

## Opinion

# Le nouveau milieu de travail virtuel : des résultats positifs pour 2020

La pandémie de la COVID-19 a ouvert la voie à une ère de changements inédits pour nous tous. Par nécessité, les employés et les employeurs ont dû évoluer rapidement, s'appuyant sur la technologie pour combler les lacunes et présenter de nouvelles perspectives.

//

***Alors que les employés installaient leurs bureaux à domicile, les employeurs et les employés ont intensifié leur passage au numérique, et, ce faisant, ont accéléré l'adoption de technologies telles que la vidéoconférence et les outils de collaboration."***

Aujourd'hui, plus de neuf mois après l'écllosion de la pandémie de la COVID-19, nous pouvons passer en revue les défis qui ont émergé et mieux comprendre l'incidence du télétravail et l'évolution qu'ont connue les entreprises et les employés pour se transformer en équipes nouvelles, unifiées et solidaires, d'un tout nouvel angle.

### **Que s'est-il passé lorsque le monde entier est passé au travail à distance?**

Toutes les entreprises, à l'exception des plus essentielles, ont dû fermer leurs portes après que l'ordre de rester chez soi a été lancé à tous. De nombreuses personnes ont soudainement été forcées de travailler à domicile, souvent pour la première fois.

Selon le sondage sur les effectifs canadiens de l'avenir, mené par PwC, 82 pourcent des répondants ont été contraints d'adopter le télétravail pendant la phase initiale de la crise.<sup>1</sup> D'autres ont pu s'appuyer sur des modèles de travail hybrides, selon lesquelles toutes les tâches, à l'exception des tâches vitales, étaient exécutées à distance.<sup>2</sup>

Alors que les employés installaient leurs bureaux à domicile, les employeurs et les employés ont intensifié leur passage au numérique, et, ce faisant, ont accéléré l'adoption de technologies telles que la vidéoconférence et les outils de collaboration. Les employeurs ont également fait preuve de souplesse et de

## À propos des auteures



**Siobhan Byron,**  
SVP, TEMS, Finastra



**Tracy Binns,**  
Partenaire principale, ressources humaines,  
Finastra



## Malgré le contexte inédit, la vie a suivi son cours, et la diversité a continué à prospérer dans un nouveau milieu virtuel.

soutien, notamment, en permettant à leur personnel d'emporter du matériel de bureau à domicile, comme des chaises, du matériel informatique et d'autres articles essentiels. D'autres ont prévu de nouveaux achats pour permettre aux employés de reproduire la commodité de leur milieu de travail.

Dans les entreprises où les employés sont restés sur place, de l'équipement de protection individuelle (EPI) a été acquis et de nouveaux protocoles de nettoyage ont été instaurés pour freiner la propagation de la maladie. Par exemple, chez Finastra, pour offrir le meilleur environnement de travail qui soit, nous avons réorganisé les horaires de travail pour mieux contrôler la capacité sur place, avons fourni tout l'EPI nécessaire et avons planifié un nettoyage antimicrobien en profondeur supplémentaire.

Dans l'ensemble, le bien-être des employés a toujours été une préoccupation majeure et elle le demeure. Sans leurs associations en milieu de travail, les employés forcés de travailler à distance s'ennuyaient des discussions qu'ils avaient auparavant avec

leurs collègues autour des refroidisseurs d'eau et de la facilité de s'arrêter au bureau d'un collègue pour parler du quotidien.

Pour près de la moitié des employés qui ont répondu à l'étude de PwC, le maintien de l'équilibre travail-vie privée était un défi, car la facilité d'accéder à leur bureau à domicile nuisait à leur capacité à mettre de côté leur travail.<sup>3</sup> Quinze pourcent des employés ayant répondu à l'étude de l'institut Angus Reid sur les effets du télétravail estiment que le télétravail a eu un effet négatif sur leur santé mentale.<sup>4</sup>



***Des heures de célébrations à distance aux cours de yoga en ligne en passant par la création de nouveaux groupes d'entraînement virtuels, les entreprises ont conçu de nouvelles façons pour les employés de prendre contact et, surtout, de se détendre."***



Les opérations les plus agiles ont répondu rapidement à de telles préoccupations. Certaines organisations ont proposé des rassemblements à distance pour permettre aux employés de socialiser avec leurs amis et collègues de travail. Comme de nombreux autres employeurs, Finastra a usé de créativité pour faire face à ce nouveau défi et a proposé quelques idées nouvelles. Des heures de célébrations à distance aux cours de yoga en ligne en passant par la création de nouveaux groupes d'entraînement virtuels, les entreprises ont conçu de nouvelles façons pour les employés de prendre contact et, surtout, de se détendre alors qu'ils s'acquittaient de leurs fonctions dans un environnement sans précédent.

Malgré le contexte inédit, la vie a suivi son cours, et la diversité a continué à prospérer dans un nouveau milieu virtuel.

Les initiatives débutées avant la pandémie se sont poursuivies et ont permis de renforcer l'inclusion et les discussions entourant la diversité dans son sens le plus large. Le public, désormais plus habitué aux outils de conférence, s'est avéré de plus en plus mobilisé dans les discussions et dans les réflexions portant sur des questions particulières.

Il était animé d'une volonté particulière à prendre part à la conversation et à faire la part des choses. Les employés de Finastra, comme ceux de nombreuses organisations, ont pu participer à des séances consacrées à divers sujets, allant de Black Lives Matter aux LGBTQIA+ en passant par le bien-être général.

De nombreux employés découvraient une toute nouvelle réalité : devenir enseignants à domicile et garder leurs enfants à la maison avec eux toute la journée. Dans ce contexte, l'équipe RSE de Finastra a organisé des séances particulières pour interagir avec ce nouveau public; elle a donné aux parents des conseils sur la fabrication de glu et a organisé des concours de coloriage.

Les dirigeants d'entreprise se devaient d'être plus en phase avec les employés et d'arriver à reconnaître les signes potentiels d'épuisement professionnel. Encore une fois, Finastra, comme de nombreuses autres entreprises, a dû se mobiliser et porter une attention particulière à la situation. De nombreux dirigeants ont dû ajuster leur style de communication et accepter de réduire les frontières entre le personnel et les affaires afin de comprendre si les employés arrivaient à s'adapter et à instaurer un équilibre entre leur travail et leur vie dans ce nouveau monde, marqué par la COVID ainsi que par les nombreux nouveaux défis et exigences auxquels ils étaient confrontés.

//

***Pour beaucoup d'entre nous, parler avec les enfants de nos collègues devant la caméra est devenu une seconde nature [...]nos réunions régulières prennent alors une tout autre dimension."***

Au fil des mois, nous avons réalisé d'énormes progrès dans l'établissement d'un réseau de soutien; ce faisant, nous avons veillé à ce que les employés aient une personne avec qui discuter de leurs problèmes et de leurs préoccupations, qu'ils soient personnels ou professionnels. De tels progrès démontrent la résilience remarquable dont les opérations commerciales sont capables et la priorité que les entreprises ont accordée au bien-être de leurs employés au fur et à mesure que la pandémie évoluait.

Cependant, le souci d'autrui ne se limitait pas aux employés. De nombreuses entreprises ont également dû faire un travail colossal pour accompagner leurs clients pendant la crise. Finastra n'a pas fait exception, et, en tant qu'entreprise, nous nous sommes tous réunis pour soutenir tous nos clients du secteur des services financiers dans le respect des mesures particulières que nous devons adopter dans le contexte de la COVID-19.

Ensuite, alors que les économies commençaient à rouvrir et que les restrictions s'assouplissaient, un soutien supplémentaire a été fourni pour que toutes les entreprises puissent fonctionner efficacement dans le nouvel environnement. Nous avons fait tout cela dans un contexte où la majorité des employés continuaient de faire du télétravail pour soutenir la continuité de nos activités au sein de notre propre organisation.





La nécessité d'évoluer pour faire face aux changements continus engendrés par la crise de la santé publique est devenue une partie intégrante des activités quotidiennes, car les entreprises étaient souvent forcées de s'adapter très rapidement pour répondre à de nouvelles directives en matière de santé et préserver la sécurité de l'environnement de travail. Cependant, l'épreuve du feu est souvent le véritable test auquel les humains sont soumis, et la pandémie de la COVID-19 a permis de mettre en lumière un certain nombre de résultats surprenants.

#### **Trouver le bon côté : reconnaître ce que nous avons gagné**

Pour près de la moitié des travailleurs des services financiers au Canada qui ont répondu à l'étude de PwC, travailler à distance au cours des neuf derniers mois a dopé la productivité. Ceux qui avaient des enfants ou des conjoints à la maison ont parfois eu plus de difficulté à préserver leur productivité. Et pourtant, une détermination constante s'est fait sentir, tandis que les employés se regroupaient pour s'entraider.

Le télétravail a permis aux employés d'avoir un aperçu sans précédent de la vie de leurs collègues, une situation qui a permis d'approfondir les relations et de renforcer l'empathie. Les engagements virtuels, d'abord accueillis avec une touche de cynisme, ont rapidement pris vie et ont favorisé le renforcement du sentiment de communauté.

Pendant les appels vidéo, des enfants apparaissaient à l'écran, des chiens aboyaient en arrière-plan et des colis étaient livrés. Les employés ont appris à se connaître d'une manière qui aurait été complètement impossible avant que la pandémie ne les force à travailler de leur demeure.

Les employés en sont venus à s'appuyer les uns sur les autres de façons complètement inédites : ils ont solidifié leurs relations en mettant en commun des stratégies pour garder leurs enfants occupés ou des conseils sur la façon optimale d'utiliser les outils mis à leur disposition pour accomplir des tâches et rester productifs. Pour beaucoup d'entre nous, parler avec les enfants de nos collègues devant la caméra est devenu une seconde nature; lorsque nous saluons les enfants, que nous leur envoyons la main ou que nous leur donnons l'occasion de jeter un œil à la classe de leurs parents, nos réunions régulières prennent alors une tout autre dimension.

Les employés en sont venus à s'appuyer les uns sur les autres de façons complètement inédites : ils ont solidifié leurs relations en mettant en commun des stratégies pour garder leurs enfants occupés ou des conseils sur la façon optimale d'utiliser les outils mis à leur disposition pour accomplir des tâches et rester productifs.

Alors qu'ils jouissaient désormais d'une plus souplesse, les employés ont également commencé à remettre en question leur employabilité et à se demander ce qu'ils pouvaient faire pour améliorer leurs compétences. Quatre-vingt-trois pourcent des entreprises interrogées par PwC sont intervenues en soutenant l'amélioration des compétences<sup>5</sup>. Les résultats ont profité non seulement aux employés, mais également à l'entreprise. Chez Finastra, nous avons encouragé nos employés à tirer parti de nouveaux outils d'apprentissage tels que LinkedIn Learning pour renforcer leurs compétences.

Pour 92 pourcent des travailleurs qui ont vu leurs compétences améliorées, la satisfaction à l'égard de la direction de l'entreprise pendant la pandémie était élevée, contre 75 pourcent chez ceux qui n'ont pas eu la possibilité d'améliorer leurs compétences.<sup>6</sup>

Plus important encore, 40 pourcent ont estimé qu'ils étaient plus productifs, comparativement aux 25 pourcent qui n'avaient pas eu la possibilité de suivre une formation continue.<sup>7</sup>





Pour plus de renseignements,  
visitez [finastracanada.com](https://finastracanada.com)

La pandémie de la COVID-19 a certes posé un véritable défi, mais il y a toujours une lueur d'espoir à tout tableau sombre. Des capacités numériques améliorées et une transition dynamique vers des environnements de travail à distance ont instillé un nouveau sentiment de confiance et favorisé un nouvel esprit d'équipe.

Lorsqu'on les a interrogés, 90 pourcent de nos employés ont affirmé qu'ils souhaiteraient voir adopter un nouveau modèle hybride qui leur permettrait de partager leur temps de manière plus cohérente entre le bureau et la maison.

En tant qu'entreprise, nous devons tirer des leçons des dix derniers mois pour préparer l'avenir, exploitant les outils de collaboration et de conférence pour proposer une nouvelle approche à l'égard du travail.

Bien que l'avenir reste incertain, nous sommes fiers de ce que nous avons accompli en 2020. Nous regardons l'avenir avec espoir et enthousiasme, sachant que nous sommes plus forts ensemble et plus résilients lorsque nous partageons et comptons les uns sur les autres.

## Références

1. « Sondage sur les effectifs canadiens de l'avenir ». PwC, juillet 2020. Web.
2. « Sondage sur les effectifs canadiens de l'avenir ». PwC, juillet 2020. Web.
3. « Sondage sur les effectifs canadiens de l'avenir ». PwC, juillet 2020. Web.
4. « So Long, Office Space? Two-Thirds of Canadians Who Work from home Expect It to Continue After Pandemic. » Angus Reid Institute, 11 juin 2020. Web.
5. « Sondage sur les effectifs canadiens de l'avenir ». PwC, juillet 2020. Web.
6. « Sondage sur les effectifs canadiens de l'avenir ». PwC, juillet 2020. Web.

## À propos de Finastra

Finastra est en train de développer une plateforme ouverte qui accélère la collaboration et l'innovation dans les services financiers, créant ainsi de meilleures expériences pour les personnes, les entreprises et les communautés. Soutenu par la gamme la plus large et la plus complète de logiciels pour les services financiers, Finastra offre cette technologie essentielle aux institutions financières de toutes tailles dans le monde entier, à 90 des 100 premières banques mondiales. Notre approche d'architecture ouverte englobe un vaste écosystème de partenaires et d'innovateurs. Ensemble, nous ouvrons la voie en ce qui a trait à la manière dont les applications sont écrites, déployées et utilisées dans le monde des services financiers afin de faire face aux besoins changeants des clients. Apprenez-en davantage sur [finastracanada.com](https://finastracanada.com)

Finastra et le « ruban » Finastra sont des marques de commerce des sociétés du groupe Finastra.

© 2021 Finastra. Tous droits réservés.

## Siège social de Finastra Canada

5995 route Avebury  
Mississauga ON L5R 3P9  
Canada

T: +1 800 732 5638

