



Chambre
de commerce et industrie de Sherbrooke

Conditions de succès pour réussir le télétravail

16 mars 2020

CCIS

Guide pratique

TOP 8 - CONDITIONS DE SUCCÈS POUR RÉUSSIR LE TÉLÉTRAVAIL



Configurez votre espace physique de travail

- **Créez un espace de travail désencombré et calme.** Ayez pour objectif une installation confortable et dédiée. Créez un environnement de travail ergonomique et agréable. Informez les personnes de votre foyer que lorsque vous êtes dans cet espace, vous êtes au travail.
- Assurez-vous que toutes **les solutions technologiques et infonuagiques** mises à disposition par la CCISF et requises pour l'accomplissement de vos tâches **soient fonctionnelles** sur votre poste de travail.
- Faites un transfert d'appel vers votre cellulaire afin d'être joignable en tout temps.

Soyez responsable et autonome – peu importe votre lieu de travail

- **Soyez en mode travail.** C'est une journée de travail même si vous êtes à la maison. Mettez en place un agenda régulier : habillez-vous comme si vous alliez au travail, prenez le temps de diner, accordez-vous des pauses et à la fin de votre journée de travail, quittez physiquement votre logement et revenez-y pour permettre une séparation mentale.
- **Planifiez votre journée dans votre agenda et établissez-vous des objectifs quotidiens.** Concentrez-vous sur ce que vous avez à faire cette même journée. Il est beaucoup plus facile de vous éloigner de votre routine habituelle de travail lorsque vous êtes physiquement en dehors du bureau. Les horaires principaux et la semaine normale de travail restent les mêmes. Offrez à votre gestionnaire un statut d'avancement sur votre travail en cours.
- **Réduisez les distractions.** Évitez les corvées ménagères, les visites inattendues, les commissions. Essayez de trouver des arrangements afin de prendre soin des enfants et autres personnes à charge.

Soyez visible

- **Gardez votre calendrier à jour.** Supprimez les rencontres annulées dû aux mesures exceptionnelles liées à la COVID-19 au besoin et ajustez vos disponibilités.
- **Répondez rapidement aux questions et demandes.** N'hésitez pas à signifier que vous répondrez un peu plus tard. C'est une habitude importante à prendre compte tenu qu'autrement, au bureau, des situations simples se règlent par une discussion informelle en face-à-face.
- **Donnez de la visibilité.** Indiquez à votre gestionnaire, à vos collègues et à vos clients internes ou externes les moments où vous n'êtes pas joignables et quand vous avez quitté pour la journée.
- **Soyez visible sur Team.** Utilisez votre statut de messagerie de façon efficace afin de permettre à tous de voir si vous êtes joignables ou non.

Soyez efficaces avec vos réunions

- L'utilisation de **Team** est recommandée pour les rencontres à distance, les collaborations en groupe et les messages instantanés
- **Préparez et respectez l'ordre du jour.** Il sera beaucoup plus efficace pour tous de suivre des ordres du jour préparés et partagés à l'avance. Il sera aussi plus facile de mesurer si vous avez atteint vos objectifs lors de ces réunions.
- **Avisez vos clients** des recommandations que l'organisation a mise de l'avant sur la COVID-19. Ceci permettra à tous de comprendre le contexte dans lequel la réunion se tient. Il est fort possible que nos clients eux aussi aient privilégié des initiatives d'isolement.
- Une rencontre **Team** se tiendra pour l'entièreté de l'équipe tous les matins de semaine à compter de 9 h dans le but de faire le point.

Gardez le contact et nourrissez vos relations interpersonnelles

- **Faites des appels.** Rien ne vaut une rencontre en personne, mais passer des appels est toujours mieux que des aller-retours par messagerie ou des chaînes de courriels.
- Communiquez fréquemment avec votre gestionnaire et vos collègues. **Faites le point régulièrement** et tenez-vous à jour sur l'évolution des dossiers.
- Partagez vos impressions et comment vous vous sentez. **Ne mettez pas de côté le volet relationnel.** Nourrissez vos relations interpersonnelles via les médias disponibles et **ne vous isolez pas.**

Respectez les lignes directrices TI, comme si vous étiez au bureau

- Il serait facile de reproduire ses habitudes de la maison quand on travaille de la maison. **Continuez à respecter les règles de base** liées à l'utilisation des médias sociaux, de l'internet, du stockage et de la rigueur accordée à la session active et de la gestion des mots de passe.
- Rappelez-vous que **nous traitons des documents et informations sensibles et confidentiels** et qu'il est strictement interdit d'envoyer de l'information sensible de la firme à des adresses personnelles de courrier électronique et d'en stocker en ligne ou au moyen de tout autre système non autorisé par les TI et RCGT.
- **Ne connectez pas un poste de travail, un périphérique ou un logiciel personnel au réseau informatique de la CCISF.** Il est important de garantir la sécurité et la stabilité de l'infrastructure informatique. Si vous jugez primordial de bénéficier d'une exception, l'approbation écrite de la **VPEDG** doit être obtenue au préalable.

Gestionnaires : Assurez les conditions de succès du TT pour les membres de vos équipes

- **Définissez vos modes de fonctionnement d'équipe virtuelle** (fréquence des rencontres, canaux de communication privilégiés, temps attendu pour des réponses, routines de travail etc.)
- Assurez-vous que tous les membres de vos équipes aient accès à tous **les outils de travail** requis et nécessaires pour accomplir leurs tâches.
- **Soyez disponibles** pour répondre aux questions et préoccupations des membres de vos équipes.
- **Agissez comme leader**, notamment lors des rencontres d'équipes :
 - Identifiez qui est responsable de quoi;
 - Identifiez et partagez en amont les objectifs de la rencontre;
 - Nommez vos attentes sur les livrables attendus suite aux rencontres;

Gestionnaires : Assurez une expérience-employé optimale

- Prenez vos responsabilités quant à productivité et la synergie de vos équipes. La communication est essentielle dans une équipe virtuelle. **Pensez à communiquer plus fréquemment**, en utilisant les différents canaux disponibles, et en fonction des besoins des membres de votre équipe.
- **Assurez-vous que l'information partagée est comprise par tous** et demandez-vous si vos employés ont besoin de clarifications ou s'il y a des questions. Consultez vos employés individuellement et maintenez en priorité vos rencontres individuelles.
- **Soyez agiles** – n'hésitez pas à ajuster vos façons de faire en cours de route, dépendamment des besoins. Il n'existe aucune façon de faire parfaite – n'ayez pas peur de faire des essais en mettant l'expérience-employé comme priorité.