

Outils numériques : collaboration et communication d'équipe

RH
PROGRAMME
D'URGENCE
POUR LA
RELANCE

Le contexte actuel de la COVID-19 vécu par l'ensemble de la planète a poussé nos organisations à passer en mode agile et à revoir leurs méthodes de travail. Même si la plupart des gestionnaires et des employés(ées) se sont retrouvés du jour au lendemain en mode télétravail, il reste encore beaucoup de réflexes à développer et d'outils à maximiser pour améliorer la performance des équipes.

Quels sont donc ces enjeux liés au travail à distance? Comment accompagner ses employés(ées) en contexte de travail à distance? Pourquoi utiliser les outils web collaboratifs? Quels sont les outils et plateformes disponibles pour aider les gestionnaires et les employés(ées) à mieux communiquer entre eux? Comment s'assurer que ces outils technologiques sont bien maîtrisés (donc assortis de formations adéquates), utilisés à bon escient et à leur plein potentiel? Voilà autant de questions devenues déterminantes en seulement quelques mois.



Les enjeux liés au travail à distance

Dans le contexte du télétravail, les gestionnaires doivent maximiser la technologie pour pallier aux enjeux liés à la distance. En effet, en contexte de télétravail, on perd, entre autres :

1. Une partie des échanges informels

Les échanges informels sont essentiels pour comprendre les dynamiques organisationnelles. Ils permettent non seulement de partager des informations mais aussi, par exemple, de coordonner des activités, de transmettre des renseignements et de favoriser les ajustements mutuels. ①

2. Les mécanismes traditionnels de contrôle

LE LIEU, puisque la présence et le regard du gestionnaire favorisent la discipline et l'assiduité de ses employés;

LE TEMPS, parce que le gestionnaire peut vérifier qui est là et qui est absent;

LES ACTIONS, c'est-à-dire le contrôle de la réalisation des tâches, de l'observance des règles administratives ainsi que du respect des cadences, des méthodes et des processus de travail. Ce type de contrôle est une importante source de pouvoir pour tout gestionnaire. Or, comment peut-on contrôler le travail sans pouvoir observer directement ses employés ? ①

1- www.revuegestion.ca/gerer-a-distance-comment-reussir-a-surmonter-l-eloignement

L'accompagnement en contexte de travail à distance

On peut synthétiser le processus de supervision des employés/ées en 3 grandes étapes :

1. L'alignement :

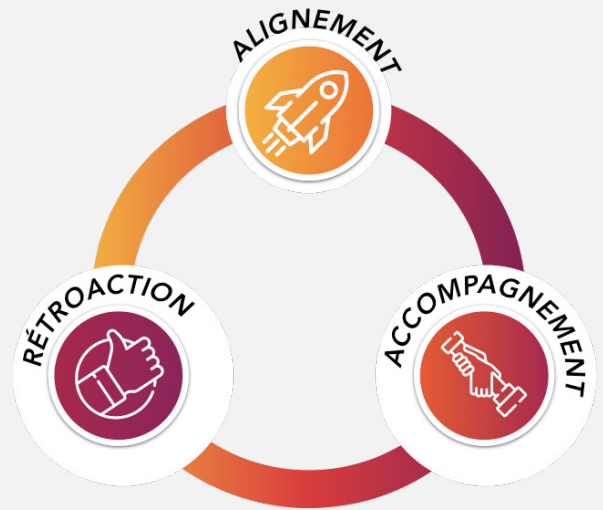
C'est l'étape à laquelle la personne à la supervision transmet les directives de travail et outille l'employé(e) pour qu'il(elle) soit en mesure de les faire de manière mobilisée.

2. L'accompagnement :

C'est l'étape durant laquelle la personne à la supervision suit le travail et supporte la performance de l'employé(e)

3. La rétroaction :

C'est l'étape à laquelle la personne à la supervision et l'employé(e) font le point sur le travail accompli, se félicitent des succès et, au besoin, identifient des stratégies pour réduire les risques d'erreur et les écarts à la performance potentiels futurs



Pourquoi utiliser des outils web collaboratifs ?

Quel est votre besoin ?

- Des agendas partagés;
- De la messagerie instantanée ou chat;
- De la visioconférence;
- Un espace de discussion;
- L'accès à un fil d'actualité;
- La création de forums;
- Des « workflows » (flux de travail);
- Une solution de gestion des connaissances, base documentaire collaborative;
- La possibilité de faire des cartographies, « mindmapping » interactif;
- Des outils d'aide à la décision;
- Des espaces de travail collaboratif dédié à un projet;
- La possibilité de faire du partage et transfert de fichiers;
- Une suite bureautique, tableur, éditeur de texte;
- La synchronisation de documents;
- Des gestionnaires de tâches;
- Un canal de communication interne;
- Un réseau social d'entreprise;
- Une plateforme collaborative.
- Une solution de gestion de projet.

Les avantages des outils collaboratifs en ligne



Les technologies de l'information et de la communication :

Permettent	Évitent
<ul style="list-style-type: none">• de communiquer à distance,• d'engager toutes les forces vives dans un projet,• d'échanger en direct,• de centraliser l'information,• d'y accéder simultanément,• d'organiser le travail,• de suivre en temps réel l'avancement et l'attribution des tâches,• de synchroniser les fichiers et les échanges,• d'améliorer en continu les méthodes de travail,• d'être mobile (itinérant, multisite, etc.).	<ul style="list-style-type: none">• la saturation des boîtes de courriels,• la participation à trop de réunions,• l'éparpillement des données,• la circulation d'une information erronée,• la multiplication des versions du même document,• la réalisation de tâches répétitives sans valeur ajoutée,• le travail isolé,• la rétention d'informations,• le travail sur la mauvaise version du document,• l'impossibilité de partager des fichiers,• les quiproquos sur les responsabilités de chacun,• les amalgames sur les délais à respecter,• une mauvaise compréhension des objectifs,• la perte de temps et de productivité,• l'immobilisation du projet.

Source : www.appvizer.fr/magazine/collaboration/travail-collaboratif-en-ligne

2 Conseils

- Assurez-vous que les employés(ées) qui ont à utiliser ces outils technologiques soient adéquatement formés sur chacun d'entre eux!
- Faites en sorte que les personnes de l'extérieur de l'organisation (tels membres et bénévoles) soient à l'aise avec ces outils technologiques!

Les différents outils disponibles

Durant ces différentes étapes, le gestionnaire aura recours à différentes familles d'outils lui permettant d'accompagner adéquatement les membres de son équipe. Voici ce qu'il en est.



Les réseaux professionnels / sociaux d'organisations

Les réseaux sociaux d'organisations sont des applications en ligne permettant le partage d'informations entre membres d'une même organisation. Grâce à eux, des informations s'échangent, des groupes et des alliances se forment, des ressources se partagent et, finalement, des décisions et des actions sont prises.

Ils peuvent, entres autres, servir à :



Teams
- Microsoft



Workplace
- Facebook



Jabber
- Webex



Slack



Google chat



Yammer
- Microsoft

Les sondages

Les services de sondages en ligne permettent de prendre le pouls de l'équipe de travail de manière rapide et confidentiels.

Ils peuvent, entres autres, servir à :

Évaluer les processus de sélection

Évaluer les processus d'accueil

Faire des autodiagnostic de compétences

Sonder le moral des nouveaux employés



Forms
- Microsoft



Forms
- Google



Survey
Monkey



Lime
Survey

Les visioconférences

Ces outils permettent à leurs utilisateurs(trices) d'organiser des réunions à distance avec des membres, des bénévoles, des usagers, des clients/tes ou rester en contact avec les membres de leur équipe, tout en assurant la continuité de leur travail, même à distance.

Ils peuvent, entres autres, servir :

Aux rencontres d'équipe / sous équipe

Aux rencontres et suivis « Un à Un »

Aux formations

À l'intégration sociale (4 à 5)

À l'information (rencontre annuelle / trimestrielle)

Aux conseils d'administration et aux assemblées générales

Aux rencontres avec les membres et les bénévoles

Tout en s'assurant que tous et toutes y ont accès et les maîtrisent adéquatement



Teams
- Microsoft



GoTo
Meeting



Ring
Central



Jitsi.org



Google
Meet



Zoom



Skype



Webex

Le partage d'information / documents

Ce sont des services de stockages de données en ligne (dématérialisées) permettant de donner accès en tout temps, de partout, aux documents de l'organisation, dans le respect des niveaux d'accès aux données configurées.

Ils peuvent, entres autres, servir à :

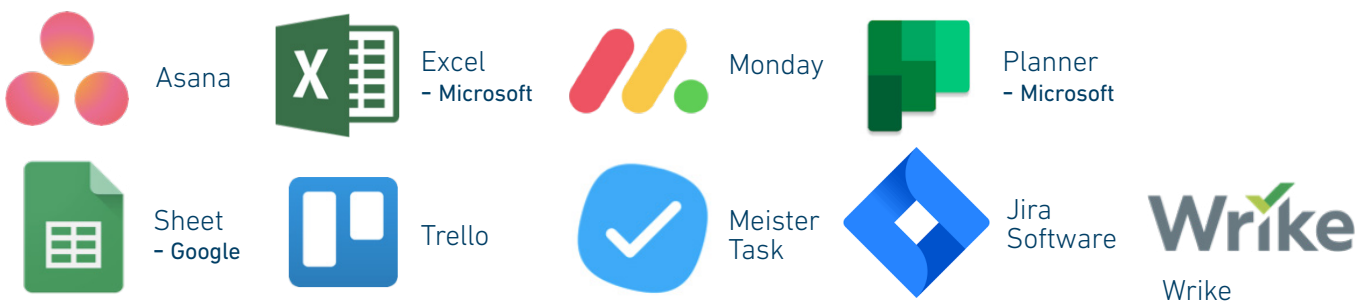


La gestion de projet

Les applications de gestion de projets visent à simplifier différents aspects de la gestion de projet. Cela peut passer par l'automatisation de certaines tâches, la sauvegarde de l'avancement des projets en cours, avec les différentes versions, et le suivi de la production, avec une visibilité sur l'ensemble de l'activité.

Elles permettent, entres autres, à :

Source : <https://blog.hubspot.fr/marketing/logiciel-gestion-de-projet>



Gratuit ou payant ?

Les produits gratuits sont souvent intéressants, du moins de par leur prix. Cependant, il vaut parfois la peine d'investir à court terme pour s'éviter des problèmes à moyen et long terme. Les produits gratuits peuvent offrir de nombreux avantages mais aussi des risques liés à leurs limites.

Les limites des outils gratuits

- Disposez-vous de toutes les fonctionnalités dont vous avez besoin ?
- L'outil communique-t-il avec les applications que vous utilisez déjà ?
- Comment vos données sont-elles protégées ?
- Qui va vous aider en cas de pépin sur l'utilisation ?
- Peu d'utilisateurs et de projets aujourd'hui, mais demain ?
- L'outil peut-il évoluer au rythme de votre croissance ?
- Avez-vous pensé aux coûts cachés ?
- Le produit sera-t-il amélioré à long terme ?



Il existe aujourd'hui de vastes gammes de produits logiciels en ligne et le choix ne se résume pas à « **gratuit** » ou « **très cher** ». On peut trouver des produits payants, mais abordables qui nous garantiront une viabilité à long terme.

Pour rester à jour : outilscollaboratifs.com



Didier Dubois

CRHA

Didier cumule plus de 20 ans d'expérience en ressources humaines. En 2006, il cofonde HRM Groupe. Ce groupe-conseil en Marketing RH est spécialisé dans l'accompagnement des organisations à des fins d'amélioration de l'attraction et de la fidélisation des ressources humaines. Il est l'auteur de plusieurs articles sur les ressources humaines et donne également de nombreuses conférences à travers le Canada et la France. Finalement, Didier Dubois est coauteur du livre « Comment attirer et fidéliser des employés » paru en 2009 aux Éditions Transcontinental ainsi que des livres « RH 2.0 : Guide de survie pour recruter sur le Web » paru en 2010, « Comment bâtir votre politique d'utilisation des médias sociaux » paru en 2011 et réédité en 2018, « Comment bâtir la section carrières de votre site Web » paru en 2012 et « Comment bâtir une offre d'emploi accrocheuse » paru en 2013 aux Éditions Yvon Blais (Thomson Reuters). Didier est également cofondateur du e-magazine FacteurH.com.

Notre site web : www.hrmgroupe.com

