

Les nouvelles normes sur le télétravail font changer d'avis les sceptiques

Par [Anna Codrea-Rado](#), contributrice

Si on lui avait demandé son avis sur le télétravail il y a quelques mois, Luke Tobin, PDG de l'agence de marketing numérique [Digital Ethos](#) aurait répondu qu'il était sceptique.

Composée de 22 collaborateurs, l'équipe de M. Tobin travaillait dans un bureau en briques, au Royaume-Uni. Tous collaboraient sur des projets créatifs en se réunissant fréquemment et en passant d'un bureau à l'autre. Tout cela a changé début mars quand l'entreprise, à l'instar de celles du monde entier, est passée au télétravail suite à la pandémie du COVID-19.

« Les résultats de l'activité ont été incroyables », déclare M. Tobin. « De plus, les gens sont moins distraits et les outils que nous avons pu mettre en place nous ont donné une image claire de la situation, du projet jusqu'à la livraison ». Outre les conférences vidéo, l'équipe utilise [Time Doctor](#), un logiciel de suivi d'emploi du temps, ainsi que [Clickup](#), un outil de gestion de projets, pour suivre le flux de travail.

En pleine pandémie, le télétravail s'impose comme la nouvelle normalité. Au Royaume-Uni, les directives gouvernementales stipulent qu'à l'exception de métiers clés tels que les professionnels de santé, les intervenants d'urgence et l'agroalimentaire, tout le monde doit travailler à la maison dans la mesure du possible. Les autorités du monde entier ont conseillé la même chose, notamment aux États-Unis, la Maison-Blanche demandant aux gens de [travailler de chez eux s'ils le pouvaient](#).

Des réserves concernant le travail à distance

Même si, avant le coronavirus, le travail flexible commençait à prendre de l'ampleur, on était loin d'une application à grande échelle. Il faut dire que les responsables s'inquiétaient de la visibilité, de la collaboration virtuelle et de

l'autodiscipline liées au télétravail, et ils se montraient hésitants à franchir le pas. Des recherches menées en 2019 par [Anne Corder Recruitment](#) ont montré que 29 % des employeurs s'inquiétaient de l'impact potentiel du télétravail sur la productivité et la culture organisationnelle de l'entreprise. Un autre groupe 29 % pensaient que leurs collaborateurs actuels ne pouvaient pas atteindre la même capacité de travail qu'au bureau. Pourtant, le passage forcé au télétravail a calmé plusieurs de ces inquiétudes et fait changer d'avis les sceptiques.

Pour M. Tobin, son entreprise se portait bien sans télétravail, avec une croissance annuelle de 200 % qui lui valait les honneurs... alors pourquoi changer quoi que ce soit ? « Je ne voulais prendre aucun risque en autorisant le télétravail, même si j'avais beaucoup lu sur sa réussite et si j'avais vu beaucoup d'entreprises s'y mettre », déclare-t-il. « Ça me rendait un peu nerveux, pour tout dire ».

M. Tobin s'inquiétait tout particulièrement de la possibilité de collaborer efficacement à distance. « Ma plus grande inquiétude était de perdre une part de créativité », dit-il. Une grande partie du travail de l'entreprise, en tant qu'agence numérique, implique des sessions de créativité entre différents services. M. Tobin s'inquiétait de la façon dont tout cela fonctionnerait à distance et comment les équipes pourraient travailler correctement sans pouvoir se parler face à face.

Les grands progrès des systèmes de conférences vidéo ont aidé à résoudre ce problème. Tous les matins, l'équipe se réunit virtuellement via Google Hangouts, prenant 20 minutes pour se donner des nouvelles de la veille et parler des différents problèmes. Chaque équipe se réunit également en petit comité dans la journée. « Jusqu'ici, ça marche extrêmement bien », confie M. Tobin. « Nos équipes nous ont dit se sentir plus informées de ce qu'il se passe qu'avant ».

Les collaborateurs ont même demandé à leurs responsables s'il leur était possible de continuer à travailler à distance dans les années à venir. [D'après un rapport concernant l'état du télétravail](#) établi en 2019 par Buffer, une

entreprise de logiciels de gestion des médias sociaux, 99 % des personnes interrogées ont déclaré préférer travailler à distance au moins partiellement pour le reste de leur vie professionnelle. Le fait qu'une entreprise propose des options de télétravail est même devenu décisif pour les travailleurs d'aujourd'hui. M. Tobin ajoute que, dans son entreprise, il a récemment perdu un collaborateur qui est parti justement parce qu'on lui proposait davantage de flexibilité ailleurs.

Quoi qu'il en soit, le travail à distance avant la pandémie tenait plus de l'exception qu'autre chose. En revanche, c'est totalement l'inverse pour les travailleurs indépendants. L'agence [Hoxby](#) dépend d'un réseau de travailleurs indépendants, qui travaillent tous à distance. En réponse à la demande de confinement, elle a lancé la campagne [#remoteagainstcoronavirus](#) pour montrer aux entreprises que le télétravail peut être très productif.

« Il y a beaucoup d'inquiétude et d'incompréhension concernant le télétravail », explique Lizzie Penny, fondatrice de Hoxby. « Notre campagne constitue un plan d'urgence pour expliquer aux entreprises comment gérer des équipes à distance et les aider à mettre rapidement en place des processus et des stratégies assurant une "activité normale" pendant la crise ». Dans le cadre de cette campagne, Hoxby a publié toute une série de documents concernant le télétravail, notamment [un manuel de gestion des équipes à distance](#) ainsi qu'une [approche en quatre étapes pour passer au télétravail](#).

Ensemble à distance

D'après Mme Penny, mettre en place une stratégie solide de travail à distance accroît non seulement la productivité, mais aussi le bien-être des collaborateurs. C'est un fait qu'Adam Hadley, PDG de [QuantSpark](#), une entreprise de consulting en science des données basée à Londres, a constaté. M. Hadley, ancien sceptique du télétravail, craignait de voir une baisse du moral dans son entreprise. Pour y remédier, l'entreprise utilise Zoom pour conserver l'esprit de camaraderie que les collaborateurs avaient lorsqu'ils se rencontraient en personne.

« On joue à pas mal de jeux », dit M. Hadley. L'équipe est passée aux quizz virtuels ainsi qu'à un jeu appelé « Spy » sur Zoom, dans lequel les joueurs doivent deviner si quelqu'un invente une histoire ou dit la vérité. De son côté, le personnel de QuantSpark a transformé sa réunion quotidienne en conférence virtuelle.

Déjà habituée à communiquer l'objet de son travail au reste de l'entreprise à la fois via Slack et des réunions au bureau, l'équipe a vu tous les avantages à conserver cette méthode en ligne. « S'engager à faire quelque chose, même une seule chose par jour, c'est très bon pour le bien-être mental », déclare M. Hadley. « Les réunions virtuelles fonctionnent parfaitement ».

Mme Penny de Hoxby espère que cette parenthèse montrera aux responsables d'entreprise la valeur du télétravail. « Faire dès aujourd'hui des prévisions à long terme s'avérera bénéfique. Voir la pandémie comme une chance de passer à de bonnes pratiques lorsque nous en sortirons donnera un avantage concurrentiel à certaines entreprises ».

Chez QuantSpark, M. Hadley pense déjà à la façon dont l'entreprise pourra traduire certaines des leçons apprises au cours de cette période de télétravail, lorsque les restrictions seront levées. « Nous avons la ferme intention d'en tirer des leçons quand nos bureaux auront rouvert », dit-il. Outre le fait d'investir dans une technologie de conférences vidéo performante, il souhaite comprendre l'impact du travail flexible sur la dynamique de son équipe. « Cette période a poussé les gens à réfléchir sur la façon dont ils optimisent leur travail et a encouragé une certaine forme de bienveillance. La routine du bureau ne pousse pas à se remettre en question, alors que cette épreuve nous a tous forcés à réfléchir à la façon de travailler le mieux possible ».