

Retour au bureau

sécuritaire



Pourquoi est-il plus important que jamais d'écouter les employés?

Depuis quelques mois, des millions d'employés travaillent à distance pour empêcher la propagation de la COVID-19. Toutefois, beaucoup d'organisations sont en train de préparer le retour au bureau de leur main-d'œuvre. En fait, certaines ont déjà commencé. Selon le sondage de Mercer sur la préparation au retour au bureau des sociétés canadiennes, 40 % des répondants déclarent qu'au moins les trois quarts de leur main-d'œuvre devront retourner au bureau.

Selon des recherches récentes, ces préparatifs risquent de susciter des réactions inégales. Des sources de données diverses montrent que les opinions et les attentes des employés à l'égard du retour au bureau varient considérablement. Un sondage récent¹ nous apprend que presque trois employés sur quatre sont impatients de retourner au bureau. Une autre étude² a permis de constater que près de la moitié des travailleurs veulent rester à la maison après la fin de la quarantaine. Selon nos propres études sur le terrain, **seulement 23 % des employés sont d'avis que le moment est venu de faire revenir les employés au bureau**. Alors que le nombre de cas atteint un pic dans beaucoup de collectivités, les attitudes sont susceptibles de varier au cours de l'été.

Ces études soulèvent une question importante : dans quel état d'esprit votre main-d'œuvre se trouve-t-elle? Est-elle impatiente de retourner au bureau, déterminée à rester à la maison ou un peu des deux? La seule façon de le savoir,

c'est de poser la question. La plupart des organisations savent qu'il est crucial d'écouter les employés, surtout en période de crise. Mais, chose étonnante, peu d'entre elles le font. Selon nos dernières recherches³, **seulement 38 % des organisations misent davantage sur l'écoute des employés pendant la pandémie**. Étant donné le caractère perturbateur des événements actuels, c'est une erreur stratégique.

Si vous préparez le retour au bureau de votre organisation, il s'agit d'une période déterminante pour communiquer avec les employés et leur demander des commentaires. En vous lançant dans un dialogue avec vos employés, vous pouvez aider votre organisation de trois façons critiques. Premièrement, vous obtiendrez des idées et des renseignements précieux. Vos employés songent probablement à retourner au bureau depuis un moment déjà. En vous informant de ce qui les inquiète, de ce qu'ils trouvent difficile et de ce qu'ils appréhendent, vous pouvez contribuer à élaborer une stratégie de retour adaptée à leurs besoins. Deuxièmement, en les écoutant, vous augmentez leur confiance, obtenez leur appui et assurez leur sécurité psychologique. Lorsque les employés savent qu'ils ont leur mot à dire, ils sont plus susceptibles d'être engagés. Enfin, les conversations de groupe peuvent s'avérer stimulantes, surtout après des mois de télétravail et d'isolement. Grâce au dialogue, responsables, gestionnaires et employés peuvent apprendre les uns des autres et créer un sentiment d'appartenance.

Donc, quelle est la meilleure façon d'engager votre main-d'œuvre dans un dialogue sur le retour au bureau? Nous vous recommandons de recueillir les commentaires à trois moments critiques.

¹ <https://www.glassdoor.com/blog/new-survey-return-to-the-office/>
² <https://www.scotsman.com/business/consumer/half-workers-do-not-want-return-office-after-lockdown-2874273>

³ Enquête mondiale de Mercer n° 4 : <https://taap.mercer.com/covid19results>

Conception d'une stratégie d'écoute pour aider les employés à retourner au bureau

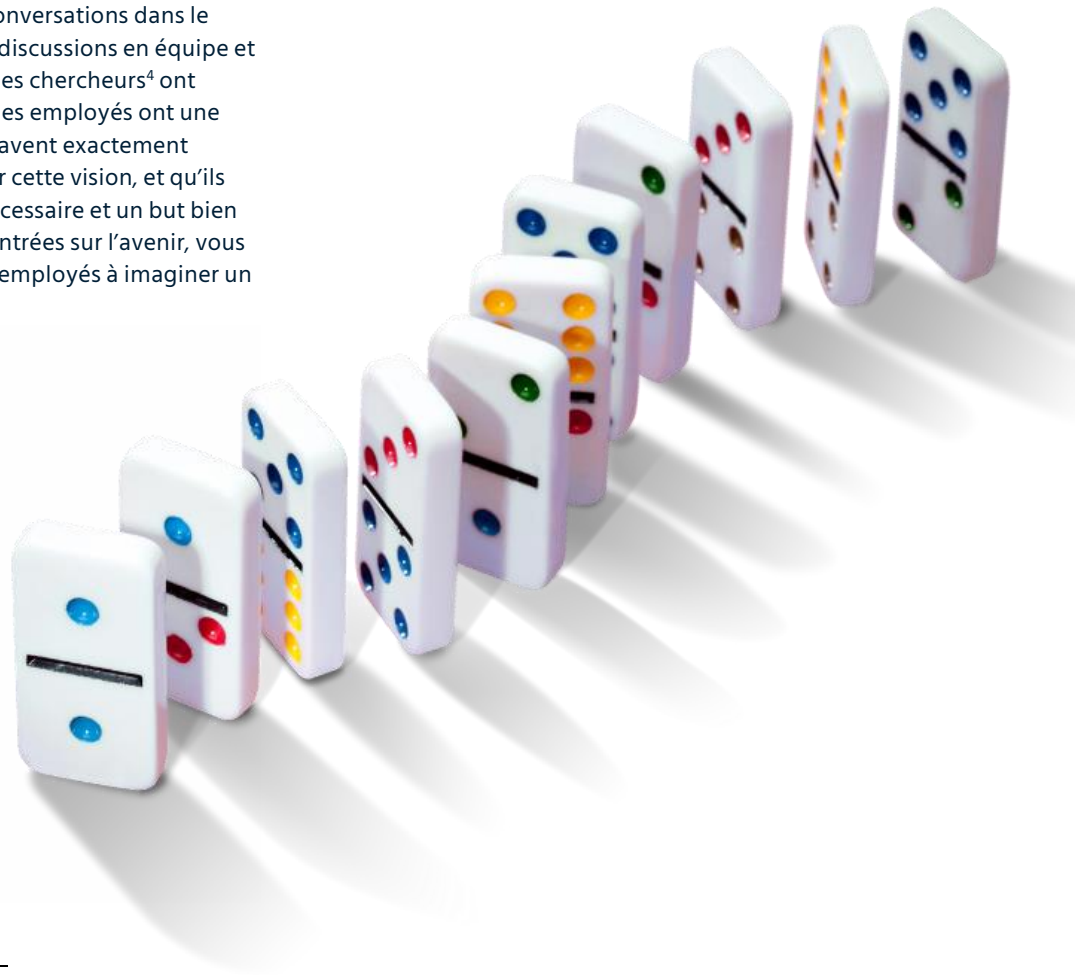
	1 Inquiétudes exprimées avant le retour	2 Expérience avant le retour	3 Définition d'une nouvelle normalité
ÉCHÉANCIER	1 à 2 mois avant le retour	Quatre premières semaines après le retour	1 à 2 mois après le retour
OBJECTIF	Étudier les questions, les inquiétudes et les suggestions des employés	Évaluer l'expérience des employés au retour, puis assurer leur sécurité physique et psychologique	Trouver de nouvelles façons de travailler ensemble, d'innover et d'être rentable
MÉTHODE	Groupes de discussion numériques et évaluation des principales inquiétudes	Sondage éclair hebdomadaires et discussions en équipe	Groupes de discussion numériques, externalisation ouverte et événements de recherche futurs

1. Avant le retour : Une des meilleures façons de préparer vos employés à retourner au bureau consiste à amorcer une conversation. Même si votre main-d'œuvre travaille encore à distance, il est important d'ouvrir un dialogue avec vos employés pour comprendre leur point de vue. On peut y arriver au moyen de discussions dirigées par les gestionnaires, de séances d'information virtuelles et de séances d'écoute, ou encore de groupes de discussion en ligne. Pendant ces discussions, nous vous recommandons de transmettre le plan préliminaire, puis de solliciter des commentaires, de faire ressortir les inquiétudes et de trouver des solutions. Il est crucial de présenter ces discussions comme des occasions de collaboration afin de pouvoir organiser un retour sécuritaire. Plus tôt vous tiendrez ces conversations, mieux ce sera; elles permettront à votre organisation de s'organiser en fonction des commentaires. À tout le moins, prévoyez tenir ces conversations un à deux mois avant le retour.

2. Le premier mois suivant le retour au bureau : Il sera important de recueillir les commentaires des employés régulièrement une fois qu'ils seront au bureau. Nous vous recommandons d'ouvrir un service d'écoute téléphonique sur la COVID-19 pour permettre aux employés de poser des questions, d'émettre des réserves et de transmettre leurs observations. Toujours au cours du premier mois suivant le retour au bureau, nous vous recommandons de mener une série de sondages éclairs et des discussions en équipe tout de suite après. L'objectif de ces sondages et de ces discussions est de veiller à ce que les employés se sentent en sécurité de tous les points de vue pendant leur journée de travail. Vos employés sont-ils à l'aise avec leurs déplacements quotidiens? Les collègues maintiennent-ils une distance physique appropriée? Les pratiques d'hygiène au travail suffisent-elles? Des difficultés imprévues risquent d'apparaître au moment du retour de vos employés, peu importe comment vous l'aurez planifié. En créant une boucle de rétroaction, votre organisation peut faire des mises au point en temps réel et accroître la sécurité au travail.

3. Un à deux mois après le retour : La plupart des organisations traversent une période de grande perturbation. La pandémie a déclenché une réaction en chaîne de changements économiques et sociétaux qui refaçonnera à jamais la vie au travail et en dehors du travail. Pour survivre dans un monde marqué par la COVID-19, de nombreuses organisations devront repenser des volets critiques de leur stratégie RH en redéfinissant tout, de l'expérience employé au milieu de travail physique et aux structures opérationnelles, en passant par la proposition de valeur aux employés. La meilleure façon de veiller à ce que ces initiatives de changement répondent aux besoins de votre main-d'œuvre est de permettre à vos employés de contribuer à définir l'avenir. Vous pouvez commencer à bâtir une organisation plus résiliente en engageant vos employés dans des séances de réflexion sur la façon dont la pandémie les a touchés, sur ce qu'ils ont appris sur eux-mêmes, sur leurs collègues et leurs clients, et sur ce à quoi ressemblera la nouvelle normalité selon eux au cours des prochaines années. Dans les mois qui suivent le retour au bureau, vous pouvez amorcer ces conversations dans le cadre de séances d'information, de discussions en équipe et de groupes de discussion virtuels. Des chercheurs⁴ ont découvert que l'espoir naît lorsque les employés ont une vision attrayante de l'avenir, qu'ils savent exactement comment procéder pour concrétiser cette vision, et qu'ils ont collectivement la motivation nécessaire et un but bien précis. Grâce à ces conversations centrées sur l'avenir, vous pouvez éveiller l'espoir et aider vos employés à imaginer un brillant avenir.

Le retour de vos employés au bureau n'est pas une mince tâche, d'autant plus que⁵ la prochaine vague de la pandémie pourrait se dérouler de bien des façons. Il est crucial de ne jamais relâcher la vigilance. En demandant à vos employés ce qu'ils remarquent et ce qu'ils vivent, vous pouvez cerner les sources d'inquiétude avant qu'elles ne posent problème. Si vous voulez assurer la sécurité et la productivité de votre milieu de travail au cours des prochains mois, c'est le moment de mettre en œuvre une stratégie d'écoute des employés qui aidera vos décideurs à mettre à profit les connaissances globales de votre main-d'œuvre



⁴ <http://c.r.snyder.socialpsychology.org/publications>

⁵ <https://www.statnews.com/2020/05/01/three-potential-futures-for-covid-19/>

Repenser l'avenir.

À propos de Mercer

Mercer façonne le monde du travail, redéfinit les perspectives de retraite et de placement et crée de nouvelles possibilités en matière de santé et de bien-être. Nous nous tournons vers l'avenir en nous concentrant sur les besoins d'aujourd'hui. Nous aidons les clients à traverser les moments d'incertitude et de changements rapides qui transforment notre façon de travailler.

Forts de plus de 70 années d'expérience, nous offrons des conseils fiables et des solutions, en comprenant et en exploitant les données avec une approche humaine. Nous provoquons le changement, en mettant des idées en pratique, afin de positionner nos clients, nos employés et nos collectivités pour l'avenir.

Ce que Mercer Marsh Avantages Sociaux peut faire pour vous

Le fait de redéfinir continuellement les raisons d'être et les priorités favorise la transformation des RH. Façonner l'avenir du travail exige de meilleures stratégies en matière de placement et de retraite, de protections de santé et mieux-être, de talents et de communications. Nous valorisons l'investissement dans l'avenir pour bâtir la résilience de votre entreprise et celle de vos employés.

Dans le cadre de notre approche avant-gardiste, nous offrons des stratégies qui favorisent l'adoption d'un mode de vie sain, grâce à des protections de soins de santé et mieux-être novatrices. Les conseillers de Mercer Marsh Avantages Sociaux vous aident à offrir des options personnalisées en matière d'avantages sociaux qui répondent à un large éventail de besoins chez les employés. Nous comprenons que la main-d'œuvre d'aujourd'hui est multigénérationnelle et diversifiée. Nous sommes prêts à concevoir des solutions avec vous pour soutenir vos employés, peu importe d'où ils travaillent.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site www.mercer.ca

Prenez part à la conversation

[@MercerCanada](https://twitter.com/MercerCanada)

[in Mercer Canada](https://www.linkedin.com/company/mercer-canada)

