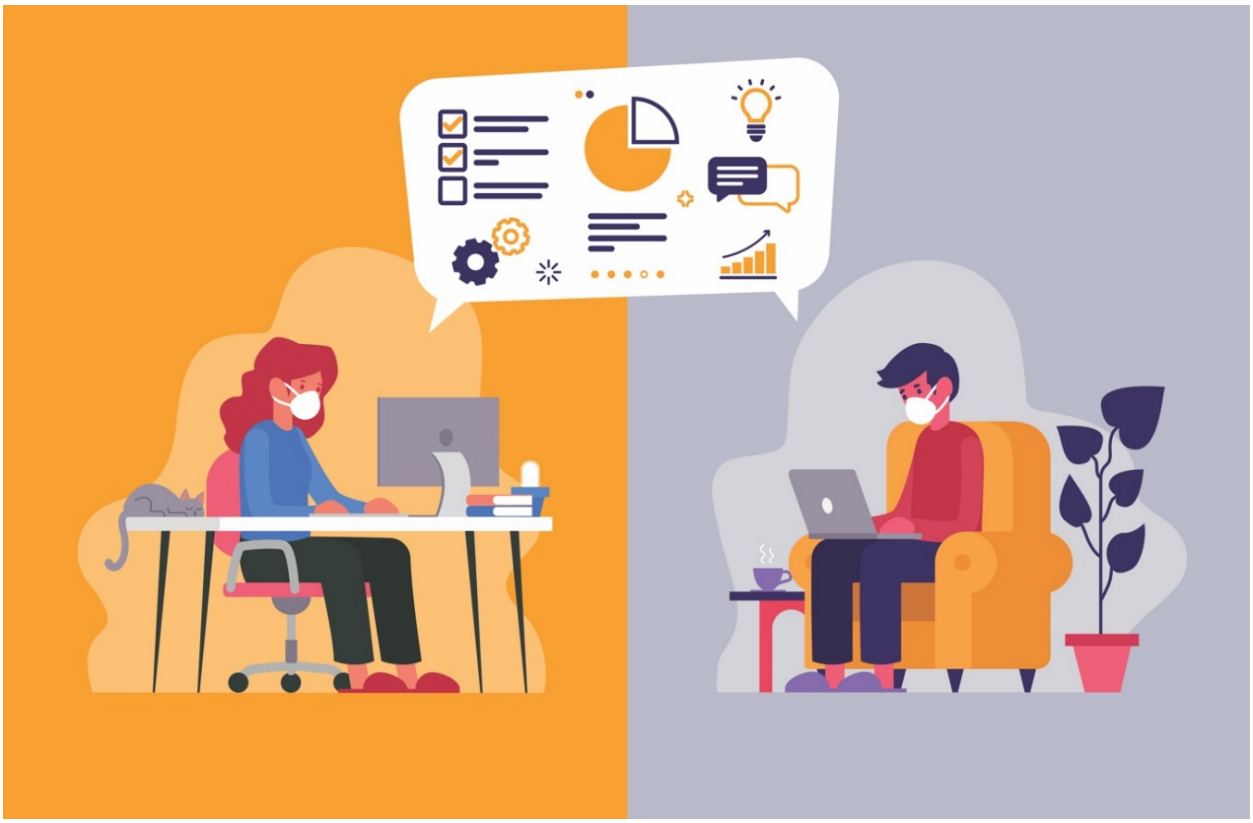


Guide de conseils de l'OIE sur le télétravail en période de Covid-19

Avril 2020

A powerful and balanced voice for business

International Organisation of Employers | Organisation Internationale des Employeurs | Organización Internacional de Empleadores



Le travail à domicile lors de situations d'urgence comporte des défis divers et inattendus qui ne sont pas communs aux stratégies de télétravail traditionnelles.

Pendant la situation d'urgence du COVID-19 de nombreuses entreprises se trouvent confrontées au dilemme de préserver un environnement sain et sûr pour leurs employés, tout en faisant face à la nécessité d'assurer la pérennité de l'entreprise pour préserver les emplois et le bien-être de leur personnel.

Dans des situations d'urgence, il n'existe pas de solution unique pour répondre à l'évolution des réalités. Les employeurs doivent être prêts à s'adapter et à modifier leurs attentes.

Certaines entreprises ont peut-être déjà mis en place une politique de télétravail, d'autres sont désormais contraintes de s'aventurer en terrain inconnu. La clé de la réussite dans la mise en œuvre d'une stratégie de télétravail est le partage des responsabilités entre employeurs et travailleurs et la conjugaison de leurs efforts pour maintenir le navire à flot.

Ce document vise à fournir des conseils pratiques à nos membres pour comprendre les principaux défis du télétravail lors de situations d'urgence, ainsi qu'à fournir des mesures clés pour sa mise en œuvre efficace.



PRINCIPAUX DÉFIS

1. Santé et bien-être mental : Les mesures de santé et de sécurité au travail échappent au contrôle direct des employeurs lorsque les employés pratiquent le télétravail. En outre, les situations d'urgence modifient notre routine et peuvent entraîner un stress, une tension et une gêne supplémentaires, un manque d'exercice et de sommeil. L'impact de ces facteurs de stress est encore plus fort en cas de télétravail forcé et prolongé.

2. Équilibre entre vie professionnelle et vie privée : Le travail à domicile brouille les frontières entre le travail et la vie privée et peut poser des problèmes de bien-être. La situation s'aggrave lorsque le confinement empêche les gens de sortir et que la vie sociale est limitée. Les responsabilités familiales et les espaces de travail partagés peuvent modifier les horaires de travail.

3. Technologies, protection des données et sécurité : L'utilisation des technologies pour le télétravail peut présenter des risques plus élevés de cyber-attaques et de violations de la confidentialité.

4. Compétences : L'utilisation des outils de communication nécessite des compétences technologiques que tout le personnel ne possède pas forcément au moment de la mise en place d'une politique de télétravail. Les entreprises devront probablement anticiper une nouvelle manière de travailler. En fonction du secteur et du contexte spécifiques, des compétences différentes seront nécessaires une fois l'urgence passée et le travail repris.

5. Productivité : En raison du confinement total, les enfants et les bébés restent à la maison et souvent plus d'un membre de la famille partage le même espace de télétravail. Cela peut entraîner une baisse de productivité. Les travailleurs doivent s'adapter à leur nouvel environnement de travail à la maison, où il peut y avoir d'autres membres de la famille et des éléments de distraction.

MESURES CLÉS

1. Promouvoir la santé et la sécurité : Les employeurs peuvent promouvoir des mesures de santé et de sécurité appropriées et fournir des conseils pour répondre aux besoins d'une situation en constante évolution. Il est important de sensibiliser les employés quant à leur responsabilité à prendre soin de leur propre bien-être physique et mental à la maison.

2. Établir une confiance mutuelle et partager les responsabilités : Il est essentiel d'établir une confiance mutuelle et de partager les responsabilités avec les travailleurs par le biais de discussions ouvertes et transparentes sur les perspectives, les décisions et les résultats attendus.

3. Fournir un soutien et une compréhension supplémentaires : Les employeurs et les employés ont plus que jamais besoin de maintenir une attitude positive et rassurante, de rester calmes, d'être coopératifs et de faire preuve d'empathie dans le contexte d'une situation d'urgence.

4. Changer l'état d'esprit en matière de productivité : La productivité devrait être axée sur la mission et mesurée en fonction des résultats attendus plutôt que du temps de travail. L'utilisation d'outils collaboratifs en ligne, tels que des calendriers partagés et le statut public (en ligne/hors ligne), peut faciliter le travail d'équipe et stimuler la productivité. La productivité va de pair avec le bien-être, c'est pourquoi il convient d'encourager des pauses régulières et un mode de vie sain.

5. Être flexible et réactif : Les circonstances peuvent changer très rapidement et exigent que la politique de télétravail soit flexible et régulièrement révisée afin de s'adapter aux besoins changeants de la situation d'urgence. Par exemple, à un moment donné, certains travailleurs pourraient être invités à retourner dans les locaux de l'entreprise. En outre, les entreprises devraient prévoir des stratégies de transition à mettre en œuvre une fois l'urgence passée.

6. Communiquer régulièrement : Il convient de tenir les travailleurs informés de la situation d'urgence et de son impact sur les activités de l'entreprise. Échanger des points de vue et des idées sur les stratégies de continuité des activités.

7. Encourager une culture de l'apprentissage : La formation aux logiciels et à l'utilisation des outils de télétravail par le biais de l'apprentissage entre pairs peut être utile afin que le personnel développe les compétences nécessaires.

8. Protéger la cybersécurité et la vie privée : La sécurité des processus de travail à distance est importante, surtout si les employés utilisent leurs ordinateurs portables ou des appareils personnels pour le télétravail. Les outils informatiques devraient être équipés de protections antivirus, de VPN sécurisés et de pares-feux contre les cyberattaques. D'autre part, le personnel doit être conscient de la continuité en matière d'obligations de confidentialité pendant le télétravail.

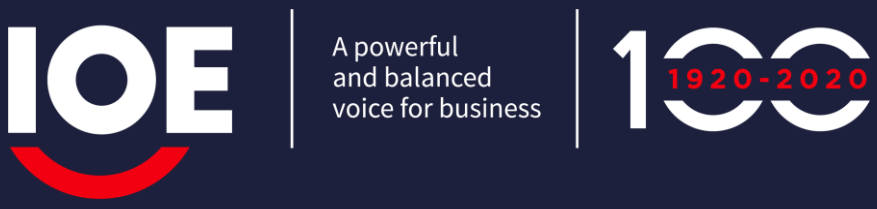
9. Garantir la conformité : Une évaluation des lois et réglementations applicables au niveau national, ainsi que de toute exception annoncée par le gouvernement dans le contexte de la situation d'urgence peut conduire à une révision des directives internes sur le télétravail et des conventions individuelles et collectives. Veiller à ce que les polices d'assurance restent valables et adaptées au télétravail.

10. S’engager dans l’élaboration de politiques : Contacter les organisations nationales d’employeurs pour des recommandations et des actions coordonnées. Suivre les recommandations faisant autorité et s’engager auprès des décideurs politiques pour trouver des solutions concertées pour le télétravail en tant que mesures de continuité des activités.



ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE LA CRISE DU COVID-19

- La politique de télétravail est l’un des éléments cruciaux d’un plan d’urgence efficace pour garantir la productivité, la continuité des opérations et la préservation des emplois.
- Le télétravail implique une responsabilité et un engagement partagés entre les employeurs et les employés.
- Les politiques et les dispositions en matière de télétravail doivent être régulièrement revues pour rester pertinentes et adaptées à l'évolution des besoins dans le contexte des situations d'urgence.
- La communication et la compréhension de la situation familiale des travailleurs peuvent contribuer à l’élaboration d’une politique de télétravail plus efficace et personnalisée.
- Les entreprises peuvent utiliser les compétences de leur personnel grâce à l’apprentissage entre pairs et ainsi raccourcir la période d'apprentissage du télétravail.



© OIE 2020

International Organisation of Employers | Organisation Internationale des Employeurs | Organización Internacional de Empleadores
Avenue Louis-Casaï 71 – CH-1216 Geneva • T +41 22 929 00 00 F +41 22 929 00 01 • ioe@ioe-emp.com • ioe-emp.org