

TRAVAIL À DISTANCE EN PÉRIODE DE CRISE COVID-19

Bonnes pratiques à partager **Life** at Work
Ma qualité de vie au travail

**C'EST VOUS
L'AVENIR**  **SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**

Suite aux événements en lien avec le Covid-19, certains d'entre vous se sont retrouvés en situation de travail à distance total et/ou de management d'équipes, elles-aussi à distance.

L'équipe **Life** at Work aurait pu rééditer les divers guides existants sur le télétravail car certains éléments sont constants **MAIS le travail à domicile total en situation de crise sanitaire mondiale, est différent du télétravail pendulaire.**

En réalité la situation actuelle est celle d'une **continuité d'activité** consécutivement à une crise sanitaire inédite imposant pour certains de pratiquer le travail à domicile.

En plus de vos tâches professionnelles, il se peut fort que vous soyez amenés à devoir :

- Aménager plusieurs espaces de travail dans un même lieu d'habitation ;
- Vous assurer qu'en plus du réseau de l'entreprise, le réseau personnel tienne lorsque tous les membres de la famille travaillent en ligne ;
- Créer une routine à plusieurs, en aménageant temps pro, famille et perso ;
- Vous assurer que les cours des enfants sont suivis et les devoirs faits dans des conditions toutes nouvelles ;
- Veiller à ce que chacun fasse de l'exercice ;
- Faire plus de courses, assurer les repas matin, midi et soir, ...

Ces exemples démontrent que la situation n'est pas celle d'un télétravail pendulaire.

Ce guide, confectionné par les équipe **Life** at Work vise à **partager bonnes pratiques et conseils** pour mieux vivre cette période de travail à domicile en situation de continuité d'activité.

SOMMAIRE

1. LES PRINCIPES DU TRAVAIL A DISTANCE EN SITUATION DE CRISE
2. ORGANISER SON ESPACE DE TRAVAIL
3. CRÉER UN CADRE ET UNE AMBIANCE DE TRAVAIL
4. MAINTENIR UN ÉQUILIBRE VIE PRO / VIE PERSO
5. TRAVAILLER A DISTANCE AVEC DES ENFANTS
6. MAINTENIR LE LIEN – COMMUNIQUER ENCORE PLUS QUE D’HABITUDE !
7. UTILISER LES BONS OUTILS
8. ÊTRE ATTENTIF AUX RISQUES PSYCHO-SOCIAUX
9. FAIRE PREUVE DE BIENVEILLANCE ET DE COMPRÉHENSION
10. SE FORMER À DISTANCE
11. SE TENIR INFORMÉ

1. LES PRINCIPES DU TRAVAIL A DISTANCE EN SITUATION DE CRISE (1/2)

Principe général

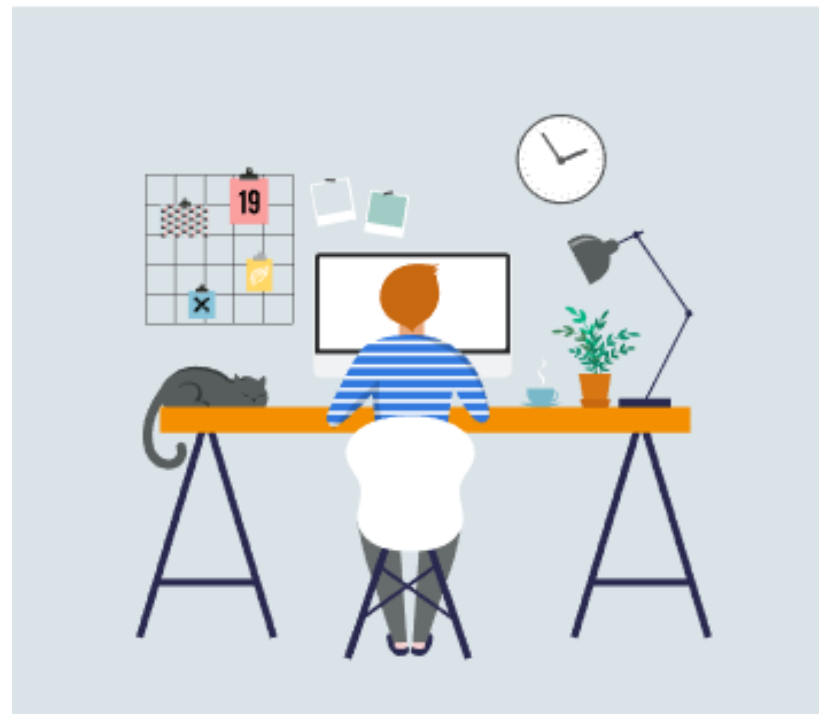
Le travail à distance en situation de crise **ne change pas le cadre de travail**.
A titre d'exemple si votre enfant est souffrant et que vous travaillez à distance, vous pouvez poser un jour enfant malade et adresser votre justificatif comme vous le feriez si vous étiez présent au bureau.

Principe de continuité et de diligence

Le travail à distance en situation de crise **n'est pas un mode de travail dégradé**.
Il vise à réaliser, dans la mesure du possible, les mêmes missions avec le même niveau de diligence qu'en configuration habituelle.

Principe de disponibilité

Veillez à continuer d'adopter des horaires de travail similaires à ceux que vous pratiquez habituellement pour répondre aux sollicitations de votre collectif de travail ou de vos clients. Soyez néanmoins attentifs à ne pas maintenir de manière prolongée un surcroît de travail ou d'amplitude horaires (travailler en continu sans se déconnecter y compris le soir & week-end, envoyer des mails en dehors des heures de bureau).



1. LES PRINCIPES DU TRAVAIL A DISTANCE EN SITUATION DE CRISE (2/2)



Principe de confiance et de transparence

Confiance réciproque entre le manager et le collaborateur

Le travail à distance (et notamment de crise) repose sur une relation de confiance réciproque entre le manager et le travailleur à distance. La transparence est le fondement de la confiance. Exprimez à votre manager vos difficultés, vos contraintes. Donnez-lui également de **la visibilité sur ce que vous faites** en lui faisant par exemple, et si nécessaire, des petits comptes-rendus.

Principe de proactivité

Identification conjointe par le collaborateur et le manager des tâches à prioriser

Certaines de vos missions habituelles pourraient ne pas être réalisables dans un contexte de travail à distance total et/ou prolongé. Il vous appartient de le signaler dès que possible afin d'envisager une solution palliative temporaire. Vous **devez à votre initiative, signaler** tous les dysfonctionnements et toutes les missions que vous n'êtes pas en capacité de réaliser.

2. ORGANISER SON ESPACE DE TRAVAIL

IL EST ESSENTIEL DE TRAVAILLER DANS UN ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ ET PROPICE AU TRAVAIL.

Un espace si possible dédié

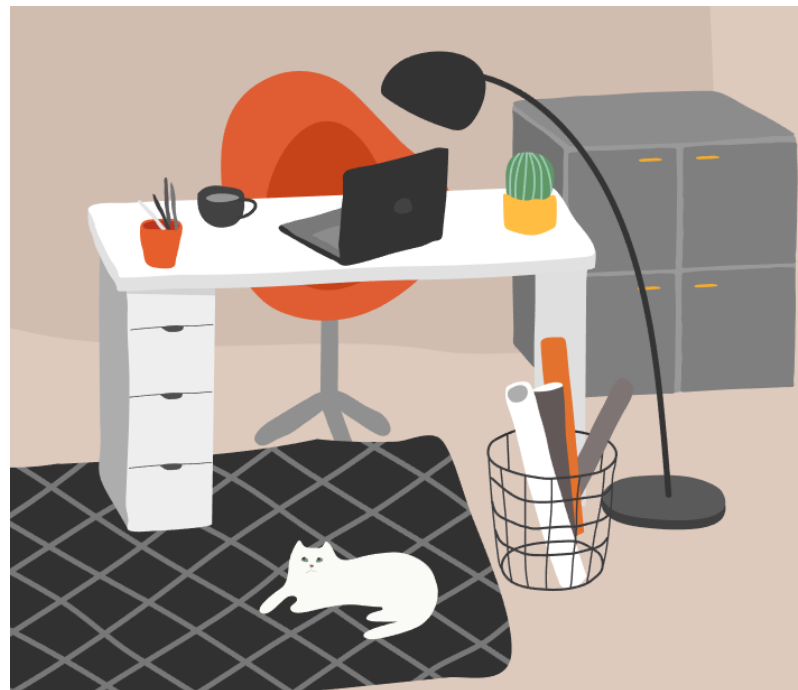
L'idéal est de disposer d'une pièce ou un espace dédié, c'est-à-dire que vous pouvez facilement délimiter du reste de votre domicile. Il est, en effet, généralement recommandé, dans la mesure du possible, de marquer une distinction entre cet espace et le reste de votre habitation (cette délimitation peut être symbolique en fonction des contraintes liées à votre logement).

Un environnement sécurisé

Veillez à ce que vos câbles d'alimentation et de connectique informatique soient disposés à l'abri du passage des personnes.

Un poste de travail approprié

Travaillez en position assise sur un siège face à une table. Vous allez en effet rester plusieurs heures dans votre position de travail. En travaillant par exemple dans un canapé, vous risquez de souffrir très rapidement de problèmes de dos ou de poignets.



ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

ÉCRAN DE VISUALISATION

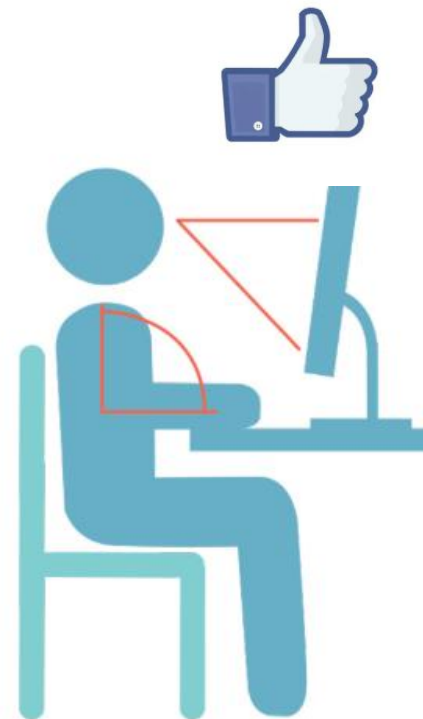
Dans la mesure du possible, soyez attentifs à ce que votre écran soit orienté de façon à :

- éviter tous reflets ou réverbérations susceptibles de vous gêner (ne pas positionner son écran face ou dos à une fenêtre) ;
- garantir une position physique confortable (veillez dans ce but à ne pas avoir à tourner la tête ou à l'incliner pour regarder votre écran).

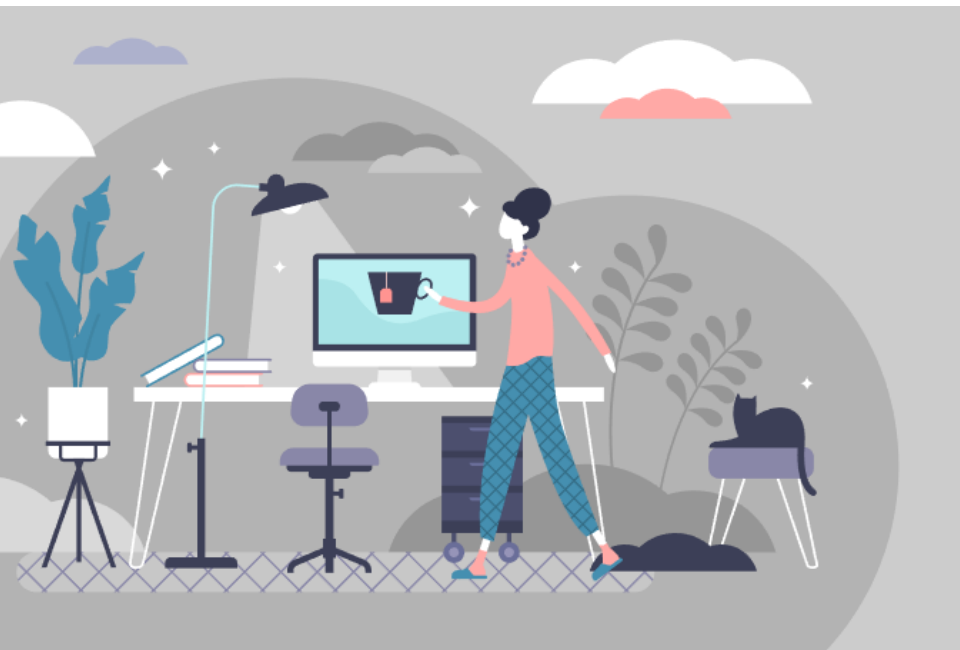
POSTURE À ADOPTER

En fonction du mobilier dont vous disposez à domicile, veillez à adopter une position physique adéquate, et notamment :

- Les cuisses horizontales et les pieds à plat sur le sol ;
- Le bas du dos et la courbure dorsale soutenus par le dossier du siège de travail ;
- Les avant-bras formant un angle d'au moins 90° et les mains dans le prolongement de l'avant-bras ;
- Les yeux ajustés au niveau du haut de l'écran.



3. CRÉER UN CADRE ET UNE AMBIANCE DE TRAVAIL (1/2)



**RECRÉEZ UNE AMBIANCE DE TRAVAIL
LA MISE EN CONDITION DE TRAVAIL PASSE PAR LE MENTAL**

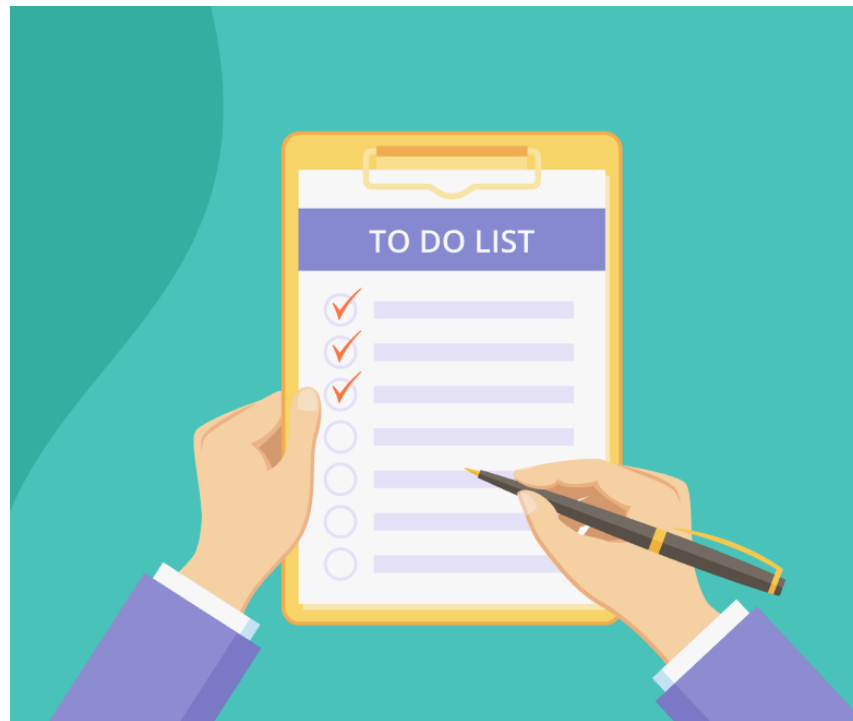
FAITES DONC COMME SI VOUS ALLIEZ AU BUREAU

- Prenez votre douche, habillez-vous, cela vous aidera à vous mettre dans un **état d'esprit professionnel**. Selon une étude de l'Université Northwestern, les employés, quelle que soit leur profession, accomplissent mieux leurs tâches lorsqu'ils portent des vêtements qui ont une « signification symbolique. »
- Commencez votre journée à la même heure que d'habitude et imposez vous un **cadre horaire** semblable à celui du bureau.
- Mettez-vous rapidement au travail après vous être installé
- Et qui dit horaires de travail dit... **pauses**. Pensez à en faire régulièrement, à marcher et à boire de l'eau.

CRÉER UN CADRE ET UNE AMBIANCE DE TRAVAIL (2/2)

LA RÉUSSITE D'UNE JOURNÉE DE TRAVAIL A DISTANCE PASSE PAR UNE **PRÉPARATION PRÉALABLE DE SA JOURNÉE** :

- Se fixer des **objectifs clairs et réalistes**.
- Faire un **bilan de sa journée** pour améliorer ses bonnes pratiques dès la journée suivante.

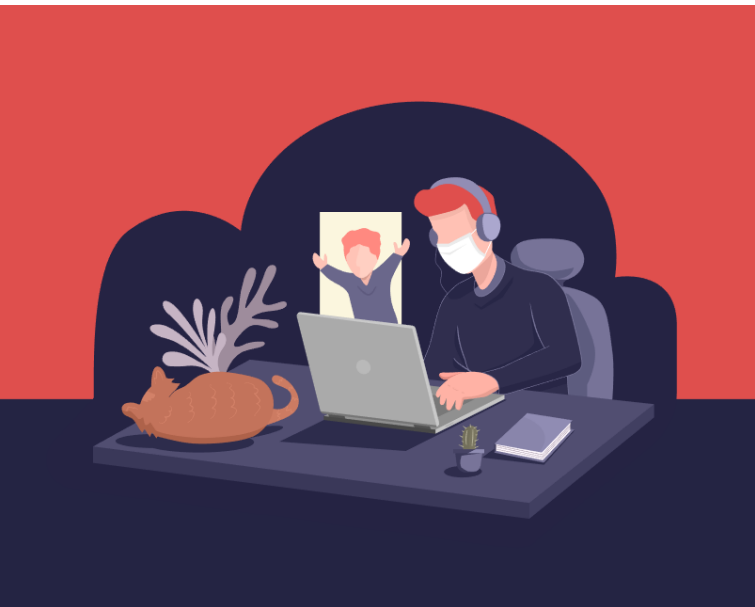


4. MAINTENIR UN ÉQUILIBRE VIE PRO / VIE PERSO



- **Évitez le chevauchement des tâches professionnelles et personnelles.** Ne faites pas faire les devoirs à vos enfants quand vous travaillez et ne travaillez pas quand vous regardez un film.
- **Prévenez** vos proches mais aussi vos collègues et fixez des règles strictes sur **votre indisponibilité** pendant les horaires de travail.
- Quand vous cessez de travailler, **pensez à fermer Outlook et Skype mais ne fermez pas votre session** pour éviter les problèmes de reconnexion le lendemain.
- N'oubliez pas **de poursuivre des activités extra-professionnelles** (lecture, musique, ...)
- Préservez une **bonne hygiène de vie** et pensez à **pratiquer une activité physique** (yoga, mouvements, sophrologie, marche, ...).

5. TRAVAILLER A DISTANCE AVEC DES ENFANTS



ECHANGEZ AVEC VOS ENFANTS

Si vos enfants sont en âge de comprendre, faites leur part de l'importance de respecter ces moments où vous êtes au téléphone, tout comme ces moments où vous êtes sur votre ordinateur et établissez un planning avec eux.

PRÉVOYEZ LEUR À L'AVANCE DES ACTIVITÉS

N'attendez pas d'être pris au dépourvu lorsque vos enfants viendront vous réclamer de l'attention. Établissez tout de suite une liste d'activités qu'ils pourront faire pour se désennuyer sans vous : bricolage, jeux de société, films ou livres. Faites cette liste tous ensemble !

RESPECTEZ VOTRE HORAIRE

Essayez, tant bien que mal, de respecter le même horaire que vous avez au bureau. Accordez-vous de petites pauses, durant lesquelles vous pourrez consacrer du temps de qualité à vos enfants, en participant à leurs jeux.

6. MAINTENIR LE LIEN (1/2)

EVITEZ L'ISOLEMENT

- Sollicitez des échanges réguliers et demandez de l'aide si vous en avez besoin
- Veillez à avoir des contacts sociaux pendant votre journée même virtuels.
- Soyez en lien régulier avec votre collectif de travail.

VOUS ETES MANAGER :

Ne laissez pas votre équipe seule, l'un de vos collaborateurs est peut-être isolé et démuni devant le maniement des outils.

Sur-communiquez par rapport à ce que vous feriez en présentiel :

- dites bonjour le matin par exemple ;
- papotez lors d'une pause à heure fixe ;
- relayez les informations de l'entreprise ;
- ne laissez pas les membres de votre équipe se poser des questions angoissantes sur la situation et sur leur travail ;
- montrez que vous êtes disponible.

Pensez à rappeler les consignes de sécurité à vos collaborateurs ou collègues et à aller à leur devant



MAINTENIR LE LIEN (2/2)

VOUS ETES MANAGER :

- Organisez **une réunion d'équipe par semaine** avec une orientation RH (comment vont les collaborateurs ?) et une orientation business (quelles sont les priorités de la semaine ; ce dont vous avez besoin pour travailler ?). Incitez votre ligne managériale à le faire également.
- Donnez la possibilité à tous vos collaborateurs de vous bloquer **un point individuel par semaine** (il peut être de 30 mn).
- Pensez à instaurer **un rituel d'équipe quotidien** (exemples : un call de 20-30 minutes pour passer en revue les objectifs de la journée, un point informel afin de capter les signaux faibles).
- N'hésitez pas **à formaliser les échanges** pour une compréhension partagée (ordre du jour, compte-rendu, dans un format court et simple).
- Remerciez vos collègues et collaborateurs pour leurs contributions.
- Continuez à **encourager les collaborateurs** (c'est d'autant plus important en cette période compliquée et à distance de faire du feedback positif).
- **Maintenir le lien avec toute votre équipe et avec chacun de vos collaborateurs** est d'autant plus important si vous managez une équipe à plusieurs vitesses de travail (activité critique en raison de la crise ou plus réduite). Vous devez adapter votre management à ce contexte et assumer d'avoir un management différent selon leur charge de travail. Soyez à l'écoute et vigilant quelle que soit leur situation.



7. QUELS OUTILS INFORMATIQUES PRIVILÉGIER ?



Dans le cadre du confinement lié à la crise COVID-19, plusieurs outils de communication permettent de garder le contact et de travailler à distance avec vos collègues, vos partenaires et vos clients



Cependant, de nombreux acteurs malveillants profitent du contexte actuel, augmentant les **risques cyber et de fuite d'information** (ex du phishing, des ransomwares, des fraudes au président...)



La stratégie globale vise à renforcer les capacités d'accès à distance (VPN) et **utiliser ainsi les outils habituels** mis à disposition par Société Générale, qui permettent une meilleure maîtrise des risques.

→ Consultez régulièrement la page **My Digital Workplace**, en cliquant sur le  figurant sur le bas de l'écran de votre poste SG



Lorsque les équipes ne sont pas connectées au réseau d'entreprise, ou lorsque les outils de l'entreprise ne permettent pas la communication à distance (par exemple si Skype n'est pas déployé), **le recours aux offres du marché est possible par dérogation dans le cadre de la crise : voir slides suivants**



La situation pouvant évoluer rapidement, ces consignes seront mises à jour en tant que de besoin



Vos contacts SSI : <https://ressources.safe.socgen/fr/interlocuteurs-ssi>

QUELS OUTILS INFORMATIQUES PRIVILÉGIER ? AVEC ACCÈS AU RÉSEAU SOCIÉTÉ GÉNÉRALE



Si vous avez un accès distant au réseau d'entreprise :

De façon générale, il faut veiller au respect du cloisonnement entre l'environnement Société Générale et l'environnement public. Il est important de respecter les règles en matière de sécurité de l'information

NB : Hors contexte COVID, la solution Skype permet de tenir des réunions vidéos avec partage des contenus professionnels depuis les terminaux professionnels, y compris avec l'externe. Dans le contexte COVID, pour éviter des surcharges du réseau, les fonctionnalités/capacités de Skype peuvent être réduites. Des solutions alternatives sont proposées.



Les ressources « réseau » sont précieuses, il faut les préserver notamment pour garantir un bon niveau de production et continuer d'assurer les activités vitales

- Respectez les directives données dans le cadre du plan de continuité d'activité
- **N'utilisez pas la vidéo**
- **Ne surfez pas sur Internet quelle que soit la nature du besoin** (News, Forum, ...).
Utilisez vos terminaux personnels (Smartphone, tablette, ...)



Utilisez les **outils mis à disposition par Société Générale** :

- **Skype** professionnel
- **SBC JIVE**; Collaboration sur **Office 365** Société Générale; SharePoint « on premise »;
- Mails professionnels sur smartphone : **BOXER** (ou Blackberry Work si vous n'avez pas migré)
- Tchat sur smartphone : **CITADEL TEAM** (sauf populations régulées qui ne peuvent pas utiliser de médias autres que ceux approuvés pour leurs activités. Tout usage de nouveau média doit être soumis à l'accord de la conformité de leur activité).

NB: la disponibilité de ces outils peut varier en fonction des BU/SU, et des contraintes réglementaires



Si vous souhaitez avoir recours à des outils « public » (ex : Zoom) :

- Sachez que **ces outils ne sont pas maîtrisés et présentent des risques de sécurité** (prise de main à distance, téléchargement de document), et de **saturation de nos accès web** par le recours massif à des flux vidéo
- **En tant qu'invité par un partenaire/client externe**: dans la mesure du possible, **demandez à votre contact d'utiliser un des outils SG**, ou **participez en utilisant votre smartphone** professionnel /personnel pour des échanges d'information limités à du C1-RESTREINT
- **En tant qu'organisateur** :
 - l'installation/ utilisation de ces outils publics sur un **PC SG est interdite**
 - mais autorisée sur votre **smartphone professionnel / personnel** pour des échanges d'information **limités à un niveau de confidentialité C1-RESTREINT**

QUELS OUTILS INFORMATIQUES PRIVILÉGIER ? SANS ACCÈS AU RÉSEAU SOCIÉTÉ GÉNÉRALE



X Si vous n'avez pas d'accès distant au réseau d'entreprise :

De façon générale, il faut veiller au respect du cloisonnement entre l'environnement Société Générale et l'environnement public. Il est important de respecter les règles en matière de sécurité de l'information

NB : Hors contexte COVID, la solution Skype permet de tenir des réunions vidéos avec partage des contenus professionnels depuis les terminaux professionnels, y compris avec l'externe. Dans le contexte COVID, pour éviter des surcharges du réseau, les fonctionnalités / capacités de Skype peuvent être réduites. Des solutions alternatives sont proposées.



Pour **garder le lien social et organiser le travail avec les équipes (rythme, répartition des sujets, qui fait quoi...)** :

- Vous pouvez utiliser les **outils digitaux grand public reconnus** (*WhatsApp, Zoom, ...*). **Évitez les solutions peu connues** (ex : start-up, outils locaux potentiellement surveillés...)
- Limitez vos échanges à **des informations de niveau C1-RESTREINT**
- Créer des **groupes privés** pour limiter les accès non autorisés, et avant d'ajouter des contacts, **vérifier l'identité de la personne** (ex : par sms)
- Utilisez exclusivement vos **terminaux personnels** (*PC, tablette...*), **ou votre smartphone professionnel** si vous en avez un



Pour **échanger sur du contenu professionnel avec des informations de niveau C2-CONFIDENTIEL**, utilisez :

- Le **tchat sur smartphone professionnel ou personnel : CITADEL TEAM** (*sauf les populations régulées (sauf populations régulées qui ne peuvent pas utiliser de médias autres que ceux approuvés pour leurs activités. Tout usage de nouveau média doit être soumis à l'accord de la conformité de leur activité).*)
- **Le recours à des outils « public »** (ex: *WhatsApp, Zoom,*) **est interdit à cause des risques** (*prise de main à distance, téléchargement de document...*)

EN SYNTHÈSE 1/2



SKYPE SG



CITADEL



WHATSAPP
ZOOM



Tout savoir sur l'utilisation de Zoom
dans le contexte Covid-19

<https://sbc.safe.socgen/docs/DOC-858324>

Discuter de façon informelle, prendre des nouvelles, entretenir le lien

- ✓ Depuis son PC pro en VPN en priorité
Audio uniquement

- ✓ Depuis son smartphone pro ou autres devices perso

- ✓ Depuis son smartphone pro ou autres devices perso

Organiser les tâches de l'équipe, son rythme, qui fait quoi, informations de niveau C1

- ✓ Depuis son PC pro en VPN en priorité
Audio uniquement

- ✓ Depuis son smartphone pro ou autres devices perso

- ✓ Depuis son smartphone pro ou autres devices perso

Echanger des documents, travailler sur le fond, informations de niveau C2+

- ✓ Depuis son PC pro en VPN en priorité
Fonctionnalités/capacités pouvant être réduites

- ✓ Tchat ou téléphonie* sur informations C2 possible, depuis smartphone pro ou autres devices perso

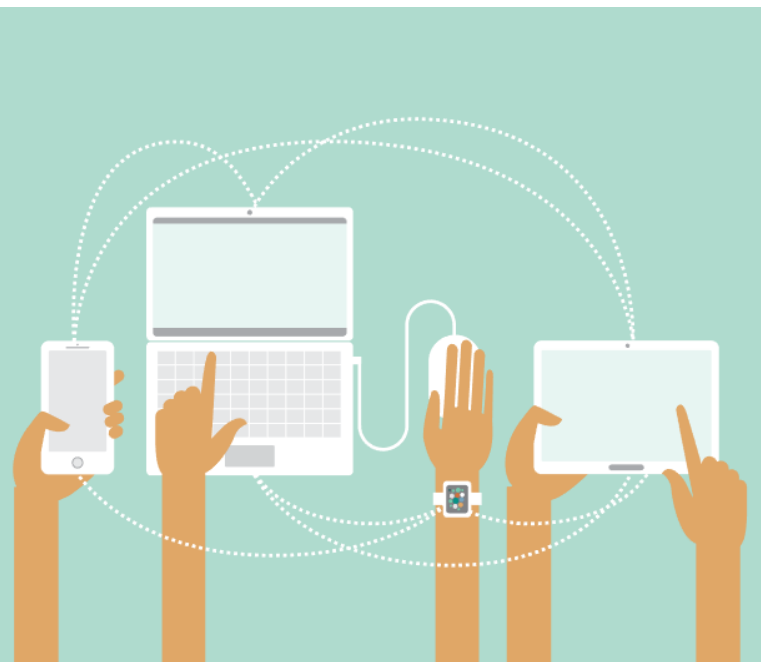


Rappels

- Les populations régulées pour lesquelles il peut être nécessaire d'enregistrer les conversations ne peuvent utiliser les solutions de type WhatsApp, CITADEL TEAM, ZOOM...etc. Pour toute précision à ce sujet contactez votre correspondant Conformité
- L'utilisation des outils personnels à titre professionnel est possible uniquement sur la base du volontariat, et à limiter à la période temporaire de la crise COVID-19
- Dans le cadre du travail à distance, veillez au respect de l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle

**Téléphonie
uniquement pour
les personnes
habilitées*

EN SYNTHÈSE 2/2



- **Le téléphone** : un coup de fil peut être perçu comme intrusif et oblige votre correspondant à sortir de son travail, à se déconcentrer. Si le téléphone est à privilégier pour **des sujets urgents et importants**, il est parfois fort à propos **pour prendre des nouvelles à chaud** (en veillant néanmoins à ne pas passer de coup de fil de manière intempestive). Enfin, si vous n'avez pas d'accès distant au réseau d'entreprise, le téléphone devient naturellement nécessaire comme outil d'échange.
- **La messagerie instantanée** : c'est peut-être l'outil le plus important du travailleur à distance. Il peut être utilisé pour chatter en mode synchrone (votre correspondant est à l'autre bout du fil) ou asynchrone (il répondra quand il sera disponible). Elle permet de recréer un collectif de travail virtuel. Après les premiers jours de bavardages, les conversations devraient se stabiliser au fur et à mesure que les participants prendront l'habitude de l'utiliser.
- **La conférence téléphonique** : cet outil vous permet d'organiser des réunions, partager des documents ou votre écran, chatter, ... Privilégiez **des réunions courtes, opérationnelles avec un ordre du jour, des actions**.
- **Le mail** : comme vous le constatez il ne vient pas en premier dans la liste des outils. Utilisez le mail pour **des sujets complexes** qui doivent laisser des traces écrites et pouvoir être archivés.

8. ÊTRE ATTENTIFS AUX RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (1/3)



A distance ces signaux faibles sont plus difficiles à percevoir mais il est important de pouvoir les identifier

- Raréfaction des échanges
- Horaires atypiques de travail et de connexion
- Engagements oubliés
- Cynisme
- Emojis 🥲 🥱 🥵 et ponctuation des messages écrits modifiés
- Vocabulaire appauvri
- Perception de l'anxiété lors des échanges verbaux

L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE (2/3)

UN DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT MÉDICO PSYCHOLOGIQUE AFIN D'AIDER LES COLLABORATEURS QUI EN ONT BESOIN

1. Sur le périmètre SGPM, mise en place d'un **accompagnement psychologique** personnalisé via des entretiens téléphoniques ou par Skype avec un psychologue du lundi au vendredi de 9h à 19h. Un **psychologue du cabinet PREVENTIS** est dédié à la prise en charge de chaque périmètre. Merci de ne contacter que celui qui est affecté à votre entité. Les filiales ont leur propre dispositif d'accompagnement médico-psychologique.

DR hors Ile-de-France	Monika Gaire - 06 23 45 53 51*
DRIF Nord et Sud + Centraux BDDF + IBFS + ITIM	Isabelle Santarelli - 06 88 75 74 16*
Centraux (hors BDDF) + GBIS	Julie Corfmat - 06 86 28 80 51*

**Dans l'hypothèse où la psychologue serait déjà en communication, vous devrez laisser votre nom et votre numéro de téléphone sur la messagerie afin d'être rappelé au plus vite.*

L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE (3/3)

2. Une **plate-forme téléphonique proposée par la Mutuelle Société Générale** prend le relais, en particulier le week-end et le soir. Elle fonctionne 24h/24, 7j/7. Vous pouvez entrer en contact avec un psychologue clinicien qui vous aidera à réduire le stress lié au contexte actuel. La plate-forme est joignable **au 01 42 13 03 37 en tapant sur la touche 3**. Notez que ce service est réservé aux adhérents de la Mutuelle (CDI, alternants, CDD de plus de 6 mois ou de moins de 6 mois ayant fait une demande d'adhésion), et qu'il convient de se munir **du numéro d'adhérent** figurant sur votre carte de mutuelle pour y avoir accès.
3. Un **service de téléconsultation proposé par la Mutuelle Société Générale** complète le dispositif d'accompagnement (cf. page suivante). Il permet aux adhérents d'être mis en relation rapidement par visio ou audio conférence, avec un médecin généraliste qui pourra délivrer si nécessaire une ordonnance.
4. Une **ligne téléphonique dédiée est mise en place pour contacter le service médical Société Générale** au 01.42.14.11.10 du lundi au vendredi entre 9h et 17h. Ce service complète celui qui assure le suivi médical régulier des collaborateurs en temps normal.
5. Le **service social** reste à disposition en cas de besoin au 01.42.14.45.77 du lundi au vendredi entre 9h et 17h.

ZOOM SUR LE SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION DE LA MUTUELLE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE POUR SES ADHÉRENTS

information

TÉLÉCONSULTATION VOTRE MUTUELLE VOUS ACCOMPAGNE



Vous souhaitez consulter un médecin ou vous avez des doutes sur une potentielle contamination au coronavirus COVID-19 ?

Vous bénéficiez d'un service de **téléconsultation** opéré par MesDocteurs et disponible via le site de la Mutuelle SG et le portail **ima santé**. Ce service intègre une **solution dédiée à la prise en charge du coronavirus**.



DANS QUELS CAS TÉLÉCONSULTER ?

- Vous souhaitez consulter un médecin sans lien avec le coronavirus COVID-19.
- Vous présentez les symptômes du coronavirus COVID-19 (fièvre, toux, difficultés respiratoires...) ou vous avez été diagnostiqué porteur.



COMMENT ACCÉDER AU SERVICE ?

1. Via le site de la Mutuelle SG, accédez à **ima santé**
2. Connectez-vous en cliquant sur **Me connecter** en haut à droite de la page d'accueil.
3. Cliquez sur **M'inscrire** pour vous identifier.
4. À partir de la rubrique **Services**, cliquez sur l'encart **Téléconsultation** puis sur **J'accède au service**.



J'accède au service

5. À la demande de la Direction générale de la Santé, et dans la perspective de recherches épidémiologiques, une demande de consentement est réalisée et un **formulaire de saisie de données personnelles** est à compléter par le patient (date de naissance, numéro de téléphone, numéro de Sécurité Sociale, genre et adresse). Ces données seront anonymisées.

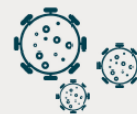
6. Selon votre cas, cliquez sur **Téléconsultation COVID-19** en haut de page ou sur l'un des deux canaux de téléconsultation hors COVID-19 en bas de page.



Dans le parcours utilisateurs hors COVID-19, afin de fluidifier et de faciliter les échanges entre les patients et les médecins, les téléconsultations sont désormais possibles via deux canaux : visio ou chat (avec ou sans caméra).



7. Après avoir renseigné avec précision vos symptômes, vous serez mis en contact avec un médecin généraliste en appel visio. Il vous délivrera si nécessaire une ordonnance et un arrêt de travail.



À NOTER

En raison des circonstances sanitaires exceptionnelles, l'attente peut être plus longue que prévue pour accéder au service ou lors de la prise en charge de votre demande par un médecin (entre 15 et 20 minutes d'attente en moyenne). Nous vous invitons à patienter en restant sur la page d'attente sur laquelle vous vous trouvez.



MA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libérée, entreprise régie par la Loi des Assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris, CS 40000, 79033 Niort Cedex 09, soumise au contrôle de l'ACPR situé 4 Place de Budapest, 75436 Paris, Cedex 09. Réalisation Pôle Santé, Bien-Vivre - Groupe IMA - MARS 2020 - Crédit photos © Shutterstock LLC.

9. FAIRE PREUVE DE BIENVEILLANCE ET COMPRÉHENSION



Nous vivons une situation inédite avec, pour certains, la découverte du travail à distance, des outils et des usages qui y sont associés, et cela sans préparation préalable.

Alors soyez bienveillants, aidants et prévenants pour vos collègues.

VOUS ETES MANAGER :

- Tenez compte des **situations individuelles**
- **Rassurez** sur les objectifs et les attendus
- Installer un climat **de sécurité émotionnelle**

Une offre de coaching individuelle et collective est mise à disposition des managers et de leurs équipes.

(cf. slides de l'offre en ANNEXES)

10. SE FORMER À DISTANCE

Le Groupe dispose d'une **offre riche et variée de formations à distance**, pour la plus grande majorité en libre accès : formats courts et pédagogiques, parcours certifiants nécessitant un investissement en temps plus important, vidéos, quizz de validation, formations à la demande...



Des thèmes de formations liés à cette période particulière

Pour vous accompagner pendant la période de crise liée au Coronavirus, pour ceux qui le peuvent, et pour ceux dont l'activité professionnelle le permet, nous avons réalisé une sélection de formations en lien avec cette période particulière :

- **Travailler à distance** : être efficace à distance, booster son efficacité, communiquer à distance, ...
- **Efficacité et bien-être au travail** : le bien-être au travail, gagner en sérénité et en efficacité, arrêter de stresser et rester zen
- **Manager à distance** : motiver et engager son équipe, développer la coopération, développer son écoute, ...

Des thèmes autour de la transformation digitale

Parce que cette crise a démontré l'importance de maîtriser les outils de travail et de communication à distance (visio-conférence, partage de documents...), que cela concerne la sphère professionnelle ou privée, et qu'elle a accéléré et imposé l'adoption de nouvelles pratiques digitales (e-commerce, téléconsultation médicale...), nous vous proposons un ensemble de contenus sélectionnés pour vous aider à vous familiariser ou approfondir vos connaissances en matière de **transformation digitale**, d'**intelligence artificielle & data** ou encore de **communication digitale**.

10. ACCEDER AUX FORMATIONS À DISTANCE

De très nombreux cours en ligne sont en libre accès sur MyLearning et sur les plateformes de cours en ligne. Pour y accéder :

- **My Learning pour retrouver les formations à distance du Catalogue Groupe** : connectez-vous avec votre device professionnel en utilisant l'accès VPN. Si vous rencontrez des difficultés à vous connecter via VPN, vous pouvez vous connecter via votre device personnel et votre mot de passe Gaia.
- **Coorpacademy pour accéder à une nouvelle génération de formations proposant de nombreux sujets tendances autour de compétences essentielles, avec des contenus courts et pédagogiques** : nous vous invitons à utiliser votre device personnel et à vous munir de votre identifiant (mail professionnel) et de votre mot de passe GAIA pour vous connecter à la plateforme <https://mooc-socgen.coorpacademy.com>
- **Coursera pour découvrir l'offre de formation certifiante et acquérir les compétences de demain** : connectez-vous à la plateforme publique Coursera <https://www.coursera.org> depuis le terminal de votre choix et en utilisant de préférence votre adresse mail professionnelle. L'inscription sur la plateforme publique de Coursera est gratuite et vous permet de suivre en auditeur libre les cours. Si vous souhaitez également obtenir les certifications payantes proposées par Coursera, nous vous invitons à nous envoyer une demande par mail à l'adresse suivante : FR-LEARN-COMMUNITY@socgen.com. Nous pourrions ainsi vous attribuer une licence Société Générale. **Ne réglez pas les certifications avec votre carte bancaire sur la plateforme publique Coursera !**
- **Vodeclis pour progresser sur de nombreux sujets autour de vos logiciels et services web** : l'accès à Vodeclis sur BYOD est possible via l'adresse : <https://sg.lms.vodeclis.com> en s'identifiant via Gaia/InWebo/RSA SecurID. Nous vous conseillons de ne pas consulter Vodeclis sur votre poste Société Générale, en particulier si vous n'êtes pas sur site, mais en accès distant.

Attention, les plates-formes Gaia et InWebo peuvent également être surchargées. Veuillez-vous connecter en dehors de la plage horaire 7h00-11h00.

10. L'OFFRE DE FORMATION



Une question sur l'offre de Formation ?

Rendez-vous sur la **Communauté Learn@Sg** pour découvrir toutes les informations relatives à l'offre de formation Groupe, les dernières actualités Formation, les bonnes pratiques et bien plus encore ! [Rejoignez la Communauté Learn@SG](#)

Suivez également SG News,

2 articles par semaine vous donneront des pistes pour vous former et préparer demain dans le contexte actuel.

11. SE TENIR INFORMÉ

Intranet MySG/ Portail Groupe (Actualités, Q&A, ...)

The screenshot shows the MySG/ Portail Groupe intranet homepage. At the top left, it features the logo "C'EST VOUS L'AVENIR" and "SOCIÉTÉ GÉNÉRALE". Navigation links include "LE GROUPE", "RÉGIONS & PAYS", "SG NEWS", and "SG BUSINESS & COMMUNITIES". A search bar is located at the top right. The main content area is divided into several sections:

- TOUS UNIS CONTRE LE VIRUS**: A banner with a person in a blue protective suit and a "FAIRE UN DON" button. Below it, text reads: "CRÉATION D'UN PROGRAMME DE SOLIDARITÉ MONDIAL ET SOUTIEN DE L'OPÉRATION 'TOUS UNIS CONTRE LE VIRUS'".
- INFORMATION GROUPE SUR LE COVID-19 (CORONAVIRUS)**: A red banner with "Nouveau Q&A" and "LES RÉPONSES À VOS QUESTIONS".
- RESTONS EN CONTACT AVEC SCNEWS !**: A banner with a laptop and smartphone, and text: "Nouvelle procédure de téléchargement simplifiée". Below it, a "TÉLÉCHARGEZ L'APPLI" button.
- Articles**: Three news items with dates (02/04/2020) and titles:
 - "« LES VALEURS QUI NOUS UNISSENT VONT NOUS PERMETTRE DE RELEVER LES DÉFIS »" - Trois questions à Diony Lebot.
 - "COVID-19, NOS COLLABORATEURS TÉMOIGNENT" - Gareth Hugues au Royaume-Uni.
 - "LES COULISSES DU SERVICE DE PAIE EN TEMPS DE CRISE SANITAIRE" - Comment votre salaire en France a été versé en temps et en heure.
 - "COVID19: NOS COLLABORATEURS TÉMOIGNENT" (dated 01/04/2020).
- Navigation Bar**: A dark green bar with icons and labels for "COLLABORATEURS", "CLIENTS", "CODE SG ET RÉGLEMENTATIONS", "CULTURE & CONDUITE", "INNOVATION", "RSE", and "DROIT D'ALERTE".
- INFORMATION GROUPE SUR LE COVID-19 (CORONAVIRUS)**: A red banner at the bottom right.

SG News, sur votre mobile



**TÉLÉCHARGEZ
SG NEWS
SUR VOTRE
MOBILE**

Disponible sur les stores publics



**AVEC SG NEWS,
RESTEZ EN CONTACT
SANS ÊTRE AU
BUREAU**

POUR PARTAGER DAVANTAGE

RETROUVEZ EGALEMENT DES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES SUR :

SBC LIFE AT WORK

<https://sbc.safe.socgen/groups/life-at-work>

ANNEXE

L'offre de coaching

L'OFFRE DE COACHING DU GROUPE POUR ACCOMPAGNER LA CRISE ACTUELLE 1/2

La situation actuelle peut engendrer des demandes d'accompagnement, que l'équipe de coachs internes du Groupe va prendre en charge dans les conditions de professionnalisme et de déontologie habituelles

3 OFFRES SONT PROPOSÉES AUX MANAGERS ET LEURS ÉQUIPES :

- 1** Intégrer, le temps de la crise, un **Groupe de COREZ** (résolution de problèmes en groupe)
 - Pour partager avec des pairs des bonnes pratiques, trouver des idées pour un problème opérationnel ou managérial, prendre un temps de recul
 - Pendant 1H / 1 fois par semaine
- 2** Intégrer, le temps de la crise, un **Groupe de COREX** (partage d'expériences et soutien en groupe)
 - Pour partager avec des pairs son expérience de la situation inédite actuelle, donner et recevoir du soutien et préserver le lien
 - Pendant 1H / 1 fois par semaine
- 3** Être accompagné en **Coaching individuel bref**:
 - Sur une situation professionnelle critique, par un coach interne
 - Selon une durée et une fréquence déterminées avec le coach en fonction de la situation à travailler

L'OFFRE DE COACHING DU GROUPE POUR ACCOMPAGNER LA CRISE ACTUELLE 2/2

Pour accéder à l'offre coaching du Groupe, c'est simple, contactez un coach interne de l'équipe de crise. En fonction du besoin, le coach vous orientera et organisera l'accès au dispositif adéquat. Cette offre est disponible en français et en anglais.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Carole Marchandet 0672310176 carole.marchandet@socgen.com	Hugues Fourault 0681536855 hugues.fourault@sgcib.com	Valérie Baudouin 0679015135 valerie.baudouin@sgcib.com	Frédéric Tourand 0664193253 frederic.a.tourand@socgen.com	Joëlle Barber 0607240724 joelle.barber@sgcib.com
Anne Defois 0686313201 anne.defois@socgen.com	Leila Lamaire Maringer 0678375804 leila.lamaire-maringer@socgen.com	Cyrille Thieullet 0660427764 cyrille.thieullet@socgen.com	Maha Balafrej Tunesi 0698977566 maha.balafrej-tunesi@socgen.com	Muriel Huet 0642846756 muriel.huet@sgcib.com
Pour IBFS Jocelyn Phelps 0676721414 jocelyn.phelps@socgen.com	Pour BDDF Karin Duval 0631879993 karin.duval@socgen.com	Pour BDDF Caroline Chamorro 0620012948 caroline.chamorro@socgen.com	Pour BDDF Magda Galkiewicz 0698505085 magdalena.galkiewicz@socgen.com	

Nous vous alertons sur la sur-sollicitation de prestataires en coaching, et cabinets de consultants divers qui ne sont pas référencés par le Groupe en coaching et vous remercions de passer par cette équipe de crise pour toute demande d'accompagnement.

**C'EST VOUS
L'AVENIR**



**SOCIETE
GENERALE**