FICHE D’INFORMATION

Mobile et flexible

*À propos de cet outil*

**BUT**:Fournir des réponses aux questions les plus fréquemment posées, s’attaquer aux mythes courants et proposer les meilleures pratiques sur divers sujets liés à la mobilité et à la flexibilité.

**PUBLIC CIBLE**:Les employés de tous les niveaux qui cherchent des informations sur le télétravail, les heures de travail et le rendement, dans le contexte du Milieu de travail GC.

**UTILISATION**:

* Présentations aux employés
* Courriels
* Sites Web internes
* Billets de blogue

[Supprimez l’image et le texte ci-dessus lorsque vous utilisez cet outil]

## Foire aux questions

* **Qu’est-ce que le télétravail?**
* Le télétravail est une entente qui permet à un employé de travailler à son domicile ou à un autre emplacement à l’extérieur du bureau. Les ententes de télétravail conclues entre vous et votre superviseur peuvent être officieuses, comme une journée de télétravail à partir du domicile de temps en temps, ou officielles, comme une entente de télétravail à temps plein. Il est prouvé que le télétravail augmente le rendement et l’efficacité, accroît la satisfaction de l’employé et améliore l’équilibre entre le travail et la vie personnelle.
* **Le télétravail deviendra-t-il obligatoire? Devrais-je travailler de mon domicile?**
* Le télétravail reste une option volontaire qui doit être approuvée par votre gestionnaire. Nous encourageons tous les employés qui souhaiteraient tenter le télétravail à en discuter avec leur gestionnaire.
* **Comment le télétravail est-il lié à la modernisation du milieu de travail?**
* La modernisation de notre milieu de travail constitue un changement de culture portant sur la *manière* dont on fait le travail et non l’*endroit* où on le fait. Le télétravail aide les employés à atteindre leurs objectifs en matière de rendement et de flexibilité, soit l’équilibre entre le travail et la vie personnelle.
* **Les heures de travail sont-elles différentes pour le télétravail?**
* Les conditions de télétravail doivent respecter les modalités d’emploi et les conventions collectives applicables, y compris les heures de travail.

## Briser les mythes

| **« Le télétravail est synonyme d’heures de travail prolongées. »** | |
| --- | --- |
| Ce mythe peut être vrai pour certains employés, mais même les employés qui ne sont pas en télétravail peuvent travailler plus longtemps au bureau. Les télétravailleurs efficaces peuvent effectuer leurs tâches de façon plus productive et dans un milieu plus confortable, ce qui aide à contribuer à un meilleur équilibre travail/vie personnelle. | *Conseils*   * *Discutez avec votre gestionnaire de vos heures de début et de fin de travail préférées qui s’inscrivent dans les horaires de travail de base, à savoir entre 7 h et 18 h.* * *Veillez à ce que votre gestionnaire vous fixe des objectifs de rendement clairs (à court et à long termes).* * *Si vous avez des inquiétudes, discutez-en avec votre gestionnaire.* |
| **« Les télétravailleurs seront moins productifs que s’ils étaient dans le milieu de travail désigné. »** | |
| Il est reconnu que le télétravail augmente le rendement. Cela est particulièrement vrai lorsque les conditions de travail sont inhabituelles (conditions météorologiques extrêmes, urgences, maladies, etc.); dans de telles circonstances, les perturbations sont pratiquement inexistantes pour les télétravailleurs. En bout de ligne, vous êtes responsable de votre rendement et de votre apprentissage. | *Conseils*   * *Vous seul savez où vous êtes le plus productif. Vous devrez peut-être essayer différentes options, puis vous pourrez discuter avec votre gestionnaire de celles que vous préférez et qui vous sont offertes.* |
| **« Le service à la clientèle sera réduit. »** | |
| De nombreuses tâches effectuées par les employés peuvent déjà être effectuées par téléphone, courrier électronique, téléconférence ou vidéoconférence et peuvent être facilement adaptées au télétravail sans incidence sur le service à la clientèle. Dans les cas où le service à la clientèle est assuré par téléphone, il peut être avantageux de se trouver dans un milieu plus calme que celui que peut offrir le domicile. | *Conseils*   * *Vous pouvez conclure une entente pour faire du télétravail à temps partiel, ce qui vous permettra de rencontrer les clients en personne, au besoin.* * *Évaluez si certaines tâches actuelles pourraient être accomplies de manière plus efficace grâce à la numérisation.* * *Si vous devez être physiquement présent dans le milieu de travail en raison d’exigences opérationnelles, voyez avec votre gestionnaire s’il existe encore une possibilité de télétravail, peut-être à tour de rôle avec des collègues ou par l’entremise d’un autre arrangement.* |
| **« Le télétravail et le travail d’équipe sont incompatibles. »** | |
| La plupart des équipes n’interagissent pas constamment les unes avec les autres; à la place, les membres d’équipe individuels effectuent souvent la plus grande partie de leur travail seuls en faisant des appels téléphoniques et en envoyant des courriels pour rester en contact et interagir les uns avec les autres. Les mêmes pratiques s’étendent au télétravail, où les membres d’équipes peuvent téléphoner, envoyer un courriel ou faire une vidéoconférence avec leurs collègues (la vidéoconférence pouvant également être utilisée pour tenir des réunions officielles). Les gestionnaires peuvent choisir d’établir un calendrier de réunion uniforme pour les membres de l’équipe, de façon à leur permettre d’interagir les uns avec les autres concernant les tâches actuelles et de se mettre à jour sur celles-ci. | *Conseils*   * *À titre de gestionnaire, assurez-vous que vous avez une communication fréquente et utile avec vos employés.* * *Discutez en équipe pour savoir s’il serait avantageux de convenir d’un jour où vous serez tous présents dans le milieu de travail à la même heure et planifiez les réunions de l’équipe en conséquence.* * *Mettez en place un système pour informer les autres de votre milieu de travail et diffusez-leur votre calendrier.* |
| **« Un employé qui assume des tâches de supervision ne peut pas faire de télétravail. »** | |
| Le caractère unique de chaque poste dictera si un employé occupant un poste de supervision peut travailler à distance (type de travail effectué, nombre de postes subalternes, etc.). Certains employés occupant un poste de supervision peuvent constater qu’ils peuvent travailler à distance à temps plein, tandis que d’autres peuvent seulement le faire à temps partiel, voire ne pas pouvoir le faire du tout. | *Conseils*   * *À titre de gestionnaire ou de superviseur, nous vous encourageons à travailler à distance quand c’est possible et approprié.* * *À titre de gestionnaire ou de superviseur, vous devez vous assurer que vos employés savent comment et quand vous joindre; leur transmettre votre calendrier est une façon de le faire et de promouvoir la transparence.* |
| **« Tout le monde voudra le faire. »** | |
| Le télétravail n’est pas un avantage ni un droit, mais tout simplement une option que vous pouvez envisager si votre travail le permet. Toutefois, le télétravail ne convient pas à tous : le type de travail que vous effectuez et votre rendement actuels seront pris en compte dans la décision d’approuver ou non votre entente de télétravail. | *Conseils*   * *À titre de gestionnaire, vous devez réviser attentivement chaque demande de télétravail et prendre une décision selon les besoins organisationnels et les circonstances particulières de chaque employé.* |
| **« Les employés ne devraient pas travailler à distance lorsque des réunions sont prévues. »** | |
| Avec les nouvelles technologies offertes, il n’est pas toujours nécessaire d’être sur place pour une réunion. WebEx ou une téléconférence sont une excellente alternative aux réunions en personne. | *Conseils*   * *Si vous devez être physiquement présent à une réunion, demandez à votre gestionnaire si vous pouvez commencer ou terminer votre journée sur votre site de télétravail (en fonction de l’heure de la réunion).* |
| **« Les télétravailleurs ne sont pas là quand on a besoin d’eux. »** | |
| Cela peut facilement être évité en établissant des directives pour que les employés soient disponibles pendant les heures de travail normales comme ils le seraient s’ils étaient au bureau. En instaurant une étiquette pour les temps de réponse aux appels manqués et aux courriels, ainsi que pour informer les autres employés et les gestionnaires lorsque vous serez indisponible pendant une période prolongée, vous devriez vous sentir à l’aise de vous éloigner quelques minutes sans que votre absence soit perçue comme une indisponibilité. | *Conseils*   * *La transmission de votre calendrier à votre gestionnaire et aux membres de votre équipe est un excellent moyen pour eux de savoir quand vous êtes disponible ou en réunion.* * *Utilisez le statut dans votre logiciel de messagerie instantanée pour indiquer votre statut (en appel, en réunion, au déjeuner, etc.).* |

## Pratiques exemplaires

| **Élaboration d’une charte d’équipe.** | |
| --- | --- |
| Un excellent moyen de favoriser l’esprit d’équipe et le moral des troupes, et d’assurer une communication claire entre les membres de l’équipe est de créer une charte d’équipe. Cela peut permettre aux membres de l’équipe virtuelle de définir collectivement les valeurs et les procédures communes à respecter, de fournir un ensemble concret de points de référence pour l’exploitation d’un lieu de travail virtuel et de favoriser l’acceptation et l’enthousiasme général à l’égard des objectifs de l’équipe. | *Conseils*   * *Organiser une séance de remue-méninges avec l’équipe à propos des éléments qui, selon les membres, devraient figurer dans la charte, p. ex. les règles de base, les rôles et responsabilités, les styles de communication, la fréquence des communications, la langue de travail utilisée, les mécanismes et les objectifs mesurables.* |
|  | |
| **Favoriser l’esprit d’équipe.**  Que votre équipe travaille selon des horaires fixes de télétravail ou qu’elle soit entièrement mobile (y compris les membres de l’équipe situés dans d’autres villes), il est important de prévoir du temps pour la consolidation de l’équipe. Plutôt que de s’appuyer sur des rencontres et des conversations impromptues, qui ont tendance à se produire lorsque les gens travaillent tous ensemble dans le même bureau, il faut probablement les planifier pour s’assurer que tous les membres de l’équipe sont disponibles. | *Conseils*   * *Si tous les membres de votre équipe se trouvent dans la même ville, prévoyez une fois par semaine ou toutes les deux semaines un moment où vous vous réunissez tous dans un cadre plus officieux (p. ex. réunion hors site ou café matinal).* * *Si votre équipe est dispersée et ne peut pas se réunir physiquement, assurez-vous qu’il y a un peu de temps au début des réunions d’équipe pour discuter de sujets non liés au travail. Vous pouvez également fixer une heure (en tenant compte des différents fuseaux horaires) pour une vidéoconférence où vous vous réunissez tous pour réfléchir ou discuter de divers sujets sans ordre du jour fixe (p. ex. une réunion hebdomadaire de 30 minutes devant un café, etc.)* |