



10
CONSEILS

**POUR GÉRER
VOTRE ÉQUIPE
A DISTANCE**

ÉTABLIR DES CANAUX DE COMMUNICATION POUR RESTER EN CONTACT

Entretenir
le lien social...



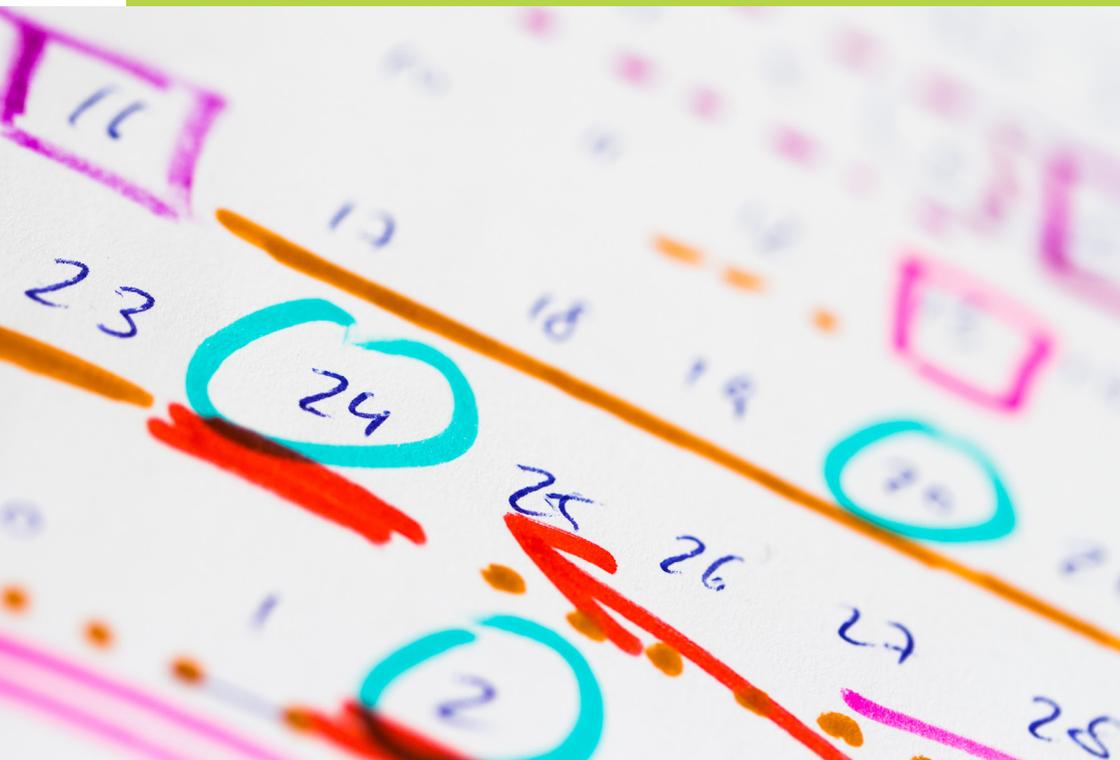
- Vérifier avec votre équipe que chacun a accès aux mêmes outils de communication de l'entreprise (ex : Jabber...) et sont d'accord pour les utiliser (ex : WhatsApp, Messenger...).
- Vous assurer d'utiliser les canaux de communication appropriés pour échanger de l'information avec l'équipe et éviter de multiplier les canaux pour la même information (ex : e-mail = échange sur les actions, réalisations, informations dossiers... Jabber ou Whatsapp = lien social, salutations, convivialité...).
- Utiliser la vidéo avec parcimonie, uniquement avec l'accord de l'intéressé.

Et pourquoi pas...

Formaliser une cartographie du télétravail. Qui est en télétravail ? Qui est joignable à quel numéro et à quel moment de la journée ? Et la diffuser au sein de votre équipe.

FIXER UN RYTHME

...et veiller à la
réalisation
des missions



- Respecter des horaires « fixes » d'accessibilité pour vos collaborateurs et pour votre manager. Cela favorisera une organisation optimale (ces horaires peuvent être différents de vos horaires de présence au bureau habituellement).
- Mettre en place des rituels. Par exemple : organiser un point précis le matin à 11h et l'après-midi à 16h. Pas d'appels avant 8h30 et ni après 17h30, par exemple.
- Proposer quelques règles de conduite. Exemple : si on essaie de joindre un télétravailleur mais qu'il n'est pas disponible, il s'engage à rappeler dans la demi-heure.
- Être transparent sur son agenda : que les plages bloquées soient claires.

ENTREtenir UN CONTACT SOCIAL CONVIVIAL

Entretenir
le lien social...



- Saluer quotidiennement son équipe ! Penser à prendre des nouvelles des proches.
- Laisser un temps à l'expression des ressentis. C'est plus important que jamais.
- Laisser aussi vos collaborateurs respirer si vous êtes plutôt dans le contrôle. Réfréner votre besoin de « micromanager ».
- Faire le point sur les valeurs de l'équipe ! C'est le moment de les mettre en action !

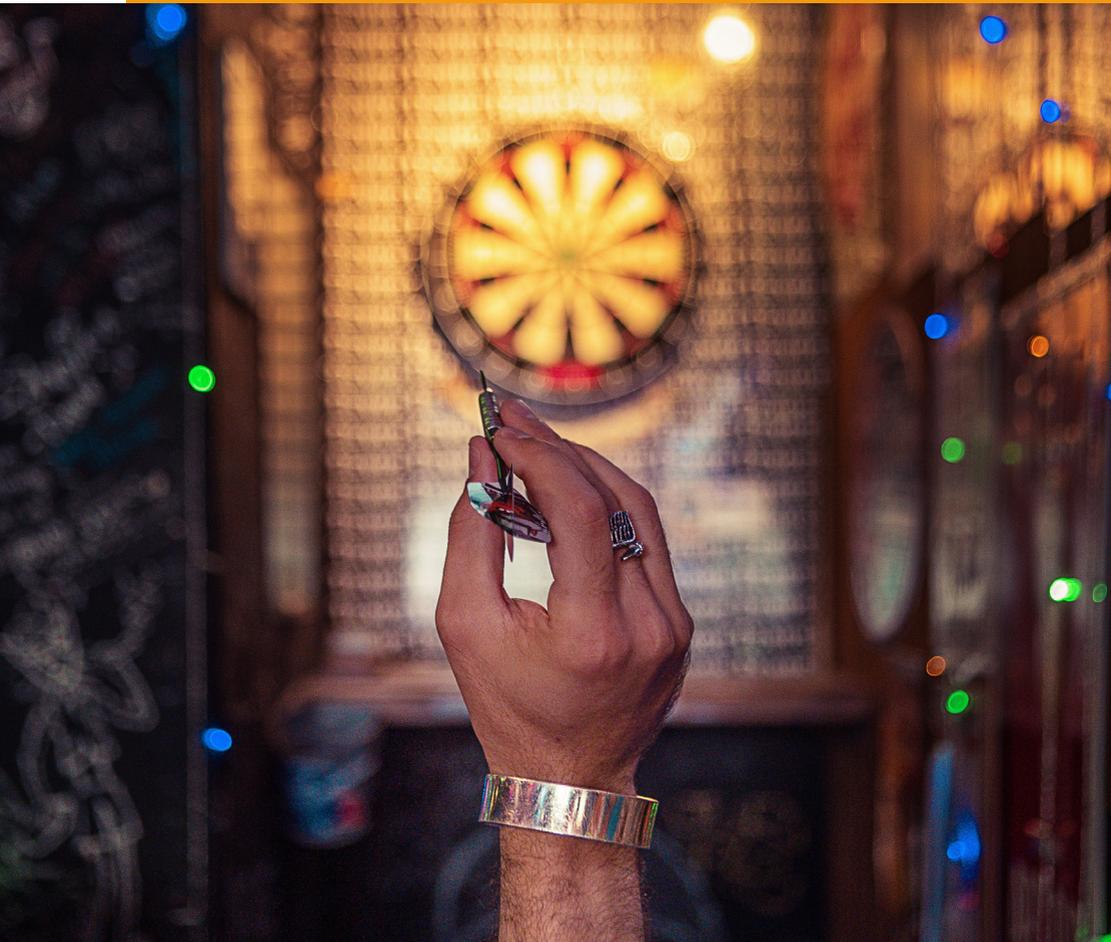
Profiter de ce temps pour *prendre du recul*. Pour certaines activités, c'est le moment de préparer et d'avancer sur des projets importants mais qui ont été repoussés par les urgences.

Renforcez les *compétences*. Ce temps est aussi une belle opportunité pour que vos équipes développent leurs talents en suivant des formations à distance. Les équipes RH travaillent sur des solutions en ligne qui seront proposées si la situation devait se prolonger. Dans l'attente, les accès distants tels que LIL ou EDFLEX sont accessibles par l'intranet.

4

FIXER LES OBJECTIFS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS ET LES PARTAGER !

...et veiller à la
réalisation
des missions



- Passer du temps la première semaine pour mettre au point le mode de fonctionnement.
- Faire le point au moins une fois par semaine sur l'avancée des objectifs, collectivement si possible.
- Clarifier le reporting : que faut-il suivre comme indicateurs ? Comment faut-il remonter l'information ?
- Clarifier les échéances et les priorités. Faire preuve de souplesse et de bienveillance, ce qui n'empêche pas l'exigence.

FAVORISER UN LIEN PRIVILÉGIÉ AVEC ET ENTRE MES COLLABORATEURS

Entretenir
le lien social...



- Planifier des Webex/Visios d'équipe à distance, ainsi que des « One-to-One ».
- Proposer de créer un groupe Whatsapp ou Messenger pour partager de l'info plus ludique et légère comme celle que l'on partage à la machine à café.
- Appeler un collaborateur directement pour discuter plutôt que d'échanger de nombreux messages.
- Apaiser immédiatement les tensions que vous verriez apparaître.
- Maintenir un climat sain, ouvert et respectueux est essentiel pour un travail à distance efficace.

C'est aussi une épreuve, donc une occasion pour favoriser la *solidarité interne*. Les collaborateurs doivent s'entraider et il faut maintenir aussi les contacts entre eux.

GÉRER LES PROBLÈMES

...et veiller à la
réalisation
des missions



- Clarifier le processus à suivre en cas de problème : "Comment vous joindre ?"
- Clarifier d'abord le problème avec la ou les personnes concernées (et non en plénière).
- Faire appel à l'intelligence collective pour trouver des solutions pragmatiques.
- Gérer les dysfonctionnements sans délai ! Être ferme et vigilant dans les jours qui suivent la découverte d'un dysfonctionnement.

CLARIFIER LA SITUATION AVEC VOS PROCHES, VOS COLLÈGUES ET VOS COLLABORATEURS

Entretien
le lien social...



- Le lieu change mais pas les habitudes. Être à la maison ne signifie pas être disponible à tout moment pour ses proches. Clarifier avec eux quand et comment vous pouvez être à leur disposition. C'est d'autant plus important si vos enfants sont chez vous (il en va de même pour vos collaborateurs qui pourraient être dans la même situation : aidez-les).
- A l'inverse, votre travail ne doit pas vous empêcher d'avoir une vie privée en dehors des heures de travail. En fin de journée, faire comme si vous étiez allé au bureau : éteindre votre ordinateur, se déconnecter, faire autre chose.

Inciter à créer les conditions matérielles chez le télétravailleur. Un bureau est l'idéal, mais ce n'est pas toujours possible. Le cas échéant, trouver des *astuces* pour faire comprendre à l'entourage présent dans la maison que l'on n'est pas disponible.

DONNER DROIT A L'ERREUR

...et veiller à la
réalisation
des missions



- Clarifier ce qui est une erreur (non intentionnelle) et une faute (intentionnelle) et la façon dont chacune sera traitée.
- Se mettre d'accord avec l'équipe sur la façon de communiquer sur les erreurs.
- Éviter de rechercher le coupable et se concentrer le plus vite possible sur la recherche et le traitement des dysfonctionnements.
- Communiquer, même au-delà de l'équipe sur les solutions trouvées et sur les actions mises en place.
- Mettre en place un système de suivi géré idéalement par les collègues qui ont rencontré le problème.



- Célébrer les succès ! Être généreux dans vos compliments mérités.
- Utiliser autant que possible un discours positif dans la formulation et réaliste sur le fond.
- Encourager régulièrement.
- Partager les bonnes nouvelles et demander à l'équipe d'en faire autant.
- Noter et communiquer les progrès.
- Dans la même logique, remercier collectivement vos collaborateurs en fin de journée pour le travail accompli.

Saluer les efforts constatés.

Quand on se voit en vrai, beaucoup de choses peuvent "aller sans le dire". Votre satisfaction peut s'exprimer avec un sourire. En télétravail, ce qui va sans dire n'existe pas, tout doit être dit ou écrit.

FRANCHISE, TRANSPARENCE ET CONFIANCE

...et veiller à la
réalisation
des missions



- Ouvrir la possibilité à vos collaborateurs de vous poser des questions qui les taraudent. Répondre directement si vous le pouvez. Donner un délai de réponse à celle qui doit être construite !
- Il n'y a pas de mal à reconnaître que l'on ne sait pas. Ne pas inventer si vous ne savez pas.
- La situation est exceptionnelle. Elle requiert de communiquer avec franchise et autant de transparence que possible afin de cultiver la confiance.
- Communiquer comme vous aimeriez que l'on communique avec vous.