être assurée qu'au moyen d'un dispositif de protection individuelle d'arrêt de chute (*Code du Travail, article R4323-61*),
- ♦ la manipulation des équipements de travail servant au levage de charge (*Code du Travail, article R4323-41*),
- ♦ les manœuvres de camions et engins (*décret du 8 janvier 1965*),
- ♦ les travaux effectués sur les ascenseurs, ascenseurs de charges, escaliers mécaniques, trottoirs roulants et installations de parcage automatique de véhicule (*Décret n° 95-826 du 30 juin 1995, article 8*),
- ♦ les travaux exposant à un risque de chute dans l'eau (*arrêté du 25/07/1974*),
- ♦ les travaux en puits ou galerie (*décret du 8 janvier 1965*),
- ♦ les travaux électriques effectués hors tension et sous tension (*décret n°88-1056 du 14/11/1988*),
- ♦ les interventions et travaux en milieu hyperbare (*article R.4461-37 du Code du Travail*)

Enfin, une interdiction plus étendue vise le cas d'interventions d'entreprises extérieures dans un établissement pour lequel un salarié est amené à intervenir dans un établissement qu'il ne connaît pas.

Ainsi, conformément au Code du travail, « lorsque l'opération est exécutée de nuit ou dans un lieu isolé ou lorsque l'activité de l'entreprise utilisatrice est interrompue, le chef de l'entreprise extérieure concerné doit prendre des mesures nécessaires pour qu'aucun salarié ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident ».

#### ○ Agir sur le milieu du travail

■ Il faut agir sur le milieu de travail en aménageant l'organisation du travail pour réduire le temps de travail isolé, aménager les lieux, agir sur les modalités d'organisation du travail, diffuser des informations et consignes appropriées.

**Par exemple**, pour les employés en déplacement, il convient qu'une personne de l'entreprise soit informée notamment sur le lieu de l'intervention, le mode de transport, l'heure de retour prévue, qu'il y ait des protocoles de communication interne qui évitent le recours au téléphone portable au volant (*y compris le kit mains libres, du fait du défaut d'attention qu'il provoque*).

## ○ Eviter les situations de dépassement de tâche

■ **Lorsque des situations de travail isolé ont été identifiées**, la priorité de l'entreprise devrait être d'agir pour éviter que les salariés concernés se trouvent en situation de dépassement de tâche.

Le travailleur isolé peut en effet être tenté d'intervenir en dehors de son domaine de compétence pour récupérer une situation dégradée, intervention rendue d'autant plus délicate du fait de sa situation d'isolement.

**Si le poste ou la mission du travailleur isolé sont mal définis, des possibilités d'interprétation subsistent et peuvent se révéler délétères pour le salarié.**

Dans la mesure où un salarié doit effectuer son travail seul, il ne doit pas y avoir d'ambiguïté sur les tâches à réaliser et les actions qui sont de sa responsabilité. Il est impératif que la définition des situations dans lesquelles le salarié ne doit pas agir soit aussi claire que celle où il doit agir.

Dans ces circonstances, les premières mesures à mettre en œuvre à destination des salariés concernés sont les suivantes :

- le salarié doit disposer de consignes concernant les tâches qu'il peut effectuer ;
- il doit être formé aux tâches qui lui ont été confiées ;
- il doit être sensibilisé à la nécessité :
  - ◆ de se limiter à l'exécution des tâches qui lui ont été explicitement assignées,
  - ◆ de ne pas engager seul toute autre tâche ne lui ayant pas été explicitement assignée, afin d'éviter toute situation de dépassement de tâche, entraînant un accroissement des risques pour le salarié.

La gestion de ces situations imprévues doit être définie et les mesures permettant aux travailleurs isolés de demander de l'assistance doivent être mises en place (*possibilité et moyen pour contacter un référent, un supérieur hiérarchique...*) et acceptées.

## ○ La surveillance

■ La mise en œuvre d'une procédure pour le suivi et la prise en charge des travailleurs isolés en situation de détresse repose sur la présence effective de personnels affectés à cette tâche, c'est-à-dire un surveillant ou un poste de surveillance.

➤ **Les personnels concernés doivent être disponibles, formés et disposer de toutes les informations utiles** pour effectuer les tâches afférentes au suivi des travailleurs isolés comme :

- ◆ **Détecter** les situations anormales d'un travailleur isolé ◆ **Recevoir** les messages d'alertes émis par les DATI (*Dispositif d'alarme du Travailleur Isolé*), ◆ **Confirmer ou infirmer** la réalité de la situation de détresse en tentant d'entrer en contact avec le travailleur potentiellement en détresse,
- ◆ Le cas échéant, **déclencher** les secours à destination du travailleur en situation de détresse en fournissant toutes les informations nécessaires pour le localiser le plus précisément possible et **intervenir** dans les meilleures conditions, ◆ **S'assurer** de la prise en charge du travailleur par les secours, ◆ **Poursuivre** le suivi des autres travailleurs sous sa responsabilité.



L'analyse préliminaire permettra d'adapter les moyens à mettre en place aux particularités de l'entreprise. Ce rôle pourra être tenu par un seul surveillant ou devra être confié à un poste de surveillance employant plusieurs personnes et nécessitant donc une organisation particulière pour assurer la continuité du suivi des travailleurs isolés en intervention.

## ○ Suivre les travailleurs isolés à distance

■ **Le suivi des travailleurs isolés** doit faire l'objet d'une procédure effective depuis la prise de poste du premier travailleur isolé jusqu'à la fin de service du premier travailleur.

**Cette procédure doit préciser que chaque travailleur isolé contacte ou soit contacté régulièrement par le poste de surveillance, afin de s'assurer que le travailleur suivi n'est pas dans une situation de détresse et de mettre à jour les éléments nécessaires à la prise en charge éventuelle.**

➤ **En fonction des situations les échanges auront lieu :**

◆ À la prise de poste, ◆ Lors des rendez-vous périodiques, ◆ Lors de certaines séquences de travail, ◆ À la fin de son service.

La procédure peut également préciser que le travailleur isolé doit contacter le poste de surveillance au début et/ou la fin de chaque tâche, lorsqu'il quitte son poste, à la fin de son service,...

Les modalités de cette procédure doivent rester les plus simple possible, tenir compte de l'organisation des activités et s'appuyer sur l'analyse préliminaire des risques liés aux postes de travail, aux procédés mis en œuvre, ...



**Un exemple pour illustrer des solutions envisageables :**

Certaines entreprises chargées d'opérations de maintenance ont retenu le principe d'échanges entre le poste de surveillance et tous les travailleurs **isolés en intervention à la prise et à la fin de poste, complétés par des échanges périodiques au minimum toutes les deux heures ;**

En cas d'impossibilité d'établir ces contacts réguliers, les secours sont dépêchés auprès du travailleur isolé concerné.

## ○ La levée de doute

■ Lors de la détection de la situation de détresse ou en cas de déclenchement d'une alarme, le poste de secours doit disposer d'un moyen de communication pour pouvoir contacter le travailleur concerné et ainsi vérifier la réalité de l'alarme avant l'envoi des secours.

Si le besoin d'assistance est confirmé ou en cas d'impossibilité de contacter le travailleur isolé, les secours seront dépêchés pour le prendre en charge. Cette procédure de levée de doute est indispensable pour éviter une multiplication du déclenchement des secours lors de fausses alarme (*un échange périodique avec le poste de secours a pu être oublié par exemple*).

**L'objectif de la levée de doute est de fiabiliser au maximum les conditions du déclenchement effectif des secours à destination d'un travailleur isolé et donc de crédibiliser la procédure d'organisation.**

# E1.6

## Le travail isolé

### Définir des mesures individuelles

#### ○ La prévention individuelle spécifique aux travailleurs isolés

##### ■ Les actions concernant la prévention vont être :

- **La formation et l'information** : repérer la limite de ses compétences face à un dysfonctionnement, informer particulièrement les intérimaires et les travailleurs en CDD, absence de recours à l'alcool ou aux drogues, conduite à tenir en cas d'accident ou de pathologie pour éviter son aggravation, techniques de télécommunication avec les collègues et de feedback des difficultés rencontrées, formation à la gestion des conflits et du stress destinées au personnel souvent exposé aux risques de violence,
- **La dotation d'un moyen d'alerte** : des exercices doivent régulièrement être effectués afin que le travailleur puisse acquérir des automatismes concernant l'utilisation de tel moyen
- **Le choix du personnel** : il est préférable de n'affecter que des volontaires à un travail isolé en permanence pour éviter le plus possible l'apparition de troubles psychologiques qui pourraient se manifester chez une personne contrainte. De plus les travailleurs ayant des conduites addictives (*alcoolisme,...*) doivent être exclus d'un poste de travail isolé.

#### ○ La prévention médicale spécifique au travailleur isolé

■ Il s'agit de dépister les personnes pouvant présenter des pathologies pouvant survenir brusquement et empêcher ou interdire la poursuite d'une mission (*crises d'angoisse, d'épilepsie, cardiaques, vertigineuses ...*). Pour cela un suivi médical approprié devra être mis en place.

L'entreprise confrontée à des risques fréquents de violence externe doit prévoir une procédure d'accompagnement et de prise en charge (*psychologique, juridique*) des victimes, afin de limiter les conséquences psychologiques de l'agression (« *débriefing* », *entretien individuel d'écoute,...*).

# E1.7

## Le travail isolé

### Définir des mesures techniques

#### ○ Les solutions techniques pour la protection des travailleurs isolés

■ Il existe plusieurs termes concernant les dispositifs de protection des travailleurs isolés :

- ◆ **PTI** : Protection du Travailleur Isolé,
- ◆ **DATI** : Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé,
- ◆ **API** : Alarme Portative Individuelle.

Mais quel que soit le terme, ils définissent tous le même produit. Le terme officiellement adopté par l'INRS est le DATI. La mise en place d'un DATI permet de répondre à la réglementation.

Le DATI est un système de télécommunication qui transmet une alarme en cas de défaillance ou d'agression du travailleur isolé vers un tiers susceptible de porter secours ou d'alerter.

**Pour rappel, "alerter n'est pas protéger", un DATI peut être utile en cas de problème, mais il n'est pas nécessaire et suffisant.**

**Quoi qu'il en soit, le dispositif à mettre en place doit être accepté par le travailleur et le moins contraignant possible, sinon il risque de ne pas être utilisé.**

#### ○ Définir des mesures techniques

■ L'entreprise doit donc définir des mesures techniques d'alerte, comme par exemple :

- ✚ des dispositifs d'alarme pour travailleur isolé (DATI) afin d'améliorer le délai d'intervention des secours et la prise en charge du travailleur isolé,
- ✚ des moyens de communications tels que le talkie-walkie ou un téléphone GSM,
- ✚ des moyens sonores comme par exemple un sifflet, ...

## ○ Les Dispositifs d'alarme pour Travailleur Isolé (DATI)

### Dispositif d'Alarme du Travailleur Isolé (DATI)

Le DATI assure une liaison entre le travailleur isolé et les personnes pouvant le secourir ou pouvant alerter les secours.



### Application sur smartphone ou smartphone équipé d'une option d'alerte

Cette solution permet d'assurer le même niveau de prévention que le DATI. Soit le smartphone est équipé d'un bouton d'alerte dédié, soit l'application est installée sur le smartphone.



### Talkie-Walkie

Peut avoir une option GPS pour localiser la victime en cas d'accident.



**La mise en place d'un DATI permet de répondre à la réglementation (article R 4224-16 du code du Travail) imposant au chef d'entreprise d'assurer les premiers secours aux accidentés et blessés.**

En effet, le DATI transmet une alarme en cas de défaillance ou d'agression du travailleur isolé vers un poste de surveillance.

**La fourniture d'un DATI à un travailleur isolé est une mesure préventive insuffisante** si elle n'est pas accompagnée d'une écoute permanente, avec une procédure rapide et adaptée en cas de déclenchement de l'alerte DATI et des consignes d'intervention efficaces (*moyens, plan d'évacuation, ...*).

Ces systèmes, qui permettent la détection de l'état physique du travailleur et sa localisation, sont constitués au minimum par un émetteur (*porté par le travailleur isolé*) et un récepteur (*placé dans l'entreprise*), pour recevoir l'alarme à un poste de surveillance et la transmettre aux secours.



Figure : Photo DATI / Source : moindardenergie

**Il existe de nombreux modèles** : des dispositifs simples (*bracelet électronique*) disposant uniquement d'un bouton sur le boîtier donnant l'alerte à une plateforme et des dispositifs plus sophistiqués qui permettent de géolocaliser la personne et le cas échéant d'échanger avec la plateforme en cas d'alerte, avec des capteurs détectant la perte de verticalité (*chute du travailleur*) ou de mouvement (*perte de conscience du travailleur*).

Les DATI doivent avoir une utilisation aussi simple et ergonomique que possible (*gros bouton de commande et largeur des espaces entre les boutons*). Ils doivent être protégés contre les surtensions (*en particulier de la foudre*), leur autonomie doit être largement suffisante pour couvrir toute la durée de l'intervention, le boîtier doit résister aux chocs, être étanche aux intempéries (*pluie, neige, poussières*).

## 1. L'alarme

Deux grands types d'alarmes existent, les alarmes déclenchées volontairement et les alarmes automatiques. L'alarme peut donc être déclenchée volontairement, en cas de danger ou d'agression, ou automatiquement en cas de malaise et accident.

## 2 Types de réseaux utilisés

**Les systèmes DATI sont équipés d'un réseau GSM ou plus rarement d'un réseau radio privé.**

**GSM** : De nombreux systèmes DATI utilisent le réseau GSM pour relayer les alarmes et permettre la communication. Ce système permet de gérer un grand nombre de DATI. La surface couverte par le GSM est d'ordre mondial, elle permet une grande mobilité de l'employé équipé.

**Privé** : Le Réseau radio privé est réservé à une utilisation locale.

## 3 Type de localisation utilisée

**Les systèmes DATI sont équipés soit d'une localisation GPS, soit d'une localisation par balise.**

**Localisation GPS** : ce type de localisation est très précis et permet de localiser une personne sur toute la surface du globe, mais il faut être dans la zone de vision de 3 satellites → ne fonctionne pas en intérieur.

**Localisation par balise** : ce type de localisation est généralement utilisé pour des « petites » surfaces à couvrir. La précision de ce type de liaison dépend de la finesse du maillage utilisé pour placer les balises. Le DATI retient les dernières balises qu'il détecte et transmet leur identité si un signal d'alarme est envoyé. Ce type de localisation permet également de donner la direction dans laquelle le travailleur se dirigeait avant de lancer l'alarme en retenant plusieurs balises. Ainsi, si la centrale reçoit une alarme, elle sait quelle(s) balise(s) est la dernière à avoir renvoyé l'adresse du DATI en alarme.

## 4 Fonctionnement du DATI

- ① En cas d'urgence, de danger, ou d'agression le travailleur isolé effectue une pression sur l'appareil qu'il porte, ce qui appelle 1 des 5 numéros de téléphone qui ont été préprogrammés, ou bien active une sirène.
- ② La personne dont le numéro de téléphone a été préprogrammé décroche le téléphone et entend le message vocal préenregistré : « urgence ... atelier X ... ». Ce message vocal préenregistré permet d'identifier la provenance de l'appel de détresse.
- ③ Si le premier numéro de téléphone ne répond pas, la centrale appelle le deuxième numéro de téléphone. Ainsi de suite jusqu'au 5ème numéro de téléphone.
- ④ Chacune des personnes qui reçoivent l'appel d'alarme peuvent arrêter la suite des appels.
- ⑤ Le travailleur isolé peut dialoguer en « mains libres » et à distance. Si la ligne téléphonique du site est coupée ou interrompue, la sirène se déclenche. Plusieurs appareils peuvent être raccordés à une même centrale d'alarme, dans le cas où plusieurs personnes travaillent de manière isolée sur le site d'une même entreprise.

## 5 Les dysfonctionnements possibles d'un DATI

Compte tenu du rôle confié au DATI, son dysfonctionnement éventuel doit être pris en compte dans l'organisation des secours. Les causes peuvent se situer à tous les niveaux de la chaîne déclenchement-transmission-réception de l'alarme :

- ◆ capteur pour le déclenchement de l'alarme défaillant ;
- ◆ boîtier DATI défaillant (*batteries, panne électronique, etc.*) ;
- ◆ canal de transmission rompu (*couverture GPS imparfaite, saturation des réseaux, relais intermédiaire en panne, etc.*) ;
- ◆ délais de transmission altérés (*saturation des réseaux, etc.*) ;
- ◆ indisponibilité du poste de réception des alarmes, ...

### La « levée de doute »

Certains DATI proposent une fonction de communication utilisable pour la « levée de doute », soit par un échange vocal (*téléphone, talkie-walkie, etc.*), soit par messages alphanumériques. L'intérêt de cette solution est de limiter l'équipement du travailleur isolé à un seul dispositif.

Le principal inconvénient est que le moyen de communication ne sera opérationnel que si le DATI est opérationnel. En cas d'indisponibilité ou de panne du DATI, la levée de doute ne sera plus possible.

**Le choix des fonctions à retenir pour le DATI dépendra de l'analyse des risques préliminaire.**

# E1.8

## Le travail isolé

### Secours

■ L'article R.4224-16 du Code du travail dispose que « ...l'employeur prend, après avis du médecin du travail, les mesures nécessaires pour assurer les premiers secours aux accidentés et aux malades.

*Ces mesures, qui sont prises en liaison notamment avec les services de secours d'urgence extérieurs à l'entreprise, sont adaptées à la nature des risques ».*

Comme pour toute activité, l'organisation des secours dans le cadre du travail isolé, temporaire ou permanent, repose sur l'analyse des risques. Sa particularité est de devoir être efficace et rapide alors qu'il n'y a pas de témoin direct de l'accident. L'éloignement des secours, ou les difficultés d'accès, sont également à prendre en compte.

#### ○ **Obligation d'organiser les secours**

■ Au-delà de l'obligation d'évaluer les risques liés au travail isolé et mettre en place des mesures de prévention adaptées, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer les premiers secours aux accidentés.

Ces mesures, qui sont prises notamment en liaison avec les services de secours d'urgence extérieurs à l'entreprise sont adaptées à la nature des risques. Cette organisation des secours passe par la mise en place, sur les lieux de travail, d'un dispositif d'alerte, la présence de SST et la mise à disposition de matériels adaptés au premier secours.

#### ○ **Alerter**

■ **L'alerte** consiste à transmettre les informations nécessaires pour la bonne réalisation des secours. Une procédure fiable d'alerte permet l'arrivée rapide de secours adaptés auprès de la victime.

La procédure d'alerte doit être simple et applicable en fonction de ses différentes origines :

- ◆ Alerte émise par le travailleur isolé lui-même
- ◆ Alerte émise par un travailleur découvrant la victime
- ◆ Alerte par le surveillant en raison de la non-réponse du travailleur isolé à ses appels,
- ◆ Alerte provenant d'un dispositif automatique (Dati).

#### ○ **Secourir**

■ **La formation** de sauveteurs secouristes du travail (SST) est à étudier dans l'entreprise. En effet, dans certaines situations de travailleur isolé, l'intervention d'un SST se trouvant à proximité de la victime permet de débiter rapidement les gestes de premier secours.

## ○ Qui alerter ?

Trois numéros d'appels téléphoniques existent en France :

- **Le 15** : numéro d'appel des services d'aide médicale urgente (Samu), pour un problème urgent de santé ou de conseil médical,
- **Le 18** : numéro d'appel des Sapeurs-Pompiers, pour les secours d'urgence aux personnes, accidents et incendies,
- **Le 122** : numéro unique d'appel des secours, utilisable dans toute l'Europe.

## ○ Quelles informations transmettre ?

Le message d'alerte doit comprendre au minimum :

- L'identité de la personne appelant et son numéro de téléphone,
- Le lieu précis où se trouve la victime (*adresse, étage, coordonnées GPS*) et les éventuelles difficultés d'accès (*codes des portes, terrain accidenté...*),
- L'état de la victime (*s'il est connu*),
- Les risques potentiels : chantier, présence de produits chimiques, risque électrique..., - Les éventuelles actions engagées : mise en position latérale de sécurité de la victime...



## Résumé

- Les risques liés au travail isolé peuvent être réduits en :

→ **fournissant au personnel des moyens de communication** (*téléphone portable*), → **en facilitant les interventions à deux**, → **en mettant en place des procédures de suivi**.

- Pour diminuer le sentiment d'insécurité, il est recommandé de bien définir :

→ **le poste**, → **les responsabilités**, → **les contacts possibles** (*avec un cadre d'astreinte, un autre collègue sur un autre site...*), → **ainsi que les articulations mises en place avec les services de police ou de gendarmerie**.

En matière de sécurité de leur personnel, les chefs d'entreprise ont une obligation de résultat et non de simple moyen. Ils doivent donc impérativement protéger leurs travailleurs contre les agressions et les accidents.

Dans ce cadre les principes généraux de prévention s'appliquent pleinement à nos trois cas :

- ◆ **la prévention primaire** va chercher à dresser la liste des postes ou des situations où le travailleur est isolé et à identifier les dangers qui peuvent survenir, de façon à éliminer ces risques,
- ◆ **la prévention secondaire** si le risque subsiste, elle met en œuvre les dispositions visant à détecter au plus tôt la survenue d'un incident ou accident pour intervenir rapidement : surveillance directe ou indirecte par des dispositifs de télécommande (DATI) par exemple,
- ◆ **La prévention tertiaire** vise à limiter les dommages, en évitant la survenue de complications, les séquelles en organisant et formant les équipes de secours, et en reclassant les travailleurs devenus inaptes au travail isolé.





# CHAPITRE E 2

## FICHES PRATIQUES

# LE TÉLÉTRAVAIL

---

E2.1 Introduction - .....	page 23
E2. 2 Mettre en place le télétravail .....	pages 24 à 25
<i>Modalités de la mise en place du télétravail</i>	
E2. 3 Évaluer et prévenir les risques pour le télétravailleur .....	pages 26 à 27
E2. 4 Organiser le secours du salarié en télétravail en cas d'urgence .....	page 28
E2. 5 La formation des télétravailleurs .....	page 29
E2. 6 Annexes.....	pages 30 à 49
<i>Modèle Charte</i>	
<i>Modèle Avenant au contrat de travail</i>	
Notes .....	page 50

# E2.1

## Le télétravail

### INTRODUCTION

**Le télétravail est une forme d'organisation du travail, dans laquelle une activité professionnelle qui aurait pu être exécutée dans les locaux de l'employeur, est effectuée par un salarié hors de ces locaux, de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication. (Article L-1222-9 du Code de travail).**

Cette **définition** permet d'englober différentes formes de télétravail puisqu'elle inclut, par exemple, le cas des salariés travaillant à domicile ou celui des salariés " nomades " qui peuvent travailler n'importe où avec des moyens adaptés, dans des espaces collectifs en dehors de l'entreprise.

## **Q**ui peut télétravailler ?

Le code du travail ne fixe aucun critère ou condition particulière pour déterminer la possibilité ou l'opportunité de mettre en œuvre le télétravail des salariés dans une entreprise.

**En théorie, le télétravail s'applique à toutes les catégories professionnelles.**

**Cependant il ne s'agit pas d'un droit pour le salarié.** Au sein d'une même entreprise, il est possible que le profil d'un poste empêche la mise en place du télétravail alors que d'autres postes peuvent en bénéficier. Ainsi, les employeurs peuvent-ils décider de mettre en place le télétravail uniquement pour certaines catégories de personnel.

Si un employeur a le droit de refuser le télétravail à un employé, et ce même si le télétravail est mis en place au sein de la structure, il a cependant l'obligation de motiver sa réponse.

À l'inverse, le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

**Le fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à lui seul à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur.**

# E2.2

## Le télétravail

### Mettre en place le télétravail

#### ○ Modalités de mise en place du télétravail

■ Pour mettre en place le télétravail, il existe 3 possibilités :

- ◆ un simple **accord entre l'employeur et le salarié**,
- ◆ un **accord collectif**,
- ◆ une **charte** élaborée par l'employeur, après avis du comité social et économique (*modèle sur demande*)

Dans le cadre d'un simple accord entre l'employeur et le salarié, les deux s'entendent sur les modalités du télétravail et le formalise par tout moyen (*accord oral, courriel, courrier...*).

Dans le cas d'un accord collectif ou d'une charte, les points suivants devront être précisés :

- les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail
- les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail
- les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail
- la détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail
- les modalités d'accès des travailleurs handicapés à une organisation en télétravail.

**En cas de circonstances exceptionnelles ou de force majeure ; le télétravail peut être imposé par l'employeur sans l'accord des salariés.**

La menace d'une **épidémie** est une **circonstance exceptionnelle permettant d'imposer le télétravail au salarié sans son accord** (*article L. 1222-11 du code du travail*). Il s'agit alors d'un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés.

**La mise en œuvre du télétravail dans ce cadre ne nécessite aucun formalisme particulier.**

## ○ Règles de fonctionnement du travail à distance

Pour un maximum d'efficacité, les règles de fonctionnement du télétravail doivent être claires, comprises et bien partagées pour éviter que l'éloignement et/ou l'affaiblissement du lien social direct fassent naître des tensions entre les télétravailleurs et leur hiérarchie. A savoir :

- **Règles de gestion du temps** : l'employeur doit convenir de la durée du travail (*compatible avec la durée légale*), les cas et les limites de recours aux heures supplémentaires, et convenir des horaires durant lesquels le télétravailleur doit être joignable pour fixer un cadre respectant sa vie privée.

- **Règles de fixation et de contrôle de l'activité** : l'employeur veillera à ce que la définition des tâches confiées soit claire et bien comprise, de même pour ce qui est des échéances éventuelles à respecter.

La connaissance du responsable hiérarchique et des interlocuteurs de l'entreprise avec qui traiter des problèmes et discuter des solutions à envisager, notamment dans l'utilisation des outils informatiques, est indispensable.

**Des réunions d'échanges périodiques** (*hebdomadaires par exemple, mensuelles au minimum*) entre l'employeur et le télétravailleur, ainsi qu'avec ses collègues doivent être organisées. L'organisation du travail doit préserver ces moments d'échanges périodiques en face à face avec les collègues et la hiérarchie. A cause des risques d'isolement social, le travail à domicile permanent est déconseillé et il convient de privilégier si possible le travail à domicile alterné.

**De plus, un entretien annuel** doit permettre d'évaluer les modalités du télétravail et de les modifier éventuellement.

- **Règles économiques** : la prise en charge totale du coût des équipements et des communications (*bureau, chaise, lampe, ordinateur, logiciels, télécopieur, imprimante, webcam, fournitures courantes de bureau, connexion Internet, téléphone fixe et portable, petit mobilier de rangement, ...*) est préconisé.

- **Règles de confidentialité et de sécurité des informations** : un bureau à domicile n'offre naturellement pas le même niveau de sécurité des informations que dans un bureau conventionnel en entreprise : le rangement et l'accès aux dossiers (*armoire verrouillée*), les protections de l'ordinateur pour limiter les intrusions ou tentatives malveillantes, doivent être précisées ainsi que les sanctions en cas de non-respect de restrictions.

**Assurances** : le télétravailleur devra s'engager à informer son assureur qu'il travaille à son domicile avec, selon les cas, du matériel pouvant appartenir à son employeur. Il devra remettre à ce dernier une attestation « multirisques » habitation couvrant son domicile.

# E2.3

## Le télétravail

### Évaluer et prévenir les risques pour le télétravailleur

Lorsque l'employeur procède à l'évaluation des risques dans son entreprise afin de garantir la sécurité et la santé de ses employés, il doit également prendre en compte les risques liés à l'exécution de certaines tâches en télétravail.

■ Cela implique : ♦ de s'assurer de la conformité de l'espace de travail du télétravailleur sur le plan matériel ♦ d'éviter les situations d'isolement social d'un point de vue psychologique ♦ d'organiser le secours du salarié en cas d'urgence.

#### ○ L'ergonomie des postes de travail

Les recommandations ergonomiques pour l'installation d'un bureau à domicile doivent répondre aux mêmes normes de santé et de sécurité que dans les locaux d'une entreprise, ce qui implique d'abord un endroit dédié ou une pièce séparée, afin de limiter les conflits possibles entre vie professionnelle et vie privée.

A défaut, notamment dans le cas fréquent de petits appartements, il vaut mieux rechercher une solution de télétravail en télécentre proche du domicile, dans des locaux partagés par plusieurs entreprises.

#### ○ Garantir la conformité du lieu de télétravail

Compte tenu du caractère privé du domicile du salarié, il est parfois délicat pour l'employeur de s'assurer de la mise en œuvre de certaines dispositions liées à la sécurité du travailleur.

**Pour autant, les risques de pathologie auditive, de troubles visuels et musculo-squelettiques sont réels :**

- **Le risque visuel** : le travail continu sur écran sollicite fortement la vision et provoque une fatigue oculaire en cas d'efforts visuels prolongés.

De nombreux et très fréquents défauts de l'œil (*myopie, hypermétropie, astigmatisme, troubles de la convergence, presbytie*) rendent l'effort oculaire plus important s'ils sont mal ou pas corrigés. Par ailleurs, les mauvaises conditions d'éclairage (*reflets sur les écrans, éblouissement direct, ...*) et un poste peu ergonomique, aggravent la fatigue visuelle jusqu'à provoquer des maux de tête.

- **Les risques de troubles musculo-squelettiques** : la position statique assise prolongée, l'utilisation constante du clavier, de la souris et de l'écran de l'ordinateur, le travail permanent au téléphone, génèrent des contraintes posturales au niveau du dos, du cou, des épaules et du poignet. Les poignets souffrent notamment lors de la frappe dactylographique sur le clavier et de la manipulation répétitive de la souris. Il en résulte souvent des cervicalgies et des lombalgies, des affections du poignet (*syndrome du canal carpien*), par compression par appui sur le talon de la main.

- **La position assise immobile de longues heures** favorise aussi l'apparition de pathologies comme les troubles circulatoires, le diabète, ou l'obésité, aggravée par le grignotage et/ou une restauration rapide, sans vraie pause-déjeuner.

- **Les chutes de plain-pied** : les sols encombrés, inégaux, des passages trop étroits entre des meubles ou des équipements de bureaux, des fils électriques au sol, sont propices aux chutes de plain-pied et pertes d'équilibre résultant de faux pas et de trébuchements qui risquent de provoquer entorses, hématomes, plaies cutanées voire fractures.
- **Les chutes de hauteur** : les chutes de hauteur depuis un escabeau (ou une chaise ! ) en équilibre instable pour attraper des objets sur une étagère ou en haut d'une armoire d'accès difficile, ou pour changer une ampoule ou un tube d'éclairage, des chutes d'objets mal empilés sur de grandes hauteurs, en équilibre précaire, des fixations au mur peu sûres, sont à l'origine de traumatismes.
- **Les blessures** : l'utilisation d'instruments tranchant tels les ciseaux, cutters, agrafeuses, massicots, est à l'origine de coupures, de plaies ouvertes du poignet, des doigts et de la main, pouvant se surinfecter.
- **Les produits toxiques** : les risques toxiques sont liés au fonctionnement des photocopieurs, des imprimantes lasers (*ozone, poussières de papier*) et à l'utilisation du toner.
- **Les risques électriques** : des risques électriques (électrisation/électrocution) sont engendrés par l'utilisation de prises défectueuses ou d'une installation électrique précaire et/ou provisoire.

En principe, l'accès au domicile du salarié peut être demandé par l'employeur, les représentants du personnel, le médecin du travail ou bien l'agent de contrôle de l'inspection du travail. **Mais il nécessite l'accord du salarié.**

**En pratique, l'employeur peut rappeler les dispositions concernant la conformité du lieu de travail dans le cadre de l'accord qui le lie au salarié.** Il peut également demander au salarié de fournir une attestation sur l'honneur quant à la conformité de son espace de travail.

## ○ Lutter contre l'isolement social

■ **Le télétravail comporte des risques professionnels amplifiés par l'éloignement et l'isolement** et considérés comme des **risques psychosociaux**.

Le salarié en télétravail n'est pas à l'abri **d'une perte de repère** des limites entre vie professionnelle et privée. Des contrôles ou des objectifs excessifs, un affaiblissement des relations interpersonnelles, des horaires de travail qui empiètent sur la vie privée, ... peuvent contribuer à générer du stress et de la tension chez le télétravailleur. **Pour y remédier, des règles, connues et partagées, permettront de définir un cadre de travail clair et d'éviter toute tension.**

Pour prévenir le **risque d'isolement social**, l'employeur veillera à préserver des modalités de contact régulier avec les salariés en télétravail en **organisant des échanges réguliers par téléphone et des réunions collectives en vidéoconférence.**

# E2.4

## Le télétravail

### Organiser le secours du salarié en télétravail en cas d'urgence

En cas d'**accident du travail** en **télétravail**, la loi est claire. Selon le Code du travail « l'**accident** survenu sur le lieu où est exercé le **télétravail** pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un **accident de travail** ».

#### ○ Les différents risques

Le télétravail répond rarement aux normes de santé et de sécurité appliquées en entreprise. Le bureau à domicile peut constituer un espace de travail inadapté, les installations électriques peuvent présenter un risque majeur, ... ce qui engendre des situations dangereuses proches de celles conduisant à l'**accident domestique**.

En conséquence, l'isolement du télétravailleur amplifie en fréquence et en gravité les risques « habituels » du travail de bureau. A quoi il faut ajouter le **risque de malaise ou celui d'agression**.

**Le salarié en télétravail doit pourtant pouvoir bénéficier de la protection de son employeur**

comme s'il était en entreprise.

En cas d'accident survenant pendant la plage horaire de télétravail **et** sur le lieu du télétravail, la présomption d'accident du travail pourra être invoquée.

L'employeur pourra contester la qualification d'accident du travail s'il peut démontrer que cet accident a été occasionné par une cause étrangère au travail (**Code du travail, article L.1222-9**).

Il convient donc de prévoir des procédures d'appels téléphoniques pour les situations d'urgence et de déclaration des blessures qui peuvent se produire.

Le suivi médical est obligatoire pour les télésalariés avec les mêmes visites périodiques que pour les autres salariés.



### La formation des télétravailleurs

L'égalité des droits en matière de formation des télétravailleurs doit être respectée.

#### ○ Les formations spécifiques aux télétravailleurs portent notamment sur :

- La formation à la prévention des tensions émotionnelles et aux modes de gestion face à l'agressivité de la clientèle, pour les télétravailleurs commerciaux, qui doivent y faire face seuls (risques de violence, comportement verbal abusif, ...)
- La formation à la **gestion de son temps de travail**, qui permet de savoir hiérarchiser les priorités et de développer sa capacité à organiser sa journée de travail
- L'information sur le risque auditif et la formation des télésalariés à l'utilisation efficace de leur poste téléphonique (réglage du volume sonore, ...)
- La formation / sensibilisation des télétravailleurs aux postures de travail sur écran
- La formations aux outils NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication), à l'évolution des logiciels et des procédures, afin de s'assurer que les télétravailleurs ont acquis les connaissances théoriques et pratiques nécessaires.

# NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.