FICHE T&TIC - N°28

10 points pour un passage opérationnel et rapide au télétravail en période de crise

Le cadre juridique de déploiement du télétravail en France prévoit des possibilités pour un déploiement dérogatoire du droit commun qui peut aller jusqu'à un plein temps pendant la période de crise. Mais comment peut-on envisager de déployer le télétravail dans un laps de temps court ? Quelles questions faut-il prendre en compte ? Quels sont les points bloquant potentiels et comment peut-on y remédier ?

Les dix points ci-dessous constituent une liste des points opérationnels à vérifier pour un passage en urgence au télétravail.

1 – Vérifier votre capacité technique de télétravail.

Pas de télétravail possible sans un poste de travail correctement configuré et sécurisé pour les échanges professionnels. Deux solutions matérielles peuvent être concrètement envisagées pour déployer le télétravail.

• L'agent dispose d'un ordinateur portable professionnel: c'est bien sûr la solution à privilégier. L'ordinateur doit disposer d'un accès nomade permettant une connexion au système d'information avec, à minima, un accès à sa messagerie professionnelle à son répertoire personnel de travail.

• L'agent ne dispose par d'ordinateur portable. Il peut être envisagé de lui demander de travailler sur son propre matériel en derniers recours. Cette solution est possible mais comporte évidemment des risques plus forts en termes de sécurité. C'est à votre direction informatique de définir les règles de sécurité associées qui devront être prises sur les lieux de télétravail.

Dans des situations de continuité d'activité, il s'agit d'équiper prioritairement les salariés dont l'activité sera essentielle à la poursuite du bon fonctionnement de l'orga-

nisation (ex. : services comptables, commerciaux, gestion des payes, ...).

2 – Définir des modalités spécifiques de télétravail en période de crise

En période de crise, il faut s'interroger sur les modalités spécifiques qui vont être proposées aux agents sur la base des quatre points suivants.

- Définir un déploiement à la semaine avec un point hebdomadaire. Le télétravail sera donc instauré par périodes successives d'une semaine avec réévaluation en fin de semaine de la situation. Psychologiquement, il est important de se projeter sur un fonctionnement de crise à court terme qui laisse des perspectives sur une reprise rapide du travail au bureau.
- Envisager le nombre de jours de télétravail par se-

maine: en fonction du profil de poste et de la capacité technique à déployer le télétravail, et bien sûr aussi des consignes nationales et locales de confinement, certains pourront avoir un accès au télétravail à temps plein, d'autres pourront se voir proposer des quotités de télétravail modulées (entre 1 et 4 jours par semaine).

Définir des horaires de télétravail adaptés : les horaires de télétravail seront-ils les mêmes ou au contraire sera-t-il possible de télétravailler sur des

(Suite page 2)





horaires dérogatoires des horaires de bureau habituels? La question des horaires pose également la question de la responsabilité de l'employeur et du télétravailleur en cas de problème (accident de travail notamment).

- Définir les tâches qui seront réalisées. Il s'agira d'anticiper un minimum les objectifs en télétravail durant la crise. Que pourra faire le salarié? Est-ce que certaines tâches sur son poste relèvent de la continuité de l'organisation et devront donc obligatoirement être réalisées ? Comment éviter que le télétravail s'organise « dans sa bulle »? Autant que cela sera possible, il est primordial de prévoir des temps de travail collectif, de réunion et des outils de communication qui permettront de rester connectés à l'équipe.
- Organiser des activités d'appui. Le télétravail en période de crise peut aussi constituer une occasion pour faire le travail qu'on a jamais le temps de faire au bureau, par exemple pour faire de la veille d'information en ligne, pour préparer un plan stratégique ou aussi pour se former à distan-

3 – Augmenter la protection et la sécurité des échanges.

les. Pour anticiper les questions de sécurité, il est sé. conseillé de suivre les règles suivantes :

- létravailleurs pour augmenter le niveau de sécurité des télétravail au poste pendant la période de crise. connexions à distance. Des solutions rapides, telle que la réservation d'un VPN en ligne, pourront être souscrites si votre organisation ne dispose pas d'un nombre de licences VPN suffisant).
- Vérifier que les postes sont équipés d'un antivirus et d'un pare-feu correctement paramétrés.
- Vérifier que les dernières mises à jours sont bien installées à la fois sur le système et sur les logiciels.
- Revoir les droits d'accès au réseau de l'entreprise en restreignant ces droits aux personnes repérées comme télétravailleurs et/ou mobiles.
- Informer les équipes sur les risques liés à l'ouverture de messages et aux pièces qui y sont jointes. Se reporter à un document cadre qui permette de définir des règles simples sur les conditions d'utilisation de l'outil informatique (ex. : charte informatique) mais

aussi sur les règles d'utilisation des données profes-

sionnelles à distance (conditions liées au Règlement Général de Protection des Données).

4 – Prévoir une contractualisation de gré à gré

Sur la base des éléments définis dans les points précédents, il s'agira de mettre en place une contractualisation de gré à gré afin de sécuriser et de couvrir les questions de responsabilité de l'employeur comme du télétravailleur. Cet accord définira notamment :

- Quelle période sera couverte par l'accord : l'accord peut être signé pour une période quinze ou de trente jours avec la possibilité de le réviser au fil de l'eau, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire;
- Quel sera le lieu de télétravail pendant la durée de la crise (prioritairement le domicile plutôt que dans un lieu collectif type tiers-lieu);
- Quels seront les horaires de télétravail incluant l'heure de démarrage, l'heure de pause méridienne et l'heure de fin de journée;
- Quel équipement sera mis à disposition ;
- Est-ce qu'une indemnité forfaitaire sera prévue pour couvrir les frais spécifiques éventuels de télétravail à domicile;
- Quelles seront les conditions d'utilisation des Le télétravail peut générer des risques nouveaux pour outils informatiques et de connexion au système la sécurité et la protection des données professionnel- d'information pour assurer un fonctionnement sécuri-

Ce document pourra être signé par l'employeur et par Fournir un VPN (Virtual Private Network) aux té- le salarié pour constituer un règlement individuel du

5 – Organiser une forme de télétravail « acceptable »

Le télétravail à temps plein nécessite une attention toute particulière : les grèves des transports de fin 2019 en France ont montré qu'il n'était pas évident de s'organiser sur un temps plein en télétravail. Cela d'autant plus que l'on ne connaît pas la durée de la crise actuelle. En temps normal, on conseille généralement de pratiquer le télétravail sur une base maximum de deux jours par semaine car, au-delà, on peut observer des problèmes d'organisation professionnelle mais aussi d'isolement social. En terme d'organisation, le télétravail peut ainsi être organisé pour « travailler dans sa bulle » ou permettre aussi des temps de communication, de réunion et de travail à distance. En temps de crise, il faudra

(Suite page 3)





donc être attentif à ré-organiser le poste de travail Office 365 permettra de travailler à distance et de en veillant à deux points principaux :

- Réorganiser le poste pour définir les tâches éligibles en prévoyant une variété suffisante des tâches, afin de limiter l'usure sur un tel fonctionnement à distance.
- Organiser les outils pour permettre le travail collaboratif distant (voir les points suivants de cette

6 - Garantir les trois fonctions du travail distant : communiquer à distance (1)

Pour éviter que le télétravail ne soit trop centré sur des tâches individuelles, il faut veiller à mettre en place des moments d'échange à distance. Le télétravailleur dispose généralement au minimum d'un téléphone et d'une messagerie professionnelle. Mais ces outils ne sont pas adaptées à toutes les situations de communication et ne permettent pas des échanges fluides entre des équipes distantes. L'utilisation d'une messagerie instantanée peut faciliter le maintien du lien professionnel et social à distance (on Tout télétravailleur doit reconstruire sa visibilité pourra utiliser des solutions sécurisées sur abonnement ou une solution gratuite, sous réserve de vérification des conditions d'utilisation sécurisée).

7 – Garantir les trois fonctions du travail distant : se réunir à distance (2)

Pour permettre des moments d'échanges distants, il faut déployer un système de réunion à distance. En télétravail, même si on évoque généralement la visioconférence, il est préférable de s'orienter vers Après la crise ... des solutions simples, accessibles à des personnes technophobes, et utilisables quel que que soit le débit internet sur le lieu de télétravail.

Une solution de webconférence sur Smartphone pourra être utilisée pour les réunions en webconférence à deux ou trois. Pour les réunions de service, on pourra passer par un simple numéro d'audioconférence dédié qui pourra être déployé très rapidement.

8 – Garantir les trois fonctions du travail distant : travailler en collaboratif distant (3)

En télétravail, un outil de travail collaboratif distant devient rapidement indispensable. Il permet de partager un document en ligne, à distance et de travailler en individuel ou en réunion avec les autres membres de votre équipe. Une suite telle que Microsoft

manière efficace.

9 – Prévoir un système de sauvegarde redondant

La sécurisation des données professionnelles en télétravail passe également par un système de sauvegarde adaptée des données professionnelles produites en télétravail. Ce système peut idéalement s'appuyer sur un accès sécurisé au serveur de l'entreprise. Mais si votre réseau ne permet pas les connexions extérieures distantes, vous pouvez aussi utiliser des solutions de sauvegarde sécurisées. Une règle en la matière, c'est avoir à minima deux sauvegardes redondantes de vos données. On évitera d'utiliser des supports de stockage amovible qui peuvent se perdre ou être volées. On privilégiera plutôt des systèmes en ligne tels Dropbox, OneDrive ou GoogleDrive.

10 – Prévoir des règles individuelles de fonctionnement

professionnelle en télétravail. La distance peut rendre plus difficile le travail en équipe et limiter les interactions dans l'équipe. Au-delà des outils préconisés dans les points ci-dessus, il faudra donc veiller à définir des règles permettant de à chaque membre de l'équipe de faire connaître à la fois sa présence professionnelle et sa disponibilité lorsqu'il exerce à distance.

Cet épisode doit surtout vous interroger sur votre capacité réelle à assurer la continuité de votre activité. La crise pandémique de 2009 ou les récentes grèves des transports ont déjà posé la question de la continuité des activités. Le télétravail constitue aujourd'hui une des seules réponses qui permettent d'assurer cette continuité. Il est toujours préférable, au-delà des 10 points proposés ci-dessus, de préparer et d'anticiper ces situations. Pour cela, il faut accepter d'expérimenter le télétravail, de définir les conditions de déploiement acceptables et de prévoir une montée en charge progressive. Hors période de crise, le télétravail constitue un outil qui permet de travailler autrement, de poser les bases d'une véritable continuité opérationnelle en cas de crise et de moderniser les outils et les méthodes de travail.



