

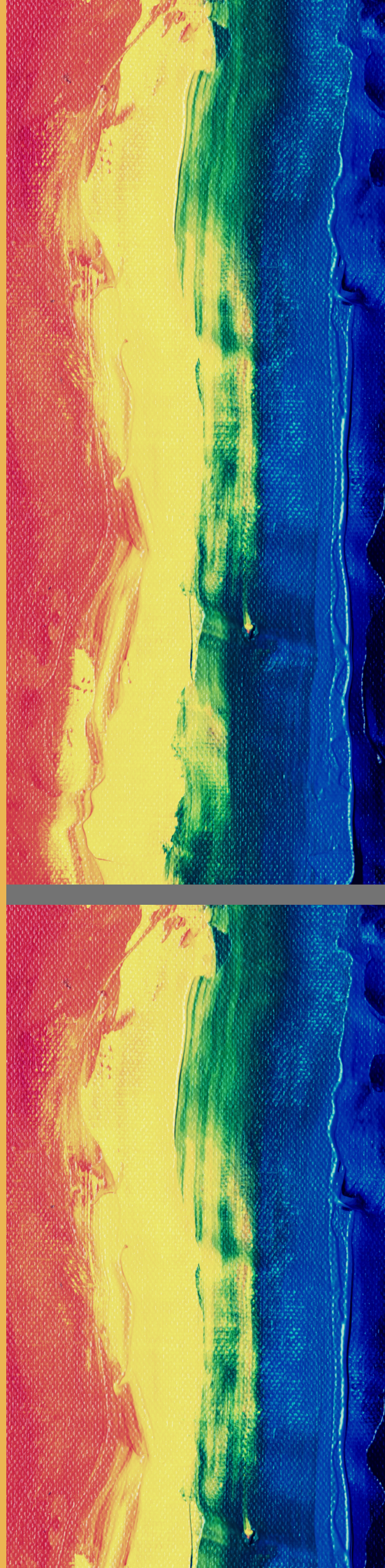
Boîte à outils - Partie 1

TÉLÉTRAVAIL ET OUTILS COLLABORATIFS

à l'usage des organismes
communautaires
en santé mentale

**pour traverser
la crise de la COVID-19**

Par Lucie Hébert, chargée de projet



TÉLÉTRAVAIL

Vous êtes plusieurs à devoir vous adapter à la nouvelle réalité du télétravail, pour le meilleur et pour le pire. Depuis le début de la pandémie, peut-être avez-vous trouvé votre vitesse de croisière. Voici tout de même quelques trucs qui pourraient vous permettre de faire des réajustements nécessaires pour prendre soin de votre santé mentale et physique.

Un espace dédié

Installez-vous confortablement.

Si c'est possible, aménagez un coin consacré au travail exclusivement, qui ne vous donnera pas l'impression que la maison s'est transformée en bureau.

L'idéal est un endroit :

- où vous aurez tout ce dont vous avez besoin à portée de main ;
- que vous pourrez oublier une fois que vous aurez atteint les objectifs fixés pour la journée ;
- qui offre de la confidentialité lors des suivis téléphoniques et pour la gestion des dossiers ;
- sur lequel vous pourrez refermer la porte au moment souhaité !

Idéalement bien entendu !

Ergonomie

Il peut être tentant de se lover dans son divan pour travailler, mais à long terme votre dos vous réclamera douloureusement un redressement de situation ! Une bonne chaise et des étirements et des mouvements à toutes les heures sont recommandés.

[Voir les 6 étapes pour adapter son poste de travail de APSSAP](#)

Le mode de travail

Il est recommandé de bien démarquer le temps de travail du temps personnel ou familial.

- Sans vous mettre chic, évitez de rester en pyjama toute la journée. C'est bon pour le moral ;
- Installez-vous une routine et faites preuve de discipline pour la respecter ;
- Évitez de remettre à dimanche ce que vous pouvez faire le lundi. C'est important de pouvoir décrocher la fin de semaine ;

- Si à l'occasion une petite pause pour partir une brassée peut être une source d'inspiration, il faut éviter la procrastination qui nous fait faire mille choses avant ce qu'on veut vraiment faire !
- Si, comme moi, vous tombez facilement dans le piège des réseaux sociaux, l'application focusme.com peut vous aider à rendre votre temps plus efficace en contrôlant votre temps et vos périodes sur les médias sociaux ;
- Accordez-vous des pauses sociales avec des collègues à des moments déterminés. Vous avez besoin de temps de travail concentré. Devoir répondre à des courriels, appels ou textos incessamment est contre-productif et sources de stress ;
- Acceptez qu'il faut du temps pour s'adapter aux nouveaux outils et aux nouveaux modes de communication. Soyez indulgents envers vous et envers votre équipe.

Travailler par résultat

- La clé du télétravail est de travailler par résultats ou par objectifs plutôt que sur les heures travaillées. Dressez avec votre équipe la liste des priorités quotidiennes ou hebdomadaires. C'est ainsi que pourra s'installer un climat de confiance entre l'employeur et les travailleurs ;
- Assurez-vous que les objectifs soient réalistes. Réajustez au besoin ;
- Au besoin, validez-les avec votre direction ou votre conseil d'administration ;
- Organisez vos journées en fonction de vos objectifs.

S'outiller

- Si ce n'est déjà fait, il faut se familiariser avec les nouveaux outils facilitant la collaboration à distance : vidéoconférence, documents partagés, connexion informatique en mode télétravail, clavardage, planification de tâches en ligne, etc. (Voir quelques références en dernière page) ;
- Poser des questions est un signe de curiosité et d'intelligence. Si vous vous considérez dans la catégorie « tech-nouille », ne craignez pas d'exprimer votre incompréhension, plusieurs seront heureux de partager trucs et découvertes ! Toutes les questions sont bonnes ! ;
- Restez en lien avec vos collègues !

Les horaires et les enfants

- Une nouvelle routine est à installer. Accordez à toute la famille et à vous-même un temps d'adaptation. C'est un marathon qu'on a entrepris pas un sprint ;
- Vouloir contrôler la situation par souci de performance augmentera votre stress et générera des conflits avec votre entourage ;
- Sans avoir un horaire rigide, établissez un rythme de travail par blocs d'une ou deux heures selon l'âge des enfants. Alternez famille et travail par petits blocs ;
- Attribuez-vous des périodes où vous serez à 100 % avec vos enfants ;

- Répartissez ces blocs dans toute la journée selon votre organisation familiale ou selon votre rythme personnel. Il n'est pas interdit de travailler en soirée ou très tôt le matin selon votre nature. Le danger est de repousser à plus tard l'avancée de votre travail. Ça peut devenir une cause de stress importante ;
- Faites des pauses et profitez-en pour aller dehors (avec ou sans enfants) ;
- Après des journées entières à l'ordinateur, donnez-vous une pause de médias sociaux, d'informations et d'écran ;
- Est-ce que vous pourrez être aussi performant qu'à l'habitude ? La réponse est non. Pas avec des enfants à la maison.

Pour en savoir plus sur le télétravail est les enfants, consultez un article intéressant dans la revue [Naître et grandir](#).

Communiquer efficacement

- Le courriel est simple et efficace, il sert de référence ou d'aide-mémoire et vous pourrez en prendre connaissance au moment de votre choix. Attention à ne pas « Répondre à tous » systématiquement pour ne pas engorger les boîtes de messagerie des collègues ;
- Soyez bienveillants entre vous et avec vous ;
- Honorez vos appels ! En cette période de crise, rappelez rapidement les appels qu'on vous fait. Et puis le timbre d'une voix et les nuances de la langue parlée sont nécessaires ! Les appels permettent de clarifier les intentions, les besoins, les demandes et surtout de valider la compréhension de ce qui est communiqué ;
- Le texto est efficace en situation pressante ;
- Soyez patients, vos collègues sont peut-être en train de faire quelque chose d'essentiel comme endormir bébé. Les délais de réponses ne sont pas les mêmes qu'à l'habitude.

OUTILS COLLABORATIFS

Le télétravail exige de **l'équipement** (téléphones, ordinateurs, etc.) ainsi que des logiciels. Outre les outils informatiques habituels, l'utilisation de deux types d'applications sont nécessaires : un pour **communiquer en visioconférence** et l'autre pour **partager des dossiers**.

Les équipements

Le télétravail exige des équipements adéquats et un accès internet performant (ce qui peut ne pas être évident pour les travailleurs en milieu rural). Plusieurs organismes n'ont pas les ressources informatiques pour répondre aux besoins particuliers de télétravail. Peut-être que le fond d'urgence sera en mesure de vous aider à procéder à certains achats.

D'ici là, [l'OPEQ](#) est un organisme sans but lucratif qui offre des équipements informatiques à bas prix. Grâce son [programme](#), il peut rendre des équipements disponibles à faibles coûts.

Et pourquoi pas faire un appel à tous dans votre réseau. Peut-être que des équipements désuets pour les uns feront le bonheur des autres !

D'autre part, [TechSoup](#) est un organisme qui fait des dons de ressources logicielles et technologiques pour les organismes de bienfaisances et les organismes sans but lucratifs.

Pour une visioconférence réussie

Quel que soit le logiciel utilisé :

- Soyez visible grâce à un bon éclairage naturel ou à une lampe bien orientée (évitez d'avoir une fenêtre derrière vous). C'est dommage de voir des taches noires plutôt que des visages ;
- Ayez un micro et des écouteurs, le son ambiant de votre ordinateur est désagréable ;
- En groupe, coupez votre micro si vous ne parlez pas ;
- Surélevez votre ordinateur portable : vous aurez meilleure mine !
- Soyez attentif à la confidentialité des échanges lorsque vous travaillez à partir de la maison ;
- Convoquez les visioconférences en dehors des heures pile pour éviter la surcharge des réseaux (par exemple 10 h 10 au lieu de 10 h).

Un choix de logiciels de visioconférence

En cliquant sur le lien suivant, vous aurez [des propositions de logiciels pour les visioconférences](#). Je vous conseille fortement de prendre les 11 minutes nécessaires pour découvrir les avantages et inconvénients des différents logiciels en fonction de vos besoins.

Zoom est sans doute le grand gagnant de la période que nous traversons. Il est disponible en version gratuite et la version plus complète n'est pas excessivement coûteuse.

Zoom offre des fonctionnalités extrêmement pratiques :

- La possibilité d'enregistrer les conversations et de les sauvegarder sur son bureau ou dans le « cloud » de Zoom ;
- Un espace « chat » pour envoyer des messages écrits pendant la réunion, se transmettre des informations, des liens, etc. ;
- Le partage d'écran : on peut projeter un ordre du jour, un PowerPoint ou un plan de travail ;
- La possibilité de lever la main pour demander la parole et donner son appui à un énoncé pendant une présentation ;
- L'organisation de visioconférences à très grande échelle.

Pour les personnes récalcitrantes à l'informatique, il est extrêmement simple de se connecter à une réunion. Il s'agit de cliquer sur un lien envoyé par courriel. Voir un [mode d'emploi détaillé](#).

Si votre interlocuteur ne possède qu'un téléphone fixe, il est possible de se joindre à une visioconférence Zoom. La personne qui programme la réunion doit s'assurer que dans la section audio soit coché « Téléphone et audio de l'ordinateur », puis en-dessous s'assurer que s'est inscrit un numéro de téléphone du Canada. Si ce n'est pas le cas, il faudra appuyer sur « Modifier » et choisir « Canada » dans le menu déroulant. Au moment de la conférence, la personne qui veut se joindre à la réunion signale un numéro du Canada (choisir le 438 ou le 514) puis entre le code de la réunion. Ainsi, personne n'est tenu à l'écart à cause des aspects technologiques et de la desserte inégale de l'internet !

ATTENTION : Récemment, certains ont souligné des failles de sécurité sur Zoom, particulièrement les messages et les liens envoyés pendant la visioconférence. Il peut être bon d'utiliser d'autres logiciels mieux sécurisés pour respecter la confidentialité. Envoyez vos messages par courriel pour contourner le problème.

Le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CEDEACF) offre **des formations** sur l'utilisation de Zoom.

- Une capsule développée par le CEDEACF : [Pratiques essentielles pour rendre vos collaborations à distance plus accessibles](#) ;

- [En bas de cette page](#), vous trouverez plusieurs modes d'emploi qui vous offrent des scénarios pour faire des réunions de CA, des rencontres de réseau et même des assemblées générales à distance ;
- Le CEDEACF offrira des cliniques de télétravail tous les jeudis matin. On y abordera la visioconférence (Zoom, Skype, etc.), les outils de travail à distance, la cybersécurité, vous aurez les détails [en cliquant ici](#).

Messenger est très facile d'utilisation pour les gens qui sont familiers avec Facebook. En deux ou trois clics, on est en visioconférence avec une ou des personnes.

- Vos correspondants doivent être inscrits sur Facebook ;
- Pour des groupes de 8 personnes ou moins ;
- Cette application est intéressante entre collègues ou avec des personnes qui n'osent pas explorer d'autres outils ;
- On peut envoyer des photos, des messages enregistrés, des documents, des films et des images ;
- L'application est gratuite et très connue ;
- En général, l'image et le son sont stables.
- Toutefois certains questionnent la confidentialité des outils développée par Facebook.

Voici un [tutoriel](#) qui explique très simplement comment installer et utiliser Messenger.

Il existe également une [version pro de Messenger](#) qui permet de relier les membres de votre équipe.

Un choix de solutions d'audioconférence

Il est devenu extrêmement difficile de communiquer par conférences téléphoniques (sans informatique). Voici quelques références de prestataires, qui fournissent encore des services d'audioconférence :

- [Bell](#) offre un service d'audioconférence sans réservation ;
- [Telus](#) offre quatre types de solution dont un pour la gestion de crise ;
- La compagnie [Dialogue connect](#) offre un service qui s'apparente à un courtier en téléphonie. Vous leur adressez votre demande selon vos besoins et la compagnie vous propose un plan. Par contre, le service n'est pas gratuit.

Des outils interactifs à explorer (pour les plus audacieux !)

Il existe des applications interactives qui permettent de faire des brainstormings, des sondages, des votes en ligne et en direct. Ce sont des applications qui se prêtent à des formations, des réunions d'équipe ou même des assemblées générales.

Dans la capsule suivante, l'équipe de Dynamo présente leurs [5 applications préférées pour travailler en interaction](#).

Un choix de logiciels pour le partage des documents

- **Dropbox** est un logiciel qui permet de mettre tous nos documents en ligne et sur nos ordinateurs et de les rendre disponibles où que vous soyez et à qui vous le voulez. Le site *Comment ça marche* offre [les détails des avantages et de l'installation de Dropbox](#) ;
- **Google Drive** est le logiciel de stockage de Google. Encore une fois le site *Comment ça marche* offre [une explication claire de l'utilisation de l'application Google Drive](#) ;
- **Office 365** : on est familier avec la suite Office de Microsoft, mais on oublie souvent qu'elle offre tout [un système d'outils collaboratifs et de stockage de dossiers](#) sur le « cloud ».

L'organisme communautaire La Puce informatique a mis en ligne un webinaire portant sur le Télétravail et les outils collaboratifs d'Office 365 ! [Voici le lien de l'enregistrement de la conférence](#). Ils offrent aussi des services conseils et des formations sur l'utilisation de Google Drive.

Quelques références

- [Guide pratique pour le télétravail en temps de COVID-19, du Musée de la civilisation du Québec](#)
- [Survivre au télétravail avec les enfants, La voix de l'Est 17 mars, 2020, Julie Tremblay](#)

Boîte à outils – Partie 1

TÉLÉTRAVAIL ET OUTILS COLLABORATIFS

Cette boîte à outils est le fruit d'une réflexion menée par le [COSME](#) et les regroupements régionaux d'organismes communautaires en santé mentale autour des besoins des organismes durant la crise de la COVID-19.

Ce document s'adresse à tous les organismes communautaires en santé mentale du Québec.

Idéation et rédaction : Lucie Hébert, chargée de projet.
Révision : comité de direction du COSME ; Claude Saint-Georges, personne ressource ; Aurélie Le Caignec, responsable de la communication.
Mise en page : Aurélie Le Caignec, responsable de la communication.

Date de publication : avril 2020.



Le Réseau communautaire en santé mentale (COSME) a été formé en 2012. Il s'est donné pour mission de faire avancer la cause de la santé mentale et de représenter les organismes communautaires de la santé mentale du Québec.