

# Work@Home Checklist for Employers



## MAINTAINING BUSINESS CONTINUITY

While it's not necessary to replicate the office setting, here's how you can help your employees to set up a work@home environment that is comfortable and functional – and supported with the right toolkit to ensure business continuity.



### STAFF ENVIRONMENT PREPARATION

- Technology toolkit** (laptop/desktop, monitor, headphones, cell phone)
- Furniture** – work surface and chair (with best ergonomic positioning)
- Space** – separate, with a door if possible (noise, privacy, minimize distraction)
- Window/Natural Light** (wellness)
- Privacy screen** for laptop/monitor (security)
- Set boundaries and protocols** with others sharing the space re the physical work environment
- Issue communication** from Occupational Health and Safety on best practices and how to report incidents

### COMMUNICATION PROTOCOLS

- Primary communication** – ensure staff access to the organization's Intranet or Blacksites where they can go for up-to-date key messages
- Reporting remote issues** – use collaboration tools to report issues - technical or otherwise - and solicit feedback (e.g. Yammer, Slack); ensure responses are swift and shared
- Checking in** – ask managers to engage staff on a daily basis at first; define expectations for virtual "presence"
- Virtual training on communication tools and usage** – ensure staff know how to use instant messaging and chat apps (e.g. MS Teams, Slack, Yammer, Jabber), and video conferencing (e.g. RingCentral, WebEx, Zoom, GoToMeeting) to help people stay connected and provide peer-to-peer support

### ENABLING TECHNOLOGY

- Deploy a technology toolkit** (identify essential tools: laptop, cell phone, headphones)
- Access to needed systems** (security key, network, intranet, email, shared files, collaboration tools, audio-video conferencing)
- Support services** (tech support online via dedicated email, collaboration tools, phone hotline, ticketing system)
- Go digital** (reduce paper usage – use electronic document transfer, repositories, scanning)
- Bandwidth** – rotate server access if needed by introducing an access protocol (e.g. by department, alpha by name, essential/core/non essential access rights etc.)
- Training** – online training for secure logins, accessing files, use of collaboration tools, instant messaging, video conferencing, etc.

### MANAGER/SUPERVISOR ROLE

- Exhibit the most important behaviours** – communication, trust, empathy
- Must keep the work of the organization going** by planning in advance the work of each of their team members, helping them figure out how to get it done, and ensuring it gets done
- Manage to outcomes/results** – includes setting goals and measuring performance against these goals and results
- Define expectations** regarding virtual presence, tools usage – how often, when used (e.g. video conferencing, collaboration tools, shared documents)
- Set routines** – e.g. maintain weekly team meetings, one-on-one sessions, etc.
- Ensure equal participation**
- Encourage others to share experiences**, be responsible to maintain connections and the important "small talk"
- Communication is King** – need to be deliberate in connecting with people! Stay connected with the team and don't virtually disappear

# Work@Home Checklist for Employers



## TRAINING

- Managers** - virtual training to teach how to manage change, manage to outcomes, remain connected with their teams, express trust and empathy, and collaborate in new ways
- Employees** - virtual training to teach how to maintain communication, collaborate virtually, keep leaders informed on their work performance, take initiative and practice self-care



## REMOTE MEETINGS – BEST PRACTICES

- Remote login** added to every meeting invite at time of creation
- Encourage use of video** (not just audio)
- Establish who is present**
- Speak clearly and reduce background noise** (use headsets)
- Identify yourself when speaking**
- Address people by name**
- Take turns chairing/facilitating** in order to build participant confidence
- Have a back up plan** when the tech doesn't work, move to it quickly



## DAILY KICK STARTERS FOR STAFF

- Plan your day in advance**
- Get dressed and be camera ready**
- Check emails** to see if anything has changed overnight
- Set your status** (online indicator)
- Know where/when others are working**
- Connect with your manager/team mates**



## PROCESS INNOVATION

- Simplify approval processes** (move to electronic signatures for authorization/approvals)
- Identify candidate processes** to streamline (e.g. through online reviews, using collaboration tools)
- Set up electronic repositories** and file sharing (e.g. Sharepoint, Dropbox)



## STAFF SELF-CARE

- Encourage mobility at home** (move around, change seated positions, go for walks)
- Set a work routine** (hours online and available, time for focus work, planning breaks)
- Connect with colleagues regularly** (use collaboration tools such as Yammer or Slack)



## POLICY ALIGNMENT

- Review existing policies that touch work@home activities** – e.g. telecommute policy, IT security policy, reimbursable expenses policy, etc.
- Define policy and process for employees requesting equipment and supplies** – ensure recipient(s) of requests are equipped to respond, and action accordingly
- Adjust policies as needed** to reflect the new reality, replacing either temporarily or permanently
- Reissue policies** to all employees, ensuring well communicated, well understood, and in place
- Provide employees contact information** with regulatory authorities to follow up on work@home tax implications



## UNDERSTAND EMPLOYEES' EVOLVING NEEDS

- Deploy a virtual workstyle survey** to see how your employees want to work and how they're enabled, as well as the triple bottom line impact to your business
- Issue regular pulse-check surveys** to gauge the temperature of your workforce and identify evolving needs
- Engage staff** in contests and competitions to identify the most creative solutions to remote challenges
- Appoint champions** to monitor remote protocols and their effectiveness and recommend refinements (bi-weekly or monthly intervals)



## TRANSITIONING BACK TO THE "NEW NORMAL"

- Recognize aspects of remote working** that proved beneficial and incorporate into your organization's "new normal"
- Modify previous protocols, processes and policies** as needed to reflect the benefits realization
- Identify opportunities** for your physical work environment to support new ways of working
- Solicit staff feedback** and seek staff support in implementing the "new normal"



Reduce the chaos as much as possible: provide the needed tools, clear protocols and expectations, stay connected with your employees, show empathy and be real - wellness is as important as being functional for business continuity!

### About AWE

AWE (Agile Work Evolutions Inc.) is North America's leading firm of remote work specialists.

For **virtual help** with your work@home strategy or implementation, please contact us at 1-819-712-2646 or [info@agileworkevolutions.com](mailto:info@agileworkevolutions.com).

# Télétravail: liste de contrôle pour les employeurs



## LE MAINTIEN DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Bien qu'il ne soit pas nécessaire de reproduire le cadre du bureau, voici comment vous pouvez aider vos employés à mettre en place un environnement de travail à domicile confortable et fonctionnel - et soutenu par la bonne boîte à outils pour assurer la continuité des activités.



### LA PRÉPARATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Boîte à outils technologiques** (ordinateur portable/ ordinateur de bureau, écran, écouteurs, téléphone portable)
- Mobilier** - espace de travail et chaise (avec la meilleure ergonomie possible)
- Espace - Isolé** avec une porte si possible (bruit, intimité, minimiser la distraction)
- Fenêtre/lumière naturelle** (bien-être)
- Écran de confidentialité** pour ordinateur portable/écran (sécurité)
- Mise en place de limites et de consignes** avec les autres personnes partageant l'espace concernant l'environnement physique de travail
- Diffusion d'une communication** par le conseiller en gestion de la santé et mieux-être au travail sur les meilleures pratiques et la manière de signaler les incidents

### LES PROTOCOLES DE COMMUNICATION

- Information primordiale** - assurer l'accessibilité de l'intranet ou au site internet corporatif où l'employé peut se rendre pour obtenir des messages clés actualisés
- Communication des incidents** - utiliser les outils de collaboration pour signaler les problèmes (techniques ou autres) et solliciter un retour d'information (ex: Yammer, Slack) ; veiller à ce que les réponses soient rapides et partagées
- Connexion** - demander aux gestionnaires une participation quotidienne des employés au début ; définir les attentes en matière de "présence" virtuelle
- Formation virtuelle sur les outils de communication et leur utilisation** - veiller à ce que le personnel sache utiliser les applications de messagerie instantanée et de clavardage (ex: Teams, Slack, Yammer, Jabber), et de vidéoconférence (ex: RingCentral, WebEx, Zoom, GoToMeeting) pour aider les employés à rester en contact et se soutenir mutuellement

### DES SERVICES TECHNOLOGIQUES PERFORMANTS

- Déployer une boîte à outils technologiques** (identifier les outils essentiels : ordinateur portable, téléphone portable, écouteurs)
- Accès aux systèmes indispensables** (clé de sécurité, réseau, intranet, courrier électronique, fichiers partagés, outils de collaboration, audio vidéoconférence)
- Services d'assistance** (assistance technique en ligne via un courrier électronique dédié, outils de collaboration, ligne téléphonique d'assistance, système de billetterie)
- Passage au numérique** (réduire l'utilisation du papier - utiliser le transfert électronique de documents, les dépôts, la numérisation)
- Accessibilité** - adapter l'accès au serveur si nécessaire en introduisant un protocole d'accès (ex: par département, alpha par nom, droits d'accès essentiels/de base/non essentiels, etc.)
- Formation** - formation en ligne sur la gestion des connexions sécurisées, l'accès aux fichiers, l'utilisation des outils de collaboration, la messagerie instantanée, la vidéoconférence, etc.

### LE RÔLE DE GESTIONNAIRE/SUPERVISEUR

- Adoption de comportement appropriés** - Communication, confiance, empathie
- Continuité du travail de l'organisation** en planifiant à l'avance le travail de chacun des membres de son équipe, en les aidant à trouver comment le faire et en veillant à ce qu'il soit fait
- Gestion en fonction des résultats** - comprendre la fixation d'objectifs et la mesure des performances par rapport à ces objectifs et résultats
- Définition des attentes** en matière de présence virtuelle'utilisation des outils - à quelle fréquence, quand sont-ils utilisés (ex: vidéoconférence, outils de collaboration, documents partagés)
- Mise en place de routines** - par exemple, maintenir des réunions d'équipe hebdomadaires, des sessions individuelles, etc.
- Participation égale des employés**
- Partage des expériences encouragé** : maintenir les liens et les conversations informelles
- La communication est clé** - elle doit être mobilisatrice! Restez en contact avec l'équipe et ne disparaïssez pas virtuellement

# Télétravail: liste de contrôle pour les employeurs



## LA FORMATION

- Gestionnaires** - formation virtuelle pour apprendre à gérer le changement, à obtenir des résultats, à rester en contact avec leurs équipes, à exprimer la confiance et l'empathie et à collaborer différemment
- Employés** - formation virtuelle pour apprendre à maintenir la communication, à collaborer virtuellement, à tenir les gestionnaires informés de leurs performances professionnelles, à prendre des initiatives et prendre soin d'eux



## REUNIONS À DISTANCE – LES MEILLEURES PRATIQUES



- Ajout d'un lien de connexion à distance** pour chaque invitation à une réunion au moment de la création
- Promotion de l'utilisation de la vidéo** (pas seulement de l'audio)
- Mise en place d'une liste de présence**
- Discours clair et bruit de fond réduit** (utilisation d'écouteurs)
- Identifiez-vous lorsque vous parlez**
- S'adresser aux personnes par leur nom**
- Présider/animer à tour de rôle** afin de renforcer la confiance des participants
- Établissement d'un plan de secours** lorsque la technologie ne fonctionne pas, avec une transition rapide

## EMPLOYÉS : BIEN DEMARRER VOTRE JOURNÉE



- Planifiez votre journée à l'avance**
- Habilitez-vous et préparez-vous** pour la vidéoconférence
- Vérifiez les e-mails** pour voir si quelque chose a changé pendant la nuit
- Définissez votre statut** (indicateur « en ligne »)
- Savoir où/quand les autres travaillent**
- Entrez en contact** avec votre manager/les membres de votre équipe

## UN ESPRIT D'INNOVATION

- Simplification des processus d'approbation** (passer aux signatures électroniques pour les autorisations/approbations)
- Identification des étapes de sélection des candidats** que vous pouvez simplifier (ex : par des examens en ligne, utilisation d'outils de collaboration)
- Mise en place des dépôts électroniques** et le partage de fichiers (ex : Sharepoint, Dropbox)



## BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

- Encourager les déplacements chez soi** (se déplacer, changer de position assise, faire des promenades)
- Établir une routine de travail** (heures en ligne et disponibles, temps pour le travail de concentration, pauses)
- Communication régulière avec vos collègues** (utilisation des outils de collaboration tels que Yammer ou Slack)



## AJUSTEMENT DES POLITIQUES



- Révision des politiques existantes qui touchent les activités de télétravail** - ex : politique de télétravail, de sécurité informatique, de remboursement des frais, etc.
- Définition de la politique et du processus pour les employés qui demandent du matériel et des fournitures** - s'assurer que le(s) destinataire(s) des demandes sont équipés pour y répondre et prendre les mesures qui s'imposent
- Ajustement des politiques en fonction des besoins** pour refléter la nouvelle réalité, en les remplaçant temporairement ou définitivement
- Diffusion des politiques** à tous les employés, en veillant à ce qu'elles soient bien communiquées, bien comprises et appliquées
- Envoi aux employés des coordonnées** de Revenu Québec pour le suivi des implications fiscales du travail à domicile

## ÊTRE À L'ECOUTE DES BESOINS DE VOS EMPLOYÉS



- Envoi d'un sondage sur le télétravail** pour savoir quelles sont leurs attentes, leurs habilitations et leur engagement vis à vis de votre organisation
- Effectuer régulièrement des enquêtes** pour mesurer la « température » auprès de vos équipes et identifier leurs besoins
- Engager le personnel** avec des défis d'équipe et des compétitions pour identifier les solutions les plus créatives aux défis à distance
- Nommer des champions** pour suivre les protocoles à distance et leur efficacité et recommander des améliorations (toutes les deux semaines ou tous les mois)

## LA TRANSITION VERS LA « NOUVELLE NORMALITÉ »



- Reconnaître les aspects du travail à distance** qui se sont avérés bénéfiques et les intégrer dans la "nouvelle normalité" de votre organisation
- Modifier les protocoles, processus et politiques antérieurs** selon les besoins pour démontrer les avantages
- Identifier les possibilités** pour votre environnement de travail physique de soutenir de nouvelles méthodes de travail
- Solliciter les réactions du personnel** et obtenir son adhésion dans la mise en œuvre de la "nouvelle normalité"

Réduisez le chaos autant que possible : fournissez les outils nécessaires, des protocoles et des attentes clairs, restez en contact avec vos employés, faites preuve d'empathie et soyez réaliste - le bien-être est aussi important que le fait d'être fonctionnel pour la continuité des activités !

## À propos de AWE

AWE (Agile Work Evolutions Inc.) est la première entreprise nord-américaine de spécialistes du travail à distance.

Pour obtenir une aide virtuelle concernant votre stratégie ou votre mise en œuvre de work@home, veuillez nous contacter à l'adresse suivante [info@agileworkevolutions.com](mailto:info@agileworkevolutions.com) ou au numéro suivant **1 819 712 2646**.