LE BIEN-ETRE PSYCHOSOCIAL DANS LES EQUIPES VIRTUELLES

Introduction

Les développements technologiques, la mondialisation croissante et maintenant le Covid-19 font partie intégrante de l'environnement de travail. Le travail à domicile peut apporter de nombreux avantages, mais d'autre part, il s'accompagne également d'un certain nombre de défis.

Les intéractions quotidiennes, la communication et la coordination doivent être remodelées dans une équipe virtuelle. La clarté, la flexibilité, la connexion et la transparence sont aujourd'hui plus importantes que jamais pour créer un environnement de travail sûr dans lequel les employés se sentent bien.

L'objectif de ce document est de fournir aux organisations et plus particulièrement à la ligne hiérarchique des outils pour préserver le bien-être psychosocial de leurs employés, même dans un contexte où il y a peu ou pas de contact physique entre les membres de l'équipe.

Le cadre de base du travail à domicile

Hardware & software

Les employés doivent disposer des **outils**, des **programmes** ET des **connaissances** nécessaires pour travailler avec ceux-ci. Pensez par exemple à un(e) :

- Ordinateur
- Connexion internet
- Téléphone
- Casque d'écoute
- Skype, MS Teams, Zoom, Google Hangouts, etc.

En outre, il est nécessaire que chacun ait accès **aux informations de l'entreprise**.

- Assurez-vous que les systèmes sont publics et accessibles via VPN

Y a-t-il un(e) **manuel/training/vidéo** sur le fonctionnement des programmes ?

Les employés, peuvent-ils **joindre le service informatique** en cas de problème ?

Y a-t-il **une indemnité compensatoire** pour l'internet ?
Si non, une solution pour les travailleurs sans internet ?

Etiquette des réunions

QUI ?

- Qui a besoin de l'information et qui possède les connaissances nécessaires pour le partager ?
- Quelle est la charge de travail des invités ?
- Personne n'est exclu ?

QUOI ?

- Objectif
- Agenda

QUAND ?

- Durée
- Fréquence
- Créneau horaire

Lors d'un **appel vidéo**, vous pouvez lire les expressions du visage, ce qui donne beaucoup d'informations sur les émotions, la compréhension, etc. et renforce le sentiment de connexion.

Il peut être plus difficile de **se concentrer** lors d'une réunion virtuelle. Organisez 2 réunions plus courtes avec une pause au lieu d'une longue réunion.

Bien-être psychosocial

Les conditions au domicile :

- Y a-t-il des enfants ou des personnes malades à la maison ? Cela affecte-t-il les heures de travail effectives et l'accessibilité de l'employé ?
- Existe-t-il un espace de travail séparé et calme qui permet de travailler de manière concentrée ?
- Quels sont les moyens ergonomiques disponibles ?

Equilibre entre vie privée et professionnelle :

- Arrivez-vous à vous déconnecter ?
- Est-il difficile d'appliquer une structure dans la journée ?
- Est-il clair quand il/elle doit être joignable ?

Niveau d'énergie :

- L'employé, se sent-il toujours en forme ?
- Arrive-il encore à bien dormir ?

Attentes :

- Discutez de ce que vous attendez de l'employé, soyez explicite et concret.
- Demandez-lui ce qu'il/elle attend/à besoin de vous.

CONSEILS

- N'hésitez pas à **orienter** la personne vers **la personne de confiance** ou **Mensura** si vous ne savez pas comment l'aider ou si vous êtes inquiet.
- **En tant que leader, montrez l'exemple**, les membres de votre équipe considèrent probablement votre comportement comme une référence.
- Lorsqu'une personne éprouve des difficultés à structurer sa journée, il peut être utile de **bloquer du temps dans l'agenda** pour certaines tâches, coups de téléphone, mails, etc…
- Pensez à **partager les agendas** respectifs afin que chacun ait une meilleure vue sur la disponibilité de l'autre.
- Afin d'éviter les malentendus et de s'assurer que tout le monde est d'accord, il est important **de résumer** clairement les choses et de **demander explicitement si les travailleurs comprennent** ce que vous voulez transmettre.
- Nous recommandons de discuter du **bien-être psychosocial** d'une personne lors **d'une réunion individuelle** plutôt que lors d'une réunion d'équipe.
- Toutefois, lors **d'une réunion d'équipe**, vous pouvez reconnaître que la situation n'est pas toujours facile et que les employés peuvent toujours vous contacter s'ils veulent en discuter.

Une bonne organisation de réunion pour le bon objectif

Réunions virtuelles one-on-one

Organisez ces réunions **régulièrement**. D'autant plus durant les périodes où les travailleurs ont peu de contacts sociaux.

Aspects psychosociaux

- Lorsque vous entamez un entretien one-on-one sur des sujets liés au bien-être psychosocial, vous indiquez clairement à l'employé que vous trouvez cela important. Une fois que l'employé est rassuré, celui-ci peut se concentrer davantage sur la tâche à accomplir.

Aspects liés au contenu de la tâche

- Aidez les employés à établir des **priorités**.
- Avec une équipe virtuelle, il est important, en tant que responsable hiérarchique, de garder une vue d'ensemble de la charge de travail de l'équipe et de la répartition des tâches. Pour éviter que les employés ne perçoivent cela comme un contrôle, il sera important d'en expliquer la raison. En outre, il peut-être utile de préciser une fois de plus comment leur travail s'inscrit dans la contribution de l'équipe. **Etablissez un schéma de travail ensemble** qui correspond aux attentes mutuelles. Au démarrage, vous allez le suivre de manière plus stricte pour ensuite lâcher prise plus tard, au fur à mesure que la confiance grandit en vous.
- N'oubliez pas d'apporter de nouvelles contributions de temps à autre. Par exemple, une formation en ligne.

Questions possibles concernant le contenu des tâches :

- Que faites-vous maintenant ? Est-ce clair ce que vous devez faire ?
- Qu'est ce qui fonctionne bien ? Avez-vous besoin d'aide pour quelque chose ?
- Qu'avez-vous prévu d'autre pour le reste de la semaine ?
- Votre charge de travail actuelle, est-elle confortable dans les conditions de travail spécifiques ?
- Comment puis-je vous aider au mieux ?

Réunions d'équipe virtuelles

Important pour le maintient de :

- Sentiment d'appartenance
- Bonne collaboration
- Connexion
- Partage d'information sur la situation de l'entreprise

Tout comme une réunion ordinaire, il est important :

- de désigner un chef d'équipe, un timekeeper et d'un rapporteur.
- d'envoyer le rapport ensuite.

- Emettez des accords concernant l'utilisation de la **camera**.
- Demandez aux participants de mettre leur **microphone en sourdine** pour éviter le bruit.
- Ne sous-estimez pas le pouvoir **d'une réunion ou d'un moment informel** ! C'est important pour l'atmosphère, l'énergie et le soutien social.

D'autres questions ?
Consultez notre site web **www.coronaautravail.be**
ou contactez-nous via :

T 02 549 71 57

www.mensura.be

mensura