



Guide

GÉRER LE PERSONNEL À DISTANCE

www.groupeambition.ca

info@groupeambition.ca



AMBITION

GRUPE | GROUP

STRATÉGIES | POSITIONNEMENT

MARQUE EMPLOYEUR

CONTEXTE

Rien ne sera plus pareil

La récente crise du COVID19 a bouleversé le monde du travail. L'économie mondiale s'est arrêtée momentanément pour plusieurs secteurs d'activités tandis que pour d'autres, la situation crée des opportunités sans précédentes. Les organisations ayant du personnel pouvant travailler à distance se sont organisées rapidement créant pour plusieurs, une nouvelle façon de produire et de collaborer.

Lors de la relance, il est fort à parier que les nouvelles habitudes associées au télétravail tiendront dans le temps et auront des impacts majeurs sur plusieurs pans de l'économie. La mondialisation qui caractérisait les échanges commerciaux entre les pays sera redéfinie en faveur d'une démondialisation encourageant la production et l'achat de proximité.

Avec ce guide, nous désirons vous procurer quelques notions importantes qu'un employeur et un gestionnaire doivent prendre en considération pour assurer le succès d'une relation de travail à distance.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Le télétravail, un phénomène essentiel pour une économie	3
Les avantages du télétravail	4
Les défis associés au travail à distance	5
La qualité du personnel virtuel	6
La mobilisation de vos collaborateurs	7
Les impacts du télétravail sur la société	9

TÉLÉTRAVAIL UN PHÉNOMÈNE ESSENTIEL POUR UNE ÉCONOMIE

Existant depuis plusieurs années, le réseautage en ligne, la visioconférence, le partage de fichiers, les sites collaboratifs et la messagerie électronique font maintenant partie des outils et des mœurs en milieu de travail. Ces outils technologiques permettent aux collaborateurs de travailler efficacement et de façon autonome sans devoir se rendre au bureau.

Les actions à prendre par un employeur pour assurer un télétravail efficace

- Assurez-vous que vos collaborateurs aient des équipements informatiques performants et mises à jour pour que tous puissent travailler et collaborer efficacement.
- Vérifiez si votre personnel a un bon réseau informatique ou téléphonique afin d'éviter les pannes pouvant isoler les télétravailleurs de leurs responsables ou collègues.
- Procurez et formez le personnel sur les outils de collaboration et de communication virtuels efficaces.
- Recommandez des exemples de bureau ou de lieu de travail permettant de se concentrer en milieu familial.
- Développez et/ou partagez votre code de conduite ou d'éthique afin que tous y adhèrent. Mettez en place une politique régissant l'utilisation des médias sociaux en lien avec votre organisation.
- Clarifiez vos attentes et ce qu'est un collaborateur virtuel de qualité. Ces informations serviront à mettre en place certains outils de mesure et de suivi.
- Ayez un comité d'amélioration continue composé de collaborateurs virtuels pour assurer l'uniformité et l'efficacité du travail.
- Faites confiance à vos collaborateurs de la gestion de leur temps. Faites des suivis réguliers sur l'évolution des dossiers et les résultats à atteindre.
- Reconnaissez le travail bien fait, la collaboration virtuelle et les bons coups en implantant un programme de valorisation et de reconnaissance.





Les avantages du télétravail

Maintenant, les employés sont plus conscients de leurs contributions au succès organisationnel. Que ce soit en milieu de travail ou à partir d'un bureau à domicile, le personnel recherche l'autonomie et vise à performer selon les résultats à atteindre. Offrir la possibilité de pratiquer le télétravail représente un atout supplémentaire pour un employeur afin de diminuer le taux de roulement de son personnel.

En plus de réduire le taux d'absentéisme et éliminer la prolongation des pauses café, il améliore la productivité des collaborateurs, abaisse les frais généraux et allège le bilan carbone en réduisant le nombre de travailleurs devant se déplacer pour se rendre au bureau.

La flexibilité dans les horaires de travail contribue également à augmenter la satisfaction au travail et à réduire les risques associés au stress et à l'épuisement professionnel.

En résumé, parmi les bénéfices du télétravail, on peut mentionner :

- Moins de circulation sur la route ayant des impacts positifs sur l'environnement
- Moins de stress et de fatigue pour les travailleurs
- Meilleure répartition temps professionnels/sociaux/familiaux/personnels pour le personnel
- Diminution des frais de bureaux pour les employeurs
- Augmentation de la productivité et de la qualité de vie
- Plus grande conscientisation de la contribution des collaborateurs
- Facilité de travailler partout et en tout temps

Les défis associés au travail à distance

Au début, les gestionnaires rencontrent plus de difficultés à communiquer avec leurs collaborateurs externes. Il est prouvé que la communication virtuelle par le biais de la messagerie électronique ou du téléphone se fait plus rapidement et est écourtée. Il est donc important de ne pas survoler le message. Assurez-vous de donner toutes les informations afin de ne pas occasionner d'erreurs ou de confusion dans les résultats à atteindre. Le travail à distance doit être accompagnée d'outils de communication permettant de partager les écrans et d'avoir la possibilité de se voir afin d'observer le langage non verbal nécessaire pour assurer une bonne communication (exemple d'applications : ZOOM, TEAMS, SLACK)

Pour les employés qui aiment côtoyer leurs supérieurs et collègues, il peut être difficile de s'adapter au télétravail. Le manque de proximité leur demandera un effort pour repenser ou remplacer les échanges formelles ou informelles qu'on retrouve en milieu de travail.

La distance oblige à revoir la qualité et le type de relations entre les gestionnaires et leurs employés. La relation de confiance est maintenant la clé pour permettre aux employés de réaliser leur travail. Elle doit laisser la place à l'autonomie et aux initiatives, deux caractéristiques comportementales qui sont parfois difficiles à laisser pour un gestionnaire qui se dit indispensable et désireux d'être constamment impliqué dans les décisions.

Avec le télétravail, les gens ont beaucoup moins de rencontre physique avec leurs collègues. Certains gestionnaires éprouvent de la difficulté à superviser de façon efficace les travailleurs à distance et sont convaincus que ces derniers profitent de leur statut d'employé virtuel pour en abuser. Pour cette raison, il est recommandé de former les gestionnaires sur les techniques de communication en lien avec l'écoute, la clarté des instructions, la rétroaction, les meetings et le coaching à distance et sur les techniques de mobilisation malgré la distance physique qui les sépare.



La qualité du personnel virtuel

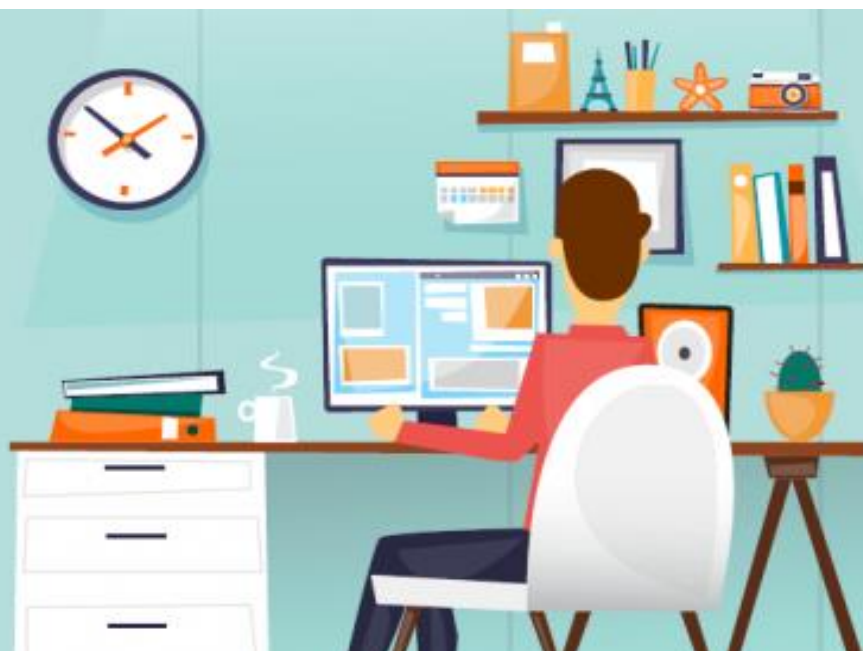
Le travail à distance nécessite de faire confiance. Les gestionnaires doivent arrêter de gérer le temps de présence et de faire du micro-management. Ils doivent gérer les résultats et oublier ce que le personnel est en train de faire ou de ne pas faire. Pour cette raison, des collaborateurs qui maîtrisent les outils technologiques et qui sont de bons communicateurs, autonomes et capables de prendre des initiatives seront à la base d'une équipe axée sur des résultats.

Un travailleur de qualité en télétravail est :

- **Autonome** Il s'administre tout seul et ne dépend pas des autres pour évoluer. Il est réfléchi et a la capacité de faire des choix en vue d'un objectif précis.
- **Discipliné** Il est organisé, sait comment gérer son temps et atteindre les objectifs fixés.
- **Responsable** Il est axé sur les résultats et est imputable de son travail.
- **Impliqué** Il est énergique et prend à cœur son travail en visant l'amélioration continue.

En contrepartie, assurez-vous de répondre aux préoccupations des télétravailleurs qui sont parfois :

- la solitude,
- une diminution du sentiment d'appartenance à l'entreprise,
- des difficultés à travailler sur un projet collectif,
- l'impact négatif sur l'évolution des carrières,
- la quantité de travail effectuée non rémunérée,
- des problèmes physiques si l'ergonomie du poste de travail n'est pas adéquat,
- un manque de concentration devant les dérangements ou les tâches journalières à effectuer en milieu familial.



La mobilisation de vos collaborateurs à distance

Quels que soient les milieux de travail, il est une bonne pratique d'impliquer le personnel dans le processus de planification et de mise en place d'outils de gestion. Demandez leurs opinions puis répartissez les responsabilités de manière équitable. L'entreprise doit être le premier à insuffler l'esprit d'engagement, mais il est du ressort des employés d'être motivés, énergiques et intéressés à évoluer dans ce type de travail.

12 approches éprouvées pour motiver les collaborateurs virtuels

1. **La culture organisationnelle** : Assurez-vous que votre culture organisationnelle est comprise par tous afin qu'ils alignent leurs comportements aux principes directeurs qui s'y trouvent.
2. **L'information** : Ayez des rencontres virtuelles régulières pour les tenir informer sur les décisions et les projets à venir de l'entreprise.
3. **Leur contribution** : Informez chacun de vos employés de leur rôle spécifique et de leur importance dans les différents mandats à réaliser.
4. **Le bon travail à la bonne personne** : Proposez des projets qui utiliseront les talents de chacun afin que tous soient satisfaits de leur contribution.
5. **L'évolution de carrière** : Les collaborateurs virtuels doivent sentir que la distance n'est pas un frein à leur évolution au sein de l'entreprise. Cernez leurs objectifs professionnels et aidez-les à les réaliser.
6. **Les rencontres** : Les gestionnaires doivent prendre du temps pour les rencontrer face à face le plus souvent possible. À l'occasion, invitez-les en personne pour prendre un lunch informel.



12 approches éprouvées pour motiver les collaborateurs virtuels – suite

7. **Les gestionnaires** : Ils doivent être fortement motivés et enthousiastes et les premiers à montrer l'exemple. Ils se doivent d'être un bon coach, à l'écoute de son personnel pour éliminer les irritants pouvant être un obstacle à la performance. Un télétravailleur doit sentir que son responsable se préoccupe véritablement de lui. Souvent la performance des équipes dépend de leurs efforts dans les domaines de la formation et du perfectionnement. Les gestionnaires sont également tributaires des meilleures pratiques déployées au sein de l'entreprise.
8. **Les mesures** : Partagez les outils de mesure pour qu'ils soient conscients de l'évolution de différents dossiers.
9. **Une communication bi-directionnelle** : Encouragez une communication fréquente bi-directionnelle pour atténuer les problématiques dû à la distance.
10. **La reconnaissance** : Reconnaissez le travail bien fait, la collaboration, le partage de trucs, les efforts en mettant en place un programme de reconnaissance en milieu de travail.
11. **Les références** : Dressez une liste de référence de ressources internes ou externes pour que les collaborateurs puissent les utiliser rapidement et facilement afin de bien faire leur travail.
12. **Le regroupement virtuel** : Des activités permettant de se regrouper afin de célébrer un anniversaire, l'atteinte d'objectifs ou simplement socialiser sont essentiels pour qu'ils sentent faire partie d'un groupe.

Groupe Ambition (450) 692-8221



CONCLUSION

Les impacts du télétravail sur la société

Avec le COVID 19, les employés et employeurs ont expérimenté de façon expéditive le télétravail.

Si pour les employés cette expérience s'est avérée positive, plusieurs employés hésiteront lors de la relance économique, de revenir dans un mode de travail traditionnel qui demande de se déplacer à tous les jours dans leurs milieux de travail. Il est certain que plusieurs discussions auront lieu pour satisfaire les attentes futures des employés

Pour les employeurs, la crise associée au Corona virus leur aura permis de vérifier l'efficacité des outils technologiques et des impacts sur la productivité et le service à la clientèle interne et externe.



À PROPOS DU GROUPE AMBITION

Spécialisé en développement organisationnel depuis 1991, nous avons 30 différents services pour aider les organisations à optimiser les talents et le potentiel des employés.

Parmi les services :



1. **SONDAGE ORGANISATIONNEL** pour connaître l'opinion du personnel sur les 69 pratiques définissant un employeur de qualité en vue de la CERTIFICATION EMPLOYEUR REMARQUABLE attribuée par le Bureau de normalisation du Québec.



2. Des stratégies associées au **MARKETING RH** pour mettre en valeur votre **MARQUE EMPLOYEUR**.

3. Des formations en **LEADERSHIP & MOBILISATION** pour les gestionnaires.



4. Des outils et la mise en place de processus pour améliorer l'**AGILITÉ & L'EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE** afin de viser l'excellence opérationnelle.

5. Des techniques et des formations pour **MOTIVER & MOBILISER** le personnel.



6. Des **OUTILS DE MESURE** pour apprécier la contribution de chacun des employés.

7. Des programmes de **RECONNAISSANCE** en milieu de travail



8. La conception d'**OUTILS DE GESTION** performants.



9. Des **SUIVIS PERSONNALISÉS** sur place ou à distance.

10. Des **CONFÉRENCES** inspirantes et mémorables pour conscientiser le personnel aux nouvelles règles économiques.



Copyright 2020

Groupe Ambition, Tous droits réservés.

Peut être partagé avec le copyright et crédit

(450) 692-8221 info@groupeambition.ca



Des services intégrés et structurés pour :

- **Évaluer en continue l'expérience employé** dans votre milieu de travail.
- **Diagnostiquer vos pratiques RH** à partir des 69 pratiques définissant un employeur de qualité.
- **Identifier votre marque employeur** tel que perçus par vos collaborateurs internes.
- Mieux **positionner votre marque employeur** versus vos **compétiteurs**.
- **Formaliser vos promesses RH** et votre **marque distinctive** à titre d'employeur.
- **Mettre en place** les meilleures **stratégies** pour attirer, motiver et retenir le personnel, adaptées à votre situation.
- **Moderniser votre site web** et les **messages véhiculés** dans votre **page carrière** et votre **présence numérique**.
- **Prendre en charge vos communications** sur les différentes plateformes numériques pour mettre en valeur votre organisation, **Marketing RH**.

Le groupe Ambition est la seule organisation autorisée par le Bureau de Normalisation du Québec pour procéder aux activités nécessaires à l'obtention de la marque

www.employeurremarquable.com



www.groupeambition.ca info@groupeambition.ca (450) 692-8221

CONFÉRENCES – FORMATION - COACHING

- Prospective & Tendances socio-économiques
- Démographie et vieillissement des populations
- Psychologie et gestion des générations
- Stratégies d'attraction, de motivation et rétention du personnel
- « Branding » régional, d'employeur, d'employé
- Sondage organisationnel **EMPLOYEUR REMARQUABLE^{MC}**
- Enjeux stratégiques et développement organisationnel
- Appréciation du potentiel et des compétences des employés
- Conscientisation du personnel aux nouvelles règles économiques
- Modernisation des styles de gestion & Mobilisation du personnel
- Approche client