

► FICHE-CONSEIL **EMPLOYEUR**

COVID-19 : COMMENT ACCOMPAGNER LE RETOUR EN ENTREPRISE DES TÉLÉTRAVAILLEURS ?



CORONAVIRUS

Préparer le retour sur site

Préserver la qualité des relations de travail

Ajuster l'organisation et préparer demain

A partir du 9 juin, l'évolution de la situation sanitaire permet aux entreprises d'assouplir le recours au télétravail. Il ne s'agit pas, pour autant, d'un retour pur et simple à l'organisation « d'avant ». Il convient en effet d'adapter le travail sur certains aspects pour le réaliser en sécurité dans les locaux de l'entreprise, de prendre en compte le vécu des télétravailleurs et de rester vigilant aux évolutions de la situation.

Destinée aux chefs d'entreprise, cette fiche propose des repères pour accompagner le retour des télétravailleurs sur site dans de bonnes conditions.

Points de vigilance



Certains salariés reviennent dans les locaux de l'entreprise après plusieurs mois en télétravail. D'autres, qui ont poursuivi leur activité sur site, retrouvent leurs collègues. Mais l'organisation évolue, avec d'autres horaires, un nouvel agencement des lieux de travail, et parfois de nouvelles missions...



Le travail ne reprend pas « comme avant ». Il s'agit de réapprendre ensemble de nouvelles manières de faire son travail en sécurité.

Le retour sur site peut être, dans certains cas, source d'appréhension :

- crainte de retrouver les collègues quand il y a eu des tensions du fait du travail à distance,
- peur du risque de contamination sanitaire,
- difficultés à concilier son travail avec la scolarisation et la garde d'enfants,
- ...



D'où l'intérêt de favoriser à tous les niveaux le dialogue et la confiance.

Les enjeux de la reprise sont multiples : relancer l'activité efficacement, maintenir la cohésion et l'engagement des salariés, prendre en compte les situations individuelles...



S'appuyer sur le CSE et la CSST (Commission santé, sécurité et conditions de travail), lorsqu'ils existent.

ETAPE 1 - Préparer le retour sur site



Quels objectifs ?

- Organiser le retour sur site en sécurité
- Faciliter l'appropriation des mesures d'organisation et de prévention
- Etre attentif aux situations particulières

Comment faire ?

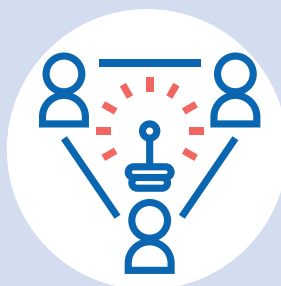
- **Se mettre d'accord avec l'encadrement et les représentants du personnel sur la façon d'organiser la reprise.**
 - Mettre en place une « cellule de reprise » chargée d'élaborer un plan de reprise de l'activité (PRA) le cas échéant.
 - Penser à associer le référent Covid.
- **Prévoir, dans ce cadre, le retour progressif des télétravailleurs à partir du 9 juin.**
 - Définir, par phase, des points d'équilibre concernant le nombre de jours en télétravail et sur site que les managers adapteront avec leur équipe.
 - Prendre en compte les situations particulières : garde d'enfant, handicap, nouveaux embauchés, salariés isolés....
 - Adapter l'organisation du travail et les mesures de prévention (collectives et individuelles) dans les locaux : heures d'arrivée, de sortie et de pause, distanciation, jauge, équipement de protection...
 - Vérifier que les mesures de prévention sont applicables en situation.
 - Solliciter si besoin un accompagnement du service de santé au travail.
 - Organiser le suivi et l'actualisation du Plan de reprise.

• Informer et accompagner

- Prendre le temps d'informer les salariés des nouvelles mesures : réunion collective dans le respect des gestes barrières, temps d'échange avec chaque salarié concerné par le retour sur site...
- S'appuyer sur l'expérience des personnes qui ont poursuivi l'activité dans les locaux pendant la période.
- Prévoir des formations sur les règles de distanciation et l'usage des équipements de protection sanitaire.
- Former également les managers afin qu'ils puissent accompagner la reprise en sécurité de leurs collaborateurs.
- Accorder une attention particulière aux nouveaux embauchés et aux jeunes travailleurs.
- S'assurer du bon affichage des consignes de prévention et de sécurité.

FACILITER L'ARTICULATION ENTRE TRAVAIL DANS LES LOCAUX ET À DISTANCE

De nombreuses entreprises prévoient de maintenir une part de télétravail pour répondre aux besoins des salariés, organiser le travail en sécurité ou encore pérenniser le télétravail régulier.



Comment faire ?

- Recenser les avantages et difficultés liées au télétravail les mois passés, ce qui a bien fonctionné et ce qui doit être amélioré - en organisant, par exemple, un retour d'expérience sur le télétravail.
- Repérer et traiter les risques liés au maintien d'une partie de télétravail : isolement, tensions, surcharge...
- Mettre à jour le document d'évaluation des risques en conséquence.
- Identifier collectivement les activités qui présentent le plus d'intérêt à être réalisées à distance et les conditions à réunir.
- Identifier les tâches à privilégier sur site.
- S'assurer que les critères qui permettent d'être éligible au télétravail sont connus de tous pour éviter le sentiment d'inéquité.
- Partager des principes pour articuler travail sur site et à distance : tenue des agendas, heures de joignabilité, usage des outils numériques, contacts réguliers, modalités de suivi de l'activité...



POUR ALLER PLUS LOIN

- [Protocole nationale pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise](#)
- [Prévention des risques en contexte Covid-19](#)
- [Prévention des risques psychosociaux en contexte Covid-19](#)
- [Contraintes sanitaires et gestes professionnels](#)
- [5 conseils pour l'organisation d'un Retour d'expérience](#)
- Outil « [Repérer les activités à télétravailler](#) » au sein du kit « Associer télétravail et QVT » de l'Anact

ETAPE 2 - Préserver la qualité des relations de travail



Quels objectifs ?

- Prévenir les tensions liées au retour sur site et retrouver la cohésion d'équipe

Comment faire ?

• Etre à l'écoute

- Maintenir des temps d'échange réguliers avec les salariés à distance et sur site (réunions dans les locaux dans le respect des gestes barrières, ou en visio...).
- Faciliter l'expression de chacun sur son travail, les éventuelles difficultés rencontrées et les propositions d'amélioration.
- Prévoir un processus d'alerte sur les difficultés et dysfonctionnements éventuels organisé par le services RH en lien avec l'encadrement et les représentants du personnel lorsque cela est possible.

• Faciliter le travail dans de bonnes conditions

- Porter une attention particulière à la charge de travail, au temps de travail et au risque de surinvestissement.
- Partager les mesures favorisant la déconnexion et l'articulation des temps privés et professionnels.
- Favoriser les coopérations entre salariés à distance et sur site : échanges de pratiques, binôme, tutorat, projets en commun...
- Désamorcer les tensions le plus en amont possible par le dialogue.
- Reconnaître et valoriser l'activité de chacun - qu'elle soit réalisée à distance ou sur site.
- Soutenir le rôle des managers sur ces différentes dimensions en proposant des formations, des temps d'échange...

VIGILANCE : SITUATIONS DE MAL-ÊTRE

- Porter une attention particulière aux symptômes de mal-être des salariés dans la période (fatigue, changement de comportement, isolement...).
- Mener des entretiens avec les personnes potentiellement en difficulté (en adoptant une posture bienveillante, en recherchant avec elles les facteurs liés au travail, en identifiant des solutions, si besoin avec l'appui du service RH).
- Informer les managers de la possibilité de mobiliser le service de santé au travail afin d'identifier des mesures collectives et individuelles pour préserver la santé.
- Informer chaque collaborateur de la possibilité de faire appel au médecin du travail en cas de besoin.



POUR ALLER PLUS LOIN

- Fiche [Mal-être des salariés : rôle et leviers pour les managers](#)
- Kit « [Agir sur la charge de travail](#) »
- Kit « [Mise en place d'espaces de discussion sur le travail](#) » et « [Animer des espaces de discussion sur le travail](#) »
- Télétravail : [vade-mecum du manager](#)
- [Méthode « situation-problème »](#) pour analyser des situations de travail problématiques

ETAPE 3 - Ajuster l'organisation et préparer demain



Quels objectifs ?

- Favoriser la diffusion de « bonnes pratiques » notamment celles qui se sont révélées pendant la crise sanitaire
- Tester de nouvelles façons de travailler
- Faciliter un télétravail de qualité dans la durée

Comment faire ?

- **Tester, évaluer, ajuster**

- Donner la possibilité de tester différentes façons de travailler à distance et sur site (par exemple : horaires de télétravail, types de réunion, types d'activités télétravaillables...).
- En évaluer les effets et procéder à des ajustements.
- Prendre l'habitude d'adapter l'organisation en procédant ainsi selon des phases de test, d'évaluation et d'ajustement.

- **Partager un cadre de télétravail**

- Poser les enjeux du télétravail dans la durée.
- S'appuyer sur l'expérience des derniers mois pour cadrer les différentes dimensions du télétravail : le management, les outils, les espaces et les temps de travail...
- Négocier un accord ou élaborer une charte traitant à la fois du télétravail occasionnel, régulier et exceptionnel.



POUR ALLER PLUS LOIN

- [Carnet de bord télétravail](#) pour identifier des pistes d'amélioration
- Kit « [Évaluation embarquée](#) » pour évaluer collectivement les effets d'un projet, aider à l'amender utilement
- Conseils et ressources sur les [relations sociales](#)
- Fiche-outil sur le [fonctionnement du CSE en période de crise](#)



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*