

GÉRER LE RETOUR DANS LES SERVICES DES AGENTS PLACES EN ASA COVID OU EN TÉLÉTRAVAIL 5 JOURS DEPUIS PLUSIEURS MOIS

CONSEILS PRATIQUES AUX DIRECTIONS

Précision à l'attention des membres du CNS

La diffusion de cette fiche sera liée à l'évolution des conditions sanitaires et sous réserve des consignes ministérielles qui seront données dans ce cadre. Elle est donc transmise à l'état de projet.

I. Objectif

Reprendre sa place en présentiel dans son service après une longue absence ou un télétravail prolongé peut être un moment difficile pour un agent. Si un assouplissement a parfois été possible pour les télétravailleurs non vulnérables qui souffraient d'isolement, les collègues placés en ASA Covid ou en télétravail 5 jours ont vécu plusieurs mois d'absence sur site en continu.

Malgré une prise de contact régulière par leur encadrement et un échange téléphonique avec le service RH de leur direction pour faire le point sur leur situation, leur retour physique au bureau doit se préparer en amont et en coordination avec les acteurs concernés.

Cette fiche propose des conseils pratiques afin d'assurer la réintégration dans les meilleures conditions des agents absents depuis plusieurs mois sur site (ASA COVID ou télétravail).

II. Contexte

Reprendre le travail peut être source d'anxiété : peur de retrouver un nouveau rythme et des contraintes horaires, de prendre les transports, difficulté de revenir au sein du collectif de travail...

L'angoisse de retourner au bureau peut donc être double.

- ➔ Inquiétude liée à la situation sanitaire

Le retour au bureau n'élimine pas la menace du coronavirus. Toujours présent dans l'hexagone, le(s) virus continue(nt) à créer de l'angoisse, laquelle pourrait même être ravivée par le fait de devoir évoluer dans un environnement collectif. Dès lors, cette part d'inconnu peut susciter des craintes, de la méfiance voire un manque de confiance envers les autres.

➔ Appréhension liée au contexte professionnel

Toute rupture du sentiment d'appartenance à la sphère professionnelle peut constituer une souffrance morale ayant pour effet une position de retrait par rapport au collectif de travail et une perte de motivation.

Un agent absent depuis de nombreux mois peut en quelque sorte s'être « fait oublier ». L'enjeu d'un retour organisé est donc d'abord d'éviter chez l'agent le sentiment du « *personne ne s'est aperçu de mon départ ni de mon retour* », une situation parfois rencontrée par certaines personnes éloignées longtemps du service.

III. Organiser le retour sur site des agents éloignés du service en raison de la crise sanitaire

- ① Le retour est organisé soit à l'initiative de l'agent (il prévient alors son service RH et son chef de service) soit à l'initiative du médecin du travail au regard de l'évolution des consignes sanitaires.
- ② Le service RH prend l'attache du médecin du travail pour obtenir les préconisations issues de l'entretien entre le médecin et l'agent.
- ③ Le service RH reste à l'écoute de l'agent lorsque celui-ci exprime des besoins spécifiques et répond à ses questions et l'informe des conditions de sa reprise.
- ④ Le service RH informe le chef de service ainsi que l'assistant de prévention de la date de son retour sur site et des éventuels aménagements de poste.
- ⑤ Le chef de service prépare le retour de l'agent et l'appelle pour lui confirmer la date de retour. Il informe les collègues de l'agent de la date de sa reprise.

L'échange direct entre le responsable de service (ou son adjoint) est essentiel pour les raisons suivantes :

- le service a continué à fonctionner sur site, ce qui provoque nécessairement une désynchronisation entre les deux parties (surtout pour les agents en ASA COVID);
- un échange verbal en amont permet d'atténuer l'angoisse et de rassurer l'agent sur ses conditions de retour;
- ce contact est d'autant plus important s'il s'agit d'un nouveau chef de service.

Le jour de la reprise :

- Le chef de service (ou son adjoint) accueille dès son arrivée dans le service l'agent et le reçoit individuellement ;
- l'objectif de cet entretien est de permettre à l'agent de se sentir le bienvenu et pleinement réintégré physiquement dans son service ;
- Le chef de service ne doit en aucun cas être à l'initiative d'un échange abordant la question médicale. Le responsable accueille un agent qui a été éloigné du service, pas un agent qui a été

en situation de vulnérabilité face à covid, cela relève du strict secret médical et de la vie privée de l'agent.

- Rester vigilant aux termes évoqués avec l'agent. Il convient d'éviter les propos empreints de compassion et de pitié, ce qui risque d'enfermer l'agent dans la catégorie « malade ou ancien malade », et non plus dans celle de collègue.

- L'agent doit à l'issue de l'entretien, savoir ce qu'on attend de lui dans le cadre d'une reprise organisée du travail sur site et quels sont les changements éventuels intervenus depuis son départ (liés au protocole sanitaire – collègues en télétravail – nouveaux arrivants – disposition des bureaux, évolution éventuelle des règles de sécurité au sein du service, etc...);

- **En conclusion**, prendre le temps de reformuler une synthèse de ce qui a été indiqué à l'agent ; cela permet de revalider ce qu'il a pu dire et vérifier que chacun a été bien compris.

« Avant de conclure cet entretien, je résume en synthèse ce que j'ai retenu de notre discussion sur votre reprise au sein du service « Est-ce bien cela ? Êtes-vous d'accord ? ».

- accompagner ensuite l'agent dans les services de manière adaptée à sa situation ; aujourd'hui, beaucoup de bureaux sont vides en raison du télétravail.

- Le chef de service informe le service RH et l'assistant de prévention de la reprise effective et des potentielles difficultés apparues lors de l'entretien (notamment si des aménagements complémentaires du poste de travail sont apparus depuis le départ de l'agent du service).

- Après quelques jours, le chef de service doit s'assurer de la bonne réintégration de l'agent au sein du service lors d'un temps d'échange informel avec lui.

IV. Organiser le retour sur site des agents en télétravail 5 jours non vulnérables

① Le service RH reste à l'écoute de l'agent lorsque celui ci exprime des besoins spécifiques et répond à ses questions et l'informe des conditions de sa reprise.

② Le chef de service prépare le retour de l'agent et l'appelle pour lui confirmer la date de retour. Il informe les collègues de l'agent de la date de retour.

L'échange direct entre le responsable de service (ou son adjoint) est essentiel pour les raisons suivantes :

- le service a continué à fonctionner sur site, ce qui provoque nécessairement une désynchronisation entre les deux parties;

- un simple échange verbal en amont permet d'atténuer l'angoisse et de rassurer l'agent sur le fait de pouvoir bénéficier des mesures de protection renforcées sur son lieu de travail ;

- ce contact est d'autant plus important s'il s'agit d'un nouveau chef de service.

Le jour de la reprise :

- Le chef de service accueille dès son arrivée dans le service l'agent ;
- le chef de service peut alors fixer des points de rendez-vous si nécessaire.

V. Détecter et mutualiser les informations sur les situations de détresse individuelle

Toute situation de fragilité détectée par le responsable de service doit être mutualisée avec les acteurs de prévention locaux (service RH, assistant de prévention, médecin du travail, assistant de service social).

Le pôle des agents en difficulté au sein du bureau RH2C est à l'écoute des directions pour leur apporter aides et conseils dans les situations les plus complexes.

La plateforme d'écoute peut également être sollicitée par l'agent ou par le responsable de service (appel gratuit 24H/24H, 7J/7J) au 0 805 230 809).

Fiche actualisée au 10 mai 2021