

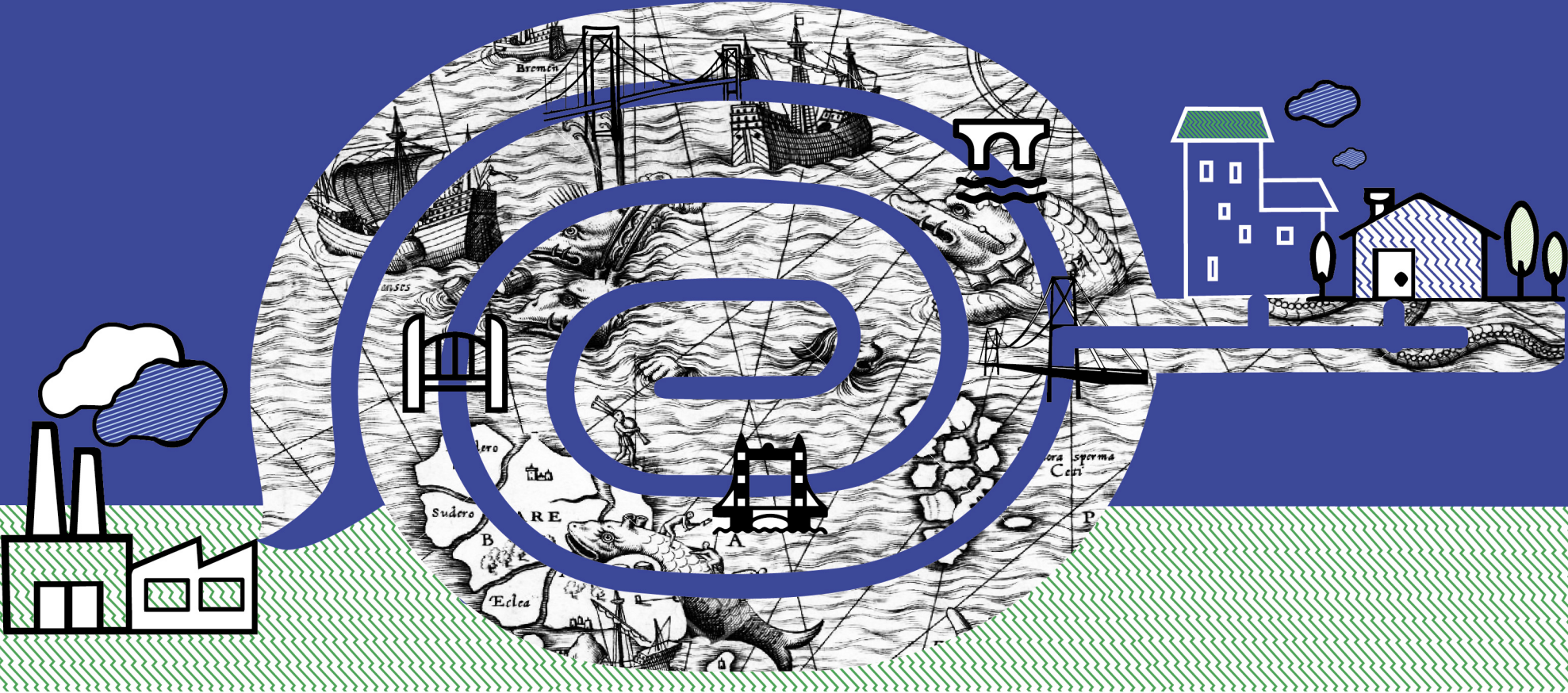


Télétravail :

Ce qu'il faut faire, ou éviter pour réussir ?



WELCOME TO THE FUTURE





Sommaire

- ▶ Risques liés au télétravail à domicile, base CARSAT Hauts de France :
 - Générique
 - Alertes
- ▶ Pistes : Que mettre en place pour réduire les risques ?



11 risques du télétravail à domicile

Liste réalisée à partir d'un guide publié par la CARSAT Nord-Picardie:

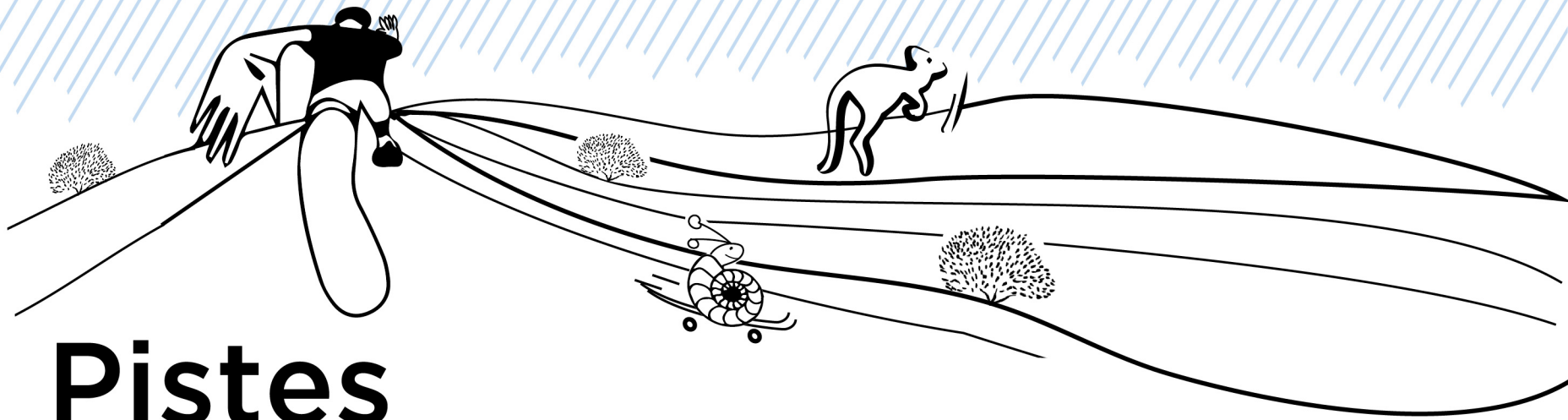
- Isolement social et professionnel
- Mauvaise gestion du temps
- Pression liée aux objectifs
- Stress lié à la nature de la tâche
- Mal-être suite au contrôle abusif
- Violence des prospects/des clients
- Monotonie et démotivation
- Problèmes matériels
- Inquiétude et conjoncture économique
- Rejet des collègues de travail
- Santé au travail



11 risques du télétravail à domicile

En synthèse, les risques se retrouvent dans les alertes suivantes:

- Veiller au maintien de contacts
- Convenir d'horaires
- Donner les objectifs à atteindre
- Définir avec précision les tâches confiées
- Contrôles qui peuvent être ressentis comme intrusifs
- Quelle est l'origine du problème ?
- Confier des missions variées
- Disposer d'un matériel performant et savoir s'en servir
- Formaliser des réunions d'information
- Informer les équipes du travail accompli par les télétravailleurs
- Marquer les temps



Pistes

pour répondre à ces situations, disposez-vous :

- D'indicateurs de performance d'un service, des services ?
Comment quantifiez-vous le coût des non qualités ?
- Outil de pilotage de l'activité, sur site, à distance ?
Rituels, trame, rubriques; quel protocole de communication et de partage d'information ?
- Standard de production ? Le collaborateur connaît sa mission et la comprend, intègre ses enjeux et ses objectifs; il sait ce que l'on attend de lui.
- Système de résolution de problèmes ? Comment traiter les problèmes simples et remonter ceux qui sont hors de maîtrise ? Comment suivre leur résolution?
- Mode de visualisation des performances de chacun sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'entreprise ?

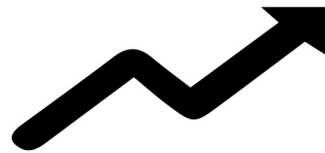


“Verbatim virtuel”

- Les dossiers, requêtes, demandes qui me sont confiés sont-ils complets ?
- Comment échange-t-on à distance, à qui puis-je parler, échanger en vidéo et quand ?
- Les données dont je dispose sont elles actualisées ? Comment partager cette actualisation avec les télétravailleurs ?
- Suis-je bon ? Mon travail est il conforme à ce que l'on attend de moi
- Comment remplacer l'instant « machine à café » ?
- Qui est disponible pour m'aider à mieux maîtriser l'outil de travail à distance ? Quelqu'un optimise-t-il le réseau ?
- La distance me fait-elle attendre plus longtemps les réponses à mes questions liées à la maintenance, à des détails techniques, au fonctionnement ?
- Je vis dans la zone blanche. Qu'existe-t-il à mettre en place pour pallier cette situation ?
- Comment tenir la dynamique intellectuelle d'un groupe à distance ?

CARSAT hauts de France :

https://carsat-hdf.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=189:documentation-prevention-et-sante-au-travail&catid=11:risques-professionnels



Contact :

FC Conseil-François Cerisier

Mail : f.cerisier@wanadoo.fr

Mob. : 06.42.94.58.29

