TC TRANSFORMATION
DIGITAL BY DESIGN

Répondre à la COVID-19 et travailler à distance

Conseils aux ministères sur le retour au travail - Réunion des SMA

17 juin 2020

Aperçu

1 Transformation de TC – jeter les bases

2 Répondre à la crise de la COVID-19

3 Les employés sont attirés par le travail numérique à distance.

4 La voie à suivre

Objectif

- Diffuser de l’information sur l’expérience de TC dans le cadre de l’effort global du gouvernement visant à maintenir les activités essentielles pendant la pandémie de COVID-19.
- Décrire les enjeux auxquels TC fait face pour soutenir le travail à distance et assurer une transition sécuritaire et graduelle vers les lieux de travail.

Contexte

- Au cours de la fin de semaine du 14 au 15 mars, la fonction publique a fermé des bureaux et a fait la transition vers le travail à distance et les plans de continuité des activités pour maintenir les services essentiels offerts aux Canadiens. Parallèlement, les organisations ont intensifié leurs efforts pour mettre en œuvre une vaste gamme de mesures urgentes en réponse à la COVID-19.
- Bien que les situations varient considérablement d’une organisation à l’autre, la pandémie a donné lieu à des innovations qui stimulent l’amélioration de la capacité numérique et l’expansion des modes de travail à distance qui ouvrent de nouveaux enjeux et de nouvelles possibilités de travail numérique.

L’expérience récente de TC en matière de travail à distance est le fruit de deux années de renforcement des capacités numériques

Le **Plan de transformation de TC** a entraîné des changements importants depuis 2018 en mettant l’accent sur l’innovation grâce à la conception de services et aux outils numériques pour offrir des services améliorés et plus économiques à l’appui du réseau de transport du Canada.

Bâtir une infrastructure robuste
Travailler en collaboration avec SPC pour mettre en œuvre le Wi-Fi, mettre à niveau l’infrastructure technologique de TC, comme l’élargissement de la bande passante et l’amélioration de l’accès au réseau à distance.

Mettre en place une main-d’œuvre mobile
Fournir aux employés des appareils mobiles (tablettes, ordinateurs portatifs, téléphones intelligents), « couper le cordon » pour remplacer les lignes téléphoniques par des téléphones intelligents et fournir aux gestionnaires les conseils et les outils pour gérer les employés à partir de n’importe où.

Adoption d’outils numériques
Modifier le travail pour utiliser de nouveaux outils comme MS Teams et OneNote, ainsi que des outils de visualisation et d’analyse des données. Tirer parti de l’automatisation robotique des processus pour réaliser des économies dans les RH et les services administratifs financiers.

Prestation de services axée sur le numérique
Changer le processus d’attribution de permis d’utilisation des eaux navigables et d’enregistrement des drones afin qu’il soit entièrement en ligne et numérique. Mettre en œuvre un guichet unique *mon*TC pour les services de réglementation de TC.

Répondre à la crise de la COVID-19 en mettant le Ministère en ligne

Même avec une solide base numérique, le passage au travail à distance a nécessité des interventions vraiment rapides de TC et de SPC.

Au cours d'une seule fin de semaine, TC a fait la transition vers le travail à distance pour plus de 90 % de ses employés sans avoir recours à des plans de continuité des activités. Le processus a été intense au début, mais cela a fonctionné.

Renforcer l'infrastructure technologique
Amélioration de la vitesse du réseau de TC, doublement de la capacité de la bande passante et augmentation des licences d'accès à distance pour répondre aux besoins de tous les employés de TC.

Permettre à un plus grand nombre d'employés de devenir mobiles
Nous avons acheté 900 tablettes supplémentaires et 1 000 téléphones intelligents, et nous avons commencé à les distribuer aux employés. Mettre en place un kiosque de TI protégé de la COVID afin de permettre aux employés d'obtenir des appareils, des écrans, des claviers et d'autres périphériques.

Accroître l'accès aux outils numériques
Veiller à ce que tous les employés aient des comptes MS Teams et établir des canaux pour offrir des services de dépannage informatique. Continuer d'assurer le soutien et la continuité, car MS Teams est devenu l'outil de réunion et de collaboration par défaut de TC.

SOUTIEN D'UN TC À DISTANCE

Chaque jour :

- **De 2 300 à 2 600** employés ouvrent une session dans l'ADPGC pendant les périodes de pointe.
- **De 2 400 à 3 400** employés ouvrent une session dans Citrix pendant les périodes de pointe.
- Les employés participent à plus de **1 000** réunions et à **90 000** clavardages sur MS Teams.

Répondre à la crise de la COVID-19 en mettant le Ministère en ligne

(suite)

Numérisation des flux de travail et des processus
Création de 305 signatures numériques pour les formulaires internes, détection de piratage rapide pour faire passer les processus d'AIPRP et de rémunération du papier au numérique, et travail sur une solution d'empreintes digitales numériques à distance.

Améliorer la prestation de services axés sur le numérique
On travaille à la numérisation des processus dans 49 Centres de Transports Canada (CTC) partout au pays qui demeurent fermés (p. ex. la planification et la surveillance des examens, la présentation et la validation des documents).

LA PRESTATION DE SERVICES RAPIDE PAR SPC A RENDU POSSIBLE LE PASSAGE À TOUTES LES OPÉRATIONS EN LIGNE

SPC a collaboré très étroitement avec TC au quotidien, a rapidement mis à niveau les infrastructures essentielles et le réseau tout en surveillant l'utilisation intensive de notre infrastructure pour s'assurer que nous restions opérationnels.

Les employés sont attirés par le travail numérique à distance

et inquiets de retrouver au bureau

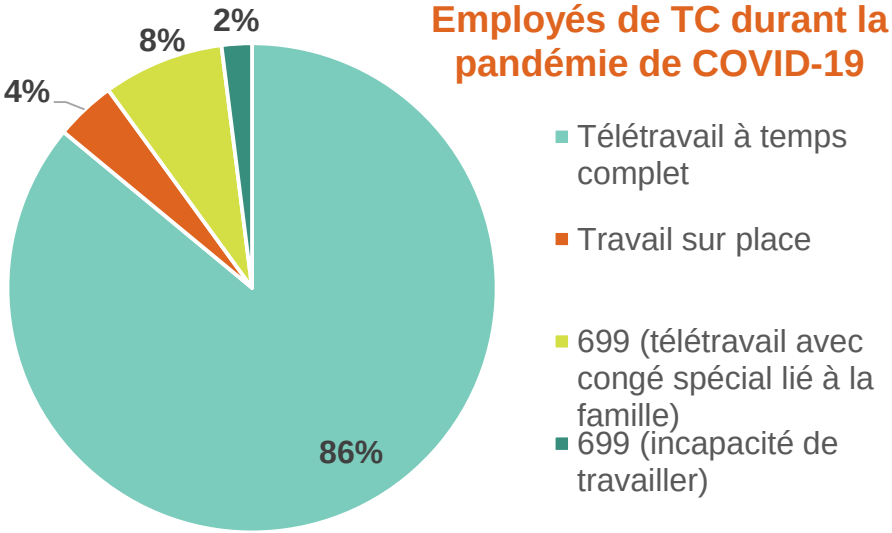
- TC a récemment mené un sondage auprès des employés (2 371 réponses) et tenu une séance de discussion ouverte avec tout le personnel (3 500 participants, près de 700 commentaires).
- Nous avons entendu dire que le personnel s'en tire étonnamment bien compte tenu des circonstances difficiles et qu'il est généralement à l'aise avec le travail à distance.

65 % des employés se **sentent bien ou très bien**

74 % des employés estiment que leur **équilibre travail-vie personnelle est meilleur** quand ils travaillent à distance

81 % des employés sont **satisfaits** de leur travail

29 % des employés disent que leur **principale préoccupation** actuellement est de retourner **dans leur lieu de travail de façon sécuritaire**



- Depuis le 1er avril, les employés de TC font un grand usage de **TC Works**, qui permet de jumeler des employés à des fonctions essentielles dans des zones surchargées en utilisant des micromissions internes.

S'ADAPTER ENSEMBLE

Les employés adoptent une mentalité numérique et adoptent de nouveaux comportements et de nouvelles façons de travailler ensemble pendant qu'ils s'adaptent aux changements.

Planification de la reprise graduelle du travail sur les lieux de travail de TC

Évaluation du travail

- On s'attend à ce que le **télétravail se poursuive** jusqu'à ce qu'un vaccin soit disponible.
- Le travail sera **évalué sous l'angle numérique** afin de mieux évaluer les fonctions et les types de travail qui se prêtent au télétravail, ceux qui nécessitent une collaboration en personne et ceux qui sont mieux exécutés dans un bureau.
- Cet examen aidera à appuyer la façon dont certains travailleurs **retournent graduellement au bureau** et continuent de travailler virtuellement pour atteindre les résultats opérationnels.
- L'établissement **de politiques, de structures et de lignes directrices** liées aux horaires et aux comportements au bureau aidera à ramener les gens au bureau de façon sécuritaire, conformément aux directives en matière de santé publique.

Évaluation des lieux de travail

- On s'attend à ce que la **distanciation sociale et physique** soit maintenue jusqu'à ce qu'un vaccin soit disponible et/ou que les outils de dépistage des contacts soient largement mis en œuvre et utilisés par les travailleurs.
- Nous devrons **prévoir du temps et de l'espace pour l'apprentissage** à mesure que les gens s'adaptent à la nouvelle norme avec des flux de travail modifiés, des échéanciers pour la contribution inclusive des membres de l'équipe et des occasions d'apprentissage pour les outils et les plateformes.
- L'**inclusivité** et l'**étiquette virtuelle** doivent être une priorité pour tous les employés, car certains d'entre eux retournent au bureau tandis que d'autres restent à la maison.
- L'**innovation** et la **collaboration** continueront d'alimenter et de faciliter les activités de reprise. Elles permettront également d'améliorer les outils et les plateformes qui facilitent le partage de l'information, l'accès à l'information et les dialogues virtuels afin d'apporter des améliorations et de faire le pont entre les équipes.

➢ Les gestionnaires feront participer les employés à des discussions afin de déterminer leur intérêt ou leur disponibilité à se rendre régulièrement sur le lieu de travail. Ils évalueront également l'exigence organisationnelle de faire exécuter le travail à distance ou sur le lieu de travail.

Planification

- Pour orienter nos préparatifs, un exercice sera lancé sous peu afin de déterminer le besoin opérationnel ou la préférence de chaque employé de TC de retourner dans les lieux de travail.
- Des directives et de la formation pour les employés et les gestionnaires sont en cours d'élaboration, notamment dans les domaines suivants :

✓ Santé mentale	✓ Gestion du rendement
✓ Protocoles de distanciation physique	✓ Formation sur la gestion des équipes à distance
✓ Couvre-visage non médicaux	✓ Ateliers sur la gestion du stress
✓ Configuration du bureau à domicile	

- TC a mené des consultations sur certains éléments de ses lignes directrices avec les agents négociateurs et continuera de le faire.
- La préparation des installations va bon train, y compris l'analyse des plans d'étage pour assurer des mesures de distanciation physique, l'installation de panneaux et la mise en œuvre d'un régime d'hygiène approprié.
- Les approches seront adaptées aux installations en fonction des conditions provinciales différentes et des conditions d'occupation différentes (p. ex. installations entièrement occupées par TC, locations partagées, etc.)

Plan tactique

Voici quelques mesures clés pour un retour sécuritaire au travail. Elles seront souples et adaptées à mesure que l'information et les directives des autorités de la santé changeront.

Distanciation physique

- Distance de 2 m en tout temps
- Files d'attente aux entrées et aux ascenseurs
- Escaliers et couloirs à sens unique
- Limites de capacité pour les bâtiments et les étages
- Limites de capacité pour les espaces restreints – ascenseurs, toilettes
- Fermeture de la plupart des cuisines et des salles de conférence

Communications et gestion du changement

- Communications, formation, outils et lignes directrices clairs pour les employés et les gestionnaires

Équipement de protection individuelle (EPI)

- Distribution contrôlée de l'EPI à des fins précises, s'il y a lieu; couvre-visage recommandé lors des déplacements dans le bureau

Gestion des installations

- Fermeture de certains postes de travail pour faciliter la distanciation physique
- Protocoles de nettoyage améliorés pour les surfaces et les aires communes à contact élevé
- Principe de nettoyage avant et après utilisation pour les employés
- Accès accru au désinfectant pour les mains et aux lingettes/vaporisateurs de désinfection
- Postes de travail assignés

Outils et protocoles

- Application pour coordonner les heures d'entrée des employés

Surveiller, évaluer et s'adapter de façon continue

Poursuite des réunions par MS Teams/téléconférence

Vous vous sentez stressé ou anxieux?

Transport Canada Transports Canada

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE POUR ASSURER VOTRE SÉCURITÉ SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

LA DISPONIBILITÉ DE RESOURCES EN MILIEU DE TRAVAIL PEUT VARIER SELON VOTRE EMPLACEMENT

✓ VOTRE SANTÉ ET VOTRE SÉCURITÉ SONT NOS PRINCIPALES PRIORITÉS

✓ SUIVEZ CES NOUVELLES RÈGLES POUR ASSURER VOTRE SÉCURITÉ

AVANT DE QUITTER LA MAISON

- Restez à la maison si vous êtes malade.
- Veuillez apporter vos boissons chaudes/froides et de la nourriture au bureau, car l'accès aux cuisinettes, aux fontaines d'eau et aux services alimentaires commerciaux sera limité.
- N'oubliez que sur les lieux de travail vous devez :
  - Éviter de vous toucher le visage.
  - Adopter des mesures d'hygiène et de nettoyage adéquates.
  - Maintenir une distance de deux mètres avec les autres personnes.

À VOTRE ARRIVÉE SUR LES LIEUX

- Les couvre-visage sont recommandés.
- Suivez les indications sur les portes de l'édifice qui portent la mention « **entrée seulement** » ou « **sortie seulement** ».
- Suivez les instructions du personnel de soutien à la gestion de l'édifice qui se trouve sur place.
- Respectez les mesures d'**éloignement physique** aux entrées et aux sorties de l'édifice et dans les halls.
- Respectez le **nombre maximal d'occupants dans les ascenseurs, qui est de 1 à 2 personnes** à la fois (*ce nombre peut varier selon la taille de l'ascenseur*).
- Rendez-vous à votre poste de travail attitré en suivant toutes les nouvelles indications apposées sur les lieux de travail.
- **Nettoyer** votre poste de travail et votre bureau avec les lingettes mises à votre disposition avant de commencer à travailler.

PENDANT LA JOURNÉE

- Respectez les mesures d'hygiène en vous lavant souvent les mains et en gardant votre poste de travail propre.
- Maintenez une distance de 2 mètres avec les autres personnes.
- Évitez de toucher les autres postes de travail.
- **L'ensemble des cuisines, des fontaines d'eau potable, des salles de conférence et des espaces collaboratifs seront fermés** jusqu'à nouvel ordre (*certaines exceptions peuvent s'appliquer selon l'emplacement*).
- Respectez le **nombre maximal d'occupants dans les salles de bain, qui est de 1 personne à la fois**. Respectez les indications et frappez avant d'entrer.
- Vérifiez auprès de vos agents de sécurité d'entreprise et santé et sécurité au travail vis-à-vis toute modification des **procédures d'urgence**.

AVANT DE QUITTER LE TRAVAIL

- **Nettoyer** votre poste de travail et votre chaise à l'aide des lingettes mises à votre disposition à la fin de votre journée de travail.
- Respectez le nombre maximal d'occupants dans les ascenseurs, qui est de 1 à 2 personnes à la fois (*ce nombre peut varier d'un édifice à l'autre, selon la taille de l'ascenseur*).
- Suivez les indications dans les escaliers et maintenez une distance de 2 mètres avec les autres lorsque vous quittez les lieux de travail.

Vous vous sentez stressé ou anxieux?

- Programme d'aide aux employées: 1-800-268-7708
- TC prend soin : santé mentale et mieux-être
- LifeSpeak
- Centre d'expertise pour la santé mentale en milieu de travail

PROPRES À L'ÉDIFICE

Adresse :

Directives supplémentaires :

Inscrivez toutes directives ou mesures supplémentaires.
(espaces réservés à un usage particulier, les aires ouvertes au public ou les décisions des immeubles à locataires multiples)

Canada

RDIMS : 16546886/SGDDI : 16607045

Mise à jour le 15 juin 2020

Prévoir les défis

Tracer la voie à suivre

À l'intérieur du cadre établi par le SCT, TC élabore un plan de retour progressif et partiel au lieu de travail tout en maximisant l'utilisation du travail à distance pour le moment.

L'expérience nous permet d'accroître notre capacité de fonctionner numériquement, ce qui crée de nouvelles occasions et un besoin et une occasion de définir une nouvelle approche pour la gestion du travail à distance. TC examine la question en **trois étapes** :

1 Maximiser l'utilisation du travail à distance pour le moment afin de favoriser un retour sécuritaire et graduel aux lieux de travail

- Un retour progressif sur le lieu de travail, limité à 20 à 30 % des employés pour l'instant.
- Continuer de soutenir et d'améliorer le travail à distance à temps plein ou à temps partiel.
- Répondre aux préoccupations et aux préférences des employés au sujet du retour :
  - en donnant un préavis de trois semaines aux employés à qui l'on demande de revenir;
  - en élaborant un ensemble complet d'outils pour aider les gestionnaires à communiquer avec chacun des employés afin de déterminer la meilleure combinaison de personnes qui reviennent, et à quel moment, et de personnes qui continuent de travailler à distance.

« La santé et la sécurité de tous les fonctionnaires demeurent une priorité absolue pour le gouvernement du Canada. »
- **SCT**, mai 2020

Prévoir les défis

Tracer la voie à suivre

(suite)

2 Établir une approche durable à la fois pour ceux qui travaillent à distance et pour ceux qui doivent être sur place

- Résoudre les problèmes qui découlent du fait qu'un plus grand nombre d'employés travaillent à distance pendant une période prolongée :
  - Maintenir l'esprit d'équipe, s'attaquer à l'isolement social et veiller à la santé mentale.
  - Répondre aux besoins ergonomiques pour le travail à la maison.
  - Établir des politiques sur les aptitudes et les compétences nécessaires pour gérer le travail et le rendement à distance.
- Approche de la réoccupation progressive des immeubles.

Planifier
- Examiner les lignes directrices
- Rédiger un plan

Se préparer
- Préparer l'effectif
- Préparez le milieu de travail

Communiquer
- Communiquer le plan
- Installer des affiches sur les lieux de travail

Retourner sur les lieux
- Prévoir une période d'ajustement initiale
- Surveiller les services

Passer en revue
- Rencontrer le personnel
- Modifier le plan au besoin

Prévoir les défis

Tracer la voie à suivre

(suite)

3 Définir une « nouvelle normalité » de travail à distance et numérique dans la fonction publique

- Bien que la situation varie d'une organisation à l'autre, il y a des défis et des stratégies communs qui doivent être élaborées pour gérer une plus grande quantité de travail à distance.
- Voici quelques facteurs clés à prendre en compte :
  - Maintenir la mobilisation des employés de la prochaine génération et des employés expérimentés.
  - Élaborer des outils et des systèmes numériques suffisamment robustes.
  - Développer la capacité organisationnelle de gérer efficacement les équipes à distance.
  - Comprendre et respecter les répercussions sur les conditions d'emploi.

Questions

ANNEXE A : Retour graduel dans les lieux de travail de TC

Status Update: What We Are Doing

Resumption of Work at Federal Office Buildings

- Work is being led by senior leaders at the Treasury Board of Canada Secretariat, the Office of the Chief Human Resources Officer (OCHO) and Public Services and Procurement Canada (PSPC) to establish a ***government-wide approach*** to the resumption of work across all federal work places.
- ***No timelines*** for a return to the workplace have yet been determined; however, Transport Canada is working closely with the leading Central Agencies.
- With ***personal safety and health*** as the priority, Transport Canada (TC) will take a ***phased approach*** to re-occupying TC offices.

Support for Our Employees

- Continued ***support for the mental and physical health*** of all employees.
- Continued ***communication*** with employees and their ***bargaining agent*** representatives in support of transparency in ***sharing information***.
- Review the impacts of working remotely on employees and build from the ***lessons learned*** to keep improving.

HR Tools and Resources Available

- Employee Assistance Program: 1-800-268-7708
- TC Take Care: Mental Health and Wellness
- LifeSpeak and the Centre of Expertise on Mental Health in the Workplace

Moving Forward

Management Next Steps

- Continue ***assessing our organizational needs*** and determine who should come back to the office on a priority basis, when the time comes, keeping in mind the health and safety of our workforce.
- Leverage ***best practices*** on teleworking, distancing and implement ***lessons learned***.
- ***Await direction from the Centre*** (OCHRO, PCO, PSPC) before taking any decisions, and ***implement their recommendations*** based on the needs of TC's operations.
- Begin organizing a ***phased approach*** to returning to TC worksites, as required.
- Consider the impact of initiatives such as ***staggered schedules*** and ***"buddy systems"*** for employees.

Our Principles

Our Workforce

- TC has a very ***mobile and effective workforce*** as a result of a significant investment in our digital tools and infrastructure.
- ***Local, municipal, regional, provincial and territorial*** protocols will be taken into consideration, including school-board decisions and daycare availability.
- ***Respecting individual needs*** (e.g., family responsibilities, higher-risk/vulnerable conditions) will continue to be factored into decision making.
- Consider other external factors on employees, such as ***public transportation, availability of food near the workplace***, etc.
- Continually consider the feelings of individuals and their ***mental health***.

Our Work Place

- Remind employees to ***self-assess when showing symptoms*** of COVID-19 and refrain from coming into the workplace to ***reduce the spread***.
- Continue to ***respect physical/social distancing*** guidelines, and clearly outline expectations and ***best practices for common spaces*** such as elevators, boardrooms, kitchens, stairwells, washrooms, etc.
- Review facilities and ***make adjustments to accommodate social distancing*** wherever possible (e.g., turnstiles, card-swipe points, etc.)
- Review and improve ***cleaning practices and cleaning contracts*** to increase frequency and thoroughness.
- Finalize ***Task Hazard Analysis (THA)*** including the use of ***Personal Protective Equipment*** (PPE) as required.

Leadership at TC

- Consider ***employee safety*** our highest priority and ***implement protocols*** to prevent the spread of COVID-19 in the workplace
- Support ***working from home*** where operationally feasible.
- Leverage lessons learned to develop a ***modern, digital workplace***.
- Remain ***agile*** and ***flexible*** to address organizational and individual needs.
- Lead with ***empathy and compassion***.
- Ensure ***collaboration*** (Central Agencies, Bargaining Agents).
- Establish a ***highly-responsive means of communicating*** issues and concerns to employees.

Facility Management Considerations

- Before returning to federal office buildings, measures must be put in place to ensure required ***physical/social distancing***. This could include a staggered approach to re-entry, reduced building occupancy, limited elevators usage, and controlled traffic flow in hallways and stairwells.
- ***Hand washing stations*** and ***hand sanitizer*** will need to be readily available, along with any other recommendations that may emerge.
- ***Protocols for use of common spaces and amenities*** (e.g. kitchens, printers and bathrooms) will need to be in place and communicated.
- Arrangements for ***enhanced office cleaning*** will need to be made.
- ***Face coverings*** may be required when moving within the building.
- ***Signage*** and distancing markers will be placed throughout the building to remind employees of mandatory practices.
- Base building ***security measures*** will be in place.

Digital Services and Information Technology Considerations

- Although most IM/IT Service Desk actions can be performed virtually, TC will continue to ***provide in-person services across all regions*** to assist employees with their devices and support the onboarding of new employees.
- Employees will have the ***access and tools*** required to continue working from home.
- ***MS Teams*** will continue to evolve to enhance our digital collaboration experience.
- The ***"Cut the Cord"*** initiative will be accelerated to quickly deploy Smart Phones to TC employees who do not have one
- TC will continue to ***implement Digital Signatures*** for our internal and external forms and processes.
- ***Guidance, tools and support*** will continue to be provided to employees and managers to ensure that they have access to working-from-home best practices.

Additional Considerations

- The management of ***work-related travel*** (e.g., restrictions) and ***employee leave*** will impact how we work.