

# CORONAVIRUS

## Repérer les activités « Télétravaillables »



Selon le Ministère du travail, hors pandémie, plus de 4 postes de travail sur 10 sont praticables à distance. Mais tandis que la situation exige de recourir à ce mode d'organisation chaque fois que cela possible, certains postes qui pourraient être « télétravaillés » ne le sont pas encore. Comment mieux identifier les activités qui se prêtent à ce mode de travail ?

Les observateurs qui accompagnent les entreprises font le constat que certaines d'entre elles n'ont pas encore basculé tous les postes qui pourraient l'être en télétravail (hors postes nécessaires à la production sur les lieux de travail).

Plusieurs raisons sont avancées pour expliquer cette difficulté :

- le manque d'équipements permettant le travail à distance,
- l'absence de maîtrise des compétences numériques de base par certains salariés,
- des craintes concernant une éventuelle perte d'efficacité ou de contrôle du travail réalisé à distance pour certaines fonctions,
- la perception que certaines fonctions ne peuvent pas être réalisées en télétravail.

### Penser « activité » plutôt que « métier »

Sur ce dernier point, il est utile de souligner que des salariés occupant des fonctions qu'on imagine a priori non « télétravaillables » peuvent néanmoins travailler depuis leur domicile pour réaliser certaines activités. Si l'on prend l'exemple de techniciens de service maintenance, il est possible d'identifier avec eux pour la période de confinement des activités de back office, de suivi des réclamations ou encore l'organisation de partage des pratiques en visioconférence entre les plus expérimentés et les nouveaux.

Le télétravail peut également être l'occasion de traiter des dossiers en retard, de développer des projets, de consolider des actions non prioritaires mais nécessaires à l'entreprise. Pour favoriser chaque fois que possible le télétravail, il est donc utile de raisonner par activité plutôt que par métier – en identifiant les activités qui peuvent être télétravaillables en lien avec la fonction, l'activité du service ou encore les projets de l'entreprise.

### Comment repérer si le télétravail est possible ?

La méthode ci-dessous peut vous aider à repérer simplement s'il est possible de recourir au télétravail pour une partie ou pour tous les salariés d'un service.

- Pour chaque fonction ou métier : lister les principales activités (relatives à la mission pouvant a priori être réalisées à distance). Ne pas hésiter à identifier des activités qui ne sont pas jugées prioritaires habituellement mais qui pourraient avoir une valeur ajoutée pour préparer la sortie de crise : mise à jour de procédures et de supports de travail, veille, etc.
- Pour chacune de ces activités, évaluer les freins ou difficultés éventuelles au télétravail pour l'entreprise, le client et le télétravailleur (exemples : accès au serveur à distance, qualité du réseau internet, confidentialité des données, relations à préserver avec le client, maîtrise des outils numériques par le salarié concerné, etc.)
- Identifier si des moyens et conditions peuvent être réunis pour lever ces difficultés (matériel de travail, installation de connexion sécurisée, ouverture de salles de visioconférence, définition de modalités et de plages de disponibilité pour les clients, les collègues et les managers, formation à distance à l'usage de nouveaux outils numériques, etc.)

Vous pouvez pour chaque fonction ou métier vous munir de la grille suivante :

PRINCIPALES ACTIVITES QUI PEUVENT ETRE REALISEES EN TELETRAVAIL	FREINS / DIFFICULTES EVENTUELLES A PASSER EN TELETRAVAIL	MOYENS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour l'entreprise :</li> <li>• Le client :</li> <li>• Le salarié :</li> </ul>	

## Partager les modalités de mise en œuvre

A partir de la grille précédente, vous pouvez synthétiser dans le tableau ci-dessous les principales modalités de télétravail pour chaque métier ou fonction, puis la partager avec les salariés concernés :

FONCTION CONCERNEE	MODALITES DE TELETRAVAIL
<b>CHARGE DE TRAVAIL &amp; TEMPS</b>	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des principales activités qui seront réalisées en télétravail</li> <li>• Plages horaires durant lesquelles l'employeur ou les clients peuvent contacter le salarié en télétravail</li> </ul>
<b>USAGE DES OUTILS NUMERIQUES MOBILES</b>	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipements du travail à distance</li> <li>• Formation à l'utilisation des outils de télétravail (organiser une visioconférence par exemple)</li> <li>• Usages et restrictions des équipements informatiques et de communication</li> </ul>
<b>MANAGEMENT</b>	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des objectifs adaptés au contexte</li> <li>• Point hebdomadaire sur l'activité</li> <li>• Binôme à distance sur certaines tâches...</li> <li>• Partage des principes de base du travail en mode projet</li> </ul>

Afin de discerner ce qu'il est utile et réaliste de faire en télétravail, les documents ci-dessus doivent autant que possible être remplis avec les salariés concernés afin d'identifier ce qui rend possible le télétravail et ce qui l'empêche, ce qui le facilite et ce qui le contraint.

Bien comprendre l'activité et ce qui la rend possible, c'est aussi pouvoir mieux en discuter et partager les difficultés. Pour le ou la manager-e, c'est aussi mieux la reconnaître et la réguler.



Pendant toute la durée de la crise, l'Aract Hauts-de-France se tient à votre disposition, vous pouvez nous contacter sur : [hautsdefrance.aract@anact.fr](mailto:hautsdefrance.aract@anact.fr) et sur : <http://hautsdefrance-aract.fr/>