



Fédération Générale des Transports CFTC

Newsletter du 14 mars 2023 Burn-out et télétravail avec notre partenaire Carcept-Prev

Burn-out : connaître les causes et symptômes pour l'identifier au plus tôt

Que veut dire burn-out ? Définition de l'épuisement professionnel

La psychologue américaine **Christina Maslach**, a défini le burn-out comme "**un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui**"

Le burn-out se traduit par un "épuiement physique, émotionnel et mental qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel".

Le burn-out est un syndrome à trois dimensions :

- l'épuisement émotionnel : fatigue extrême qui devient chronique et ne parvient plus à être soulagée par le repos;
- le cynisme vis-à-vis du travail : l'attitude de l'individu devient négative, dure, détachée, vis-à-vis de son travail et des personnes (collègues, encadrement, clients, patients...). Progressivement, il se désengage de son travail, une perte d'estime de soi s'installe et une barrière entre lui et les autres apparaît. Le travailleur réduit son investissement et développe des conceptions péjoratives, cyniques, sur les personnes pour qui ou avec qui il est censé travailler ;
- la diminution de l'accomplissement personnel au travail : une dévalorisation de soi, traduisant pour l'individu le sentiment d'être inefficace dans son travail et de ne pas être à la hauteur du poste. Malgré tous ses efforts, le travailleur se sent dans une impasse.

Les résultats du baromètre publié le 20 octobre 2021 par le cabinet Empreinte Humaine, spécialisé dans la prévention des risques psychosociaux (RPS) sont alarmants. En effet, le taux de burn-out a augmenté de **25%** depuis mai 2021, pour culminer à 2,55 millions de personnes en burn-out sévère.

Selon cette étude, les salariés les plus exposés au burn-out sont :

- les managers ;
- les jeunes salariés âgés de moins de 29 ans ;
- et les femmes.

Les entreprises doivent prendre la mesure de ces enjeux pour améliorer la prévention des risques psychosociaux.

Quelle est la différence entre burn-out et dépression ?

La différence entre le burn-out et la dépression est présente sur plusieurs points :

- **l'origine** : le burn-out vient surtout du cadre **professionnel** alors que la dépression provient surtout du cadre de vie de la personne en général ;
- **les traitements** : ils sont assez différents puisque le burn-out peut être réduit par des **modifications du cadre de travail** ainsi que des personnes avec lesquelles il travaille. Pour la dépression, il s'agit plus d'un travail sur la personne elle-même, accompagné par un spécialiste.

Les symptômes sont assez similaires et il n'est pas rare qu'un burn-out puisse entraîner une dépression.

Les causes principales du burn-out

De nos jours, les salariés ont de plus en plus de mal à décrocher de leur travail, le soir après leur journée ou le weekend, bien qu'il existe pourtant un droit à la déconnexion depuis le 1er janvier 2017.

Plusieurs causes peuvent être à l'origine d'un burn-out :

- le développement des **nouvelles technologies** et la possibilité de rester connecté à toute heure. De plus en plus de salariés ramènent du travail chez eux (sans parler de télétravail), dans les transports, pendant leurs congés ou même en arrêt maladie ;
- la conjoncture actuelle du **marché du travail** : bon nombre de salariés ont **peur de perdre leur travail** et de se retrouver au chômage ;
- la peur de ne pas atteindre les **objectifs** fixés par la direction ;
- le manque de personnel ;
- l'accroissement de la **charge de travail** (à l'inverse du bore-out).

Le **stress** qui en découle peut avoir des effets préjudiciables pour la santé, au point de rendre un salarié malade. Les pathologies psychiques, telles que le burn-out, peuvent d'ailleurs être reconnues comme **maladie professionnelle**.

Comment savoir si on fait un burn-out et quels en sont les signes ?

Bien souvent les salariés victimes de burn-out ne se rendent pas compte ou ne veulent pas se rendre compte de l'impact que leur travail peut avoir sur leur santé. Cependant, les conséquences sur la santé sont nombreuses. C'est pourquoi différentes mesures de prévention peuvent vous permettre d'**éviter un burn-out**.

Lorsqu'il y a un **écart important** entre ce que représente son **métier** pour lui et la **réalité** de son travail, il existe un risque de développer un syndrome d'épuisement professionnel.

Des **signes** plus ou moins fréquents, voire quotidiens, doivent vous **alerter** :

- diminution de la concentration ;
- dévalorisation ;
- fatigue excessive ;
- irritabilité ;
- émotivité ;
- addictions.

Télétravail : quelles sont les obligations de l'employeur en matière de télétravail ?

Nouveauté 2023 :

Une proposition de loi a été déposée fin janvier 2023 et est en lecture.

Elle prévoit différentes mesures concernant la protection des familles d'enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap ou victimes d'un accident d'une particulière gravité.

Parmi ces mesures, il est question de **garantir l'accès au télétravail pour les salariés aidant un enfant gravement malade ou handicapé**. Il pourrait devenir obligatoire d'inclure dans les accords et chartes sur le télétravail, les **modalités d'accès** d'un salarié aidant d'un enfant, d'un parent ou d'un proche. De plus, il y aurait une obligation pour l'employeur de **motiver son refus**, si la demande est formulée par un salarié aidant d'un enfant, d'un parent ou d'un proche.

Le télétravail peut-il être obligatoire ?

Le **télétravail** est en principe un mode **d'organisation** du travail basé sur le **volontariat**, à la fois de l'employeur et du salarié. L'**accord des deux parties** est nécessaire pour que le télétravail puisse être mis en place.

Qui peut faire du télétravail ? Qui est concerné par le télétravail ?

Il n'y a pas de métier type ou prédéterminé au télétravail. Il suffit que le travail, qui aurait pu être exercé dans les locaux de l'entreprise, puisse l'être en dehors **en utilisant les technologies de l'information et de la communication**.

En pratique, c'est l'accord collectif ou la charte instituant le télétravail dans l'entreprise, s'ils existent, qui fixent les critères à remplir pour bénéficier du télétravail au sein de l'entreprise.

À défaut d'accord collectif ou de charte instituant le télétravail, il est nécessaire d'identifier concrètement les activités qui peuvent faire l'objet de télétravail. Cela implique de définir non pas les métiers éligibles au télétravail mais bien les activités qui le sont. En effet, certains salariés exerçant des métiers qui paraissent a priori non télétravaillables peuvent néanmoins travailler à distance pour réaliser une partie de leurs activités.

Est-ce que le télétravail est un droit pour le salarié ? L'employeur peut-il refuser une demande de télétravail ?

Le télétravail n'est pas de droit pour le salarié. En effet, l'employeur a la **possibilité de refuser la demande de télétravail d'un salarié**.

Néanmoins, il doit dans certains cas, **justifier son refus par un motif légitime** lorsque la **demande** de recours au télétravail est **formulée** :

- **par un salarié dont le poste est éligible au télétravail**, dans les conditions prévues par l'accord collectif ou par la charte mettant en place le télétravail au sein de l'entreprise ;
- **par un travailleur handicapé ou un proche aidant**.

En pratique, la marge de manœuvre de l'employeur pour refuser le télétravail est réduite lorsqu'un salarié remplit les conditions fixées par un accord collectif ou, à défaut, une charte. C'est pourquoi, un dialogue social de qualité permet de sécuriser le recours au télétravail dans l'entreprise.

Comment mettre en place le travail à distance ? Comment formaliser le télétravail ?

Le télétravail est **mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, d'une charte élaborée par l'employeur**, après avis du CSE, s'il existe.

Cet accord ou cette charte doit prévoir :

- 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 oeuvre 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 vous contacter ;
- les modalités d'accès des **travailleurs handicapés** à une organisation en télétravail ;
- les modalités d'accès des **salariées enceintes** à une organisation en télétravail.

Quels sont les droits et les devoirs du télétravailleur ?

Le télétravailleur a les **mêmes droits** que le **salarié qui exécute son travail dans les locaux de l'entreprise**. Le télétravail ne peut être pratiqué que **pendant les jours et horaires habituels de travail**. Autrement dit, l'employeur ne peut pas demander aux salariés de télétravailler pendant leurs congés et leurs temps de repos.

Il est important de garantir le **droit à la déconnexion** ainsi que la distinction entre temps de travail et temps de repos. Les droits au temps de pause et de déjeuner restent inchangés.

Le télétravailleur quant à lui doit **respecter les horaires de travail** fixés par l'employeur. Il doit ainsi rester disponible et opérationnel pendant les horaires précisément déterminés par l'employeur.

Les droits de l'employeur en matière de **surveillance des salariés** ne diffèrent pas selon que ceux-ci travaillent sur site ou à distance.

Le **respect des libertés individuelles fondamentales**, telles que le droit au **respect de la vie privée** ou le **secret des correspondances** ne permet pas une surveillance constante et permanente de l'activité des salariés.

Assurance télétravail, quelles sont les règles ?

Pour les salariés, les **biens confiés par l'entreprise** (ordinateur, casque, écran, imprimante, etc.) sont généralement **couverts par l'assurance multirisque professionnelle** souscrite par l'employeur. Le salarié n'a donc pas à souscrire d'assurance pour ces éléments, celle de l'entreprise couvre les dommages.

Pour tous les **biens personnels des salariés** (s'ils utilisent leur ordinateur personnel, leur bureau, etc), ils doivent vérifier si leur **assurance habitation** prend en charge les dommages survenus sur leurs biens personnels.

Pour le savoir, il leur est recommandé de contacter leur assurance pour vérifier les garanties qu'offre leur assurance habitation et, si besoin, souscrire une **extension de garantie**. Si ce n'est pas le cas, toute dégradation de leurs biens personnels, même s'ils sont utilisés dans le cadre du télétravail, ne sera pas couverte.

L'employeur est en droit de demander au salarié une attestation d'assurance pour le télétravail. Le salarié peut l'obtenir auprès de son assureur.

Quelle indemnité en cas de télétravail ? Les salariés ont-ils droit à une prime télétravail ?

L'employeur peut prendre à sa charge certains coûts liés au télétravail. Ceci peut prendre la forme d'une **indemnité** souvent appelée "**prime télétravail**" ou "**allocation télétravail**".

Elle est exonérée de cotisations et de contributions sociales pour l'employeur, dans une certaine limite.

Comment déclarer l'indemnité télétravail aux impôts ?

La **prime télétravail** versée par l'employeur est **exonérée d'impôts sur le revenu** pour les salariés dans une certaine limite.

Tickets restaurant et télétravail, quelle est la règle ?

Un salarié en télétravail a les **mêmes droits que ceux exécutant leur travail dans les locaux de l'entreprise**.

À ce titre, les télétravailleurs ont les mêmes avantages sociaux que les autres salariés, c'est-à-dire qu'ils ont droit aux **tickets restaurant**, aux chèques vacances, etc, s'ils sont prévus dans l'entreprise.

L'employeur ne peut pas décider de leur retirer le bénéfice des tickets restaurant du seul fait qu'ils soient télétravailleur.

Quels sont les avantages du télétravail ?

Hors contexte sanitaire, faire du télétravail permet parfois au salarié de **concilier** plus facilement **sa vie professionnelle et sa vie personnelle** (gain de temps, moins de stress et de fatigue), d'être **plus productif et/ou de réaliser un travail plus qualitatif**.

Mais, tous les salariés ne sont pas faits pour le télétravail. Certains peuvent se sentir isolés, peinent à se concentrer ou à gérer leurs horaires de travail. L'employeur doit quoi qu'il en soit rester vigilant face aux **risques psychosociaux** qui peuvent découler du télétravail.

Un accident en télétravail est-il un accident du travail ?

Un **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**.

Sofia El Kafil
Responsable des Affaires Juridiques et Sociales

ENTREPRISES DU TRANSPORT

Faciliter l'accès à un professionnel de santé pour vos salariés

LE PROGRAMME
TRANSPORTEZ-VOUS
BIEN

PAR

 **carcept prev**
ASSUREUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL



Pour accompagner vos salariés vers la route du bien-être et de la qualité de vie au travail, le programme Transportez-Vous Bien (TVB) propose des actions de prévention avec des professionnels de santé dont la Consultation de Prévention et l'Entretien d'Orientation Prévention. Ces actions sont intégralement prises en charge par le contrat de prévoyance non-cadre obligatoire, il y a donc aucun frais à prévoir pour les salariés.

■ La consultation de prévention

D'une durée de 45 minutes, elle est réalisée par un médecin formé aux spécificités du Transport. Après avoir procédé à un examen, un bilan de santé complet comportant des conseils de prévention personnalisés est remis au salarié.

■ L'entretien d'Orientation de Prévention

Un RDV de 20 minutes par téléphone avec une infirmière pour identifier les actions de prévention les plus adaptées au salarié afin d'améliorer son capital santé.

Pour réaliser ces actions, les salariés doivent se rendre sur leur espace personnel TVB (Portail Solidarité) et sélectionner l'action voulue.

**Pour bénéficier du programme TVB, votre entreprise doit cotiser au Haut Degré de Solidarité du régime de prévoyance non-cadres des salariés des branches du Transport urbain et routier. Cette obligation conventionnelle est insti-tuée par l'Accord-cadre du 20 avril 2016 et par l'accord 2022 concernant le transport sanitaire. Le programme Transportez-Vous Bien est financé par le fonds dédié au Haut Degré de Solidarité.*

++ ++ ++ SENSIBILISER VOS SALARIÉS AUX ADDICTIONS LIÉES AUX ÉCRANS, JEUX, RÉSEAUX SOCIAUX...

La Fondation Carcept Prev dévoile son nouveau guide « Écrans, jeux, réseaux sociaux ... A quel moment est-ce trop ? ». De nombreux repères pour prévenir les cyberaddictions mais aussi des quiz pour s'autoévaluer et des fiches d'information sur les ressources d'aide à disposition.

- ▶ Vous pouvez consulter et télécharger le Guide sur les cyberaddictions ici :

[Écrans, jeux, réseaux sociaux ... A quel moment est-ce trop? - Transportez-Vous Bien \(transportezvousbien.fr\)](https://transportezvousbien.fr)

- ▶ Pour aller + loin : découvrez le podcast santé et prévention sur les addictions :

[Conseils santé - Transportez-Vous Bien \(transportezvousbien.fr\)](https://transportezvousbien.fr)



Le programme Transportez-Vous Bien a lancé un nouveau rendez-vous : La Lettre TVB. Une lettre d'information bimensuelle sur les actualités et points forts du programme. Vous souhaitez la recevoir ?

[Cliquez-ici](#)

