

GÉRER VOTRE ORGANISATION EN DES TEMPS SANS PRÉCÉDENT

Rédigé par: Lynne Bard, Présidente/RH Senior chez Beyond Rewards Inc. HR Services, Business and HR Coach at The HR Coach (thehrcoach.ca) and Trainer/Facilitator at Corporate Training International (corptraining.ca)



Le Canada est un endroit très différent de ce qu'il était il y a quelques semaines. Nous avons dû apporter des changements radicaux dans nos lieux de travail, avec nos équipes de travail et notre façon de travailler, sans parler de notre vie personnelle. Nous avons tous dû repenser ce qui est essentiel pour nous en tant qu'individus, familles, communautés et au sein de nos lieux de travail.

Bien que les pandémies ne soient pas nouvelles, des décisions réactives ont dû être prises, recentrant notre attention de la montée en puissance à la réduction de nos services et recentrant la façon dont nous menons nos activités pendant un état d'urgence pandémique au Canada. COVID-19 est une crise mondiale aux proportions épiques qui change quotidiennement dans le monde. Les organisations doivent le traiter comme tel - une crise! Ceux-ci sont pour la plupart des territoires inconnus et inexplorés.

Cela dit, il y a des choses que nous pouvons faire pour répondre aux préoccupations des employés mis à pied, en travaillant avec le personnel toujours présent au sein de nos organisations qui ont des préoccupations concernant leur santé et leur sécurité, des charges de travail plus lourdes et une sécurité d'emploi continue. Nous devons également voir comment accélérer rapidement une fois que nous commencerons à sortir de l'état d'urgence pour reprendre nos activités habituelles. - Ou alors?

Dans cet article, nous aborderons tout ce qui précède, en naviguant sur les changements, les licenciements et en planifiant l'avenir de vos organisations dans l'industrie du golf / hôtellerie.

Voyons d'abord vos effectifs; ceux qui travaillent actuellement et ceux que vous avez dû licencier ou dont vous avez dû retarder l'embauche du printemps pour ouvrir vos terrains de golf. La **planification** par l'élaboration d'un **plan de préparation et de réponse aux maladies infectieuses** (votre plan de continuité des activités et de lutte contre la pandémie) est la clé de votre processus de communication avec votre équipe. Le plan (son évaluation des risques, ses politiques, ses procédures et ses documents de communication) vous aidera à décrire comment gérer l'exposition potentielle de ceux qui travaillent encore; les facteurs de risque non

professionnels pour ceux qui travaillent à domicile, mis à pied ou non encore embauchés pour votre saison printanière et les travailleurs présentant un risque individuel avec les contrôles nécessaires pour faire face à ces risques. Ce plan vous préparera mieux pour la prochaine fois où le pays sera en état d'urgence en raison d'une pandémie (et oui, il y en aura une autre) et pourra être affiné une fois cette phase de la pandémie terminée.

La **communication** continue est essentielle pour réduire au minimum les préoccupations, les craintes et les ressentiments, mais aussi pour tenir toute votre équipe au courant de ce qui se passe au sein de votre organisation, aujourd'hui et dans le futur. Une communication adéquate rassurera votre équipe et vous fournira les soutiens dont elle a besoin, tout en vous donnant la possibilité de l'assurer que vous passerez tous par là. Incluez toute votre équipe dans la planification dans le cadre de votre processus de communication. En répondant à leurs préoccupations, en les écoutant et en leur permettant de donner leur avis, ils se sentiront aux commandes et joueront un rôle important dans le processus de rétablissement non seulement pour l'organisation, mais aussi pour eux-mêmes. Si du personnel supplémentaire doit être mis à pied au cours de cette période, ils seront mieux en mesure de le gérer car ils auront fait partie du processus et comprendront comment les décisions sont prises.

En cas de perturbation, la récupération suit - il est important de planifier et de communiquer ce processus de récupération pour éviter l'impact de la perturbation dans vos organisations. La perturbation de leur vie a été difficile. Leur permettre de faire partie du processus de rétablissement leur donnera une orientation, une concentration et de l'espoir pour l'avenir au sein de votre organisation; quelle que soit la position qu'ils occupent. La communication doit se faire dans les deux sens - de vous à votre équipe et de votre équipe à vous. Organisez des réunions Zoom et des courriels de communication réguliers pour assurer des mesures de distanciation sociale appropriées en incluant votre équipe de travail à domicile, celle sur place et ceux qui n'ont pas encore été rappelés au travail pour les garder engagés et impliqués.



Étant donné que les gouvernements soutiennent le paiement de 75% des salaires avec effet rétroactif au 15 mars, vous pouvez peut-être ramener certains de vos travailleurs au travail - potentiellement dans des rôles différents, peut-être dans le marketing et la planification. Nous devons faire preuve de créativité pour maintenir notre personnel engagé et soutenu.

Faire preuve d'empathie avec votre équipe pour montrer que vous aussi avez des préoccupations. Bien que vous ne puissiez pas comprendre comment chaque membre se sent spécifiquement, dites que vous comprenez que la situation est stressante, qu'il peut ressentir des périodes d'anxiété et des inquiétudes concernant les risques auxquels il peut être exposé au travail, à la maison et en général. communauté. Faites savoir à votre équipe que vous êtes là pour les soutenir et que vous vous sentez aussi stressé, anxieux et avez vos propres craintes. Encouragez-les à utiliser les ressources à leur disposition, comme un programme PAE ou d'autres ressources décrites dans cet article; et, en vous souvenant toujours de subvenir à vos besoins - adressez-vous également à vos sentiments, à votre anxiété, à vos craintes face aux risques et à votre besoin de soutien.

Soyez flexible avec votre équipe. Permettez aux membres de votre équipe de rester à la maison sans avis médical, de prendre soin de membres malades de la famille, de prendre soin de leurs enfants ou simplement de répondre à leurs propres craintes de venir travailler pendant l'état d'urgence actuel. Se référer au Plan de réponse COVID-19 du gouvernement fédéral.

Offrez **une protection et une éducation** à votre équipe qui travaille toujours sur place et / ou revient au travail. Fournissez une formation, une éducation et du matériel d'information spécifiques sur les fonctions professionnelles essentielles à votre lieu de travail et sur la santé et la sécurité des travailleurs, y compris les bonnes pratiques d'hygiène et l'utilisation de contrôles sur le lieu de travail (y compris les EPI). Développer des protocoles de communication d'urgence. Fournissez à chaque employé un document de sensibilisation qui décrit les protocoles de travail en toute sécurité qui comprennent des choses telles que d'éviter de se serrer la main, des mesures de distance sécuritaires, d'éviter de toucher votre visage, de tousser et d'éternuer avec un mouchoir ou dans votre coude / manche si nécessaire et les directives de lavage des mains. Les travailleurs informés qui se sentent en sécurité au travail sont moins susceptibles d'être inutilement absents.

Pratiquez la **pleine conscience**. La pleine conscience est l'action de nous sortir de notre mode réactif et de nous ramener au moment présent. Cela nous permet de gérer plus clairement les situations stressantes et de nous concentrer davantage sur les besoins des autres et de nous-mêmes à un moment donné. Soyez attentif à vos employés. Commencez par vous assurer que vous avez des informations à jour sur tous vos employés, y compris leurs contacts d'urgence. Gardez un œil sur ce que ressent votre équipe et sachez quand leur conseiller de rentrer chez eux. Contactez votre équipe des RH ou votre équipe d'intervention d'urgence (comité de santé et de sécurité et santé publique dans certains cas) pour identifier ce que vous pouvez divulguer et ce que vous ne pouvez pas en ce qui concerne les risques pour la santé d'un autre membre de l'équipe, les infections ou la santé mentale (soyez prudent concernant la divulgation).

Soyez conscient - connaissez les symptômes de la COVID-19 et sachez comment réagir si un employé contracte le virus. Si un employé a de la fièvre ou des difficultés à respirer, il est recommandé de le renvoyer chez lui et de lui recommander de consulter un médecin en appelant d'abord Santé publique. Il est important de pécher par excès de prudence. Si l'employé a la COVID-19, la santé publique sera en contact avec vous, l'employeur. Prenez ce temps pour former vos superviseurs à l'importance de ne pas réagir de manière excessive et pour suivre les procédures que vous avez définies en ce qui concerne la COVID-19 afin d'éviter la panique parmi les autres membres de l'équipe.

Retour à la normale. Quand il sera temps de développer les affaires et de rouvrir le terrain de golf aux clients / membres et aux événements qui ont été suspendus, il se peut que ce ne soit pas comme d'habitude. Qu'est-ce que ça veut dire? Cela signifie que l'avenir de votre organisation sera très différent du fait de la crise actuelle. En dehors de la prévisibilité décrite ci-dessous, vous devrez planifier les futurs événements catastrophiques auxquels votre entreprise pourrait être confrontée.

Pour l'instant, examinons certaines des prévisions et la planification que vous pouvez prévoir pour accélérer rapidement. Quelle sera la période de récupération? Comment récupérer des services perturbés? À quoi ressembleront vos effectifs?

Créez un plan pour déterminer le moment où les membres de votre équipe hors site et licenciés peuvent retourner sur le lieu de travail et si des mesures de recrutement supplémentaires sont nécessaires. Développer de nouvelles politiques, procédures et programmes de formation qui décrivent les nouveaux protocoles de nettoyage et EPI qui seront nécessaires ainsi que d'autres politiques pour aider à protéger l'organisation contre de futurs états d'urgences et des pandémies et enfin, définir votre stratégie de communication et de marketing; le mettre en application bien avant le début de votre retour à la normale. Ce ne seront pas les seules choses que vous devrez faire; la planification de la communication avec vos membres et d'autres clients commence également maintenant!

RESSOURCES

Les gouvernements fédéral, provinciaux et certains gouvernements municipaux ainsi que d'autres organisations disposent de nombreuses nouvelles ressources pour garder votre équipe et vous-même informés et soutenus pendant cette période difficile. Consultez régulièrement les sites Web de votre municipalité locale, du gouvernement provincial et du gouvernement fédéral pour rester informé. Ci-joint, j'ai fourni des liens vers des sites Web spécifiques à travers le pays pour vous aider:

- [La Société canadienne de santé mentale](#) a développé de nouvelles ressources pour vous soutenir, vous et votre équipe.
- Le site Web du gouvernement fédéral [Plan de réponse à la COVID-19](#)
- Réponse de l'assurance emploi pour les employés et employeurs [COVID-19 et liens](#)
- Liens via la FCEI pour résumer les [Soutiens COVID-19](#) (Santé publique, Mesures de secours fédérales et provinciales par province) et liens vers leurs sites spécifiques.
- [L'Organisation mondiale de la santé](#)