

Bénéfices et exigences du télétravail

Le télétravail comporte plusieurs facettes très intéressantes pour les organisations et à la fois pour leurs employés.

Une économie pour les entreprises et les employés. Dans ces temps difficiles, tous et chacun tireront un bénéfice à faire des économies substantielles. Selon InnoVision Canada, une firme de consultation en télétravail, chaque télétravailleur représente une économie de 5 000 \$ par an en espace de bureau pour les entreprises. Une autre économie, plus surnoise celle-ci, consiste à éviter des dépenses liées au roulement de personnel. Plusieurs entreprises sont parvenues à conserver leurs meilleurs éléments au sein de leur équipe grâce à cette solution. Et que dire des économies personnelles en argent que font les employés sur les vêtements, les coûts de transport et sur le temps en transport.

L'offre de télétravail qu'une entreprise peut faire à ses candidats peut représenter un pouvoir d'attraction très puissant pour les nouvelles générations. Nous savons tous que l'offre sera réduite, la compétition en sera donc plus féroce. En effet, une étude prévoit que la demande pour des candidats talentueux augmentera de 35% sur les prochains 5 ans, mais que l'offre baissera de 15%. La question sera alors : Qu'est-ce que les organisations peuvent faire pour attirer et conserver de bons employés. Malheureusement il n'y a pas de solution magique, mais une combinaison de plusieurs stratégies efficaces.

Le télétravail devient rapidement une stratégie de recrutement et de rétention, en même temps qu'elle apporte d'autres bénéfices à l'entreprise. Pour la prochaine génération, les employés associent une grande valeur au télétravail car cela leur permette de réaliser une harmonie travail/famille ainsi que de réduire les coûts et le stress.

Un autre bénéfice se traduit par un plan de contingence dans les cas imprévus d'éventualité où les employés ne peuvent pas ou ne devraient pas rentrer au bureau, mais où il pourrait quand même participer à la continuité des opérations de l'entreprise. Ce plan de contingence pourrait être nécessaire lorsque un évènement inattendu endommage les prémisses même de l'entreprise tel un feu, une inondation ou tout autre dommage empêchant la rentrée des employés. Le pire cas à prévoir est un cas de pandémie de grippe aviaire où il serait cruel, sinon inhumain, d'exiger que les employés se présente au travail. Certain plan de contingence prévoit qu'une telle éventualité serait le théâtre de la fermeture des écoles jusqu'à trois mois ainsi que l'annulation de regroupements tels que des événements sportifs, artistique et autres. Le gouvernement américain a emprunté l'échelle d'évaluation des ouragans afin de calibrer une pandémie de grippe. De cette façon, la Grippe Espagnole de 1918, qui a tué un demi million d'américains serait qualifié de catégorie 5, tandis que la grippe asiatique de 1957 qui a tué 70 000 américains serait de catégorie 1.

Les bénéfices des logiciels de gestions de processus : le travail collaboratif, le suivi de l'avancement des travaux et la mesure du travail.

Tenant compte que les jeunes des nouvelles générations sont tombés dans les technos quand ils étaient petits, il n'y aura aucun problème pour eux de suivre une procédure informatisée. De plus, la nouvelle génération souhaite que l'information soit transparente, ce qui va à l'encontre de la tradition de contrôle de l'information des entreprises.

Donc pour que le télétravail soit acceptable pour les employeurs et, aussi, satisfaisant pour les employés, un bon logiciel de gestion des processus doit être en place. Un tel logiciel permet aux entreprises le transfert aisé des connaissances ainsi que de permettre le télétravail. En effet, le logiciel permet d'une manière aisée et efficace aux personnes en place, de décrire les diverses opérations et activités nécessaires au traitement des dossiers selon les divers processus requis. De plus, à n'importe quel moment un superviseur ou une personne qui doit répondre à la clientèle peut vérifier où en est rendu le traitement d'un dossier et informer les intéressés. L'utilisateur pourra voir les diverses étapes par lesquelles a cheminé le dossier avec la date et l'heure ainsi que l'intervenant. Il pourra consulter les documents qui se sont ajoutés au dossier et savoir quel intervenant a le dossier en main au moment de sa vérification.

Les superviseurs doivent avoir tous les outils nécessaires afin de voir, à un moment précis, la charge de travail de chacun des intervenants. De plus il devra pouvoir faire des statistiques sur le rendement de chacun en analysant le volume de transactions traitées, le temps moyen par dossier, les dossiers en suspens, ceux qui sont en retard, etc. Les superviseurs doivent disposer d'outils qu'ils n'ont même pas lorsque les employés travaillent au bureau. Les employés mettent les employeurs en confiance par leur seule présence. Plusieurs tableaux de bord doivent permettre aux superviseurs de voir vraiment ce qui se passe globalement dans les divers secteurs d'activité de l'organisation. L'un deux doit permettre de visualiser le volume de travail accompli par chacun permettant ainsi d'évaluer le rendement des employés.

L'efficacité est aussi accrue par l'utilisation d'un bon logiciel de gestion des processus car c'est le programme informatique qui doit orchestrer les diverses activités parmi les intervenants. En effet dès qu'un intervenant a terminé ses activités sur un dossier, celui-ci doit être transféré instantanément à l'intervenant suivant en acheminant tous les documents du dossier ainsi que toutes les informations sur le suivi de celui-ci. De plus, l'intervenant doit être informé du travail qu'il doit accomplir et pourra consulter des documents de support afin de bien réaliser sa tâche. Une liste de points de vérification pourra lui permettre de s'assurer qu'il n'a rien oublié avant de laisser le logiciel faire suivre le dossier à l'intervenant suivant.

Merci,

Pierre Boulay, Procol Inc.