

5 mai 2020

CONSIGNES ET BONNES PRATIQUES DU TÉLÉTRAVAIL PENDANT LA CRISE COVID19

Dans le contexte de la crise sanitaire, le télétravail s'est imposé comme un outil indispensable de lutte contre la propagation du Covid 19. Si beaucoup d'agents ont découvert à cette occasion un certain nombre de bénéfices du télétravail (gain en temps de déplacement en particulier), la généralisation rapide peut toutefois engendrer des situations d'inconfort dans les services tant pour les agents que pour les managers, d'autant que le télétravail qui a dû être mis en place s'étend sur une longue période.

Dans le cadre des prochaines semaines pendant lesquelles une part importante d'agents va rester en télétravail, cette fiche vise, en complément des guides existants rappelés à la fin du document, à souligner consignes et bonnes pratiques à l'attention des managers et des agents en situation de télétravail, pour permettre une bonne organisation du travail et faciliter le fonctionnement des équipes et le maintien du collectif dans de bonnes conditions de travail.

➤ CONSIGNES POUR LES MANAGERS

Maintenir le lien avec chaque collaborateur

- Mettre en place une **communication régulière** : *par exemple en proposant des échanges en bilatéral une ou plusieurs fois par semaine.*
- **Définir des objectifs clairs et réalisables** pour chaque collaborateur en tenant compte du contexte particulier et faire un point régulier sur les missions effectuées.
- **Communiquer sur l'organisation de travail mise en place rassurer les collaborateurs** : *par exemple sur la manière dont les activités pourront se poursuivre malgré le contexte, sur l'assouplissement des délais dans le cadre des projets, sur les mesures d'hygiène et de sécurité prévues pour le retour sur le site.*
- **Être attentif** à tout signe indiquant qu'un collaborateur peut être en difficulté : *par exemple silence, mise en retrait face à une sollicitation ou au contraire hyper-activité...*

Préserver la cohésion d'équipe

- **Mettre en place des rituels** qui permettent de structurer la journée : *par exemple commencer la journée par un partage d'informations via des outils collaboratifs, la terminer par un petit point (par mail ou applications dédiées, espaces en ligne).*
- **Organiser des moments de convivialité** : *cafés virtuels, discussions sur des espaces dédiés...*
- **Organiser des réunions de service à des périodes régulières** (*visioconférence, audioconférence*) pour faire le point et fixer les priorités du service, répondre aux diverses interrogations, etc.

Manager le travail

- **Adapter les activités de l'équipe en fonction du contexte** : *prioriser les missions, identifier celles qui peuvent être supprimées et les nouvelles liées au contexte.*
- **Manager par la confiance** : *laisser les collaborateurs autonomes pour organiser leur travail,, valoriser les initiatives prises, l'agilité et la créativité de chacun.*
- **Respecter les plages horaires et limiter l'envoi de messages en dehors des heures de travail**, le faire uniquement en situation de crise ou d'urgence ([cadre ministériel pour l'élaboration d'une charte des temps](#)).
- **S'appuyer sur les outils numériques adaptés** : outils de planification, de partage, de communication ([page SNUM](#)).

Prendre soin de soi

- **Échanger avec des collègues managers** pour trouver du soutien et partager les expériences, les émotions.
- **S'autoriser des pauses** dans la journée de travail, des moments de déconnexion.
- Prendre des jours ou des périodes de congés pour **préserver son équilibre personnel**.
- Pratiquer la relaxation (des applications de méditation et relaxation existent en ligne).

➤ **BONNES PRATIQUES POUR LES AGENTS EN TELETRAVAIL**

Mettre en place son environnement de travail

- **Aménager un espace de travail**, si possible de façon [ergonomique](#).
- Appliquer les bonnes pratiques lors de l'utilisation de la connexion du réseau à distance et être vigilant en matière de **sécurité informatique**, pour un travail en toute sérénité.

Organiser ses temps de travail

- **Veiller à délimiter les plages de travail** : *séparer les temps professionnels et les temps dédiés aux tâches domestiques et/ou familiales. Communiquer avec les autres membres de la famille afin d'organiser les différents temps.*
- **Mettre en place des rituels de travail** : *par exemple envoyer un mail pour dire bonjour à l'équipe et pour se quitter en fin de journée.*
- **Organiser sa journée ou sa semaine de travail**, *en listant par exemple les tâches à effectuer (possibilité de le faire via l'onglet planification des tâches de la messagerie), en tenant compte des rythmes des enfants (pendant les temps de sommeil des enfants, lorsqu'ils regardent des programmes de télévision, des vidéos...).*
- **S'accorder des pauses** *pour souffler pendant la journée, prendre des jours ou des périodes de congés pour préserver son équilibre personnel.*
- **Partager son agenda en ligne** pour indiquer ses disponibilités aux autres : penser à le tenir à jour pour faciliter la programmation de réunions notamment.

Maintenir le lien avec les collègues et les managers ; entretenir sa motivation

- **Garder le contact** avec les collègues pour se motiver, se soutenir : *via le téléphone, des messageries instantanées, des textos, mails...*
- **Communiquer avec le manager** : *sur les impératifs familiaux, les difficultés, demandes...*
- Être **proactif** *en proposant par exemple des idées, des produits innovants, des solutions d'organisation, en partageant sa compétence sur des outils numériques.*

QUELQUES RESSOURCES COMPLEMENTAIRES POUR ALLER PLUS LOIN

(CTRL-clic sur les titres)

Fiche mémo télétravailleur - [Mémo - mise en oeuvre télétravail des assistantes](#) - Fiches mémo managers déconfinement

Charte des temps

Guide des parents confinés

[Guide du management à distance en situation exceptionnelle](#) Région Grand Est

Guide du télétravail pour les franciliens

Plan d'action ministériel pour le développement du télétravail

Salon de lecture sur le management à distance

Dossier cohésion d'équipe à distance

[L'environnement numérique du travail.](#)