

Travail à distance

Le guide complet à destination des entreprises et des employés



Sommaire

| | |
|--|----|
| 1. Introduction | 03 |
| 2. Mise en place d'une politique de travail à domicile | 07 |
| 3. Accueil Cybersécurité | 09 |
| 4. L'espace de travail | 12 |
| 5. Santé physique et mentale | 16 |
| 6. Communication efficace | 21 |
| 7. Gestion de projet à distance | 25 |



1. Introduction

Le travail à distance, tendance croissante et objectif souhaité par 82 % des professionnels (1), met à l'épreuve la maturité numérique des entreprises à travers le monde, qui se battent, au mieux, pour tirer leur épingle du jeu d'ici la fin de la crise liée au coronavirus, au pire, pour leur survie.

Cette accélération soudaine de la mise en œuvre du télétravail représente un pas de géant en termes de transformation numérique, mais le processus est maintenant engagé à un rythme soutenu. Jusqu'à récemment, le processus devait être progressif, un privilège pour quelques-uns voire une façon d'attirer les talents. Aujourd'hui, les organisations ont dû mettre le pied à l'étrier du jour au lendemain, en prenant une série de risques qui se sont multipliés de manière exponentielle et vont mettre à l'épreuve toutes les décisions commerciales sur la numérisation prises, ou reportées, ces dernières années.

Les organisations doivent examiner, anticiper et traiter les questions suivantes :

Les nouvelles sources de cyber-risque

Les failles potentielles en matière de sécurité ont été multipliées par le nombre d'employés travaillant à domicile. Les organisations doivent demander aux employés de rendre compte de leur équipement de travail et de leur connexion internet, et leur fournir les outils, la protection, les systèmes de connexion ou tout autre système ou politique nécessaire pour garantir leur travail en toute sécurité. Les employés à distance constituent parfois une vulnérabilité inattendue et imprévisible, surtout lorsqu'un très grand nombre d'employés est concerné.

Culture de la sécurité

Les services informatiques doivent développer une culture de la responsabilité. Travailler avec un ordinateur portable dans le confort d'un Starbucks paraît idéal, surtout pour poster un selfie Instagram. Cependant, comme nous le savons tous, se connecter à un réseau Wi-Fi public et ouvert est une mauvaise idée, surtout lorsqu'on travaille avec des informations sensibles. De même, créer des mots de passe sécurisés, disposer de la dernière version à jour de votre système d'exploitation, vérifier qu'il y a un "S" dans l'URL d'une passerelle de paiement, se méfier d'un courriel d'un collègue avec une pièce jointe d'un nom ou d'un format de fichier étrange, etc. sont des questions qui étaient déjà importantes avant la crise du coronavirus et qui devraient être prioritaires aujourd'hui.

Exercices de sensibilisation à la confidentialité

Une mesure aussi simple que le verrouillage d'un ordinateur lors d'une pause empêchera les plans stratégiques, les bases de données personnelles ou les comptes de résultats d'être vus par des tiers vivant sous le même toit, violant ainsi d'importants accords de confidentialité des employés avec l'entreprise, et de l'entreprise avec les parties prenantes.

Discipline et habitudes à prendre lors du travail à domicile

Les départements des ressources humaines doivent faire l'effort de préserver la santé des employés, et cela inclut des recommandations sur la manière de déconnecter du travail. Même s'il peut être tentant de travailler en pyjama dans son lit ou sur son canapé, tous les experts recommandent d'établir des horaires de travail stricts, de se préparer comme pour aller au bureau, de surveiller son alimentation, de faire un peu d'exercice et de vous installer dans une pièce à part lorsque vous travaillez à domicile. De nombreuses recherches ont déjà établi un lien entre le travail à distance et la dépression, la solitude et l'anxiété. Il s'agit de changer d'approche : passer du travail à domicile au travail depuis son domicile.

Nouvelles plateformes, nouvelle communication

Ce n'est pas la même chose de parler à un de ses collaborateurs à la cantine que de parler par l'intermédiaire de Slack. Dans certains cas, nous ne mesurons pas le stress de l'autre et il nous arrive de déranger. De plus, si nous avons quelque chose à demander à quelqu'un, nous devons d'abord évaluer la pression à laquelle cette personne est soumise et la quantité d'autres messages qu'elle reçoit par ailleurs. Lorsque les messages affluent de toutes parts, l'on peut passer à côté de certaines choses ou mal les comprendre. Contextualiser et aller à l'essentiel sont deux ingrédients d'une communication efficace par chat ou par e-mail.

Gestion des projets et des prestations

Il existe de nombreuses plateformes de gestion de tâches (Planner, Trello, Basecamp, Monday), ainsi que des méthodes (Agile, Scrum) pour organiser les tâches afin de respecter les délais. Dans tous les cas, organiser un planning de production et de livraison, ainsi qu'encourager une bonne gestion du temps, est le meilleur moyen de maintenir les niveaux d'efficacité.

Excès et défauts

Il y a des employés à distance qui ne quittent pas leur siège tant que le travail n'est pas terminé. D'autres se laisseront distraire par l'abolement du chien d'un voisin ou le bruit d'un colocataire. Il existe des solutions pour tout le monde : les premiers, devront prendre conscience qu'il n'est pas possible de faire du bon travail sans une vie à côté ; pour les seconds, il existe des gadgets, comme des casques anti-bruit, et même des applications permettant de déconnecter son téléphone de l'activité des médias sociaux pendant un certain temps ou d'empêcher que les likes d'un poste d'Instagram ne viennent troubler la concentration nécessaire pour accomplir une tâche importante.

Un esprit sain dans un corps sain

Les lésions oculaires ou celles résultant d'une mauvaise posture, voire d'un manque de repos, constituent un nouveau défi pour les spécialistes de la prévention des risques professionnels. Le fait de ne pas pouvoir aller à la salle de sport ou faire d'autres exercices physiques nous oblige à prendre des mesures drastiques à deux égards. Premièrement, en ce qui concerne l'alimentation : nous devrions essayer d'éviter, dans la mesure du possible, les aliments trop riches et transformés. Deuxièmement : une bonne chaise et un plan de travail ou

un bureau, la bonne hauteur d'écran, un éclairage adéquat et seulement 20 minutes d'exercice physique par jour peuvent contribuer à maintenir notre corps en bonne condition et à éviter les problèmes cardiovasculaires.

Gestion administrative

Le département des ressources humaines et les services administratifs connaissent mieux que quiconque les réglementations en vigueur dans le monde entier en matière de pointage du personnel, d'heures supplémentaires et de congés de maladie. Cependant, il existe des zones d'ombre quant à la manière de gérer ces questions lorsqu'on travaille à distance.

Il n'est pas possible de faire du bon travail sans une vie à côté.



Dans les pages qui suivent, nous aborderons toutes ces questions, avec autant de détails et de références que possible, afin d'être utiles aux entreprises de toutes tailles à travers le monde.

Nous veillerons également à ce que les employés qui ne sont pas habitués au travail à distance puissent prendre des mesures pour rendre l'expérience du télétravail saine, efficace et agréable.

Les avantages du télétravail, dans le cadre d'un processus de transformation organisationnelle, nécessaire et en phase avec les temps et les défis déjà rencontrés, sont nombreux :

- + Les employés à distance apprécieront la confiance qui leur est accordée pour effectuer leur travail sans que leur responsable ne les surveille. Autrement dit, en l'absence d'une culture fondée sur la peur, les employés seront responsables les uns envers les autres, et non envers la direction.
- + Le bonheur des employés et leur loyauté envers l'entreprise n'en seront que plus grands. (2). La créativité, l'innovation et la réflexion hors des sentiers battus ne sont pas possibles si les employés ne sont pas satisfaits de leur vie et de leur travail.
- + D'après certaines études les performances des employés augmentent de 13 % lorsqu'ils travaillent à domicile, les pauses et les congés maladie diminuent (3), ce qui se traduit par une réduction du renouvellement des effectifs de 25 % par rapport aux entreprises qui ne proposent pas de travail à distance (4), la productivité totale s'améliore de 20 % et des économies de plusieurs milliers d'euros par employé peuvent être réalisées.
- + L'avantage d'être préparé pour l'avenir : les nouvelles générations considèrent la possibilité de travailler à distance comme un dû. C'est pourquoi des études récentes indiquent que, puisque 83 % des personnes de la génération Y avouent être "épouées" par leur travail actuel, 73 % des ministères auront des employés en télétravail d'ici 2028. Le système actuel sera repensé et amélioré au fur et à mesure que les personnes de la génération Y s'élèveront dans l'échelle hiérarchique (5).

Cette expérience internationale du travail à distance (forcée) permettra d'éliminer certains préjugés et d'accepter qu'il est non seulement possible, mais aussi bénéfique, pour les employés de conjuguer dans une certaine mesure leur vie personnelle et leur vie professionnelle, en particulier dans les cas où les allées et venues au bureau représentent un trajet de deux à quatre heures par jour, considéré par beaucoup comme du temps perdu.

Ainsi, selon toute probabilité, lorsque la crise mondiale du coronavirus aura été jugulée, de nombreuses organisations qui n'avaient pas encore accepté la numérisation comme un avantage concurrentiel devront reconsidérer leur position.



Sources :

(1) Enquête LinkedIn - Travail à distance 2019.

(2) État du travail à distance 2019, par OwlLabs.

(3) "LE TRAVAIL À DOMICILE FONCTIONNE-T-IL ? PREUVES D'UNE EXPÉRIENCE CHINOISE". Par Nicholas Bloom, James Liang, John Roberts et Zhichun Jenny Ying.

(4) État du travail à distance 2017, par OwlLabs.

(5) Le troisième rapport annuel "Future Workforce Report" met en lumière la manière dont les jeunes générations façonnent l'avenir du travail. Par Upwork.



2. Mise en place d'une politique de travail à domicile

Si à 8h55 du matin, un employé dit à son responsable qu'il prévoit de travailler à domicile toute la journée, cela peut poser problème.

Pour éviter les faux espoirs et permettre aux employés de profiter des avantages, il est essentiel que les organisations, quelle que soit leur taille, rédigent leur propre politique de télétravail, assorties de lignes directrices et de recommandations permettant aux deux parties de profiter des avantages et d'éviter les écueils.

Esquisse d'une politique efficace de télétravail :

A. Durée, demandes et avis

Il est important que chaque entreprise fixe le nombre de jours de travail à domicile auxquels un salarié peut prétendre : une fois par semaine, plusieurs jours par mois. Cela dépendra de chaque cas.

Établir un calendrier commun en ligne (ou un responsable des ressources humaines qui reçoit les demandes et les accepte ou non), permettant aux employés de demander ces jours à l'avance. Cela signifie que l'organisation d'une réunion en face à face n'est pas un casse-tête insurmontable.

En ce sens, mieux vaut définir certains jours où il n'est PAS possible de travailler à domicile, afin d'éviter les complications de calendrier.

B. Obligations du télétravailleur

Il s'agit d'établir un seuil minimal d'exigence. Le télétravailleur doit :

- + Être encore plus impliqué que lorsqu'il est au bureau.
- + Être plus disponible qu'au bureau en utilisant les canaux habituels.
- + Comprendre que le télétravail n'est pas un jour de congé.

Ce type de mesure permet d'éviter la confusion et les malentendus, tout en garantissant le bon fonctionnement du travail à domicile, si l'on veut pouvoir parler d'augmentation de la productivité, d'efficacité et de capacité de concentration.

C. Humanisation du travail

Il est important d'établir un contact obligatoire entre collègues via une webcam, et pas seulement par le biais de chats ou de messages électroniques. En effet, en voyant le visage des uns et des autres, les employés se sentiront davantage liés au groupe, tandis qu'avec le temps, la froideur du texte peut leur donner l'impression d'être davantage des machines à traiter des e-mails, que des professionnels exécutant des tâches à forte valeur ajoutée.

L'employé à distance fait partie d'un ensemble au sein duquel il est indispensable en tant que professionnel, mais, bien plus encore, en tant qu'être humain, et toute entreprise qui l'aura compris améliorera ses KPI.

D. Lieu du télétravail

Le lieu du télétravail n'est pas nécessairement le domicile. Certaines personnes se concentrent ou se sentent plus créatives dans divers endroits, comme les parcs ou les cafés.

Il faut pour cela préciser les mesures à prendre en matière de cyber-risques et fournir les outils nécessaires aux employés pour qu'ils travaillent de manière aussi sûre que s'ils étaient au bureau.

E. Technologie

Il convient de dresser la liste des outils appropriés pour un fonctionnement optimal et de fournir les instructions nécessaires à leur installation.

Dans ce cas, il est préférable que l'équipe choisisse les outils qu'elle préfère, précisément pour qu'elle les utilise davantage, au lieu de l'obliger à en utiliser d'autres qui peuvent être moins chers, mais finalement plus rudimentaires.

F. Incitations financières

Le salarié travaillant à domicile est responsable des coûts de sa connexion Internet, de son téléphone portable, de l'électricité, du gaz, etc. Il appartient donc à l'entreprise, si elle souhaite encourager le télétravail, de prévoir des incitations financières à inclure dans la rémunération de ses employés, car il ne consomme pas les ressources du bureau.





3. Accueil Cybersécurité

La cybersécurité ne consiste pas à savoir si une tentative de piratage informatique aura lieu ou non, mais quand et comment elle aura lieu. À ce stade, le travailleur est l'un des points d'accès les plus vulnérables. Par conséquent, la meilleure forme de protection est la sensibilisation.

Travailler loin d'un environnement de bureau sécurisé ouvre la porte à des cyber-vulnérabilités, même si l'on utilise un VPN (Virtual Private Network), qui est l'option la plus courante offerte par les entreprises à leurs télétravailleurs.

Un VPN est un système de réseau virtuel qui relie de manière sécurisée un ordinateur externe au réseau du bureau. Cependant, aucun système ne garantit une sécurité à 100 % et c'est précisément ce canal entre l'ordinateur de l'employé et le bureau qui fait du travailleur à distance une cible idéale.

Afin de maintenir un niveau minimum de sécurité, il est nécessaire de :

Mettre en place des pare-feu (système permettant de bloquer l'accès non autorisé à un réseau).

Veillez à ce que des systèmes antivirus à jour soient en place au bureau et sur les postes de travail des employés à distance.

Évitez les systèmes non sécurisés.

Dispenser une formation spécifique en matière de sécurité du travail à distance, tant aux administrateurs de réseaux qu'aux télétravailleurs.

Garantir la mise en place de politiques et de guides de sécurité.

Toutefois, il est nécessaire de comprendre le contexte de l'environnement dans lequel vous travaillez afin d'éviter que le travail à domicile ne soit compromis. Nous passerons donc en revue un guide, étape par étape, des éléments "indispensables" pour travailler à domicile afin de garantir un niveau minimum de sécurité numérique, et nous formulerons quelques recommandations pour une navigation sûre et responsable.

Sécuriser le routeur

Le routeur qui est derrière votre télévision depuis quatre ans sans jamais être éteint, hormis pendant les vacances, a besoin d'un simple contrôle de sécurité, surtout si sur le bas du routeur il est écrit WEP (Wired Equivalent Privacy), et non WPA (Wi-Fi Protected Access).

S'il s'agit d'une connexion WEP, l'utilisateur doit contacter son service technique ou son fournisseur d'accès Internet et demander à passer au chiffrement WPA ainsi qu'une assistance pour changer le mot de passe, si l'utilisateur ne peut pas le faire seul.

Dans les deux cas, il est également possible de demander un changement de mot de passe et de masquer le nom du réseau Wi-Fi pour que seuls ceux qui connaissent le nom choisi par le télétravailleur puissent s'y connecter.

Les points de connexion internet sont une préoccupation majeure en matière de sécurité lorsqu'on travaille à domicile.

Systemes d'exploitation à jour

Pour les utilisateurs de Windows et de Mac, les systèmes d'exploitation doivent toujours être à jour. Nombre de ces mises à jour permettent de remédier aux failles de sécurité détectées par les fabricants.

En outre, les utilisateurs qui disposent d'un téléphone portable connecté à leur messagerie de travail et à d'autres outils de communication de bureau, qu'il s'agisse des systèmes Android ou iOS, doivent vérifier que leur système d'exploitation est à jour.

Systemes antivirus

Les prix des systèmes antivirus sur le marché sont très compétitifs et bien sûr moins chers que le coût d'un piratage.

La protection antivirus permettra d'éviter bon nombre des dangers auxquels les utilisateurs sont exposés dans leur vie quotidienne, lorsqu'ils naviguent sur des sites web, même avec une navigation normale. Il existe généralement des publicités sous forme de bannières qui cachent des codes malveillants, pas nécessairement pour pirater vos données, mais pour installer un type de logiciel malveillant qui pourrait ralentir votre ordinateur, consommer plus de ressources ou le détériorer avec le temps.

Mon Mac a-t-il besoin d'un antivirus ? Oui, très certainement. Il y a de nombreuses années, il existait un mythe selon lequel les virus n'étaient conçus que pour les environnements Windows, mais c'était parce que les ordinateurs Apple étaient minoritaires. Aujourd'hui, les virus se propagent dans tous les systèmes d'exploitation.

Surfer en toute sécurité

En suivant ces simples précautions, vous pouvez éviter d'autres problèmes :

- + Ne téléchargez pas de fichiers provenant de sites auxquels vous ne faites pas entièrement confiance.
- + N'allez pas sur des sites de téléchargement d'origine douteuse. Les téléchargements P2P, notamment, sont une roulette russe par rapport à ce que le fichier téléchargé peut contenir.
- + Assurez-vous que l'URL du site correspond à celui que vous souhaitez visiter, car il est également courant que des hackers fabriquent un clone d'un site web et le téléchargent vers une URL similaire, puis il attend qu'un utilisateur non averti y accède et donne ses identifiants. Lorsque vous faites des achats en ligne, prenez l'habitude de vérifier que l'URL est sécurisée et commence par **https://**.

En cas de doute, Google propose un service permettant aux utilisateurs de vérifier si un site web est sécurisé ou non.

Oh regardez, une clé USB perdue !

C'est l'un des pièges les plus classiques des hackers : laisser une clé USB dans un endroit visible (à côté de la voiture d'un travailleur dans le garage du bureau, ou à la porte de sa maison) et faire croire à l'utilisateur que c'est son jour de chance parce qu'il a trouvé une belle clé USB qu'il peut utiliser pour ses besoins personnels et professionnels.

Le simple fait d'insérer la clé USB dans l'ordinateur peut suffire à infecter l'appareil, et c'est pourquoi de nombreuses grandes entreprises interdisent l'utilisation des clés USB.



Phishing

Il faut se méfier d'un courrier électronique non signé d'un collègue, comportant une pièce jointe mais pratiquement aucun texte. Contacter l'expéditeur par un autre moyen et lui poser la question avant d'ouvrir ou de télécharger quoi que ce soit.

Il existe de nombreuses possibilités pour tenter de tromper un travailleur à distance. La pratique la plus courante par courrier électronique est appelée "phishing" et consiste à prendre contact avec l'utilisateur en se faisant passer pour une personne, une entreprise ou une organisation qui pourrait lui être familière et à lui envoyer une pièce jointe ou des instructions étranges.

Il est donc impératif de disposer de tous les systèmes à jour et d'avoir été fortement sensibilisé à ce sujet pour prévenir ce type de pratique.

Il est également important d'avoir en tête qu'une petite structure consacrant moins de ressources à la sécurité pourrait plus facilement être infectée et envoyer par inadvertance un virus au télétravailleur.

Mots de passe

Les mots de passe de messagerie, le code d'accès à un ordinateur verrouillé, les médias sociaux, les applications et les systèmes de messagerie personnels sont des cibles courantes des hackers.

Ces dernières années, avec l'essor et la diversité des plateformes, les utilisateurs ont tendance à n'avoir qu'un seul mot de passe pour tout. C'est très dangereux car, bien sûr, une fois qu'un mot de passe est découvert, tous le sont, et les dégâts peuvent être énormes.

La plupart des attaques tentent ce que l'on appelle une "attaque par dictionnaire", c'est-à-dire qu'elles essaient d'entrer tous les mots qui existent et les combinaisons avec des chiffres.

C'est pourquoi le meilleur mot de passe est une combinaison de chiffres et de lettres incluant des signes de ponctuation comme "A&Ahe&tfbed",
D'une manière générale, il est recommandé de changer de mot de passe tous les deux mois.

Vous devez vous méfier si...

Votre ordinateur est plus lent que d'habitude.

Une barre d'outils supplémentaire est apparue dans votre navigateur.

Des fenêtres pop-up apparaissent lorsque vous ouvrez votre navigateur.

Votre téléphone portable surchauffe plus que d'habitude. Il ne fonctionne pas aussi bien que d'habitude et consomme plus de batterie. Les publicités et les pop-ups apparaissent là où ils ne devraient pas.

D'autre part, l'analyse de la consommation des données peut permettre de savoir ce qu'il se passe sur un terminal mobile. S'il existe une application qui a déclenché la consommation, il y a un indice.

Les utilisateurs sont ceux qui connaissent le mieux leur équipement : s'ils constatent que celui-ci commence à avoir des réactions bizarres, il faut prévenir un supérieur ou le service informatique, qu'ils travaillent à domicile ou au bureau.

L'attaque la plus courante est "l'attaque par dictionnaire", qui consiste à tester tous les mots qui existent et les combinaisons avec des chiffres



4. L'espace de travail

Un espace de travail doit avant tout - et aussi évident que cela puisse paraître - être fonctionnel. Il s'agit de trouver un lieu propice à la concentration, correctement éclairé et confortable, afin que l'expérience du travail à distance soit agréable.

Votre espace de travail idéal

Dans la mesure du possible, il est conseillé de choisir une pièce à part pour travailler, afin de pouvoir fermer la porte et séparer votre vie privée de votre vie professionnelle.

Si cela n'est pas possible, la meilleure option est de s'installer dans un coin de la plus grande pièce de l'habitat.

Votre bureau

Une console informatique ou une armoire pour ordinateur a l'avantage d'être conçue à la bonne hauteur, tout en étant assez solide et spacieuse pour y ranger votre matériel et poser vos documents et autres gadgets.

Cependant, de plus en plus d'ordinateurs sont épurés et de plus en plus de professionnels travaillent sur un ordinateur portable, ce qui augmente l'éventail des possibilités au moment de choisir un bon bureau.

D'autre part, idéalement les bureaux doivent être réglables en hauteur, ce qui permet de travailler debout. Cela facilite la concentration et a un effet positif sur votre santé. Il existe des systèmes électroniques, mécaniques et manuels.

Votre chaise

C'est le seul élément d'un espace de travail pour lequel il ne faut pas chercher à faire des économies. Un fauteuil confortable, ergonomique, inclinable et réglable sera le meilleur investissement, surtout si vous passez de longues heures à votre ordinateur ou au téléphone.

Votre écran

Les ordinateurs portables entraînent souvent de mauvaises postures qui se traduisent généralement par des douleurs dorsales et des problèmes au niveau des cervicales et des épaules. Il est donc recommandé d'utiliser un support pour ordinateur portable et un clavier à part.

Le bord supérieur de l'écran de l'ordinateur doit être au niveau des yeux de l'utilisateur lorsqu'il est correctement assis.

Câblage

Les bureaux modernes sont équipés de passe-câbles pour éviter les désagréments et la formation de nœuds. Un câble entre l'utilisateur et son siège représente un risque professionnel et des prises surchargées représentent un risque électrique.

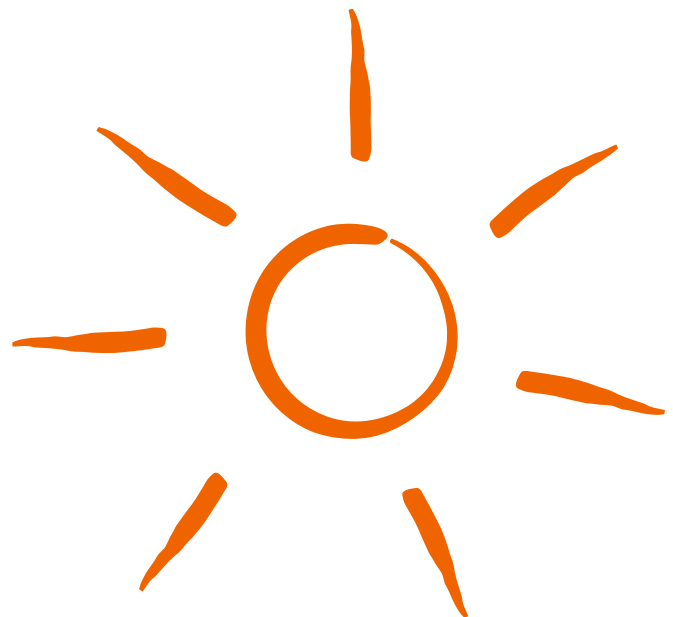
Cela vaut la peine d'investir dans des aménagements électriques professionnels pour éviter que des fils ne dépassent de partout, vérifier que le branchement de vos câbles est sûr et que vous n'êtes pas gêné. Sinon, une solution maison peut consister à faire passer les câbles par le bas du bureau.

Éclairage

La lumière naturelle est formidable et, psychologiquement, elle augmente votre bien-être. Sinon, ou en complément de l'éclairage naturel, le meilleur éclairage artificiel est la lumière zénithale, la lumière indirecte ou même une lampe de bureau.

Un bon éclairage évite la fatigue oculaire et contribue à rendre l'environnement agréable.

En outre, il existe des lampes de bureau avec une station de recharge sans fil, ce qui permet de supprimer un câble de l'équation.



Posture

Les mauvaises postures comme d'autres mauvaises habitudes sont souvent des actes inconscients. Un mal de dos consécutif à plusieurs heures de travail n'est que le premier indicateur d'une lésion future.

En position assise, la bonne posture est :

Les pieds au sol. Si nécessaire, un repose-pieds est une bonne idée.

Les genoux à peu près à la hauteur de vos hanches.

Les cuisses et les hanches parallèles au sol.

Les mains, les poignets et les avant-bras sont droits et parallèles au sol.

Les coudes proches du corps et pliés à un angle de 90 à 120 degrés.

Les épaules détendues.

Le dos est entièrement soutenu par le dossier, de préférence avec un soutien lombaire.

La tête est alignée au torse, dirigée vers l'avant.

Quelle que soit la qualité de votre posture, il n'est pas recommandé de rester assis trop longtemps. C'est pourquoi il est recommandé :

De vous lever de votre siège pour passer vos coups de fil et faire de courtes promenades.

De bouger les pieds de temps en temps.

D'étirer les bras, le cou et les jambes.

D'ajuster le dossier pour changer légèrement de position.

De modifier l'inclinaison du clavier à l'aide des onglets qui se trouvent généralement en bas.

À éviter :

Coussins, gel pads, bracelets et accoudoirs entre l'utilisateur et le clavier, sauf si la hauteur du clavier est supérieure à la normale.

Lorsque l'on travaille en position debout, la posture correcte est :

Les jambes, le torse et la tête alignés, à la verticale, et les pieds légèrement écartés.

Un pied peut être levé de temps en temps.

Se mettre au travail : distractions

Pour les utilisateurs facilement distraits par le bruit de la rue, des voisins ou des colocataires, l'achat d'écouteurs antibruit est sûrement la meilleure option.

Vous pouvez également travailler avec de la musique pour éviter les interférences de bruits dérangeants. Des applications telles que Spotify ou YouTube, proposent des centaines de listes de lecture que les utilisateurs ont créées spécialement pour le télétravail.

Ordre et propreté

Il n'y a rien de pire que de commencer la journée en ramassant des parts de pizza, des canettes de soda vides ou un clavier gras. La première impression que vous avez en vous mettant au travail à votre ordinateur est décisive pour le reste de la journée.

C'est pourquoi, en fin de journée, cinq ou dix minutes doivent être consacrées au nettoyage et au rangement de l'espace de travail :

- + Rassemblez tous les documents, trie-les ce qui est nécessaire pour le lendemain. Jetez ou recyclez ce qui ne l'est pas.
- + Ramassez les stylos et remettez-les à leur place.
- + Éliminez les post-its des tâches terminées et organisez bien celles qui sont en attente.
- + Retirez les tasses de café ou les verres et lavez-les.
- + Ramassez et balayez tous les déchets accumulés pendant la journée.
- + Ouvrez la fenêtre pour aérer la pièce pendant un moment.

Recommandations pour le nettoyage :

- + Éteignez votre ordinateur avant de le nettoyer.
- + Nettoyez de haut en bas, pour éviter que la poussière et les autres saletés ne s'accumulent dans les zones supérieures. Nettoyez convenablement, mais doucement, la surface de l'écran notamment.
- + Une fois la poussière éliminée, appliquez des produits spécifiques sur le clavier et l'écran
 - Pour nettoyer entre les touches et les ports présents sur votre ordinateur, vous pouvez utiliser un spray à air comprimé. Il existe également des gadgets qui fonctionnent via USB, même s'ils ne sont pas aussi efficaces que les sprays.
 - Pour nettoyer l'écran, il existe des produits spécifiques tels que des chiffons à poussière ou des serviettes en microfibres et des liquides spéciaux pour les écrans plasma et autres.
- + Ce que vous devez éviter à tout prix :
 - Les produits corrosifs, contenant de l'alcool et/ou de l'ammoniac.
 - Des chiffons sales ou durs, qui peuvent endommager les pixels de l'écran.

L'objectif est de faire en sorte que la première impression de votre journée de travail du lendemain soit aussi agréable que la première fois où vous avez commencé à travailler à distance.

La première impression que vous avez en vous mettant au travail à votre ordinateur est décisive pour le reste de la journée.



5. Santé physique et mentale

En plus d'une posture correcte durant le travail pour éviter les blessures et les malaises, il faut faire preuve d'une certaine rigueur alimentaire et maintenir une activité physique. De même, il est nécessaire de prévoir une série d'activités sociales, culturelles et de loisirs visant à déconnecter du travail pour éviter de tomber dans la dépression, l'anxiété ou le sentiment de solitude. Il est important d'identifier ces émotions pour apprendre à les écouter, mais il est surtout essentiel de mettre en place des systèmes de prévention.

Alimentation

Travailler à la maison ne veut pas dire s'alimenter mal, manger des collations et boire du soda toute la journée. Cela exige une certaine discipline, mais, comme tout effort, les effets sont très positifs.

Il n'y a aucune raison de changer les habitudes alimentaires : un petit déjeuner complet, sain et varié, un déjeuner raisonnable pour vous maintenir en forme et ensuite un dîner riche et savoureux. Il est toujours bienvenu, toutes les deux ou trois heures, de manger un produit laitier ou un fruit.

Plus les bonnes habitudes alimentaires sont prises tôt, plus il est facile de s'y tenir.

Définir une zone de repas différente : manger à l'ordinateur, tout comme devant la télévision, vous fait perdre la notion de quantité de nourriture et la sensation de satiété.

Utilisez les collations comme récompense : vous avez tenu votre délai ? On vous a fait un compliment ? Votre projet a obtenu un bon résultat ? Alors, faites une petite collation et fêtez ça par vidéoconférence avec des collègues !

L'hydratation : il existe différentes théories sur la quantité d'eau que vous devez boire pendant la journée. En général, on nous parle de la règle des huit verres par jour, soit deux litres, mais il n'y a pas de preuve scientifique à ce sujet. En revanche, il y a une règle infaillible : boire de l'eau quand on a soif. Un corps sain demande de l'eau lorsqu'il commence à être déshydraté.

Santé physique

Les spécialistes recommandent de faire une pause toutes les heures environ. Des applications telles que Slack vous permettent d'activer des rappels automatiques. Se réserver un temps quotidien pour faire de l'exercice est une habitude très saine, même s'il ne s'agit que de marcher pendant 15 minutes dans votre maison.

Si vous êtes sédentaire depuis longtemps, vous devez démarrer votre programme d'exercice en douceur. Le premier jour, un quart d'heure suffit, puis vous augmenterez progressivement jusqu'à une heure. Votre corps vous le demandera automatiquement lorsque cela deviendra une habitude.

Le scénario idéal est d'établir une routine d'entraînement écrite et de s'y tenir chaque jour.

Il est également important de s'étirer. L'étirement des muscles est aussi important que l'exercice lui-même.



Santé mentale

Il n'est pas rare de ressentir un sentiment de culpabilité lorsqu'on travaille à domicile alors que les collègues sont au bureau. Il n'est pas rare d'être anxieux à l'idée de devoir faire ses preuves, de se remettre en question, et il est même courant d'éprouver un sentiment particulier de stress et d'anxiété liée uniquement au travail à distance, à la pression que l'on s'impose à soi-même pour avoir l'air occupé. L'impression de devoir être connecté et productif en permanence peut vite tourner à l'obsession.

Toutes ces émotions sont normales, il est possible d'en avoir conscience sans trop de difficultés.

Toutefois, il est important de noter que pour ceux qui ont fait une dépression ou qui ont des antécédents de troubles psychiques, le travail à distance peut ne pas être une option appropriée. Il s'agit d'une décision personnelle et responsable, qui doit tenir compte de votre situation de vie actuelle, de votre personnalité, de votre culture professionnelle, de vos habitudes et de votre type de travail quotidien.

Le travail à distance devrait être un choix résultant de la maturité personnelle :

- + Parce que vous pouvez être plus efficace.
- + Parce que vous vous concentrez mieux
- + Parce que vous êtes plus heureux, ou que vous vous sentez plus épanoui et responsable.
- + Parce que vous voulez un meilleur équilibre entre votre vie professionnelle et votre vie privée.
- + Mais certainement pas parce que vous n'aimez pas votre travail ou vos collègues.

La prévention des risques pour la santé mentale dans le cadre du travail à distance comporte trois éléments essentiels :

Espace indépendant

Comme nous l'avons souligné au chapitre 4, il est extrêmement important de trouver un espace de travail qui permette de séparer le personnel du professionnel pour ne pas tout mélanger dans votre tête. Cela aide à se concentrer, à être plus productif. Et il est très important de quitter cet espace une fois la journée terminée.

Gestion du temps

Pour éviter de reporter certaines tâches (source d'anxiété) et d'arriver à saturation (entraînant fatigue mentale et "idées noires"), il est essentiel de se fixer des horaires de travail.

Établir des horaires de travail clairement définis, se lever à des heures régulières - pourquoi pas l'heure à laquelle on se lève quand on part travailler au bureau - et se doucher, se préparer, faire la vaisselle, tout cela contribue à éviter que l'esprit ne s'éloigne de la routine.

En ce qui concerne le travail, il existe des programmes et des applications pour la gestion du temps. En général, ce sont les choses les plus simples qui fonctionnent le mieux : commencez par rédiger une liste de tout ce qui doit être fait dans la journée, puis dressez la liste des tâches par ordre de priorité. Il est ainsi plus facile d'avancer pas à pas et d'éviter de perdre pied en reportant tout à plus tard. Le fait de rayer les tâches accomplies et de passer à autre chose est très satisfaisant.

De plus, connaître la nature de chaque tâche vous permet d'organiser celles-ci en fonction du plaisir ou de l'ennui qu'elles suscitent en vous. Certaines personnes préfèrent consacrer les deux premières heures de leur journée de travail aux tâches créatives. D'autres, en revanche, préfèrent commencer par les tâches les plus fastidieuses, pour alléger la charge de travail du reste de la journée.

Du temps pour soi

Dans cet agenda, un temps doit être consacré aux activités physiques ou récréatives. Par exemple, le fait de prendre une heure avant le dîner pour méditer, lire un livre, jouer sur une console de jeux ou faire du sport vous aidera à déconnecter du travail, ce qui est essentiel pour se ressourcer.

Sortir un moment, ou au moins ouvrir la fenêtre et respirer l'air frais pendant quelques minutes, même s'il fait froid, est également réparateur.



Déconnecter et gérer le repos

Selon une enquête réalisée en 2019 auprès de 2 500 télétravailleurs à travers le monde, 22 % d'entre eux estiment que le plus difficile dans le travail à domicile est de déconnecter (1).

Si nous ajoutons à cela le temps sur nos téléphones portables et notre dépendance à leur égard - nous les consultons à peine réveillés et juste avant de nous endormir - la situation est difficile à gérer, voire impossible.

Heures de sommeil

Les adultes ont besoin de 7 à 9 heures de sommeil par nuit pour se reposer et être en mesure de donner le meilleur d'eux-mêmes le lendemain. Moins d'heures - ou plus - entraînera une baisse de la productivité et une augmentation des problèmes de santé physique et mentale.

En vous mettant au lit fatigué par l'exercice physique, vous vous endormirez plus facilement. Le fait de passer un bon dîner, de lire un livre, d'éviter le téléphone, de réduire l'intensité de la lumière et de détendre l'atmosphère avec une musique douce a un effet direct sur la qualité du repos.

Le travail n'est pas tout

Ceux qui travaillent à domicile peuvent finir par penser que c'est leur travail qui les définit. Rien n'est plus faux. Les gens sont complexes, et notre identité est composée de multiples facettes.

L'exploration de toutes ces facettes qui nous définissent permet de mieux vivre les expériences auxquelles tout être humain est confronté à un moment donné de sa vie, comme l'échec, le stress ou la dépression.

Prendre du temps pour voir des amis, entretenir des relations, organiser des loisirs et des activités culturelles, et avoir d'autres centres d'intérêts, c'est enrichir notre personnalité et, par conséquent, notre travail.

Faire des plans et programmer des choses à une période donnée a généralement un impact positif sur la productivité et la rapidité. Le travail est terminé à temps, pour pouvoir se tourner vers d'autres centres d'intérêts, aussi importants que votre vie professionnelle.

Fermer la porte

Fermer une porte "physiquement" revient à la fermer aussi "psychologiquement". D'où l'importance qu'il y ait une porte entre votre espace de travail et votre espace privé.

En ce sens, vous pouvez instaurer un rituel de déconnexion lorsque vous finissez de travailler, en commençant par : écrire la liste des choses à faire le lendemain, fermer vos onglets, éteindre l'ordinateur, rabattre l'écran s'il s'agit d'un ordinateur portable, nettoyer votre espace de travail.

La question du téléphone portable

Il est difficile de reconnaître une obsession. Mais si vous consultez sans arrêt vos e-mails professionnels sur votre téléphone, vous devriez envisager d'acheter un deuxième téléphone portable.

Même si cela peut paraître contradictoire, il est tout à fait logique d'utiliser l'un des deux appareils pour le travail et l'autre pour la vie privée, de sorte qu'une fois la journée terminée, le téléphone du travail reste éteint jusqu'au lendemain. C'est simple.

Les esprits créatifs

Tous les emplois, dans une plus ou moins grande mesure, requièrent de la créativité, car celle-ci représente l'ingéniosité d'une personne et sa capacité à résoudre des problèmes. La clé de la créativité est de prendre de la distance par rapport au travail.

En ce sens, avoir des moments de solitude, quand celle-ci est voulue, présente des avantages : il s'agit de se retrouver soi-même, par exemple, faire une promenade de 15 minutes, écouter un podcast, lire un livre. La méditation, fait partie des exercices qui permettent de couper avec la réalité et de se ressourcer.

Se retrouver seul avec soi-même aide à déconnecter du travail, à se reposer correctement et à reprendre des forces pour relever les défis du lendemain.

Le pouvoir du jeu

Tous les adultes ont besoin de jouer. Par exemple, les scientifiques qui passaient leurs journées à essayer de déchiffrer les codes secrets nazis pendant la Seconde Guerre mondiale passaient leur temps libre à jouer aux échecs. Le jeu leur permettait de déconnecter du travail et, ce faisant, d'acquérir de nouvelles perspectives.

Réserver un peu de temps pour les loisirs, les mots croisés, les sudokus ou même les jeux vidéo est non seulement raisonnable mais aussi nécessaire.

(1) État du travail à distance 2019. Ce que les travailleurs à distance du monde entier pensent du télétravail, les avantages et les difficultés qui l'accompagnent, et à quoi ressemble la vie d'un travailleur à distance en 2019.

Apprendre quelque chose de nouveau

Notre cerveau est toujours prêt à relever de nouveaux défis, mais il doit être compris pour en tirer le meilleur parti. Apprendre une langue, se former et se spécialiser, développer un hobby ou s'intéresser à l'histoire, tout cela élargit les capacités de notre esprit.





6. Communication efficace

Des e-mails plus efficaces

Avant d'écrire un e-mail, nous devons être clairs sur l'objectif du message et faire preuve d'une certaine empathie à l'égard de la situation, que nous ne connaissons pas, du destinataire. Demande-t-on de l'aide, partage-t-on des informations, informe-t-on d'une urgence, a-t-on besoin de matériel ? Quel est le degré d'urgence ?

En général, il n'est pas possible d'atteindre plusieurs objectifs avec un seul message, il est donc important d'accepter que, dans la vie numérique, une action équivaut à un objectif.

Rédaction du sujet

Dans le "sujet" de l'e-mail, il est conseillé de prendre un moment pour résumer et décrire le contenu du message. Ou, en d'autres termes, donner au destinataire une raison d'ouvrir et de lire le message.

Il n'est donc **pas** recommandé :

- D'envoyer des messages sans sujet.
- D'exagérer : "Lisez ! Très important" !
- Commencez par des choses du genre : "Question rapide", "Bonjour".

Il est conseillé :

De rédiger le "sujet" comme s'il s'agissait du titre d'un article de presse.

Pour une réunion, il est préférable d'indiquer la date et l'heure de la réunion, ainsi que le sujet, plutôt que de simplement mettre "Réunion demain".

Dans certains cas, il peut être judicieux d'indiquer le temps estimé pour la lecture du message.

D'indiquer de la part de qui vous écrivez si vous transmettez le message d'un tiers.

Les experts en marketing en ligne recommandent de consacrer autant de temps à la rédaction d'un bon "sujet" qu'à celle du message lui-même.

Rédiger le corps d'un e-mail

Vous devez surtout savoir comment structurer les informations que vous voulez partager.

Après les salutations et la courtoisie habituelles, il est important qu'au début il y ait une brève explication de l'objectif recherché par votre message.

Si celui-ci est long, un petit résumé peut être fait pour que les destinataires puissent choisir de lire ce qui les intéresse vraiment en fonction de leur responsabilité ou de leur degré d'implication. Par exemple :

1. État général du projet
2. Problèmes rencontrés
3. Dates de livraison
4. Nouvelles idées et contributions

Cela permettra également à l'auteur du courrier électronique de structurer sa pensée lorsqu'il rédigera son message.

L'utilisation d'images dans le corps du courriel est un bon moyen de rendre la lecture plus agréable. Des captures d'écran du projet aux photographies (ou même aux GIF animés) qui illustrent le message, l'idée ou le ton avec lequel vous souhaitez communiquer.

Soignez l'orthographe : une faute de frappe est une chose, mais les fautes d'orthographe en sont une autre. Il est désagréable de lire des e-mails comportant des fautes d'orthographe, car notre cerveau doit redoubler d'efforts pour traiter l'information. Pour bien écrire, il faut lire beaucoup. Si vous n'avez pas de livres ou si vous manquez de temps, vous pouvez toujours utiliser un correcteur orthographique.

Évitez les longs paragraphes. Plus ils sont courts, plus la lecture sera agréable.

Faites preuve d'empathie envers les personnes qui ont une lourde charge de travail et mettez **en gras les mots ou expressions clés** qui leur permettront de s'approprier l'essentiel.

Faites attention au ton que vous utilisez. Parfois, les télétravailleurs se trouvent dans des situations stressantes, et en oublient à qui ils s'adressent. Il est préférable de réfléchir à deux fois avant d'envoyer un e-mail lorsque vous êtes en colère ou stressé. Mieux vaut faire une pause, aller prendre un café et réfléchir à la façon de formuler votre message, surtout si vous attendez quelque chose de votre interlocuteur.

De plus, le ton de votre message transparait dès la première ligne. Ce n'est pas la même chose de commencer un message par "Bonjour, Steve" ou par "Steve"

Le ton est radicalement différent. La deuxième tournure s'apparente à un avertissement. Dire les choses et les écrire est très différent. D'autant qu'on ne saisit pas forcément l'intention derrière le message de son auteur.

Enfin, il est bon de se rappeler que le maintien d'un esprit positif lors de la rédaction d'un e-mail est généralement récompensé par une réponse positive.

Conclusion et remerciements. La conclusion du message doit servir à rappeler ce que l'on attend des destinataires (une réponse ou une contribution, par exemple) et, enfin, on n'est jamais trop poli. Il est essentiel de remercier les autres pour leur disponibilité, de dire s'il vous plaît ou de s'excuser.

Enfin, une fois le message rédigé, il convient d'ajouter les destinataires. Il n'est pas conseillé de le faire avant, car vous risquez d'envoyer votre message par erreur à mi-parcours et de donner une mauvaise image de vous. Vous vous sentirez alors pressé de terminer rapidement votre e-mail pour envoyer la suite, ce qui peut être source de beaucoup d'erreurs.

Cci : l'utilisation de la copie cachée est un moyen sûr pour éviter les réponses de personnes qui doivent être informées, mais qui n'ont pas besoin de prendre part aux échanges. Cela évite une avalanche de mails qui tourne au désastre.

Réponses

Si vous êtes trop occupé pour répondre à une demande d'aide, il est préférable d'expliquer la situation à votre interlocuteur, plutôt que de ne pas répondre du tout, pour lui éviter de suspendre ses activités dans l'attente de votre réponse.

D'autre part, lorsque le destinataire d'un e-mail a répondu à vos attentes (envoyer un document, résoudre un problème ou quoi que ce soit), il est bon de lui témoigner votre reconnaissance pour les efforts fournis.

Plus l'expérience de communication entre deux utilisateurs est agréable, plus elle sera efficace.

La rédaction d'un message l'esprit positif donne lieu, généralement, à une réponse positive.

Des chats plus efficaces

Les conversations en chat, telles que Slack, Teams et même WhatsApp, nécessitent un langage spécifique pour être efficaces. En ce sens, pour respecter le travail d'autrui et éviter tout désagrément ou malentendu, les règles simples suivantes s'appliquent :

1. L'empathie : n'envoyez jamais un message dans l'attente d'une réponse immédiate.
2. Contexte : lorsque vous envoyez un message, expliquez le contexte.
3. Allez droit au but : mieux vaut éviter les messages du type "Bonjour", "Vous êtes là ?", "Vous avez une seconde ?"

Lorsque vous discutez avec des collègues, en particulier dans les chats privés, il est conseillé de sortir du contexte professionnel dans lequel vous vous trouvez. Intéressez-vous à la personne, demandez-lui ce qu'elle a fait pendant le week-end et donner ainsi une dimension plus humaine à vos échanges.

En ce sens, si votre interlocuteur a répondu convenablement à l'une de vos questions évitez de répondre simplement par "ok". Comme pour le courrier électronique, il est important d'être reconnaissant vis-à-vis de votre interlocuteur. Une réponse comme "oh, c'est génial", "merci beaucoup pour votre aide, c'est génial", "incroyable, c'est génial, merci" change totalement l'esprit de la collaboration et ses retombées.

De même, une pointe d'humour dans vos échanges par le biais de mèmes ou de gifs, si le contexte le permet, est souvent bien accueillie.

Cependant, les chats professionnels présentent aussi certaines caractéristiques qui les rendent uniques, au sens négatif du

terme, comme les ragots. Tout ce qui sort de l'ordinaire est susceptible d'être partagé avec d'autres et pourrait être lu d'une manière différente de celle prévue, sorti de son contexte.

Voici donc quelques recommandations sur ce qu'il faut éviter dans le cadre d'un chat professionnel

- Critiquer un directeur.
- Dire du mal d'un collègue qui n'est pas présent.
- Dire qu'une mission ne relève pas de votre responsabilité et qu'il n'en a jamais été question le jour de l'entretien.
- Répandre des rumeurs.
- Envoyer des informations personnelles.
- Dénigrer ou minimiser le problème d'une personne qui est venue vers vous pour avoir des conseils ou vous demander de l'aide.
- Faire des remarques grossières et irrespectueuses.
- Parler des questions relatives au salaire.
- Débattre sur la politique ou la religion.

En bref, il faut comprendre le contexte afin de mieux en apprécier les contours et les caractéristiques qui le rendent unique. Certains sujets ne peuvent être abordés n'importe quand et n'importe où. Soyez prudent, parfois vos doigts sur le clavier vont plus vite que votre esprit.



Des réunions et un brainstorming plus efficaces

Les réunions, et en particulier le brainstorming, constituent probablement le plus grand défi en matière de travail à distance. En effet, le brainstorming est une question de rapidité et d'ingéniosité, mais à distance, les choses peuvent se compliquer.

Pour tirer le meilleur parti des réunions, la vidéoconférence est recommandée :

- + Positionnez la webcam correctement. Les angles étranges, ou le fait de ne montrer qu'une partie de votre visage, sont source de distraction.
- + Utilisez un bon éclairage, afin de ne pas avoir l'impression de parler à quelqu'un à l'intérieur d'une grotte.
- + Ayez à l'esprit que la caméra capture aussi ce qui se trouve derrière vous. Plus cette vue est agréable, mieux c'est.
- + Habillez-vous de manière appropriée.
- + Testez le microphone avant la vidéoconférence.
- + Testez les écouteurs (mieux que les haut-parleurs, car ils génèrent parfois des distorsions et des échos qui gâchent la communication).
- + Coupez le microphone lorsque vous ne parlez pas.
- + Avant de parler, mieux vaut dire votre nom.
- + Ne faites qu'une chose à la fois, si vous êtes en vidéoconférence, concentrez-vous uniquement sur cet appel.
- + Lorsque vous parlez, il est préférable de regarder la caméra et non votre reflet sur l'écran, pour montrer aux autres que vous êtes concentré à 100 % sur la réunion.
- + Lorsque vous partagez l'écran, il est conseillé d'ouvrir uniquement le document étudié, et non dix autres programmes en même temps. De plus, un bureau propre et bien rangé en dit long sur les capacités d'organisation du travailleur.

Compte tenu des distances entre les participants, il est conseillé aux organisateurs de vidéoconférences :

- + De bien préparer l'objectif de la réunion.
- + D'inviter le moins de personnes possible, uniquement celles strictement nécessaires.
- + D'établir des points clairs à discuter lors de la réunion et de définir l'ordre du jour, pour donner à chacun un temps de parole déterminé.
- + De demander aux participants de préparer le sujet qui les concerne avant la réunion.

Et, plus précisément, durant le brainstorming :

- + Désignez une personne comme modérateur de la réunion, chargée de rédiger le compte-rendu et de donner la parole à chaque participant.
- + Demandez à chaque invité de préparer un sujet particulier, en s'inspirant des "meilleures pratiques" d'autres entreprises, d'initiatives et d'autres références.
- + Respectez le temps de parole et interdisez les interruptions tant que l'utilisateur n'a pas terminé.
- + Pour demander la parole, un chat direct et privé avec le modérateur peut être activé.
- + Interdisez les discussions privées entre les membres de la réunion.





7. Gestion de projet à distance

Le travail à domicile est en train de changer le concept de gestion de projet tel que nous le connaissons. Les nouvelles structures et les nouveaux modèles organisationnels qui sont générés, sont basés sur les réalisations et comprennent une répartition des tâches et une division des processus basée sur le talent de chaque télétravailleur, tandis que les nouveaux systèmes de communication et de contrôle arrivent à maturité.

C'est là que les défis se posent, car la plus grande préoccupation des entreprises est le contrôle de l'avancement d'un projet, alors que le employé implique qu'on fasse confiance aux employés.

Une gestion de projet appropriée et transparente, favorisant l'empathie et le respect entre les deux parties, offrant des espaces de liberté et traitant le travailleur à distance comme un professionnel responsable semblent être des étapes décisives pour bénéficier de tous les avantages mentionnés dans ce guide.

La figure du coordinateur

Les entreprises doivent trouver une personne qui soit responsable des télétravailleurs et créer des structures appropriées pour les gérer. Cette figure du coordinateur n'est pas simple à trouver. En plus de compétences en gestion de projet, il faut une solide expérience en matière de **motivation**, **de médiation des conflits** et d'environnements de travail **collaboratifs**.

Cela signifie que le poste de coordinateur du travail à distance requiert des compétences spécifiques en ressources humaines, en intermédiation et diplomatie, et un profil de thérapeute et de coach. En d'autres termes, il s'agit de choisir un professionnel qui se soucie des collaborateurs, encourage de manière proactive les relations, et valorise la place que les employés occupent au sein de l'entreprise.

Pour ce faire, il est essentiel que le coordinateur organise **régulièrement une réunion en face à face** avec ceux qui travaillent à domicile. Une fois par semaine ou toutes les deux semaines, elle permet au télétravailleur de couper brièvement avec les e-mails et appels quotidiens, mais surtout, elle sert à humaniser la relation avec les personnes qu'il côtoie quotidiennement.

Si les télétravailleurs sont éloignés du point de rencontre habituel, le coordinateur peut envisager d'organiser régulièrement des réunions à différents endroits, le coordinateur étant celui qui se déplace et passe du temps sur la route, loue des espaces de co-travail à l'heure en évitant, dans la mesure du possible, les cafés ou les restaurants.

La méthode Agile

Comme son nom l'indique, cette méthode permet de réduire les délais de traitement et d'améliorer l'efficacité. En d'autres termes, il s'agit d'une méthode conçue pour accroître l'agilité.

La méthode Agile est fait bien plus que cela, c'est une philosophie de travail, il est donc nécessaire de contextualiser son origine et sa raison d'être.

Dans les années 1990, les entreprises de développement informatique étaient plus lentes que l'évolution des demandes des autres organisations à leur égard. Il était donc courant que la solution informatique à un problème nécessite plusieurs années de développement et, au moment où elle était prête à être mise en œuvre, le problème avait déjà évolué ou avait simplement changé, de sorte que le logiciel devenait obsolète avant même d'avoir été testé. C'était l'époque de la méthode Waterfall (ou Cascade).

Dans certaines industries, comme l'industrie aérospatiale ou la défense, il a fallu encore plus de temps pour développer des systèmes complexes. Par exemple, les missions de la navette spatiale de la NASA des années 1980 ont utilisé des technologies des années 1960.

Jon Kern, ingénieur aérospatial à l'époque, frustré par les délais et l'impossibilité de revenir sur les décisions prises au début d'un projet, a commencé à organiser des réunions avec 16 autres dirigeants pour discuter et concevoir différentes formes de développement de logiciels qui s'appuieraient sur un retour d'information et une volonté de changer de direction.

Enfin, après une réunion dans l'Utah en 2001, ils ont résumé les conclusions de leurs rencontres dans le "Manifeste Agile", basé sur quatre valeurs et douze principes.

Valeurs :

- + Les individus et leurs interactions plus que les processus et les outils.
- + Des logiciels opérationnels plus qu'une documentation exhaustive.
- + La collaboration avec les clients plus que la négociation contractuelle.
- + L'adaptation au changement plus que le suivi d'un plan.

Principes :

1. Notre plus haute priorité est de satisfaire le client en livrant rapidement et régulièrement des fonctionnalités à grande valeur ajoutée.
2. Accueillez positivement les changements de besoins, même tard dans le projet. Les processus agiles exploitent le changement pour donner un avantage compétitif au client.
3. Livrez fréquemment un logiciel opérationnel avec des cycles de quelques semaines à quelques mois et une préférence pour les plus courts.
4. Les utilisateurs ou leurs représentants et les développeurs doivent travailler ensemble quotidiennement tout au long du projet.
5. Réalisez les projets avec des personnes motivées. Fournissez-leur l'environnement et le soutien dont elles ont besoin et faites-leur confiance pour atteindre les objectifs fixés.
6. La méthode la plus simple et la plus efficace pour transmettre de l'information à l'équipe de développement et à l'intérieur de celle-ci est le dialogue en face à face.
7. Un logiciel opérationnel est la principale mesure d'avancement.
8. Les processus Agiles encouragent un rythme de développement soutenable. Ensemble, les commanditaires, les développeurs et les utilisateurs devraient être capables de maintenir indéfiniment un rythme constant.
9. Une attention continue à l'excellence technique et à une bonne conception renforce l'agilité.
10. La simplicité – c'est-à-dire l'art de minimiser la quantité de travail inutile – est essentielle.
11. Les meilleures architectures, spécifications et conceptions émergent d'équipes auto-organisées.
12. À intervalles réguliers, l'équipe réfléchit aux moyens de devenir plus efficace, puis ajuste et modifie son comportement en conséquence.

En bref, la méthode Agile propose d'améliorer la qualité, l'engagement, la rapidité et d'augmenter la productivité, et elle est aujourd'hui appliquée à tous les types de projets.

La méthode "**Scrum**" (qui signifie littéralement la mêlée au rugby) de la méthode Agile est utilisée pour pouvoir proposer des livraisons dans des délais courts appelés "sprints" et est organisé comme suit :

Le projet est divisé en petites tâches par un "Product owner" (ou Responsable Produit), et ces tâches seront exécutées en continu au cours des deux à quatre semaines suivantes (sprints).

Chaque équipe décide de la manière dont les tâches assignées vont fonctionner et est dirigée par un "Scrum Master" (ou "Chef de Mêlée").

Afin d'évaluer l'avancement des tâches, les équipes se réunissent quotidiennement pendant 15 minutes, même en l'absence de nouveaux développements. Si une surcharge de travail est détectée, le Chef de Mêlée peut y remédier ou redistribuer le travail différemment le jour même. Trois questions sont posées lors de ces réunions : qu'est-ce qui a été fait hier ? Qu'allons-nous faire aujourd'hui ? Et comment allons-nous résoudre un problème ?

Le sprint est complété par un examen des actifs ou des matériaux livrables par le Responsable Produit, qui peut le retourner pour l'améliorer.

Enfin, une réunion est organisée en présence de tous les membres du projet pour faire une analyse rétrospective et rechercher des améliorations de processus.

Comme Scrum, Agile peut incorporer le modèle **Kanban**, qui est un système de cartes attribuées à différents services ou individus pour indiquer les ressources nécessaires à l'exécution des tâches. Le premier Kanban de l'histoire a été divisé en trois colonnes :

- + À faire
- + En cours
- + Fait

Ce système a été inventé par Toyota dans les années 1960, inspiré des supermarchés et de la gestion de stocks limités pour répondre précisément à la demande, afin d'éviter les goulets d'étranglement et la surproduction. Les dirigeants de Toyota ont invité leurs fournisseurs à adopter la méthode Kanban sur leurs chaînes de production également, ainsi le flux de travail s'est accru, mais de façon continue et ininterrompue.

Aujourd'hui, la méthode Kanban est appliquée dans toutes sortes d'industries, bien que les premiers à l'adopter et à l'améliorer aient été les développeurs de logiciels.

L'avantage de Kanban est qu'elle ne nécessite pas de changements organisationnels, de configuration ou d'adaptation, car elle peut être appliquée à des flux de travail réels, quelle que soit la taille de l'entreprise.



Applications

Il existe de nombreuses applications en ligne pour la gestion de projets, dont certaines sont gratuites. En général, tous ces programmes facilitent l'établissement d'un planning, la répartition des tâches et indiquent les progrès réalisés ainsi que les objectifs à atteindre.

Parallèlement, ou de façon coordonnée avec le responsable de projet, il est essentiel de disposer d'un système collaboratif de gestion de documents, comme les services de gestion de contenu en entreprise (ECM), afin que tous les acteurs concernés aient accès en temps réel à la dernière version d'un document. Il est stocké dans le cloud en toute sécurité, de sorte que les sauvegardes sont garanties, que des autorisations de modification sont attribuées et qu'il y a un véritable travail d'équipe, et non une multitudes de versions, de changements et d'incompatibilités.

En outre, ces types de systèmes ont tendance à être plus complexes et à prévoir davantage de composants logiciels à mesure que des processus administratifs sont intégrés, tels que la validation des budgets, des factures, des paiements, des expirations de contrats ou des ajouts et suppressions de personnel, et que divers postes dans une entreprise doivent approuver et signer des documents ou des ordres de paiement.

Ci-dessous, nous énumérons les outils les plus populaires pour la gestion du télétravail.

Trello est l'application la plus connue pour l'organisation des tâches et est basée sur la méthode Kanban. Les tâches sont attribuées à l'aide de cartes et classées par listes. Elles peuvent être décalées en fonction de l'avancement du projet et les parties intéressées reçoivent les notifications correspondantes en temps réel.

En outre, Trello se connecte facilement à PomoDoneApp pour optimiser la gestion du temps consacré à chaque tâche, ce qui aide à être plus productif.

Trello peut également être utilisé à titre personnel, pour organiser un calendrier hebdomadaire de menus, d'exercices, etc.

Un modèle d'organisation simple et **totalelement gratuit**, mais avec quelques limitations, comme 10mb pour les pièces jointes, 10 tableaux d'équipe, 1 power-up par tableau, etc.

D'autres applications très similaires à Trello existent comme **Kanbanflow, Archmule, Kanbanchi, Asana, Wekan, Taïga ou Kanboard**.

Monday est une autre alternative, plus avancée que Trello. Outre les tableaux de bord, les processus et les tâches peuvent être visualisés sous forme de listes, de cartes ou de feuilles de calcul. Monday permet un meilleur suivi des projets, mais il s'agit d'un outil payant.

D'autres options similaires à celle de Monday sont **Basecamp et Microsoft Planner**.

Pour les besoins allant au-delà de l'essentiel, tels que le stockage en nuage avec des normes de sécurité élevées, la gestion de documents - de la capture, l'extraction d'informations, l'indexation, à la collaboration en équipe - la mise en place de processus, l'automatisation et la gestion des informations et des données, nous vous recommandons de jeter un œil à la vaste gamme de produits de Kyocera Document Solutions, pionnier mondial des solutions et services dédiés aux espaces de travail de demain.



Kyocera permet à ses clients de transformer l'information en connaissance et d'exceller dans l'apprentissage.

KYOCERA Document Solutions France
Espace Technologique de Saint-Aubin, Route de l'Orme,
91195 Gif-sur-Yvette cedex, France
Tél. : +33 (0) 1 69 85 26 00



kyoceradocumentsolutions.fr