



N°1 - Adapter vos missions et les activités de votre équipe au contexte

CONTEXTE

Un évènement exceptionnel génère des questions nouvelles, remet en question des processus, des réalités que l'on croyait stables, établies.

Il est source d'incertitudes et de stress pour nos équipes. Face à une situation exceptionnelle, une crise, la fonction managériale apparaît ainsi essentielle pour guider et rassurer les collaborateurs.

Ceci implique d'adapter nos missions et changer nos postures.

ENJEUX

- >> Maintenir la communication avec l'équipe
- >> Continuité du service malgré la crise
- >> Sentiment de présence et de proximité du responsable vis-à-vis de son équipe malgré l'éloignement



CONSEILS & ACTIONS

ADAPTEZ VOS MISSIONS & LES ACTIVITÉS DE VOTRE ÉQUIPE AU CONTEXTE

Évaluez la situation et définissez vos nouvelles priorités d'actions :

- >> Identifier collectivement les risques immédiats, puis à moyen terme
- >> Évaluer l'impact du contexte sur votre activité et identifier :
 - les activités nécessaires à la continuité du service / prioritaires à reporter ou à suspendre
 - celles qui doivent être adaptées
 - celles à reporter ou à supprimer
 - les activités nouvelles pour répondre au contexte ou anticiper ses conséquences



Exemple :

Mettre en place rapidement un échange téléphonique avec les collaborateurs pour définir les nouvelles priorités d'actions.

ADAPTEZ L'ORGANISATION DE VOS ÉQUIPES AU CONTEXTE EN DÉFINISSANT CLAIREMENT LE RÔLE DE CHACUN

Créez une organisation la plus simple et fluide possible (la complexité peut générer du stress et être mal comprise), allez à l'essentiel :

- >> Fixez des objectifs individuels et collectifs clairs et atteignables au regard des priorités identifiées et du contexte
- >> Définissez clairement le "qui fait quoi"



Exemple :

Afin de cadrer l'activité future diffusez à tous les agents, une note simple sur les actions prioritaires, les responsables et les intervenants identifiés pour chaque action, les principes d'actions. Cette présentation peut être réalisée également lors d'un échange téléphonique.

PILOTER L'ACTIVITÉ AVEC DES OUTILS PARTAGÉS

Maintenez une communication régulière avec vos agents et partenaires :

- >> Définissez des échéances pour la mise en œuvre des actions
- >> Mettez en place un suivi accessible à tous



Exemple :

Pour faciliter le pilotage de l'activité et partager les informations, vous pouvez établir un tableau de bord des actions en cours. Ce tableau, qui sera complété régulièrement par les différents responsables d'actions, servira de support pour l'animation des temps d'échanges collectifs.

CHANGEZ DE POSTURE : FIXEZ UN CAP, RASSUREZ ET COMMUNIQUEZ !

Un flux d'information important, associé à "l'angoisse" liée à la situation, peut nécessiter d'adapter votre posture. Votre équipe vit l'incertitude comme un facteur aggravant du stress inhérent à la situation.

Il est donc nécessaire de soigner votre communication afin d'éviter au maximum les incompréhensions et le développement d'un sentiment d'isolement dans vos équipes.

Vous allez répéter. Beaucoup. Souvent. En devant adopter une posture rassurante pour vos collaborateurs, alliant transparence et bienveillance.



COMMUNIQUEZ DE FAÇON TRANSPARENTE ET CLAIRE

Communiquez calmement, clairement les informations à l'ensemble de l'équipe :

- >> Soyez pédagogue : adaptez votre message à vos interlocuteurs et utilisez la reformulation pour vous assurer de la bonne compréhension de vos consignes (attention une même phrase peut être comprise différemment selon les individus récepteurs).
- >> Soyez transparent : répondez clairement aux questions (et si vous n'êtes pas en mesure de répondre, précisez-le)



Exemple :

Maintenez un temps d'équipe en visio réunion par semaine lors duquel les informations seront délivrées avec précision, pédagogie et transparence.