



Fiche partage d'expérience

Anne-Sophie, Gloannec est Directrice de la communication, coach et consultante pour **Verticille Conseil**, cabinet d'accompagnement à la transformation des organisations (conseil, coaching et formation)

Ce cabinet compte **5 collaborateurs et un réseau de 15 partenaires indépendants**

Caractérisation des publics : collaborateurs connectés / partenaires connectés / clients RH, dirigeants et coachs internes...

Comment gérez-vous la communication interne relative à la crise sanitaire du Covid-19 (objectifs / description de la démarche de com mise en place ?)

Comme pour tout le monde, le premier geste a été de **définir l'écosystème de communication** et de coopération à distance et de partager les directives d'usage de chaque outil digital.

Puis, rapidement, nous avons constaté des fluctuations d'énergies importantes dans les réunions d'équipes. De même nos clients nous ont partagé des difficultés et des inquiétudes avec un effet miroir très direct, quand bien même la taille de nos organisations diffère.

Il nous est clairement apparu que nous n'étions pas dans une gestion de télétravail classique, mode de coopération à laquelle nous sommes par ailleurs habitués. Nous sommes dans une situation de crise où l'incertitude, les difficultés du confinement, le deuil du travail en condition normales, nécessitent d'instaurer une communication qui va soutenir les collaborateurs.

Nous avons construit notre plan de communication interne de crise sur 5 piliers pour accompagner la relation entre les collaborateurs et l'organisation – que nous développons aussi chez les clients que nous accompagnant :

- 1- **Le sens** : « A quelle chose plus grande que lui chacun contribue-t-il actuellement » - communication pour laquelle les dirigeants se mobilisent + actualisation régulière de l'information
- 2- **L'énergie** : « Maintenir la motivation, mettre en place des événements à distance pour rebooster des collaborateurs », pour certains épuisés de devoir travailler tout en faisant l'école aux enfants, avec notamment un lot de bonnes nouvelles par jour, et la célébration de petites victoires au quotidien
- 3- **Le temps** : « Revoir les priorités dans la durée, revisiter le calendrier des équipes, mais aussi trouver la charge de travail juste pour les collaborateurs en confinement
- 4- **L'espace** : « Rester en contact et en même temps, préservez des espaces de déconnexion »
- 5- **L'émotion** : « Se soutenir psychologiquement pendant cette période »

Cela se traduit concrètement par :

- **De l'accompagnement du CODIR** pour aider la prise de décisions par de la facilitation graphique
- **Du coaching de managers** pour clarifier les priorités et mettre en pratique une animation efficace des temps de réunion (par exemple avec la formation à l'outils des rôles délégués)
- **Des contenus diffusés à tous les collaborateurs** pour les accompagner à travailler dans ces conditions dégradées

Sur quels outils vous appuyez-vous ?

- Zoom pour la vidéo-conférence
- Slack pour la communication « en continue » et le partage d'information quotidiennes et de contenus
- Drive pour les documents de travail partagés

- Mail pour les informations structurantes et officielles (nous essayons de limiter au maximum les mails)
- De la production de contenu éditorial
- Des ateliers de partage thématiques (ex : comment reconfigurer son espace de travail et gérer le stress)
- Des séances de supervision des managers et dirigeants (analyse de pratiques)

Dans ce dispositif, qu'est-ce qui fonctionne le mieux ? quels en sont les points-clés ?

Nous avons de très bons retours sur les ateliers thématiques ainsi que sur **les fiches pratiques que nous avons rédigées pour accompagner le travail en confinement**, et que nous mettons à la disposition de tous les membres de l'AFCI (ci-jointes).

Qu'est-ce qui fonctionne moins bien et pourquoi ?

Les cafés virtuels quotidiens : les collaborateurs sont hyper sollicités toute la journée, la visio fatigue, et ces moments en viennent à être vécus comme des injonctions alors qu'ils devaient être des moments de convivialité...

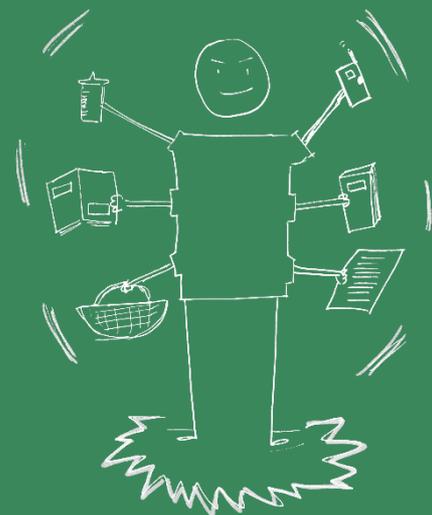
Quel conseil / recommandation / pensée / état d'esprit souhaitez-vous partager avec les membres de l'association ?

A distance, au fur et à mesure du temps, nous allons trouver le juste niveau de présence et nous y parviendront en demandant régulièrement des feedbacks aux collaborateurs : trop, c'est les submerger et alimenter l'effet « infobésité ». Trop peu, c'est la voie vers la dislocation du lien. **C'est un équilibre délicat à trouver, et il faut le monitorer.**

Acceptez-vous d'être contacté directement par d'autres membres de l'association ?

Avec plaisir.

COMMENT RECONFIGURER SON ORGANISATION DANS LE TRAVAIL A DISTANCE ?



De quoi parlons-nous ?

Le télétravail d'accord, mais concrètement, ça veut dire quoi ? Comment s'assurer de partager les informations ou travailler à distance efficacement ? Comment conserver la motivation à minima vu les circonstances ? Comment tenir dans la durée ? Comment mesurer les impacts court, moyen et long terme de cette façon de travailler ?

Objectif recherché

Être en capacité de déployer rapidement le travail à distance pour soi et avec son équipe, et de mettre en place facilement une organisation managériale durant le confinement, voire après !



LE SAVIEZ-VOUS ?

- Selon une étude de Février 2019 (Malakoff Médéric), il y avait 5,2 Millions de personnes en télétravail en France soit presque 1/5 des effectifs. Aujourd'hui, nous devons être à minima 15 millions (sur 26 millions d'actifs). Le Covid-19 aurait-il aussi un réel effet positif sur le virage digital du pays ?

COMMENT S'Y PRENDRE POUR... reconfigurer son organisation ?

1. Les outils	
En pratique	<ul style="list-style-type: none">- Valider mes accès aux outils de travail à distance avec les services concernés (IT, RH etc...)- Utiliser les fonctionnalités des outils pour faciliter les échanges (chat, outil de partage documentaire, etc...)
Où en suis-je ?	Ai-je la fiche d'usage des outils à distance ? Sais-je qui contacter si j'ai une question ?
2. Les usages	
En pratique	<ul style="list-style-type: none">- Utiliser sa connexion au réseau que lorsque c'est nécessaire, ou conformément aux créneaux établis- Faire de l'audio plutôt que de la visio lorsque c'est possible- Dresser un plan de travail en lien avec son management- Tenir son calendrier à jour en y spécifiant les plages de travail individuel et le sujet- Récupérer les documents sur lesquels je travaille en local et les synchroniser régulièrement
Où en suis-je ?	Je synchronise mes mails toutes les X heures Je sais ce que j'ai à faire et à qui demander quand ce n'est pas le cas J'ai l'accès à mes documents de travail Je me mets d'accord à la maison sur l'utilisation de la box internet pour garder une qualité de connexion
3. Réunion individuelle	
En pratique	<ul style="list-style-type: none">- Demander à son interlocuteur comment il va, prendre du temps pour échanger- S'assurer d'avoir un agenda clair et un objectif précis de réunion- Poser dès le début de la réunion ce que nous souhaitons en tirer (plan d'action)- Valider en fin de réunion le résultat et prendre quelques instants pour échanger sur la façon dont s'est déroulée la réunion pour l'améliorer les prochaines fois.
Où en suis-je ?	Je sais comment va mon interlocuteur Je repars avec un plan d'action précis et simple J'ai fixé l'échéance de notre prochaine réunion et son objet
4- Réunion collective	
En pratique	<ul style="list-style-type: none">- Identifier les personnes requises pour limiter le nombre de participants et le coordinateur de la réunion- Etre clair sur l'agenda- Proposer un tour de parole pour demander à chacun comment il va et s'il sait pourquoi il est là- Respecter les horaires et limiter le temps de réunion au strict nécessaire- Se mettre en "muet" dès qu'on ne parle pas- Partager sa perception : "je ne suis pas ok avec", "je suis ok avec"- Valider en fin de réunion le résultat et prendre quelques instants pour échanger sur la façon dont s'est déroulée la réunion pour l'améliorer les prochaines fois.
Où en suis-je ?	J'ai trouvé la réunion utile et j'ai perçu l'intérêt de ma présence J'ai pu donner mon point de vue et j'ai pu entendre celui des autres. Je sais ce qui va en résulter, ce que j'ai à faire jusqu'à la prochaine échéance. Je repars avec un plan d'action précis et simple.
5- Jour après jour	
En pratique	<ul style="list-style-type: none">- Je m'assure de rester en lien avec l'organisation- Je participe à des moments informels virtuels (café, pause etc...)- Je construis mon reporting et je le communique
Où en suis-je ?	Combien de "cafés virtuels" ai-je pris cette semaine ? Combien de fois ai-je respecté la fréquence et envoyé mon reporting. ?

PASSER A L'ACTION

- **3 conditions du succès** pour être opérationnel :
 - ✓ Utiliser les outils dans leur capacité minimale. Si je n'ai pas besoin de vidéo, alors inutile de saturer les réseaux avec des visioconférences.
 - ✓ Respecter les consignes données par l'organisation ainsi que le cadre des échanges (ponctualité, outils...)
 - ✓ Identifier les sujets que j'avais laissé de côté par manque de temps et planifier leur réalisation semaine après semaine (classer mes mails par exemple).
- **3 trucs et astuces** pour rester opérationnel :
 - ✓ Être opérationnel, c'est aussi pouvoir dédier des temps et des espaces à des activités dédiées. Organiser mon espace de vie en créant un "coin travail" pour séparer les moments personnels et professionnels.
 - ✓ Respecter des temps de pause, de détente et de déconnexion (y compris des réseaux sociaux) pour conserver de la disponibilité d'esprit
 - ✓ Prendre du recul régulièrement pour se demander si ce que je fais est toujours bien une tâche décorrélée à un besoin de l'organisation.



La question du coach

Qu'est-ce que cette prise de recul forcée vous permet de réaliser sur vos habitudes de travail dans le contexte normal ?

Pour aller plus loin

LinkedIn fourmille de bonnes pratiques sur le télétravail qui pourront vous être utiles.

Gardez en tête deux choses essentielles toutefois :

- ✓ Il est encore plus important en ce moment d'observer une discipline, un cadre rigoureux dans vos activités. Cette structure va vous permettre de rester concentrer et opérationnel au mieux tout en respectant vos horaires et temps de pause.
- ✓ Il est également prépondérant de prendre encore plus soin de la relation avec vos collègues (ainsi que vos proches) parce que cette période risque de distendre les liens sociaux.

FICHE PRATIQUE

COMMENT SUPPORTER LE CONFINEMENT ET LES EMOTIONS NEGATIVES QUI NOUS TRAVERSENT ?



De quoi parlons-nous ?

Nous traversons une période tout à fait inédite et exceptionnelle, et cela serait nous mentir d'affirmer que nous gérons "super bien" le confinement et ses impacts, en étant "zen" et "pro". Nous sommes confrontés à plein de situations potentiellement conflictuelles, irritantes, difficiles : l'absence d'interactions sociales, les incertitudes, la difficulté de prendre du recul, ou encore la frustration de ne pas pouvoir se concentrer convenablement ou de devoir jongler avec l'enseignement et l'occupation des enfants... sans parler des tonnes d'informations plus ou moins vraies qui sont partagées...

Dès lors, comment gérer le stress et les émotions négatives comme l'anxiété, la colère ou la tristesse ?

Nous éprouvons tous des émotions, peu importe nos antécédents ou notre culture. Ces émotions, nous les ressentons avec des formes d'intensité qui varient, de l'agacement à la rage, de la préoccupation à l'angoisse, de la déception au désespoir. Elles affectent notre manière de percevoir le monde, et influencent considérablement nos comportements. Les chercheurs en neurosciences ont montré l'impact de nos émotions sur nos actions : ce qui nous émeut, c'est ce qui nous meut !

Les émotions ne sont donc ni bonnes ni mauvaises en soi, tout dépend ce que nous décidons, en conscience, d'en faire.

Objectif recherché

Accueillir en toute bienveillance les émotions, la frustration et la tension de la nouvelle configuration 100% télétravail. Savoir accepter de ressentir des émotions (crainte, angoisses, frustration, etc). S'approprier les mécanismes du stress et de ces émotions négatives sur nous et nos proches, pour identifier les pièges à éviter et apprendre à sortir rapidement des situations pouvant générer des conflits consommateurs d'énergie. Créer des rituels pour gérer son écologie, partager ce que nous avons sur le cœur, et permettre que les émotions négatives ne prennent pas toute la place !



LE SAVIEZ-VOUS ?

- *Savez-vous que nous utilisons 17 muscles pour sourire et 43 pour froncer les sourcils ? En résumé, pour traiter de sujets sérieux, osez ne pas l'être ! Passez de vos 60 secondes de rire quotidien à au moins 5 minutes de rire par jour, c'est un bon début pour générer des émotions positives.*

COMMENT S'Y PRENDRE POUR... supporter le confinement et les émotions négatives qui nous traversent ?

1. Comprendre les liens entre les émotions, les pensées et les comportements

En pratique	<p>Nous réagissons tous de différentes façons aux expériences émotionnelles, mais la compréhension de vos propres réactions peut vous fournir des indices concernant les réactions d'autres personnes qui nous semblent, à priori, démesurées et inexplicables.</p> <p>Pour commencer à mieux comprendre comment vous réagissez 'automatiquement' sous le coup des émotions, exercez-vous à partir de situations réelles :</p> <p>Souvenez-vous d'une situation récente où vous avez ressenti une émotion vive.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quelle était cette émotion ? - Où l'émotion se manifestait-elle dans le corps, quelles sensations physiques ? - Quelles pensées avez-vous eu ? - Qu'est-ce ce que cela a ravivé de votre histoire ? - Qu'avez-vous fait ? <p>Repérer le mécanisme de ses émotions, c'est le premier pas vers la liberté d'agir différemment... ou pas !</p>
Où en suis-je ?	<p>Sur les 5 émotions de base que sont la joie, la peur, la tristesse, la colère et le dégoût, pour combien d'entre elles pouvez-vous décrire les manifestations physiques que vous ressentez ? Des pensées ou comportements qui se répètent ?</p> <p>Sur la journée, combien de fois avez-vous réagi impulsivement sous le coup de l'émotion ?</p>

2. Prendre conscience des émotions des autres personnes

En pratique	<p>Comprendre les émotions d'une autre personne implique davantage que l'écoute de ce qu'elle dit, c'est ce qu'on appelle l'empathie.</p> <p>Exercez-vous à observer votre entourage, sans juger, et à identifier les manifestations extérieures de leurs émotions.</p> <p>Quelle émotion percevez-vous dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ton, - l'expression du visage, - la position du corps, - l'énergie qu'il ou elle me communique ?
Où en suis-je ?	De 1 à 9, comment décririez-vous votre capacité à percevoir l'état émotionnel de votre entourage ?

3. Gérer au mieux l'information, facteur d'anxiété

En pratique	L'afflux d'information continue, multicanale et plus ou moins fiable favorise grandement l'anxiété. Quelques principes simples permettent de s'en prémunir : <ul style="list-style-type: none">- Limiter à trois fois par jour sa connexion aux radios ou chaînes d'information- Privilégier un journal TV classique à une chaîne d'info en continu- Rester critique sur les réseaux sociaux : vérifier les sources, prêter peu d'attention aux messages du type "quelqu'un m'a dit que ...",- Chercher au moins une nouvelle positive par jour : des initiatives citoyennes qui font bien tourner le monde
Où en suis-je ?	Quel pourcentage de contenus d'information consommés aujourd'hui vous a été vraiment utile ?

4. Gérer au mieux les facteurs d'énerverment du quotidien en confinement

En pratique	Pour se prémunir de s'agacer, de s'irriter ou de se disputer, il est possible d'anticiper ! <ul style="list-style-type: none">- Poser son cadre de confinement : ce qui va vous énerver et qu'il faudrait éviter, et le partager à votre entourage quand vous êtes calme- Accepter les irritants des autres, et leur demander ce que vous pouvez faire pour ne pas les générer- Mettre de la distance : s'isoler plutôt que de démarrer un débat sur ce qui est agaçant et éviter de contre-argumenter : le jeu en vaut-il vraiment la chandelle ?
Où en suis-je ?	Êtes-vous capable d'identifier vos 3 actions pour rester calme ?

5. Accepter d'avoir des émotions négatives ou positives

En pratique	Notre système éducatif nous a bien souvent appris à chasser les émotions et à faire uniquement appel la raison. Nous savons aujourd'hui que les émotions sont des moteurs essentiels et qu'elles permettent aux leaders d'agir avec créativité et courage. Négatives Ne pas les nier, respirer, prendre de la distance, ne pas les faire durer, relativiser, communiquer ses émotions et demander de l'aide. Positives Profiter en pleine conscience. Les faire durer. Impliquer les autres et partager ces moments.
Où en suis-je ?	De 1 à 9, êtes-vous à l'aise pour partager vos émotions avec les autres ?

6. Extérioriser sans aller au conflit, prendre le temps de communiquer

En pratique	Parler de ce qui pose problème, et vite ! <ul style="list-style-type: none">- Exprimer sa frustration simplement : je ressens de l'agacement, de la tristesse quand...- Ne pas attendre pour ne pas stocker d'émotions négatives- Mettre les bons mots sur son émotion en utilisant le "je ressens"- Aider les autres à le faire : en t'écoutant, je ressens que tu es en colère, est-ce le cas ?- Augmenter sa durée d'écoute et savoir utiliser le silence avec un interlocuteur énervé : le laisser vider son sac.
Où en suis-je ?	Cette semaine, combien de fois avez-vous réussi à parler calmement des problèmes ?

7. Sortir d'un micro-conflit

En pratique	Construire la solution ensemble : plutôt que de continuer à vivre nos émotions négatives, que pouvons-nous faire pour en sortir ? Réexprimer son soutien : je sais que c'est dur pour toi, comme ça l'est pour moi...
Où en suis-je ?	Avez-vous trouvé une ou des solutions à la dernière dispute ? En avez-vous reparlé avec la personne avec laquelle vous étiez en tension ?

PASSER A L'ACTION

- **3 conditions du succès** pour surmonter les obstacles :
 - ✓ Ne sous-estimez pas vos ressources et votre capacité d'adaptation. Pensez à tous ce que vous avez déjà su traverser !
 - ✓ Face à l'information, interrogez-vous : est-elle vraiment utile pour moi aujourd'hui ? Que me dit mon bon sens ?
 - ✓ Soignez la qualité de votre sommeil : Le soir, avant de vous coucher, repérez trois choses positives de la journée et pensez-y en vous couchant. Cela contribue à diminuer votre niveau de stress et améliore la qualité du sommeil.

- **1 truc et astuce très pratique !**

En cas d'anxiété, quand vos pensées s'emballent dans des projections négatives : utiliser votre discours intérieur :

- ✓ Souvenez-vous d'une situation émotionnelle particulièrement difficile pour vous, et des pensées (craintes, peurs, insécurités) que vous avez eues avant et pendant la situation.
- ✓ Puis remémorez-vous : quel est le pire scénario que vous avez imaginé concernant le déroulement de la situation ?
- ✓ Et finalement : comment la situation s'est-elle réellement déroulée ?

Bien souvent, nous pratiquons la 'théorie du pire', alors que la réalité est plus vivable que ce que nous imaginions.



La question du coach

Considérer vos émotions pour ce qu'elles sont. Une bonne grille de lecture de la situation à partir du moment où elles ne vous submergent pas :
Êtes-vous la colère, ou bien ressentez-vous de la colère ?

Pour aller plus loin

L'expérience du risque, de l'incertitude et des émotions nous rendent vulnérables. Accepter sa vulnérabilité, est-ce une preuve de faiblesse ? Après plus de 12 ans de recherche, Brené Brown nous montre au contraire que c'est la meilleure mesure du courage dans son livre, [Le pouvoir de la vulnérabilité](#), paru en 2014. Vous pouvez aussi visionner son TedX sur le sujet : www.ted.com/talks/brene_brown_the_power_of_vulnerability?language=fr

Verticille Conseil © - www.verticille.fr

Si vous avez besoin d'informations complémentaires ou d'autres fiches thématiques, nous vous invitons à contacter Anne-Sophie Gloanec à : asgloanec@verticille.fr

COMMENT TENIR LE CONFINEMENT DANS LA DUREE ?

LE MARATHON DU TELETRAVAIL EQUILIBRE



De quoi parlons-nous ?

Le bouleversement imposé par la situation redéfinit mon emploi du temps et surtout les interactions avec mon écosystème. Quand auparavant j'alternais des moments au travail avec des moments en famille et des moments pour moi, tout se mélange aujourd'hui dans le confinement que je subis. J'ai l'impression de faire de semaines de 60h et qu'il n'y aura plus de dimanche

Où travailler chez moi ? Je commence à avoir mal au dos, je suis mal assis, ma posture sur la table du salon n'est pas la même qu'au bureau. J'ai du mal à me concentrer.

Quand travailler chez moi ? Les temps de réunions sont plus chaotiques donc moins longs mais plus nombreux et plus tardifs dans la journée.

Je suis plus en tension ou moins motivé car je suis dans une version dégradée de mon environnement de travail. Je suis stressé parce qu'il y a du bruit derrière moi et que ma vie personnelle est exposée. Je déprime un peu parce que je sais que la situation va durer plusieurs semaines, ce n'est pas juste quelques jours de grève. J'ai quand même un peu peur de la maladie pour moi et pour mes proches.

Objectif recherché

Trouver rapidement les rituels qui vont permettre à tous de maintenir des espaces temps dédiés et équilibrés dans la journée.

Maintenir les démarcations claires entre les temps et les espaces professionnels et personnels.

Profiter de la période pour repenser et ajuster mon tissu relationnel : familial, amical, professionnel pour "mieux" être présent.

Trouver mes routines pour maintenir ma motivation et ma forme physique. Sortir de mes routines pour instaurer des moments 'fun' alors que je reste à la maison.



LE SAVIEZ-VOUS ?

- *Avant la crise sanitaire 59%* des collaborateurs en télétravail citaient déjà une difficulté pour séparer les temps relevant de la vie privée et ceux relevant de la vie professionnelle. Travailler sur cette aptitude aujourd'hui vous aidera durablement dans votre bien-être en télétravail !*

**Etude Malakoff Médéric humanis"*

- *Tout est une question d'harmonie dans votre posture, comme le montre la méthode Alexander : "Au lieu de se sentir comme un agrégat de pièces mal emboîtées, plein de frictions et de poids morts, à cause de quoi le seul fait d'exister devient épuisant, le corps se révèle un ensemble vivant et coordonné, composé de parties qui s'ajustent et s'articulent parfaitement. »*

COMMENT S'Y PRENDRE POUR... survivre personnellement ?

1. Fixer les horaires de travail	
En pratique	Repenser les routines de la maison pour cadrer la gestion du temps : du petit déjeuner à la préparation du dîner.
Où en suis-je ?	Votre agenda des moments de la journée est-il clairement établi ?
2. Sauvegarder l'espace	
En pratique	<ul style="list-style-type: none"> - Penser l'habitation en 2 configurations, le professionnel et le personnel - Identifier un espace/temps dédié à votre activité professionnelle - Indiquer clairement à votre entourage les modalités de votre travail (horaire, atmosphère calme etc...)
Où en suis-je ?	De 1 à 9, avez-vous le sentiment d'être 'focus' dans votre espace de travail ?
3. Rester en mouvement	
En pratique	<ul style="list-style-type: none"> - 15 min de yoga ou d'étirement par jour - Des exercices pour s'énergiser après repas - Faire attention à ne pas se blesser par une pratique de sport trop intense
Où en suis-je ?	Aujourd'hui, avez-vous fait de l'exercice ?
4- Identifier les signaux de sa batterie émotionnelle	
En pratique	<ul style="list-style-type: none"> - J'alterne des moments d'interactions avec des moments de calme et de solitude pour me recentrer. - J'exprime ce que je ressens. - J'ose demander à mon N+1 de me redonner de la perspective sur ce que je fais et de me confirmer ce que je fais bien
Où en suis-je ?	De 1 à 9, quelle est mon niveau d'agitation intérieure ?
5- Identifier les signaux de sa batterie intellectuelle	
En pratique	Obtenir le maximum de résultats avec un effort mesuré, c'est le principe de l'efficacité qui permet de tenir dans la durée : <ul style="list-style-type: none"> - Je change de tâche quand j'en ressens le besoin. De créativité je passe à production routinière/structurée et vice-versa - Entre deux tâches différentes, je marque une vraie pause et je me diverts positivement
Où en suis-je ?	De 1 à 9, quel est mon niveau de concentration sur une tâche ? Aujourd'hui, ai-je trouvé de la nouveauté dans les tâches que j'ai accomplies ?
6- Discipline personnelle	
En pratique	S'assurer que, même en période de confinement, je reste attentif à moi et au soin que je me porte
Où en suis-je ?	Je prends du temps pour m'habiller, me raser, faire ma toilette. Je mange et bois de manière équilibrée

Verticille Conseil © - www.verticille.fr

Si vous avez besoin d'informations complémentaires ou d'autres fiches thématiques, nous vous invitons à contacter Anne-Sophie Gloanec à : asgloanec@verticille.fr

PASSER A L'ACTION

- **3 conditions du succès** pour tenir le confinement dans la durée :
 - ✓ L'essentiel est de la régularité, si vous n'y arrivez pas encore tous les jours, persévérez.
 - ✓ Garder une maison saine et propre, un bon moyen de faire de l'activité physique de lutter contre les microbes
 - ✓ Accepter des conditions dégradées
- **3 trucs et astuces** :
 - ✓ Allouer les temps habituellement dédiés au transport à des temps de détente
 - ✓ Essayer la câlinothérapie avec les personnes avec qui vous êtes en confinement (retrouver le plaisir de serrer dans ses bras)
 - ✓ Partager cette organisation avec ceux qui vous entourent, la santé se travaille en collectif !



La question du coach

A l'issue de la lecture de cette fiche,
qu'est-ce que vous entendez quand vous vous écoutez vraiment ?

Pour aller plus loin

Si vous voulez approfondir la notion de "batterie" et déterminer sur quel levier vous pouvez agir pour développer votre endurance au travail, voici un livre qui va vous intéresser : [Athlète d'Entreprise](#) d'Alain Goudsmet

Pour prendre soin de votre corps et de votre mental, découvrez le programme "My Body Ecology" : mybodyecology.com ou suivez des cours de yoga, pilates et Qi gong en vidéo sur MyQee www.myqee.fr/

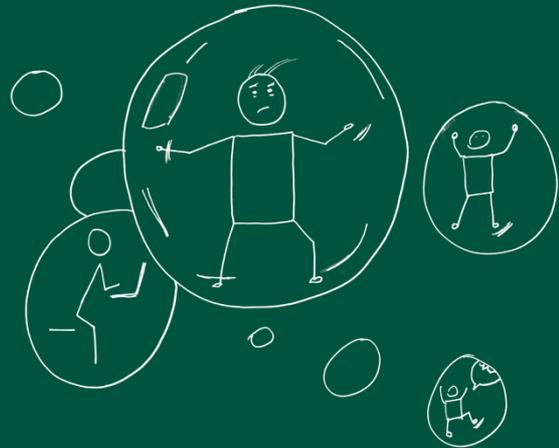
Verticille Conseil © - www.verticille.fr

Si vous avez besoin d'informations complémentaires ou d'autres fiches thématiques, nous vous invitons à contacter Anne-Sophie Gloannec à : asgloannec@verticille.fr

FICHE PRATIQUE

COMMENT RESTER EN LIEN À DISTANCE ?

(AVEC SON MANAGER,
SES COLLEGUES,
SON ORGANISATION)



De quoi parlons-nous ?

Alors que la distanciation sociale s'impose, comment conserver le lien aux autres, comment continuer à "faire partie de" ? Le sentiment d'isolement que nous pouvons vivre nous montre à quel point le sentiment d'appartenance à une équipe et à une organisation sont importants, si structurants dans notre quotidien. Mais également, nous touchons vite du doigt la complexité à établir une relation satisfaisante par mail, par téléphone ou par visioconférence, des modes de communications qui n'égalent pas le bon vieux "vrai contact". La compréhension de certains mécanismes de la communication interpersonnelle et l'application de techniques adaptées peuvent nous aider à traverser cette période en portant une attention particulière à la qualité de nos relations.

Objectif recherché

Maintenir un sentiment de proximité à distance : prendre conscience de ses besoins en terme de relation, être capable de les exprimer et de les nourrir même à distance, trouver le bon flux de communication avec son manager et ses collègues, partager du feedback et leur en demander, apprendre à dire avec authenticité sans créer de conflit ou de repli.



LE SAVIEZ-VOUS ?

- *Nous ne sommes pas les seuls à avoir des outils de communication longues distance, les animaux aussi ! L'éléphant utilise habituellement sa trompe pour diffuser un son dans les airs, mais en cas de situation d'urgence, il utilise également ses pattes pour créer des secousses qui peuvent être détectées à près de 6 kilomètres !*
- *Seulement 7% de la communication reçue par nos interlocuteurs est verbale, le reste étant lié à l'expression de notre visage ou notre attitude générale... Une bonne communication n'est donc pas tant dans ce qu'on dit que dans ce que notre interlocuteur perçoit de nous !*

Verticille Conseil © - www.verticille.fr

Si vous avez besoin d'informations complémentaires ou d'autres fiches thématiques, nous vous invitons à contacter Anne-Sophie Gloanec à : asgloanec@verticille.fr

COMMENT S'Y PRENDRE POUR... rester en lien à distance ?

1. Conscience de ses besoins et attention à ses besoins

En pratique	<p>Quelques questions à se poser</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quel est mon environnement relationnel préféré ? <ul style="list-style-type: none"> o Je suis le plus à l'aise en travaillant seul, pour me concentrer sur les tâches à réaliser o Je suis le plus à l'aise en petit groupe de 2 à 3 personnes o Je suis le plus à l'aise en grand groupe, avec de l'émulation o Je suis le plus à l'aise dans des groupes variés, avec beaucoup de contacts différents dans une journée - De quoi ai-je besoin dans ma relation avec mon manager ? (par ordre de priorité) <ul style="list-style-type: none"> o Avoir des directives claires sur mes priorités o Prendre et donner de nos nouvelles respectives o Être informé(e) de la stratégie de l'organisation o Savoir ce qu'il se passe dans l'équipe o La convivialité o Avoir des retours réguliers sur mon travail o La co-construction - De quoi ai-je besoin dans ma relation avec mes collègues ? (par ordre de priorité) <ul style="list-style-type: none"> o Prendre et donner des nouvelles o Savoir ce qu'il se passe dans l'équipe o La convivialité, le « fun » o Avoir des retours réguliers sur mon travail o La co-construction - De quoi ai-je besoin dans la relation avec l'entreprise ? (par ordre de priorité) <ul style="list-style-type: none"> o Avoir une vision de la stratégie de l'organisation o Comprendre l'utilité de ma mission à distance o Avoir les bons points de contacts RH, IT,... o Avoir des nouvelles régulières des autres équipes/sites/pays o Comprendre à quoi je peux contribuer
Où en suis-je ?	<p>De 1 à 9, quel est mon niveau de confort dans cette situation à distance ? De 1 à 9, ai-je le sentiment d'agir pour satisfaire mes besoins en matière de relation ?</p>

2. Conscience des besoins des autres et attention aux besoins des autres

En pratique	<ul style="list-style-type: none"> - Garder en tête que les autres pensent différemment et que mes besoins ne sont pas ceux des autres. En ayant conscience que nous avons des besoins différents, nous évitons d'échouer à satisfaire les autres en appliquant ce qui fonctionne pour nous ! - Vous voulez savoir si votre manager ou un membre de votre équipe a besoin de plus ou moins de contacts, de plus ou moins d'information ou de convivialité avec vous ? Rien de plus simple : observez, demandez et écoutez !
Où en suis-je ?	<p>De 1 à 9, est-ce que j'arrive à saisir, demander, accepter les différents besoins relationnels de mon manager ? De mes collègues ?</p>

3. Plan d'action relationnel et rituels

En pratique	<ul style="list-style-type: none">- Quand nous travaillons au quotidien, l'objet de notre attention est le projet, la tâche à réaliser qui est l'objet de notre attention. C'est le moment de considérer que la relation à distance est aussi un projet, un travail qui s'organise et se matérialise à travers un plan d'action.- Plan d'actions relationnel : bien configurer des temps d'échange avec mon manager ou mes collègues, communiquer clairement mes disponibilités dans mon agenda (et indiquer mon indisponibilité)- Lister les canaux de communication à disposition et établir le bon usage de chacun, établir des rapports d'activité rapides à écrire et facile à lire- Rituels relationnels : créer des rendez-vous réguliers pour ancrer de nouvelles habitudes à distance, par exemple, un café virtuel tous les jours à 9h30 le matin, ou un e-apéritif par semaine. Demander régulièrement des nouvelles lors des réunions et ne pas entrer de suite dans "l'opérationnel" (cf fiche <i>opérationnellement parlant</i>)- Faire le bilan : régulièrement, s'interroger sur ce qui fonctionne bien et sur ce qui pourrait être amélioré, et en discuter.
Où en suis-je ?	Combien de réunions maintenues dans votre agenda ? Combien de nouvelles réunions créées ? En dehors des réunions, avez-vous aussi des moments informels planifiés ? Avez-vous fait des propositions concrètes pour améliorer la relation à distance ?

4- Comportements pendant les échanges à distance

En pratique	<p>Nous sommes habitués à communiquer avec tous nos sens, et particulièrement à la combinaison de l'auditif et du visuel.</p> <p>La visioconférence se rapproche le plus de la 'vraie' communication. Nos conseils :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Activez votre caméra, rendez-vous visible✓ Coupez votre micro pendant que quelqu'un d'autre s'exprime✓ Laissez un court silence entre la fin de la phrase de votre interlocuteur et le début de votre réponse, pour éviter de vous couper la parole <p>La visioconférence, peut aussi être fatigante, privilégiez le téléphone pour de plus longues discussions à 2 ou 3 personnes, ou faites régulièrement des pauses.</p> <p>Le mail est incontournable. Plus que jamais, soignez la forme et évitez les formules trop sèches ! Idem pour les outils de messagerie instantanée.</p>
Où en suis-je ?	Quel est le ratio contact visio/tel/mail de vos échanges ? Dans quelle énergie êtes-vous après une visioconférence ? Fatigué ? Energisé ? Neutre ? Vous sentez-vous plus proches/plus loin de vos interlocuteurs ? Comment faire pour varier cette distance ?

5- Techniques de communication utiles

En pratique	<p>Initiez-vous à la méta-communication : l'art de communiquer sur la communication pour l'améliorer. Concrètement : si vous restez silencieux pendant une réunion, et laissez ce silence être interprété, expliquez pourquoi vous avez été silencieux ! A l'inverse, si un silence s'installe dans la réunion, partagez ce qu'il produit sur vous (gêne, inconfort, désintérêt) de telle manière que le groupe pourra en être conscient. Si votre manager oublie vos rituels café virtuel, indiquez-lui ce que cet oubli signifie pour vous et que ces moments sont importants.</p> <p>Utilisez une méthode de communication non violente pour dire ce que vous avez besoin de partager : revenez d'abord aux faits observés et commencez toutes vos phrases par "Je" selon le déroulé suivant : <i>« Je vois ou j'entends que..., j'ai le sentiment que..., j'ai besoin que... j'aimerais que tu/vous... »</i> (voir nos conseils de lecture à la fin de la fiche)</p> <p>Entraînez-vous avec vos proches autour de vous, cela fonctionne très bien aussi !</p>
Où en suis-je ?	Nombre de messages passés et bien reçus Evolution du nombre de fois où j'ai partagé ce que je ressentais pour proposer de faire différemment. Evolution du nombre de fois où, dans un temps d'échange, nous avons parlé de notre manière de communiquer

PASSER A L'ACTION

- **3 conditions du succès** pour rester en lien à distance :
 - ✓ Appeler au moins une fois par jour un ou deux collègues pour leur demander simplement comment ils vont et donner de vos nouvelles. C'est l'occasion de se soutenir, de partager, d'échanger et de renforcer la relation.
 - ✓ Se montrer lisible à distance en tenant à jour son calendrier et en indiquant les moments où on est en travail déconnecté et les moments où on est disponible aux échanges.
 - ✓ Informer régulièrement son manager des situations que nous vivons pour qu'il ait tous les éléments pour continuer de piloter à distance l'activité de l'équipe en lien avec l'organisation.
- **3 trucs et astuces très pratiques** :
 - ✓ Tester sa webcam pour voir ce qui apparaît derrière soi...
 - ✓ Plus encore que jamais, se montrer ponctuel aux rendez-vous téléphoniques, visioconférences, commencer et finir à l'heure pour ne pas encombrer les outils plus que de raison, et avoir un fichier partagé ou un dossier commun dans lequel je propose à l'équipe mes trucs et astuces, les articles que je lis ...
 - ✓ Accepter avec recul que ce mode de relation soit un peu "dégradé", et en garder la mémoire pour savourer pleinement les joies du présentiel !



La question du coach

Qu'est-ce que les autres vous reconnaissent comme qualité principale dans vos relations et comment allez-vous la faire vivre à distance ?

Pour aller plus loin

La communication non violente a été créée par Marshall B. Rosenberg, dans les années 60 et est aujourd'hui un fondamental du développement personnel. Découvrez les bases de la communication non violente sur le site de l'Association Française pour la Communication Non Violente :

Dans son livre les 4 accords toltèques, Don Miguel Ruiz, un neurochirurgien devenu chaman, nous présente 4 préceptes de vie pour harmoniser notre rapport au monde :

- "-Que votre parole soit impeccable
- Ne jamais prendre les choses personnellement
- Ne jamais faire de supposition
- Faites toujours de votre mieux"

Un livre inspirant pour rester en lien et communiquer constructivement !

Verticille Conseil © - www.verticille.fr

Si vous avez besoin d'informations complémentaires ou d'autres fiches thématiques, nous vous invitons à contacter Anne-Sophie Gloannec à : asgloannec@verticille.fr