



Épidémie de COVID-19

Télétravail de crise :

> Comment maintenir les liens sociaux ?

La mise en place du télétravail en urgence a contraint les entreprises à modifier leurs modalités de collaborations. Cette situation a laissé peu de temps pour la préparation et la mise en place. Des risques professionnels sont relevés dont celui de l'isolement social, inhérent à ce mode de travail, accentué actuellement par le confinement.

Quels sont les vecteurs favorisant le sentiment d'appartenance à maintenir et à adapter ?

I. La communication

Le vecteur de communication devient celui de la messagerie électronique. Selon l'ORSE (Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises) : « le recours aux outils numériques constitue un risque de déshumanisation ».

Le (la) salarié(e) peut se retrouver seul(e) s'il ou elle ne prend pas l'initiative d'exprimer son problème.

Pour éviter cela :

- les entreprises peuvent mettre en place des plateformes de discussions et d'échanges tels que les réseaux sociaux d'entreprise. Cela permet de disposer d'un espace virtuel donnant la possibilité de participer à des groupes thématiques et d'échanger au quotidien.

Le mail peut causer du stress et des incompréhensions, facteurs de sentiment d'isolement.

Quelques précautions sont à prendre :

- selon l'ORSE, certains messages sont à privilégier par voie orale tel que annoncer une nouvelle organisation, une nouvelle stratégie. La critique par mail n'est pas constructive tout autant que la gestion d'un conflit.

Ainsi il est préconisé de maintenir la communication orale et émotionnelle par le biais des appels téléphoniques ou en webconférence.



Épidémie de COVID-19

Télétravail de crise :

> Comment maintenir les liens sociaux ?

II. Souplesse et initiative d'organisation

Un facteur déterminant pour la socialisation au travail renvoie à la notion d'utilité sociale, de reconnaissance.

Celle-ci peut s'exprimer grâce à l'autonomie et aux marges de manœuvres.

Comment maintenir ces facteurs d'ajustement sociaux en télétravail ?

- les horaires : instaurer une flexibilité pour les salariés devant partager leur espace de travail et leurs équipements avec d'autres personnes du foyer,
- l'articulation des temps de vie : il s'agit de proposer autant que possible des solutions adaptées en intégrant les contraintes d'articulation des temps dues au confinement (activités de soutien aux enfants, pause-déjeuner allongée par le temps de préparation, soins aux personnes malades etc.),
- prévoir des plages horaires de disponibilité collective, à adapter selon les contextes spécifiques (soin aux malades, soutien enfants, temps préparation des repas),
- discuter avec les clients et les fournisseurs des marges de manœuvre dans la fixation des horaires de travail.

III. Le dialogue qui donne du sens

La concertation sur le vécu organisationnel et relationnel de cette situation bien particulière permet d'inscrire le salarié isolé dans une démarche qui prend un sens collectif et commun :

- remercier, encourager les personnes qui sont en situation de confinement pour renforcer l'adhésion et l'observance des mesures de confinement tout en les informant sur les mesures de prévention,
- le partage d'expérience, le sondage par questionnaire permettent également de prendre en considération chaque salarié isolé dans une réflexion commune visant à ajuster et déployer le plan continuuel d'activités.

IV. Maintenir les relations de travail inclusives et collaboratives

Les coopérations, le soutien entre salariés ou encore la fluidité des relations entre managers et équipes sont des leviers importants pour le sentiment d'appartenance collectif.

L'ANACT (l'Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) recommande :

- la création d'un canal interne dédié au télétravail,
- la compilation RH télétravail,
- un sondage sur le canal interne dédié « Comment ça va aujourd'hui »,
- des visioconférences de convivialité,
- un Webinar d'entreprise régulier : information de la Direction, service ressources humaines, questions/réponses...



Épidémie de COVID-19

Télétravail de crise :

> Comment maintenir les liens sociaux ?

Une dimension qui nécessite un travail de suivi individuel et collectif :

- organiser des réunions courtes régulières en visioconférence pour faire le point sur l'activité en équipe et par projet,
- soutenir les coopérations à distance : mise en place de pratiques de binômage ou de partage d'expérience à distance entre salariés.

Contactez régulièrement les salariés notamment ceux qui risquent d'être en difficulté (personnes seules, salariés n'ayant aucune pratique de télétravail...) afin de favoriser les remontées d'information et les ajustements.

V. Prévenir le risque suicidaire ou les gestes impulsifs, agressifs

Avoir une vigilance particulière aux salariés vivant seuls.

Dans le cas où une situation singulière inquiète du fait soit de l'expression d'une détresse psychologique ou d'une modification de l'humeur alertante, et après un échange à ce sujet conseiller le salarié de consulter son médecin traitant ou prendre contact avec le médecin du travail.

Il est également possible de diffuser les numéros verts de soutien psychologique mis en place spécifiquement pendant la crise par des associations de psychologues cliniciens :

- pour le **personnel soignant** : 0 805 232 336
- pour les **personnels non soignants** : 0 805 383 922
- numéro orientant **vers les cellules d'urgences médico psychologiques** : 0 800 130 000

Pour tout renseignement, prenez contact avec notre service de santé au travail qui reste à votre disposition.