

LES RÈGLES D'OR DU TÉLÉTRAVAIL : COMMENT OFFRIR À VOS EMPLOYÉS UNE EXPÉRIENCE POSITIVE

À l'échelle du pays, les entreprises adoptent des politiques de télétravail en réponse aux appels de nos gouvernements à la distanciation sociale. Or opérer un tel virage en peu de temps est certainement plus facile à dire qu'à faire. Si votre entreprise permet le télétravail pour la première fois, vous vous interrogez peut-être sur les mesures à prendre sur-le-champ en matière de technologie et d'encadrement. Les entreprises qui voient leur nombre de télétravailleurs bondir doivent quant à elles repenser leur façon de motiver et d'impliquer le personnel, qui plus est pour une période indéterminée.

Pour apporter un peu de lumière, nous avons préparé une liste de pratiques qui vous aideront à offrir une expérience de télétravail positive à vos employés, tout en assurant la continuité de vos activités.

Vous mettez en place une politique de télétravail pour la première fois? Voici ce que vous devez faire sans tarder.

- **S'assurer que les employés ont les ressources nécessaires pour travailler à domicile**

Si les besoins varient d'une entreprise à l'autre, les employés ont généralement besoin d'un ordinateur portable, d'un casque VoIP et de certains périphériques. Veillez aussi à ce que vos employés aient les outils collaboratifs nécessaires : applications de messagerie, outils de vidéoconférence, espace de stockage en ligne, etc.

- **Mettre en place une infrastructure informatique adaptée**

Les employés peuvent-ils accéder à distance et de manière sécurisée à leurs courriels et aux lecteurs partagés? Peuvent-ils compter sur un soutien technique efficace en cas de besoin?

- **Encourager la vigilance**

Rappelez à vos employés qu'ils sont tous responsables de la sécurité de l'entreprise et de la protection de ses données. Dissuadez-les notamment d'utiliser des réseaux Wi-Fi non sécurisés et de travailler dans des lieux publics. La configuration d'un réseau privé virtuel (VPN) est un incontournable pour donner aux employés un accès sécurisé à votre réseau.

- **Définir des mesures sanitaires pour les tâches manuelles**

Dans la plupart des entreprises, la conduite des affaires repose sur un certain nombre de tâches manuelles. Dressez une liste de ces tâches pour n'en oublier aucune dans votre nouveau modèle de travail. Vérifiez les modalités de réception et d'ouverture du courrier (fournissez gants, masques et produits nettoyants au personnel concerné). Annulez si possible toute livraison régulière de fournitures.

Si une bonne partie de vos employés passent en mode télétravail, votre façon de collaborer devra inévitablement changer. Voici des éléments à prendre en considération :

- **Clarifier les attentes**

Même si vous avez déjà dirigé une équipe à distance, définir avec les employés des attentes adaptées à la situation actuelle permettra de donner le ton de la collaboration dans les semaines et les mois à venir. Cela comprend les directives pour l'horaire de travail et la déclaration des heures, de même qu'un rappel des politiques en matière de congés annuels et personnels.

- **Élaborer votre plan de communication**

Une fois vos employés installés dans leur nouvel environnement de travail, il pourrait être utile d'adopter leur point de vue. Les employés qui n'ont jamais travaillé à distance sont plus susceptibles de craindre l'isolement et le détachement. Puisque nous devons tous faire du télétravail pour un certain temps, il importe d'établir un plan de communication qui répond clairement à ces inquiétudes.

Commencez par vous assurer que vos employés maîtrisent les outils de communication mis à leur disposition et indiquez les modes de communication privilégiés. Ensuite, remplacez toute réunion en personne par son équivalent en ligne, et envoyez aux participants les détails de connexion à l'avance. Nous vous conseillons de faire une réunion d'essai si certains employés ne connaissent pas les outils utilisés. Assurez-vous enfin d'établir des attentes par rapport aux délais de réponse et aux protocoles de communication en dehors des heures de bureau.

- **Augmenter la fréquence des suivis**

Une autre solution pour atténuer la peur de l'isolement est d'augmenter la fréquence des suivis. Pour ce faire, vous pouvez organiser de petites réunions virtuelles ou utiliser un outil de suivi de projets, mais prenez aussi le temps de discuter sans formalité avec votre équipe. En étant disponible pour vos employés, vous encouragerez une communication ouverte et pourrez répondre rapidement à leurs préoccupations.

Une politique de télétravail efficace met la culture organisationnelle au service du travail d'équipe et de la collaboration. Voici quelques conseils :

- **Formuler des attentes générales**

La transition vers le télétravail n'est probablement pas le seul changement que votre entreprise devra effectuer dans les prochaines semaines. Assurez-vous d'informer vos employés de l'évolution des priorités de l'entreprise. Cela les rassurera et leur permettra de continuer à soutenir vos activités.

- **Prendre l'habitude de communiquer**

La collaboration et la communication sont les clés de la réussite d'une équipe, qu'elle travaille ou non à distance. Même si nos outils vont probablement changer, la nécessité de travailler en équipe demeure. Encouragez chacun à

faire de la communication une habitude quotidienne; en créant ainsi une routine qui favorise le sentiment d'appartenance, la collaboration, la productivité et le bien-être, vous ramènerez un semblant de normalité au travail et aurez la possibilité d'exprimer votre reconnaissance.

Enfin, même s'il est difficile de prévoir ce que les prochains mois nous réservent, vous pourriez profiter de l'occasion pour revoir vos politiques en matière de télétravail à long terme.

- **Réévaluer la politique de télétravail**

Votre politique de télétravail ne sera pas parfaite d'emblée. Tâchez de connaître ses forces et faiblesses pour être en mesure de l'ajuster en cours de route. Cela vous permettra d'améliorer la productivité de votre équipe à court terme, tout en jetant les bases d'une politique durable.

- **Perfectionner les compétences numériques de vos employés**

La transition a peut-être été difficile pour certains. Profitez-en pour évaluer les besoins de vos employés en matière de recyclage professionnel et réfléchir à une stratégie de formation.

À présent, place aux employés. Communiquez-leur les conseils ci-dessous, qui leur faciliteront la vie.

Guide de l'employé : s'épanouir en télétravail

Voici quelques conseils pour maintenir votre productivité, votre motivation et votre santé que vous soyez un néophyte ou un habitué du télétravail.

- **Aménager un espace de travail**

Ce principe est fondamental et vous devriez le suivre religieusement : aménagez un espace de travail, peu importe sa nature. Vous avez peut-être déjà un espace consacré au travail ou disposez de l'espace nécessaire pour installer un bureau. Si ce n'est pas le cas, pensez à aménager un endroit précis, qu'il s'agisse d'une certaine chaise autour de la table de la cuisine ou d'un coin de la pièce commune où il y a peu de passage.

- **Vérifier si votre espace de travail est fonctionnel**

Aménagez votre espace de travail en fonction de vos besoins. Assurez-vous d'avoir une connexion Internet fiable (et de savoir comment connecter vos appareils au réseau). Installez votre ordinateur et vos autres appareils à votre poste de travail. Assurez-vous d'avoir tous les périphériques nécessaires et de pouvoir les recharger facilement.

- **Aviser vos colocataires**

D'emblée, avisez toutes les personnes avec qui vous cohabitez que vous travaillerez de la maison et demandez-leur d'éviter de vous distraire, pour qu'ils s'attendent à ce que vous soyez moins disponible pour eux. Un casque d'écoute

antibruit pourrait aussi vous aider à éviter les distractions, tout en signalant à votre entourage que vous êtes occupé.

- **La communication est une responsabilité partagée**

Quand vous aurez aménagé votre espace et commencé à travailler, rappelez-vous que la communication doit aller dans les deux sens. Il est bien entendu important de répondre ponctuellement aux sollicitations, mais faire le premier pas vers votre gestionnaire et les autres membres de votre équipe est la meilleure façon de favoriser le travail d'équipe et la collaboration.

- **Adopter une routine personnelle**

Si votre espace de vie est restreint par la distanciation sociale et le travail à la maison, l'adoption d'une routine personnelle peut apporter une certaine structure à votre quotidien. Une recommandation est de continuer votre routine travail/vie personnelle au même rythme qu'avant : commencez et terminez votre journée selon les mêmes horaires, mangez les mêmes collations et dînez à la même heure. Si cela n'est pas possible (du moins jusqu'à ce que votre employeur et vous vous soyez adaptés à la situation), adoptez une nouvelle routine qui vous aidera à affronter la journée. Selon les cas, elle consistera peut-être à déjeuner le matin et à vous habiller avant le travail ou à promener votre chien à la même heure chaque jour et à prendre une pause-dîner pour vous éloigner un peu de votre bureau.

- **Faire une pause**

Tâchez de prendre des pauses. Pensez-y : au bureau, vous avez sans doute des habitudes qui joignent l'utile à l'agréable, comme aller à la toilette ou à la salle à manger, discuter un instant avec un collègue de vos plans pour la fin de semaine, ou participer à une réunion ailleurs qu'à votre poste. À présent, vu qu'il n'y a plus que quelques pas à faire entre votre poste et la toilette ou la cuisine, et que les réunions se tiennent en ligne, accordez-vous de courtes pauses pour refaire le plein.

- **Rester actif**

Notre niveau d'activité physique tend à diminuer en situation de télétravail, puisque nous nous déplaçons moins (pensons au simple fait d'aller au bureau, ou de prendre une pause-café). Faites un effort! De nombreuses séances d'exercice vidéo et applications d'entraînement sont disponibles en ligne. En outre, avec l'arrivée du beau temps, marcher quelques minutes à l'extérieur vous aidera à vous aérer l'esprit et à retrouver votre efficacité.

- **Rester en contact**

Nous sommes des êtres sociables. Le fait de rester à la maison pour une longue période peut exacerber notre isolement. Or la distanciation sociale ne signifie pas que vous devez cesser toute interaction. N'hésitez pas à contacter vos proches et vos amis par téléphone ou application de messagerie; ils seront heureux d'avoir de vos nouvelles et de briser leur isolement!