

Vous pratiquez peut-être déjà le télétravail de façon régulière et certains de vos agents aussi ?

Si c'est le cas, vous pouvez vous appuyer sur des routines déjà expérimentées (matériel et emplacement au sein du foyer, modes d'échange avec les collègues), ce qui vous facilitera la tâche !

Le travail à distance est totalement nouveau pour vous ?

Pas de panique : vous découvrez une nouvelle façon de travailler, que vous n'aviez peut-être jamais envisagée. N'hésitez pas à échanger avec vos collègues plus expérimentés en la matière.

Ce qui est nouveau pour absolument tout le monde, c'est le télétravail en confinement, pour une période indéterminée
C'est l'inverse de ce qui est habituellement pratiqué et préconisé !

Déstabilisante, la période est aussi propice à l'innovation et chacun peut tester de nouvelles façons de faire.



Quelques bonnes pratiques

1 Organiser des possibilités de contact à distance :



Objectif :

Que le collectif de travail qui se donnait rendez-vous au café chaque matin trouve d'autres lieux d'expression et d'échange collectifs sur un mode léger.

- **avec l'équipe** : recréer virtuellement le collectif de travail à l'aide d'outils (Par ex. Whatsapp, messagerie instantanée utilisée à titre personnel par de nombreux agents).
- **avec chacun** : par mail mais aussi en appelant régulièrement individuellement les agents.

2 Définir des règles du jeu ensemble :



Objectif :

Que l'encadrant soit en confiance, tout en connaissant et prenant en compte les contraintes personnelles de chacun.

Objectif :

Remplacer les échanges informels réguliers entre l'encadrant et l'agent.

- **avec l'équipe**,
- **mais aussi avec chacun**, notamment quand les situations individuelles sont très variées (présence de jeunes enfants au domicile, proches nécessitant des soins... etc).

3 Se renseigner sur les outils de collaboration à distances proposés par la collectivité :



Objectif :

Permettre des temps d'échange et de travail en mode collectif pour rompre l'isolement et continuer à collaborer efficacement.

- **Liste des outils** : Le réseau Idéal connaissances, Team (outil de visioconférence), Plateforme Orange (audioconférences), Klaxoon (contacter CoProD pour plus d'infos projetscominternedoc@rennesmetropole.fr).

Pour un appel vidéo ou audio, testez le matériel et la connexion avant. Comme en présentiel, prévoyez un ordre du jour, une durée et un animateur de réunion.

4 Manager par la confiance :



Objectif :

Que chacun ait conscience du fait que les tâches qu'il réalise sont nécessaires au fonctionnement de l'équipe, de la collectivité, mais qu'on n'attend pas de lui l'impossible.

- **Rappeler** régulièrement le sens des missions, ce à quoi chacun contribue
- **Manager** par objectifs : le télétravail repose sur la confiance et la responsabilisation
- **Échanger** avec chacun sur ses objectifs, les adapter à la compétence et l'autonomie de chacun. Ce n'est pas le temps passé au travail qui est évalué, mais les résultats
- **Valoriser** le travail réalisé, apporter des feedback réguliers, conseiller autant que possible sur les outils parfois nouveaux
- **Ne pas oublier de prendre** en compte les freins possibles : zone blanche, connexion aléatoire, partage de l'espace de travail avec conjoint et/ou enfants

Les principales erreurs à éviter



Caler sans cesse des visioconférences



Exiger que les agents soient en permanence à 100% de leurs capacités



Sur-contrôler ou au contraire ne pas s'intéresser au travail réalisé



Envoyer des mails à toute heure

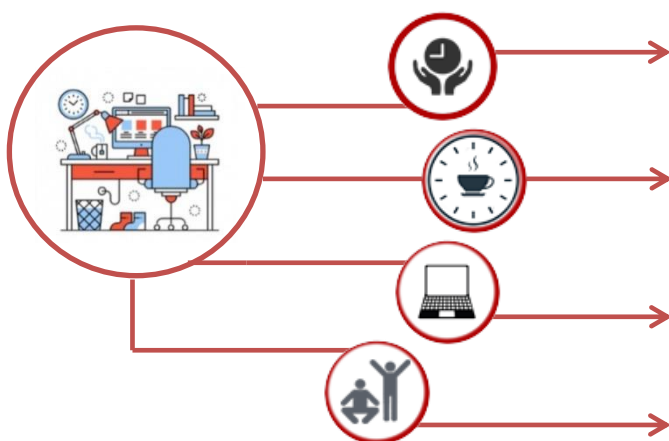
Il ne faut pas oublier que la situation est inédite et plus ou moins anxiogène en fonction de l'histoire, de la personnalité, du mode de vie, des conditions de télétravail de chacun... ou même du moment.

La bienveillance reste une valeur du management au sein de nos collectivités, peut-être encore davantage qu'à l'accoutumée. Elle ne se décrète pas, elle s'incarne. Elle passe par des actes à la fois simples mais sincères comme s'intéresser et écouter vraiment ses collaborateurs, savoir les remercier et leur faire part de sa reconnaissance, savoir reconnaître ses propres erreurs, savoir les encourager et les motiver.

En termes de posture, nous sommes dans une période d'incertitudes... Le manager peut les partager avec ses collaborateurs, il n'a pas réponse à tout, il doit arbitrer au quotidien entre le nécessaire et le faisable...

L'organisation de l'espace de travail

Votre rôle est aussi de conseiller/rappeler aux agents certains principes de base du poste de travail, encore plus importants en télétravail :



- Essayer autant que possible de respecter des horaires de travail réguliers, ce qui n'empêche pas de garder une certaine souplesse
- Faire des pauses régulièrement et essayer de séparer vie professionnelle et personnelle en s'aménageant un espace de travail à part
- Rehausser son ordinateur portable de manière à avoir le bord supérieur à hauteur des yeux
- Alternier la position assise et la position debout et profiter si possible des appels téléphoniques pour se dégourdir les jambes

Et aussi :

- ✓ Consulter régulièrement l'onglet DSI sur le site officiel <https://rennesmetropole.info/informations-dsi/> afin de respecter les règles locales en matière de sécurité informatique.
- ✓ Consulter le document **Travail de bureau en période de confinement** réalisé par la psychologue du Travail-Ergonome Florence Layadi (SQVP).

Paroles d'encadrants en confinement - Témoignages de collègues

**Estelle Sämson, responsable adjointe de l'Etoile**

"Avant, nous avons commencé à dématérialiser un peu, mais là ça a vraiment été beaucoup et d'un seul coup !"

« C'est une totale réorganisation par rapport à nos modes de fonctionnement habituels où quasiment tout se faisait en relation physique. Nous avons dû créer un numéro dédié pour l'accueil des enfants de parents « réquisitionnés » (santé, police, alimentaire, etc.) et rappeler toutes les familles pour les inscriptions en crèche afin de leur proposer des questionnaires pour remplacer les rendez-vous physiques. Avec les collègues nous avons beaucoup échangé par téléphone au départ, puis mis en place des réunions virtuelles. Elles sont contentes de pouvoir se « voir ». La direction Petite Enfance a aussi créé des groupes Whatsapp où circule pas mal d'humour ! Avant, nous avons commencé à dématérialiser un peu, mais là ça a vraiment été beaucoup, et d'un seul coup ! Mais peut-être que ce qui a été le plus compliqué pour certaines de nos agentes, c'est de réussir à trouver une place dédiée au travail au sein du foyer et partager l'espace et la disponibilité pour les enfants. Cela a bousculé des fonctionnements familiaux.

**Anne-Françoise Cariou, responsable du service Propreté et Fêtes**

"Après quelques jours, nous avons testé une réunion par audioconférence à 7 et ça a très bien fonctionné."

« Je suis en télétravail, mais je vais aussi voir les agents sur le terrain. Chez nous, le personnel administratif et une partie de l'encadrement est en télétravail, mais nous avons aussi des agents sur le terrain et d'autres qui sont chez eux. Leurs responsables de secteurs les appellent une fois par semaine pour savoir s'ils vont bien. Et aussi pour leur rappeler qu'ils peuvent être mobilisables, sur leurs missions si on a besoin de renforcer la propreté, mais aussi sur d'autres missions. Ce que nous allons retenir de cette crise, c'est qu'il faut absolument que nous ayons une liste de diffusion avec toutes les adresses mail des agents, même perso si besoin et des numéros de téléphone bien à jour pour ceux qui n'ont pas d'adresse mail. Parmi les encadrants, certains ne sont pas connectés, on est loin de mettre tout le monde sur Zoom, Team ou autres ! Après quelques jours, nous avons tout de même testé une réunion par audio-conférence à 7 via la plateforme Orange et ça a très bien fonctionné. J'ai créé un Whatsapp avec les techniciens et les responsables de secteur pour échanger en direct. Par chance, j'avais demandé des smartphones pour les responsables de secteur récemment, et ils ont été équipés il y a quelques semaines. Le Whatsapp a beaucoup fonctionné au départ et puis ça s'est régulé au fil des jours. Pour un service de terrain comme le nôtre, le télétravail, c'est difficile. Le seul point positif, c'est la prise en main des smartphones qui a été boostée par la crise ! La montée en compétence aurait sans doute été moins rapide en temps normal. »

**Muriel Serre, responsable de la direction Habitat social**

"Heureusement, notre logiciel métier est accessible via une plateforme internet."

« Chez nous, 5 agents (un peu moins d'un tiers) faisaient déjà du télétravail (une journée tous les 15 jours), donc ça a été un point d'appui pour identifier des missions qui étaient faisables dans ces conditions. Après avoir travaillé un document récapitulatif l'organisation opérationnelle du plan de continuité de la DHS en équipe restreinte le 16 mars, je mets à jour régulièrement ce document que je partage avec l'équipe chaque semaine en fonction des ajustements internes et de ce qui nous est demandé par la Ville. Seuls trois d'entre nous ont pu emporter leur matériel informatique pro chez eux, plus deux collègues qui avaient un portable télétravail. Heureusement, notre logiciel métier est accessible via une plateforme internet. Actuellement, notre répondeur renvoie vers cette plateforme pour les demandes en ligne et la boîte mail de service pour répondre aux usagers. Nous recevons aussi quelques demandes via le SRC. Lundi, 4 agents sont exceptionnellement venus sur place, en lien avec la maison des Aînés et des aidants, pour appeler au téléphone les demandeurs de logement social âgés de 75 ans et plus. En télétravail, la répartition des missions entre les agents se fait généralement par mail. Nous avons aussi relancé la démarche Parcours usagers avec CoProD pour pouvoir travailler sur un projet collectif, ce qui nous a notamment permis de faire un brainstorming numérique via Klaxoon. Mais le fait de donner le même accès aux informations à tout le monde n'est pas évident à gérer en termes de management quand tout le monde n'a pas le même degré de connexion aux outils ou des contraintes en garde d'enfants. Autres difficultés, le manque de lien social qui peut être assez pesant et puis l'aspect ergonomique bien sûr. Le point positif c'est que lorsqu'on a fini le travail, on est tout de suite chez soi ! »