

comment gérer
efficacement

du personnel
à distance.

introduction.

Le travail à distance est devenu un concept de plus en plus courant au 21^e siècle. Par exemple, aux États-Unis, le nombre de personnes travaillant régulièrement à domicile a augmenté de 173% entre 2005 et 2018, selon une étude menée par le cabinet [Global Workplace Analytics](#). Dans l'UE, la proportion d'employés travaillant occasionnellement à domicile est passée de **5.2% en 2009 à 9% en 2019**, le travail à domicile étant particulièrement fréquent chez les travailleurs indépendants (36% en 2019).

Cette tendance s'est rapidement intensifiée en 2020, lorsque la pandémie de COVID-19 a rendu dangereux le rassemblement d'un grand nombre de personnes en intérieur. Les autorités de nombreux pays ont conseillé de travailler à domicile à tous ceux dans la possibilité de le faire, laissant de nombreux employeurs confrontés au défi inattendu de gérer du personnel à distance.

Les études indiquent que cette tendance devrait être durable, une étude de PwC concluant que la collaboration à distance est «**appelée à durer**». Un sondage Gartner a révélé que **90% des responsables RH** prévoient de permettre aux employés de travailler à distance au moins une partie du temps, même lorsque les vaccins contre la COVID-19 seront largement disponibles.

De nombreuses entreprises sont donc confrontées à ce qui, pour bon nombre, sera un nouveau défi: engager, soutenir et tirer le meilleur parti d'un personnel à distance.

Dans ce petit guide, nous allons mettre en évidence certaines des mesures les plus efficaces que vous pouvez adopter pour atteindre cet objectif.





maintenez les interactions en face à face.

Dans les lieux de travail traditionnels, le contact direct et les échanges en face à face se produisent naturellement. Mais un effort particulier est nécessaire pour s'assurer que cela continue lorsque les personnes travaillent à distance. Adoptez les technologies de vidéoconférence et veillez à ce que les employés disposent de suffisamment d'occasions de voir les visages de leurs collègues et d'avoir de véritables conversations (par exemple, pas par e-mail ou par des applications de messagerie instantanée).

Parler en face à face présente de nombreux avantages pour les travailleurs à distance et pour l'entreprise. L'interaction humaine est importante pour les personnes qui peuvent se sentir isolées ou seules, tandis que le partage direct d'informations et de conseils sur les meilleures pratiques peut stimuler la productivité.

concentrez-vous sur les résultats plutôt que sur l'activité.

Pour les managers habitués à être sur le lieu de travail avec leur personnel et qui se retrouvent maintenant à superviser des équipes à distance, le premier réflexe peut être de vérifier constamment l'activité des personnes pour s'assurer que le travail est accompli.

Cependant, cela peut avoir des effets négatifs, comme le sentiment d'être micro-managé et de ne pas recevoir la confiance nécessaire pour effectuer son travail. Il est important de donner aux employés des responsabilités claires, de définir des attentes et de suivre les progrès, mais vous devez également être prêt à leur accorder un certain degré de liberté et d'autonomie.

Angela Civitella, coach certifiée en leadership d'entreprise, recommande d'inviter **les travailleurs à établir leur propre programme** qui décrit comment ils vont accomplir certaines tâches dans une période donnée.



soyez très attentifs aux signes de souffrance.

Lorsque vous passez beaucoup de temps sur un lieu de travail physique avec votre équipe, vous détectez spontanément ce que ressentent les personnes, ce qui facilite votre tâche lorsqu'il s'agit de soutenir la santé et le bien-être des employés.

Cela est moins évident lorsque les personnes travaillent à distance et ne disposent pas d'autant d'occasions de parler ouvertement avec leurs collègues et leurs responsables.

Il est donc important d'être à l'affût des signes indiquant que les employés ont du mal à faire la transition vers le travail à distance ou qu'ils ne se sentent pas heureux dans leur travail. Ces indicateurs peuvent être subtils, comme le fait que les individus se renferment progressivement sur eux-mêmes ou contribuent moins aux réunions d'équipe ou aux discussions en ligne. Surveiller l'état d'esprit au sein du personnel à distance peut devenir une responsabilité clé du département RH dans les années qui suivront la pandémie de COVID-19, les études suggérant que la crise pourrait avoir des conséquences à long terme sur la santé mentale.

Il existe plusieurs outils d'analyse des personnes que vous pouvez utiliser pour recueillir des données sur l'engagement et le bien-être des employés, tels que Peakon et Qualtrics.



donnez accès aux technologies et outils appropriés.

Un travail à distance efficace repose sur la technologie. Vous devez donc vous assurer que chaque membre du personnel dispose des outils et de l'assistance technique nécessaires pour accomplir son travail efficacement à distance.

Cela peut impliquer de doter les employés d'ordinateurs portables ou de téléphones fournis par l'entreprise, équipés de tous les logiciels et applications dont chaque utilisateur a besoin. En plus de faciliter le travail des employés, cela peut contribuer à renforcer la sécurité et à garantir la protection des données commerciales sensibles.

Si la transition vers le travail à distance nécessite que les employés passent beaucoup plus de temps en appels vidéo, vous pouvez fournir des casques avec micro et des webcams haut de gamme pour optimiser la qualité et réduire le stress lié à la technologie.

En outre, il est essentiel de s'assurer que l'ensemble du personnel dispose d'un accès approprié aux applications en ligne ou aux outils cloud dont il a besoin, et a reçu une formation sur l'utilisation de ces technologies. Si vous ne le faites pas, cela aura un impact sur la productivité en limitant la capacité des personnes à réaliser leur travail, et peut également augmenter les niveaux de stress et d'anxiété associés au travail à distance.



mettez l'accent sur les valeurs de votre marque.

La gestion de personnel à distance va sans doute engendrer un certain nombre de défis, mais elle peut également offrir des opportunités. Un exemple de la manière dont votre entreprise pourrait tirer profit de cette évolution est le renforcement de votre marque employeur, notamment en faisant preuve de confiance envers vos employés, en leur donnant les moyens de travailler de manière autonome et en permettant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Comme l'a constaté Gartner, les efforts déployés par de nombreux employeurs pour améliorer les valeurs de leur marque au cours des dernières années se sont concentrés sur l'attention portée à leur personnel et sur l'aide apportée aux personnes pour améliorer leur vie en dehors du travail.

«Même avant cette crise, les employeurs considéraient de plus en plus les employés comme des acteurs clés. Durant cette crise, vous avez l'occasion de montrer aux employés que vous avez l'intention de prendre soin d'eux sur le long terme.»

Brian Kropp, vice-président et directeur de la recherche RH chez Gartner



offrez plus de reconnaissance.

Une étude de Gartner a également montré que le désir de reconnaissance des employés relatif à leur contribution à l'entreprise augmente d'environ 30% pendant les périodes de **perturbation et d'incertitude**.

L'une des plus importantes actions que les managers peuvent réaliser pour soutenir le personnel qui effectue la transition vers le travail à distance est de reconnaître activement les efforts fournis par les employés et les avantages qu'ils génèrent pour l'entreprise.

Cette reconnaissance peut se manifester sous diverses formes. Un geste simple, comme féliciter quelqu'un lors d'une réunion d'équipe ou faire référence à une action spécifique d'un employé qui a conduit à un résultat positif pour un client, peut montrer que le travail assidu réalisé ne passe pas inaperçu.

Des efforts comme celui-ci peuvent vous aider à rendre votre personnel à distance plus heureux, plus impliqué et plus productif. Il s'agit probablement d'une étape essentielle pour mettre votre entreprise sur la voie d'un succès durable pour les années à venir.

Si vous cherchez des solutions efficaces et durables à vos plus grands défis en matière de RH, Randstad possède l'expérience et l'expertise pour vous assister.

[Contactez-nous](#)

