

Régimes de travail flexible

TROUSSE D'OUTILS POUR LE
PERSONNEL ET LES
GESTIONNAIRES

Vos préparatifs pour un régime de travail flexible (RTF) sont-ils achevés?

Cette trousse d'outils du RTF vous aidera dans vos réflexions sur les questions ci-dessous, ainsi que pour votre préparation et votre perfectionnement continu vers un milieu de travail hybride efficace et sain.

- Quelles responsabilités de votre poste peuvent et ne peuvent pas être menées à bien aussi efficacement à partir de la maison? Pouvez-vous vous acquitter de vos responsabilités le jour désigné sans présence physique au bureau?
- Connaissez-vous toutes les considérations relatives à la santé et à la sécurité, à la sécurité des TI et à la protection des renseignements personnels dans le cadre d'un régime de travail flexible?
- Quelles aptitudes et compétences acquerez-vous pour être plus efficace dans un milieu de travail hybride?
- Comment allez-vous maintenir une position d'apprentissage pour vous-même et votre équipe?

Comprendre le contexte

- Le régime de travail flexible est un cadre provisoire qui prévoit l'apprentissage pour tout le monde.
- Vous pouvez augmenter vos chances de réussite en examinant de façon réaliste la pertinence de ce programme pour vous et en vous reportant aux outils disponibles.
- En vous préparant à la discussion, mettez-vous à la place de votre membre du personnel ou de votre gestionnaire et réfléchissez à la meilleure façon de répondre à ses préoccupations (tâches, équipe, clientèle, etc.).
- Gardez à l'esprit que chaque responsable doit prendre la décision finale, en fonction d'un certain nombre de variables, y compris les approches locales, et d'encourager l'équité au sein et au-delà des membres de l'équipe.
- Jetez un coup d'œil aux responsabilités en matière de méthodes de travail hybride saines pour vous assurer d'avoir pleinement conscience de vos responsabilités en fonction de vos fonctions.

LinkedIn Learning pour le personnel administratif et de soutien

Quelles compétences dois-je continuer à acquérir pour être efficace dans un cadre de travail hybride?

- Y a-t-il des compétences techniques, des outils de collaboration, des compétences en communication ou un service à la clientèle qui pourraient être utiles à mon perfectionnement et à celui de mon équipe?
- [LinkedIn Learning](#) est une plateforme de formation en ligne qui vous aide à découvrir et à acquérir des compétences commerciales, technologiques et créatives au moyen de vidéos de cours dirigées par des spécialistes.
- Utilisez [l'authentification unique de McGill](#) pour accéder à LinkedIn Learning avec vos identifiants de l'Université McGill.

Attestation de méthodes de travail hybride saines

Quelles compétences dois-je continuer à acquérir pour être efficace dans un cadre de travail hybride?

- Les attestations de méthodes de travail hybride saines sont une attestation autogérée qui fournit au personnel administratif et de soutien les compétences nécessaires pour faire la transition vers un milieu de travail hybride sain et productif.
- Pour en savoir plus sur l'attestation de méthodes de travail hybride saines, consultez [le site Web des méthodes de travail hybride saines](#), ses ateliers et la façon de commencer à obtenir votre attestation.

Compétences en TI pour un travail hybride

Quelles compétences dois-je continuer à acquérir pour être efficace dans un cadre de travail hybride?

- Communications et technologie
 - Comment la communication quotidienne avec les autres collègues et les membres de l'équipe aura-t-elle lieu sur place ou à distance? La personne a-t-elle accès à toute la technologie de communication nécessaire pour le travail à distance?
 - Quels autres types de compétences et de connaissances en TI sont importants dans un environnement de travail hybride? Par exemple, les outils de réunion, l'automatisation des bureaux, les outils de collaboration, les sondages, le classement et les considérations en matière de sécurité.
 - Consultez les [ressources de TI de McGill](#) [en anglais seulement] qui vous permettront de travailler, de communiquer et de collaborer efficacement et en toute sécurité dans un environnement hybride.

Les 13 facteurs psychosociaux en milieu de travail

Les 13 facteurs psychosociaux (Commission de la santé mentale du Canada) illustrent ce qu'est un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique. La création d'un milieu de travail hybride chaleureux qui favorise le bien-être mental est une responsabilité partagée. Tous ces facteurs entraînent une augmentation de la satisfaction au travail et de la productivité, une diminution de l'absentéisme et du roulement du personnel, ainsi qu'une diminution des blessures au travail (physiques et psychologiques). Les 13 facteurs psychosociaux en milieu de travail sont énumérés ci-dessous et hyperliens vers de courtes vidéos d'enseignement [en anglais seulement].

[Culture organisationnelle](#)

[Soutien psychologique et social](#)

[Attentes et leadership clairs](#)

[Civilité et respect](#)

[Exigences psychologiques](#)

[Croissance et perfectionnement](#)

[Reconnaissance et récompense](#)

[Implication et influence](#)

[Gestion de la charge de travail](#)

[Mobilisation](#)

[Équilibre](#)

[Protection psychologique](#)

[Protection de la sécurité physique](#)

Suivi et confiance

L'harmonisation avec les buts, les cibles et les objectifs globaux peut être une source de stabilité. Des attentes claires et des cibles transparentes peuvent favoriser l'efficacité globale et le rendement organisationnel d'une équipe dans un environnement de travail hybride, ainsi que le bien-être individuel. Comment votre équipe sait qu'elle est sur la bonne voie? Comment le démontreriez-vous?

Tenez compte des différentes sources de données, tant quantitatives que qualitatives. Cela peut comprendre des sondages, des entrevues d'information, des groupes de discussion et des commentaires généraux, les délais de réponse, les erreurs ou les remaniements, le nombre de personnes servies ou présentes, le nombre de demandes complétées.

Choisissez quelques mesures clés et assurez-vous qu'elles sont pertinentes pour vous, vos activités et votre unité. Le suivi au fil du temps est important dans un milieu de travail hybride, car il démontrera les tendances continues en matière d'efficacité, ainsi que les répercussions des initiatives de changement et d'amélioration. Il est recommandé d'utiliser des enquêtes d'attitudes rapides pour mesurer l'expérience des parties concernées et de la clientèle, ainsi que le rendement et le bien-être des membres de l'équipe.

Exemples possibles de mesures de suivi :

- La satisfaction de la clientèle, mesurée par des enquêtes d'attitudes à la suite d'une interaction, indique que chaque mois, la moyenne est de 4,5 sur 5 lorsque la question posée est : « Avez-vous eu l'impression que le soutien était adéquat pendant votre séance? »
- Nombre de demandes résolues comme mesuré par le suivi dans JIRA sur une base hebdomadaire/mensuelle. 300 demandes résolues par semaine.
- Inscriptions/personnes participantes/clics
- Résultats du sondage; achèvement du sondage (si le sondage fait partie de votre travail)

Vérification auprès de votre équipe

- Des vérifications régulières peuvent contribuer à effectuer le suivi des progrès et à créer un environnement favorable où les membres de l'équipe peuvent s'épanouir.
- Les rencontres de suivi, planifiées et ponctuelles, constituent une pratique saine qui joue un rôle important en aidant les membres de l'équipe à rester en phase avec leurs tâches, à se sentir solidaires et à protéger leur santé mentale et leur bien-être général.
- Communiquez régulièrement avec les membres de votre équipe – Songez à établir des journées d'équipe où tout le monde est présent sur place.

Vérification auprès de votre équipe (pour les gestionnaires)

Les gestionnaires peuvent envisager d'utiliser cette enquête d'attitudes dérivée des instruments d'Excellence Canada, qui peut être administrée au moyen d'un sondage ou constituer une source de discussion pour une équipe.

Indiquez votre niveau d'accord avec les énoncés suivants (Tout à fait d'accord, D'accord, Neutre, En désaccord, Tout à fait en désaccord)

Nous avons une culture de milieu de travail sain, où un mode de vie sain est mis en valeur.

Les gens se font confiance.

Je reçois une formation adéquate pour bien faire mon travail.

Mon ou ma gestionnaire me donne de la rétroaction sur mon rendement.

J'obtiens des récompenses et de la reconnaissance pour mon bon travail.

J'ai l'occasion de participer aux décisions qui ont une incidence sur mon travail.

Je suis capable de gérer ma charge de travail sans trop de stress.

Les gestionnaires peuvent utiliser [CoachingOurselves](#) pour discuter de sujets importants avec leurs équipes. Ces discussions autoguidées de 90 minutes aident les équipes à mener des entretiens importants en milieu de travail. Choisissez parmi de nombreux sujets, notamment : *Élever une équipe à un haut niveau de performance, Renforcer la résilience et Développer notre organisation comme une communauté.*

Principales considérations à étudier individuellement et avec les membres de l'équipe

- Nature des tâches
 - Décrivez les aspects de votre travail qui favorisent les régimes de travail hybrides. Quels éléments du travail seraient plus faciles à accomplir sur place et à distance? Décrivez tout besoin spécifique lié à chaque tâche.
- Interactions au travail
 - Comment un régime de travail hybride influera-t-il sur vos interactions avec les principales parties prenantes (c.-à-d. participation aux réunions du personnel, interdépendances avec d'autres collègues pour les besoins du service, satisfaction des besoins de la clientèle, supervision du personnel, etc.)? Comment les gèrerez-vous?

Objectif
Accomplissement

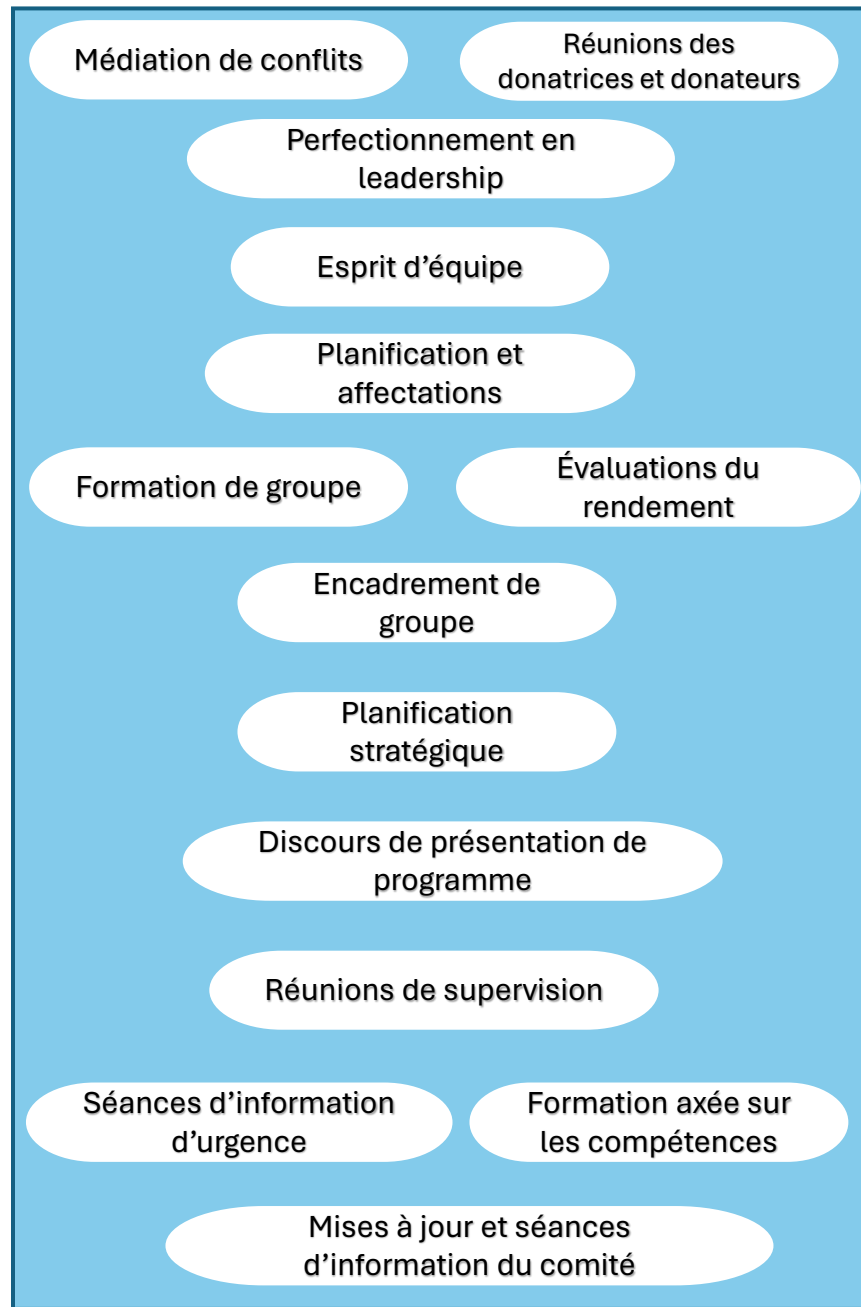
EN PERSONNE

Peut se faire en
ligne/hybride;
préfère en
personne

EN LIGNE/HYBRIDE

- Ce diagramme peut vous aider à déterminer quelles tâches conviennent le mieux au travail en personne ou en ligne, et à planifier votre semaine de travail hybride en conséquence.
- Comparez la complexité des objectifs avec ce que vous souhaitez accomplir.
- Tenez compte des besoins de la clientèle et des dépendances entre les équipes.
- Pensez aux activités qui renforcent la communauté.

W20210707_RINGEL_GOALS_360-700x1478.png (700x1478) (hbr.org)



* Dans ce contexte, la « complexité » comprend la complexité émotionnelle, l'éventail des interdépendances ou le besoin d'intervention.

Objectif
Complexité*

ÉLEVÉE

FAIBLE

CONSEIL : Discutez avec votre équipe des préférences et des paramètres de communication.

Parker

Téléphone cellulaire : 514-555-0000

Meilleurs moments pour les réunions : Entre 14 h et 16 h

Préfère les appels sur Teams

Est à son mieux le matin

Urgent? Envoyez un message texte

Avery

Téléphone cellulaire : 514-555-1111

Meilleurs moments pour les réunions : Entre 15 h et 17 h

Préfère les courriels

Est à son mieux le matin

Urgent? Envoyez un message texte

Ahmad

Téléphone cellulaire : 514-555-2222

Meilleurs moments pour les réunions : Entre 9 h et 11 h

Préfère les messages texte

Est à son mieux en après-midi

Urgent? Utilisez le clavardage dans Teams

CONSEIL : Tenez un journal de travail hybride pour assurer l'optimisation de vos tâches sur place et hors site.

JOUR 1					
Tâche	Interaction	Type	Niveau d'énergie	Niveau de concentration	Lieu
Notes de communication	Collaboration	En mode synchrone	Moyen — Matinée	Élevé	Travail à domicile
Courriels	Individuel	En mode asynchrone	Faible — Après-midi	Faible	N'importe où
Conception de modules de formation	Individuel	En mode asynchrone	Élevé — Matin	Élevé	Travail à domicile
Réunions	Collaboration (Transmet les mises à jour)	En mode synchrone	Élevé — Matin	Moyen	Travail en présentiel
Recherche et analyse comparative	Individuel	En mode asynchrone	Moyen — Après-midi	Élevé	Travail à domicile
Service à la clientèle et soutien	Collaboration	En mode synchrone	Élevé — Matin	Moyen	Travail en présentiel

Principaux points à examiner avec les membres de l'équipe

- Comment la communication quotidienne avec les membres de l'équipe et la clientèle aura-t-elle lieu dans le cadre du travail en présentiel ou à distance? Comment allons-nous nous assurer que les membres de l'équipe et les autres parties prenantes principales connaissent les horaires des autres et la meilleure façon de communiquer?
- Comment allons-nous assurer la santé et la sécurité des membres de notre équipe en présentiel et à distance, tant sur le plan physique que psychologique (ergonomie, limites personnelles, rituels d'équipe, charge de travail et effets des horaires sur les familles, etc.)?
- Comment pouvons-nous améliorer l'engagement, l'innovation, la créativité et la collaboration?
- Comment pouvons-nous nous assurer de ne pas perdre de vue l'aspect humain du travail (confiance, relations, sentiment d'appartenance, soutien)?

Conseils et pratiques gagnantes

- Fixez des échéances, des objectifs et des livrables précis que doivent respecter les membres du personnel.
- Établissez des horaires de travail qui tiennent compte des besoins opérationnels nouveaux ou émergents afin d'assurer la couverture des horaires du bureau ou du service.
- Convenez des moyens et des méthodes par lesquels vous superviserez et surveillerez la charge de travail et les résultats, et déterminez comment vous maintiendrez les communications, le travail d'équipe et la collaboration.
- Renforcez la cohésion de l'équipe et le sentiment de communauté en personne et au moyen d'outils de collaboration (p. ex. groupes MS Teams).
- Offrez suffisamment d'occasions de perfectionnement, d'outils et de mesures pertinentes pour rendre le travail hybride durable.

Pour en savoir plus et obtenir du soutien

- Communiquez avec votre [conseillère ou conseiller des ressources humaines près de vous](#)
- Consultez la page Web sur [le Régime de travail flexible](#)
- Consultez la page Web des Services de TI sur le [travail hybride](#). [en anglais seulement]
- Communiquez avec flexwork@mcgill.ca