Atelier de la transformation RH

Webinaire

Comment accompagner au mieux les managers et agents de la fonction publique dans le déploiement du télétravail ?

9h30 - 11h30
19 novembre 2020

Ouverture des travaux

Nicolas de Saussure, *Chef du Service du pilotage des politiques de ressources humaines*

9h30

Ouverture des travaux

Nicolas de Saussure, *Chef du Service du pilotage des politiques de ressources humaines*

9h35

Présentation et contextualisation de la thématique

Sébastien Vernède, *Managing Director chez Sia Partners*

9h40

Retour d'expérience

Christine De Koninck, *Manager RH, service public fédéral Stratégie et appui du Royaume de Belgique*

10h10

Temps d'échange en sous-groupes

- ***Comment accompagner au mieux le déploiement du télétravail ?***
  - *Animateurs : Valentine Champenois, Célia Choimet, Sébastien Vernède*
- ***Comment organiser le télétravail ?***
  - *Animateurs : Mathilde Beaumont, Matthieu Boyeau, Lucie Jacquet*

11h10

Restitution des échanges et conclusion

Retour d'expérience

Christine De Koninck, *Manager RH, service public fédéral Stratégie et appui du Royaume de Belgique*

Le télétravail au SPF BOSA

Service public fédéral
Stratégie & Appui
(Belgique)

19 novembre 2020

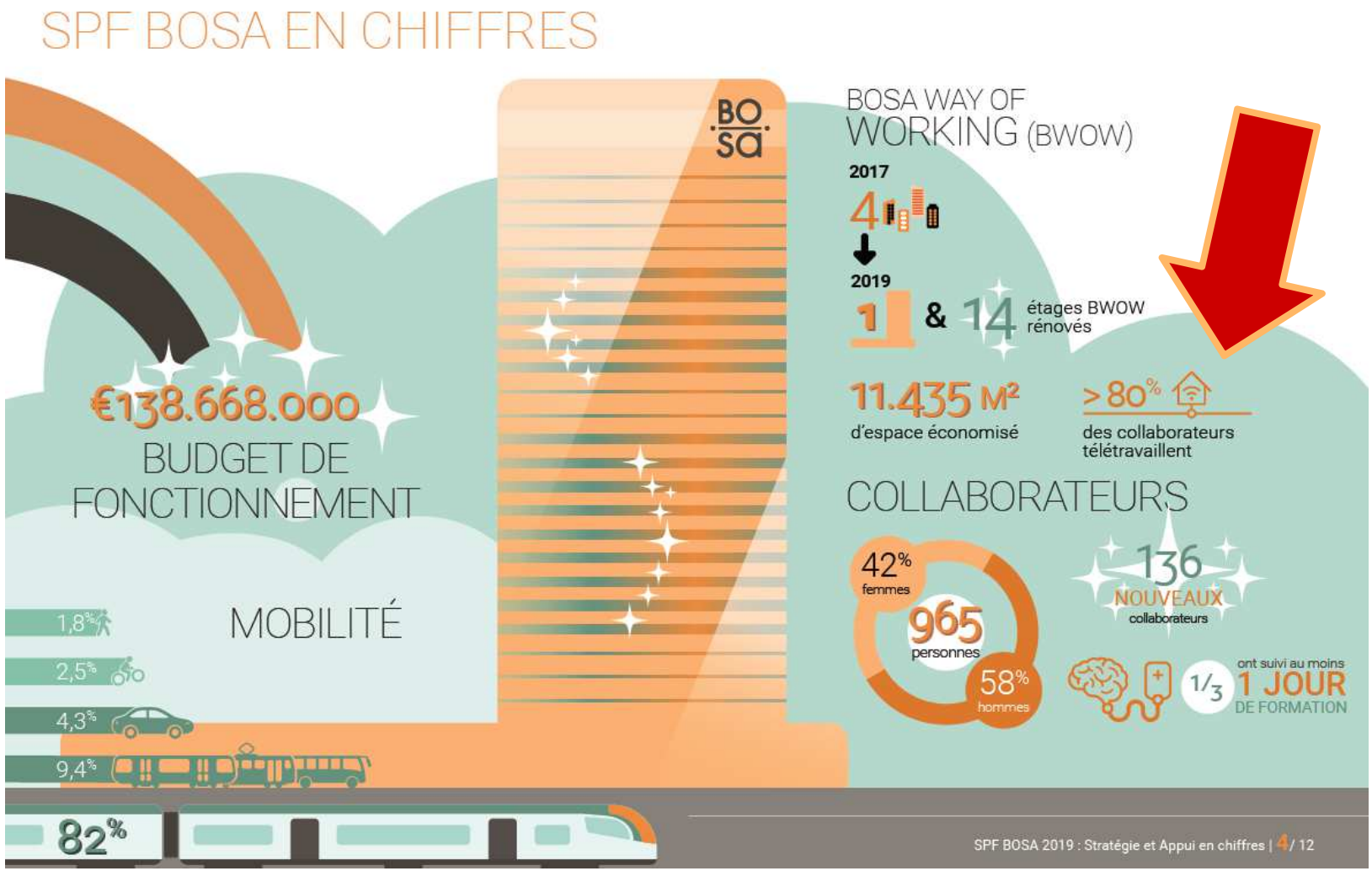
Christine De Koninck

BOSA.be

Federale overheidsdienst
Beleid en Ondersteuning
Service public fédéral
Stratégie et Appui

.be

1. Quelques chiffres



https://bosa.belgium.be/fr/publication-type/rapports-0

2. Cadre juridique & pratique

AR 22/11/2006

Jours fixes/incidentel

AR 9/3/2017

Télétravail et/ou travail en bureau satellite sur base volontaire : **maximum 3/5** du temps de travail sur une **base annuelle.**

Règlement de travail SPF BOSA

Aménagement du temps de travail flexible : principes !

Note de Service SPF BOSA

Accords pratiques et matériel

2.1. Principes pour l'application du régime de temps de travail flexible

1 - Fournir un **service de qualité** aux clients et aux services, **atteindre vos objectifs** et **garantir le bon fonctionnement** du service prime sur le télétravail ou le travail en bureau satellite

- Votre chef fonctionnel peut donc toujours vous demander **d'être présent(e)** à un moment donné (par ex. si votre présence est requise pour une réunion, pour la continuité du service, pour des urgences, …). Il vous en informe dans un délai raisonnable. Le télétravail et le travail en bureau satellite ne sont donc pas un droit que vous pouvez faire valoir à tout moment.

2 - Le régime de temps de travail flexible nécessite des mises au point permanentes et une **responsabilité mutuelle** entre vous et vos collègues, et entre vous et vos supérieurs

- **Concertez-vous** avec les collègues de votre équipe avant de faire du télétravail ou de travailler en bureau satellite et organisez une permanence si nécessaire *(avec au besoin un tour de rôle)*
- **Prévoyez le temps nécessaire au bureau** pour vous concerter et collaborer avec vos collègues
  - Veillez à ce que chaque membre de votre équipe sache quand vous êtes disponible et joignable (par ex. via Outlook)

3 - Afin d'éviter les potentiels risques psychosociaux liés au travail en ligne continu : essayez de trouver **un bon équilibre entre votre vie professionnelle et votre vie privée** *(respectez les prestations moyennes indicatives de 40 heures de temps de travail par semaine).* Vous partagez la responsabilité d'y veiller avec votre chef fonctionnel

2.2. Outils IT pour collaborer & matériel

Office 365

- Office : Word, Excel, Powerpoint, …
- OneDrive : Stockage des dossiers personnels
- Outlook : E-mail
- Skype for business : téléphoner, chatter, videoconférence
- SharePoint : partager des dossiers & collaborer
- Teams : téléphoner, chatter, vidéoconférence, collaborer

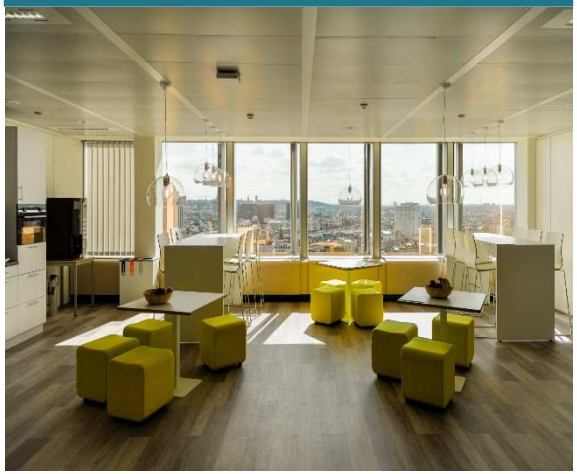
Matériel supplémentaire suite au contexte COVID19

3. BOSA Way of Working (BWOW)

Bureaux open space, bubbles, lounges, flex spaces, coffee corners, ….-> grand changement culturel !

Open Lounge
Espace inspirant pour des réunions courtes, brainstormings, pour faire une pause, …

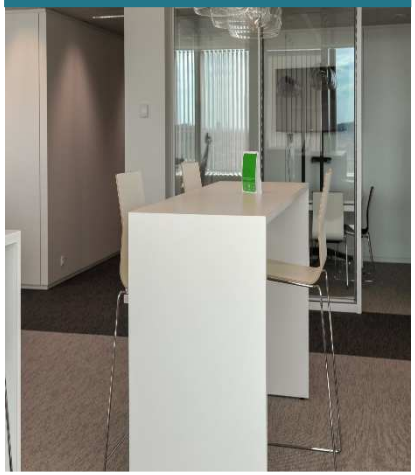
Coffee corners
Pour manger avec vos collègues ou pour des réunions informelles



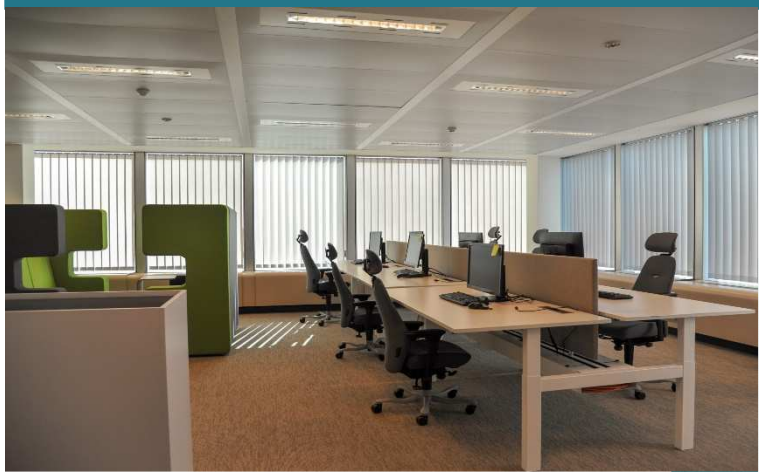
Private lounge
Espace inspirant pour les réunions courtes, pour faire une pause

Lieux de travail fermés (bubble rooms)
Quand vous devez téléphoner plus longtemps, être concentré(e) pour travailler, …

High table
Pour travailler debout, …



Bureau dans l'open space
Ici, vous travaillez à vos tâches quotidiennes



La charte BWOW

CHOISISSEZ VOTRE PLACE

Choisissez l'endroit où vous voulez travailler. Chaque équipe a sa propre zone de travail, mais vous pouvez toujours aller dans une autre zone ou à un autre étage, si vous devez travailler avec quelqu'un d'une autre équipe p.ex. Vous n'avez pas de place fixe, ce qui ne veut pas dire que vous devez changer de place tous les jours.

ADAPTEZ VOTRE STATUT

Faites savoir à vos collègues où et quand vous travaillez grâce à votre statut dans Skype for Business. Si nécessaire, activez le transfert d'appels vers votre GSM.
Indiquez également vos jours de télétravail dans votre agenda Outlook.

UTILISEZ LE BON ESPACE

Vos activités déterminent l'endroit où vous travaillez : passez vos longs coups de fil dans un bubble, organisez vos réunions dans une meeting room, mangez dans le coffee corner, etc. Consultez les autocollants et présentoirs pour de plus amples explications. Vous voulez travailler sans être dérangé ? Le télétravail est aussi une option, bien sûr.

PENSEZ À VOS VOISINS

Prenez soin de votre matériel de travail et respectez vos collègues. Ne parlez pas trop fort, utilisez un casque pour écouter de la musique, n'organisez pas de réunion à côté de vos collègues qui sont en train de travailler, etc. Faites preuve de bon sens et respectez les accords passés entre vous.

RANGEZ VOS AFFAIRES

Votre journée de travail est terminée ? Vous partez pendant plus de 3 heures ? Faites en sorte que vos collègues puissent travailler après votre passage : rangez ordinateur portable, souris, casque, ainsi que documents et affaires personnelles dans votre locker. Mettez la vaisselle dans le lave-vaisselle et jetez vos déchets.

PARTAGEZ VOS DOCUMENTS

Sauvegardez vos documents sur le SharePoint commun. Les avantages ? Vous retrouvez toujours facilement la dernière version (même si vous travaillez ailleurs), vous évitez l'envoi de gros fichiers par e-mail, vos collègues ont accès aux documents lorsque vous n'êtes pas là, etc. Et surtout... jetez les versions papier !

FONCEZ !

Fixez des objectifs réalisables avec votre dirigeant et reparlez-en régulièrement. Prenez vos responsabilités pour atteindre vos objectifs. Vous décidez de l'organisation de votre travail, en concertation avec votre équipe, tout en respectant votre bien-être.

4. Context COVID 19

Le télétravail est obligatoire (100 %). On ne peut venir au travail (Bruxelles) que si c'est nécessaire au bon déroulement du travail et à la continuité du service, et si votre directeur général le demande.

- **95 % fait du télétravail 100 %**
- Mesures spécifiques (école/crèches fermés)
- Mesures pour les fonctions pour lesquelles le télétravail n'est pas applicable
- Accompagnement des dirigeants (via focusgroup) → Comment garder les liens en équipe et dans l'organisation, comment travailler ensemble dans ces conditions particuliers, comment diriger à distance
- Les chefs doivent tenir compte des circonstances de travail (télétravail) lors de la fixation et l'atteinte des objectifs.

4. Context COVID 19

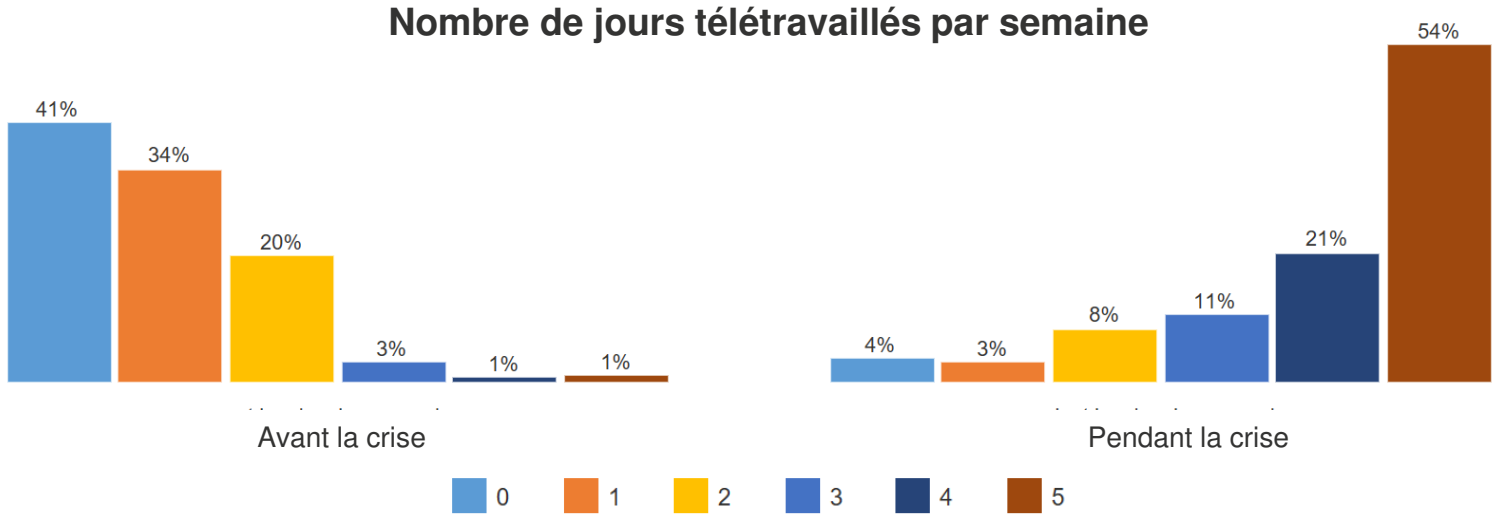
Points bloquants identifiés par les dirigeants dans le cadre de la gestion d'équipes à distance :

Cohésion	• **Maintenir les contacts** et échanges informels • Créer / maintenir la connexion et le **dynamisme dans l'équipe**
Communication	• Utiliser correctement les outils de communication et de collaboration afin **d'éviter toute surcharge** *(multiplication des e-mails, sollicitations constantes via le chat, appels téléphoniques lors des réunions, etc.)*
Collaboration	• Palier au **manque de créativité et d'innovation** induits par les brainstorming menés en ligne • **Fluidifier la collaboration** entre les équipes malgré la distance
Equilibre vie pro/vie perso	• Maintenir une **frontière claire entre travail et vie privée** *(équipes & managers),* en résistant notamment au sentiment de devoir toujours être **immédiatement disponible** en cas de travail à distance *(fin de la surveillance horaire)*
Intégration	• **Intégrer les nouveaux employés** dans l'équipe à distance

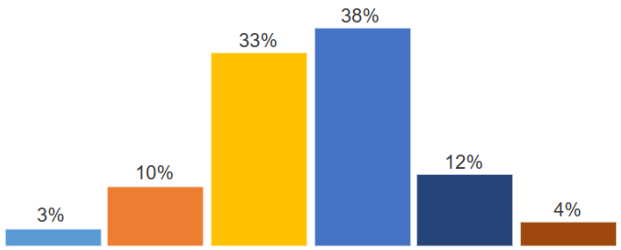
4. Context COVID 19

Exemples de problématiques traitées lors des focusgroup dirigeants

5. Résultats de l'enquête télétravail au niveau fédéral



Nombre idéal de jours télétravaillés



Pour plus de **70% des répondants**, l'idéal serait de pouvoir télétravailler entre **2 à 3 jours par semaine**.

Cette estimation fait l'unanimité auprès des répondants, quelque soit :

- *Leur **fonction** (dirigeante ou non)*
- *Leur **sexe***
- *Leur **âge***

Cf résultats détaillés en annexe

5. Résultats de l'enquête télétravail au niveau fédéral

Points clefs

- La **moitié des répondants estime que leur charge de travail est identique** en télétravail et en présentiel
- Parmi les participants ayant relevé une augmentation de leur charge de travail (un peu plus de 30%), il s'agit généralement d'un **plus grand nombre de tâches à effectuer**
- Près de **90% des répondants espèrent que la crise du coronavirus aura un impact durable sur l'augmentation du télétravail**
- **67%** espèrent quant à eux **une plus grande attention au bien-être** et près de la moitié attendent une plus **forte autonomie laissée au collaborateur**
- **Plus de 65%** des répondants indiquent que le **ce qui leur manque le plus en télétravail sont les contacts avec leurs collègues**
- Un peu **moins de 30%** d'entre eux regrettent également les **moments de réunion physiques**

6. Perspectives (T. Auwers)

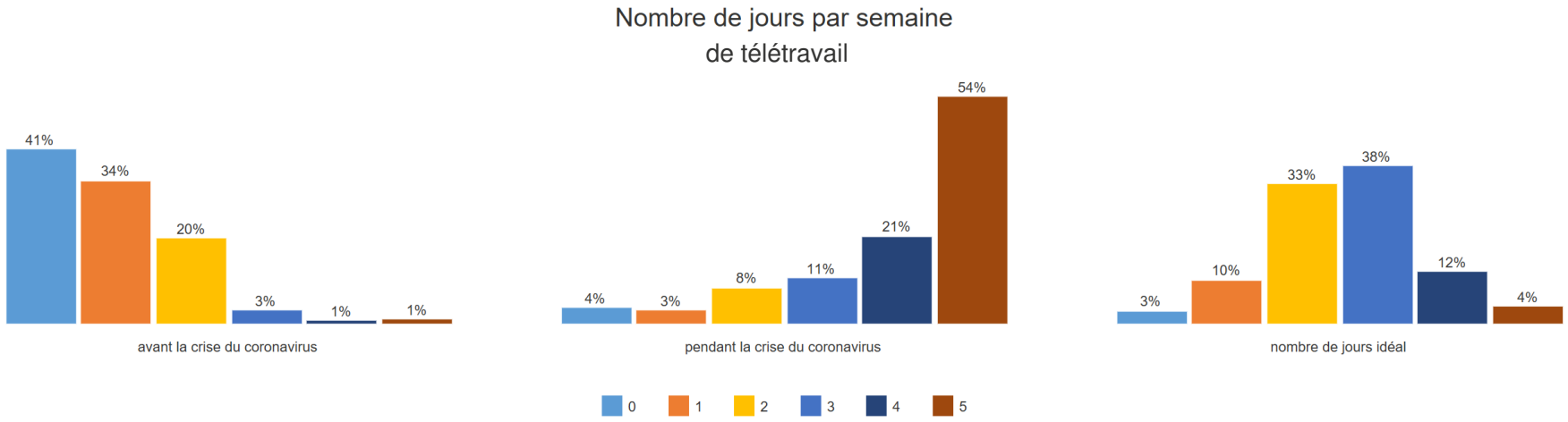
Développements à considérer si le télétravail généralisé devait être considéré à l'avenir comme étant la norme :

Espace de travail & logistique	ICT	Culture
• **Nouvelle politique pour les bureaux** • **Adapter l'aménagement des espaces de travail** et des salles de réunion • **Revoir la politique de remboursement** des frais de déplacement • Les économies réalisées sur la logistique *(coût des billets de train, coût de l'entretien des bâtiments, ...)* sont investies dans **le bien-être et l'ergonomie**	• Amélioration du **matériel/support ICT** • **Sécurité des données** • Investir dans la **technologie à long terme** • Développer les **outils de collaboration** • Mise en œuvre accélérée du concept **"Full digital"** • Un **modèle organisationnel innovant** pour tous les services publics fédéraux	• Culture de travail axée sur les **résultats, la responsabilité et l'autonomie** • Mettre davantage l'accent sur la **culture organisationnelle** pour contrer l'isolement du télétravail • Une bonne **politique de bien-être** • Soutenir les responsables vers un nouveau style de **leadership** • Développer certaines **compétences spécifiques**

Questions ?

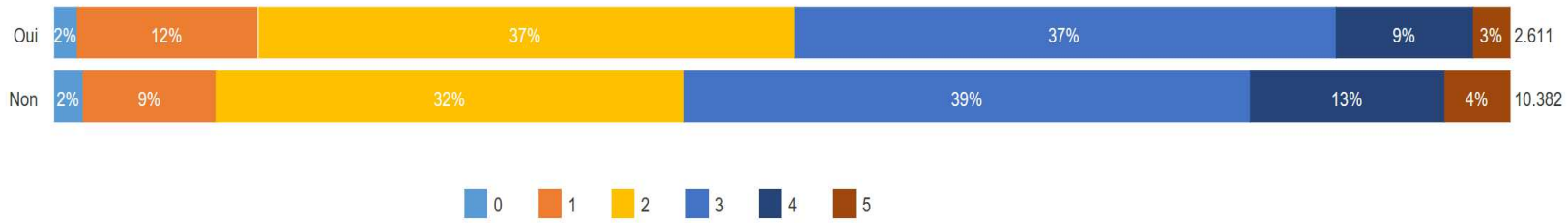
ANNEXES

Résultats de l’enquête télétravail au niveau fédéral



Résultats de l'enquête télétravail au niveau fédéral

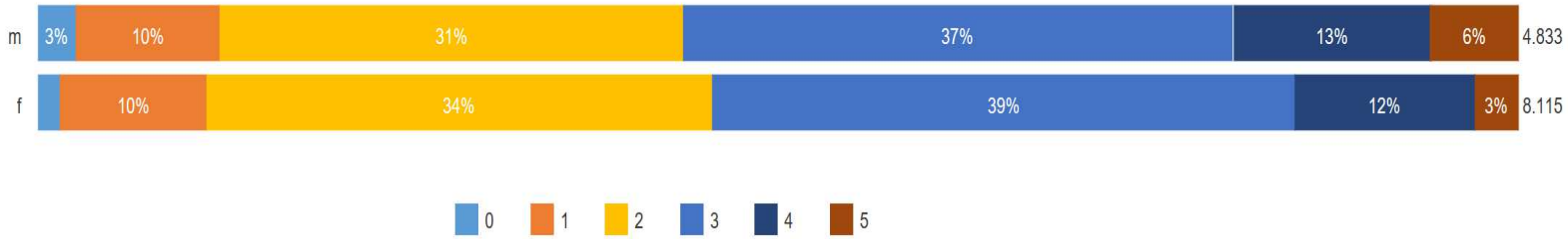
Nombre idéal de jours de télétravail - fonction dirigeante -



Moyenne	
Dirigeant	2,48
Non dirigeant	2,66

Résultats de l'enquête télétravail au niveau fédéral

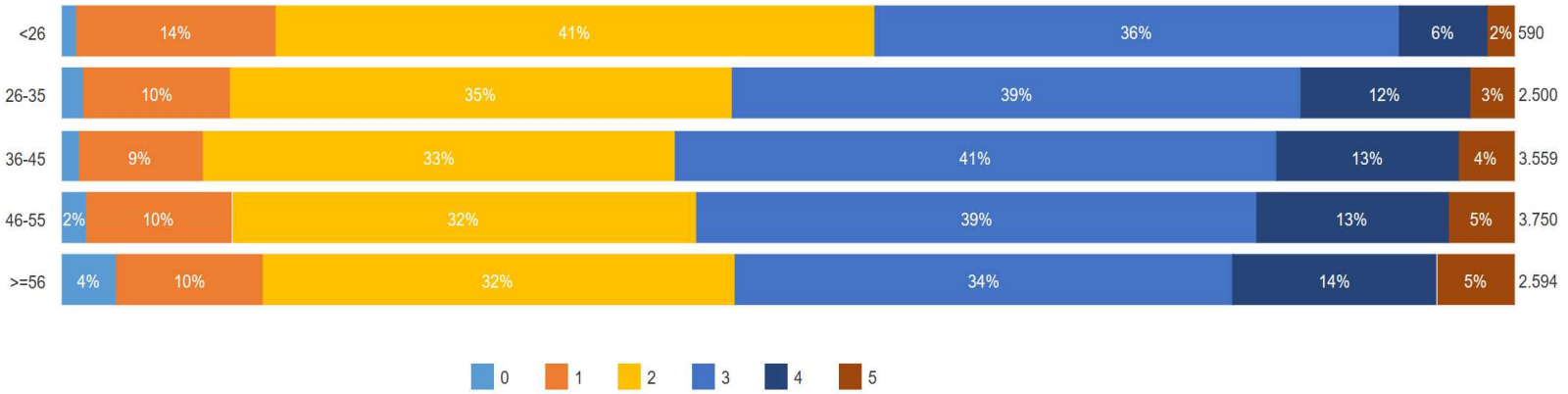
Nombre idéal de jours de télétravail - selon le sexe -



Moyenne	
Homme	2,67
Femme	2,60

Résultats de l'enquête télétravail au niveau fédéral

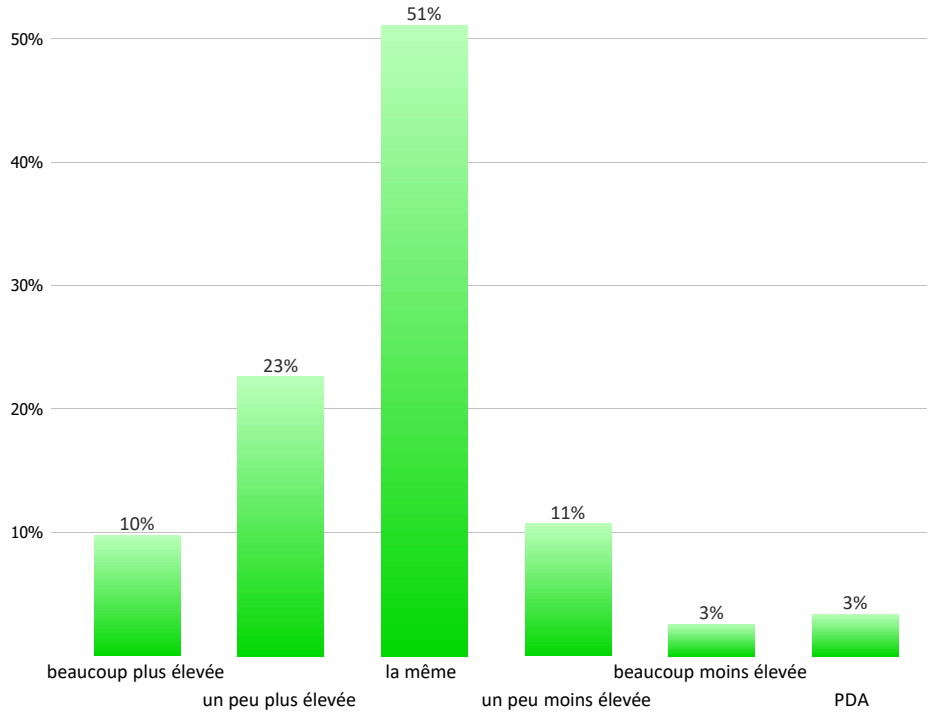
Nombre idéal de jours de télétravai
- selon la catégorie d'âge -



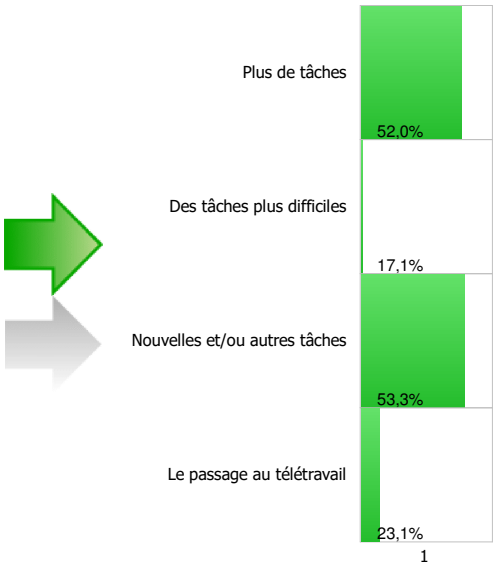
Moyenne	
<26	2,38
26-35	2,59
36-45	2,67
46-55	2,65
>=56	2,61

Résultats de l'enquête télétravail au niveau fédéral

Charge de travail

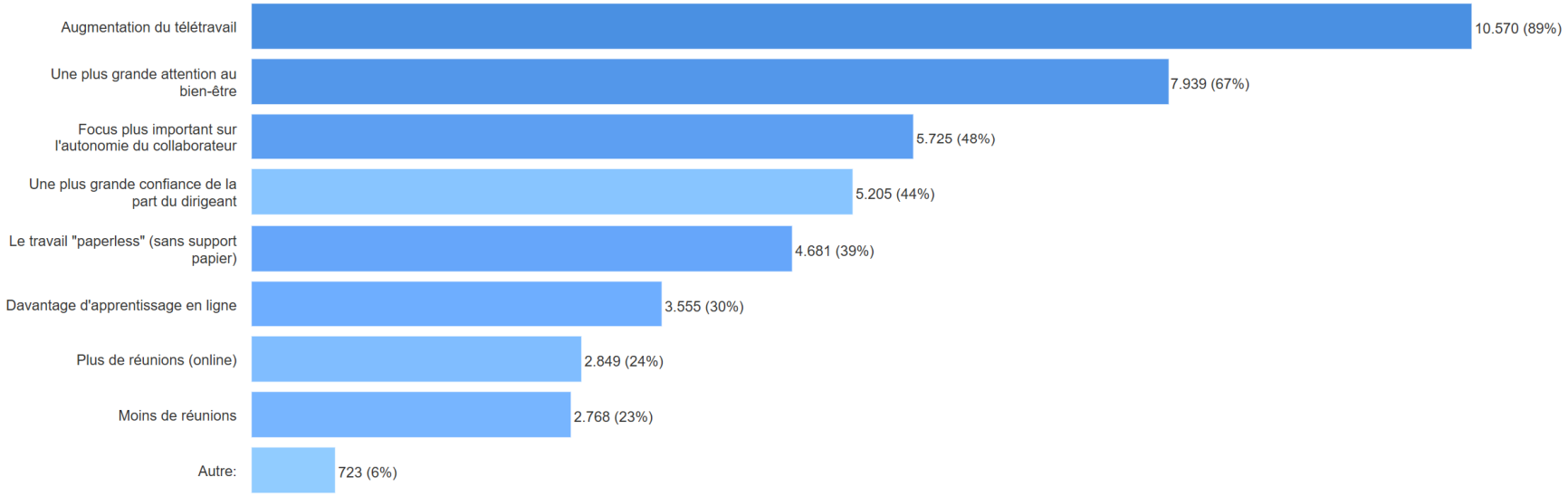


Qu'est-ce qui a augmenté votre charge de travail ?
- uniquement pour les participants qui ont indiqué que leur charge de travail a augmenté (beaucoup ou légèrement)



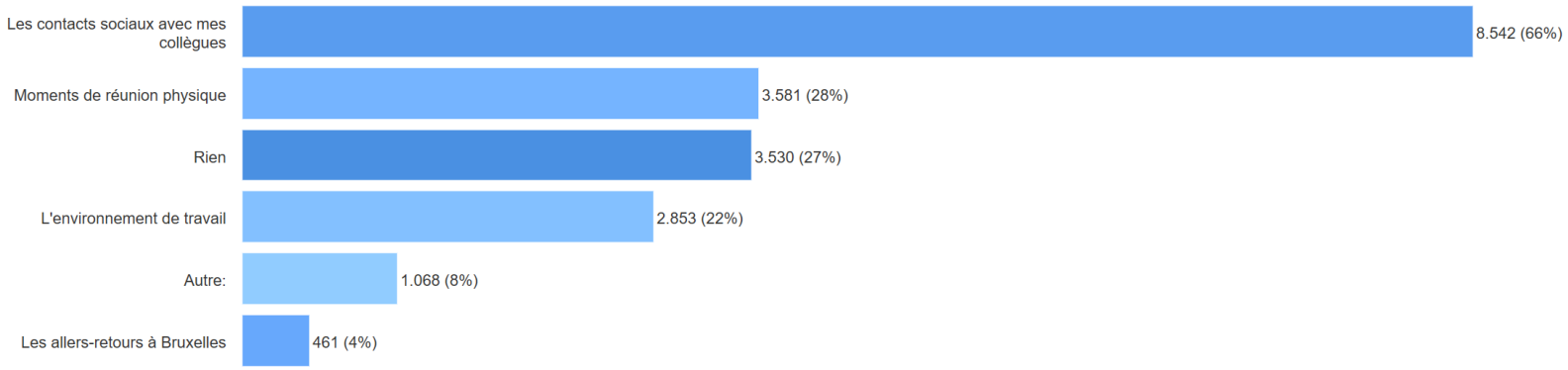
Résultats de l’enquête télétravail au niveau fédéral

De quelle manière espérez-vous que la crise du coronavirus aura un impact durable



Résultats de l’enquête télétravail au niveau fédéral

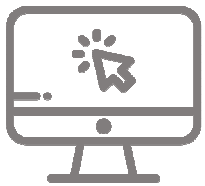
Quels sont les manques, liés au télétravail, ressentis par les collaborateurs lors de la crise du coronavirus ?



Temps d'échange

Merci de vous connecter à votre atelier via le lien GoToMeeting reçu par email hier :

1	Comment accompagner au mieux le déploiement du télétravail ?
2	Comment organiser le télétravail ?



Un problème technique ?

Pauline MARTIN

pauline.martin@finances.gouv.fr ou emrh.dgafp@finances.gouv.fr

Merci d'indiquer par mail un numéro de téléphone sur lequel vous contacter

Restitution des temps d'échange

Comment accompagner au mieux le déploiement du télétravail ?

Valentine Champenois (G.1A)
Célia Choimet (G.1B)
Sébastien Vernède (G.1C)

Comment organiser le télétravail ?

Mathilde Beaumont (G.2A)
Matthieu Boyeau (G.2B)
Lucie Jacquet (G.2C)

3 Points clefs / bonnes pratiques à adopter

Retrouvez la DGAFP et l'EMRH…

Sur le Portail de la Fonction Publique

Sur le LinkedIn de l'EMRH, suivez la programmation de l'EMRH

En vous abonnant à la chaine YouTube de la DGAFP, retrouvez les supports de formation scénarisés et les vidéos de la série Paroles de cadres

En vous abonnant à Vision RH

En vous abonnant au compte Twitter de la DGAFP

+ Des ressources clefs