

Note Méthodologique : Télétravail en Organisation du Travail

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

Le télétravail s'installe durablement et requiert un véritable système de management, au-delà d'un simple accord.

- Croisement des enjeux de santé, performance, attractivité.
- Alignement sécurité, confidentialité, ergonomie, qualité de service avec la flexibilité.
- Repères normatifs et rituels pour éviter glissements d'horaires et isolement.
- Outillage des responsables HSE et managers SST pour une démarche cohérente et documentée.

Point clé : Prévoir des marges d'adaptation encadrées, un principe de réversibilité et des modalités d'exception clairement arbitrées.

Objectifs de la mission

- Sécuriser l'activité, préserver la santé et maintenir la performance collective.
 - Clarifier un cadre formalisé et accessible (charte, procédures, consignes).
 - Garantir l'ergonomie et la conformité des équipements (EN 1335-1, EN 12464-1).
 - Prévenir les RPS et protéger les données (MFA, sauvegardes, droits d'accès – ISO 27001).
 - Équilibrer flexibilité et continuité de service avec des indicateurs consolidés périodiquement.
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre cible défini (populations, jours télétravaillables, exemptions) et indicateurs associés.
- Diagnostic documenté des risques (RPS, ergonomie, RGPD), cartographie et recommandations hiérarchisées.
- Cadre opérationnel: charte, procédures d'équipement/support IT, règles de joignabilité, matrices de responsabilités.
- Dotation minimale (siège, écran, périphériques), exigences d'éclairage et sécurité des données (chiffrement, MFA).
- Pilote représentatif avec indicateurs, boucles d'amélioration et ajustements.
- Plan de déploiement, kits de communication, critères d'éligibilité, gouvernance de suivi et accompagnement managérial.
- Revues périodiques, audits légers et mises à jour des documents; capitalisation des retours d'expérience.

Démarche méthodologique (étapes)

Résumé des étapes et livrables attendus.

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
1. Cadrage	Périmètre, populations, jours; revue des documents; indicateurs cibles.	Note de cadrage; principes de pilotage; périmètre cible.
2. Diagnostic	Analyse RPS, ergonomie, RGPD/SI; cartographie des risques; recommandations.	Diagnostic documenté; cartographie; plan d'actions priorisé.
3. Conception	Charte, procédures, règles de joignabilité; dotations; matrices de responsabilités.	Charte et procédures; référentiels dotation/sécurité; matrices de responsabilités.
4. Pilote	Périmètre représentatif; suivi d'indicateurs; boucles d'amélioration.	Bilan pilote; ajustements opérationnels.
5. Généralisation	Plan de déploiement; kits de communication; coaching managers; gouvernance.	Calendrier; supports de déploiement; rituels en place.
6. Revue & amélioration	Revue périodiques; audits légers; MAJ documents; consolidation des compétences.	Rapports de revue; mises à jour; feuille de route d'amélioration.

Étape 1 — Cadrage stratégique et périmètre

- Définir le pourquoi, la cible (populations, jours, exceptions) et les principes de pilotage.
- Revue des documents existants; définition d'indicateurs (qualité, RPS, performance).
- Résultat: base de cohérence, marges d'adaptation encadrées, réversibilité.

Étape 2 — Diagnostic des risques et exigences

- Évaluer RPS, ergonomie du domicile, RGPD et sécurité numérique; cartographier les risques.
- S'appuyer sur ISO 45003, EN 1335-1, ISO 27001.
- Résultat: diagnostic documenté et recommandations hiérarchisées.

Étape 3 — Conception du cadre

- Rédiger charte, procédures d'équipement/support, règles de joignabilité, matrices de responsabilités.
- Préciser dotation minimale, exigences d'éclairage et mesures de sécurité (MFA, chiffrement).
- Résultat: règles opérationnelles lisibles et traçables.

Étape 4 — Déploiement pilote et ajustements

- Tester sur un périmètre représentatif avec indicateurs et boucles d'amélioration.
- Ajuster répartition site/distance, volumes, droits d'accès.
- Résultat: bilan pilote et plan d'ajustements.

Étape 5 — Généralisation et accompagnement

- Déployer à l'échelle: plan, calendrier, communication, critères d'éligibilité.
- Coacher les managers (collectifs hybrides, RPS, charge); installer la gouvernance.
- Résultat: rituels légers (revues hebdo, points trimestriels) et sécurité intégrée au quotidien.

Étape 6 — Revue, amélioration continue et pérennisation

- Conduire revues périodiques (KPI, incidents, RPS, conformité); audits légers; MAJ documents.
 - S'appuyer sur ISO 45001 (revue) et ISO 27001 (contrôles d'accès).
 - Résultat: principes réaffirmés, supports actualisés, alignement durable.
-

Rôles & responsabilités

Rôles explicités dans la gouvernance du dispositif.

Manager

- Animer le collectif hybride et réguler la charge.
- Mettre en place les rituels (revues hebdo, points de charge).

HSE

- Piloter la prévention (RPS, ergonomie) et le DUERP.
- Suivre les plans d'action et indicateurs santé-sécurité.

IT

- Sécuriser les accès, mises à jour et sauvegardes (ISO 27001).
- Assurer le support et la continuité de service.

RH

- Cadre social, critères d'éligibilité et équité.
- Communication et accompagnement managérial.

Salarié

- Mettre en œuvre l'ergonomie à domicile et respecter la sécurité de l'information.
- Alerter en cas d'isolement, surcharge ou incident.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Revue des documents existants (accord/charte, procédures, DUERP).
- Analyse des métiers/activités télétravaillables et processus critiques.
- Exigences RGPD (art. 32) et référentiels cibles (ISO 45001, ISO 45003, ISO 27001; EN 1335-1, EN 12464-1).
- État des dotations et des environnements de travail à domicile.
- Cartographie des risques et des accès SI; règles de joignabilité envisagées.
- Indicateurs existants (qualité de service, charge, absentéisme, incidents sécurité).
- Populations cibles, rythmes hybrides et contraintes métier.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Gouvernance alignée sur ISO 45001/45003 (SST) et ISO 27001 (sécurité de l'info).
- Tableaux de bord homogènes et périodicité définie des revues (ex. trimestrielles).
- Rituels managériaux cadrés et légers (revues hebdo, points trimestriels de charge).

- Revues périodiques, audits légers; contrôle des accès (trimestriel) et traçabilité des sensibilisations.
- Mesure équilibrée performance–santé–sécurité; respect RGPD (art. 5).
- Boucles d'amélioration fondées sur incidents, irritants, données d'usage et retours d'expérience.
- Exceptions encadrées et réversibles, selon évaluation des risques et continuité de service.

CABINET SST - www.cabinet-sst.com - info@cabinet-sst.com