

Communication

#2

Trucs & Astuces 

Bonjour à toutes et à tous,

Ainsi, nous nous retrouvons à nouveau au travers de ce média pour se donner un temps de réflexion sur l'investissement et la qualité accordés à la reprise d'activité suite à la bombe "COVID-19".

Après les divers conseils de la semaine dernière sur l'organisation de cette reprise, et sur l'importance de "prendre le temps", tant pour écouter vos agents, que pour faire le point sur vos pratiques organisationnelles et managériales, aujourd'hui nous allons revenir sur la communication.

Temps de lecture approximatif : 4'07 minutes

S'il y a bien une chose que j'essaie de vous partager depuis la semaine dernière, c'est l'importance du contact et de la transparence.



La **communication** fait partie de ces outils bien trop souvent laissés au second plan tant elle paraît naturelle et immédiate. Alors je lance une question totalement ouverte :

"'est-elle vraiment ?"

Allant à contre courant de ce présumé, il convient dans toute crise de s'arrêter et de penser cet outil pour en faire une force et non une faiblesse.

Il sera important de communiquer de manière transparente, tant en interne qu'en externe, sur les impacts que la crise a sur votre organisation.

Nous vivons dans un monde de représentations, l'objectif ici est de tendre vers des représentations collectives grâce à une com' efficace pour ne pas rentrer dans des problématiques liées aux représentations individuelles.

Parlons la même langue !



Quand l'on s'intéresse aux **Risques Psycho-Sociaux** (RPS pour ses intimes), il y a une montagne de risques que l'on regroupe sous le nom de **"Insécurité de l'emploi et du travail"**.



Mes dernières interventions en groupe m'ont rapporté certaines préoccupations quant aux informations nationales sur le secteur du travail et de l'emploi qui, n'étant pas claires, pouvaient générer une part infime de doute chez tout un chacun. Pour faire court, allez aux devants des peurs et rassurez vos collaborateurs sur la pérennité de leurs emplois. Même si ceux-ci n'ont jamais été remis en cause, dites-le et ne partez pas du principe que vos agents le savent. Nous faisons beaucoup d'assomptions en matière de communication aux autres, et c'est en général ce qui crée les quiproquos et les non-dits, alors ensemble disons stop et établissons plus de clarté, même si cela paraît parfois redondant et poussif.

Plus-value ? Rassurer sur les plans professionnels viendra donner plus d'air et d'espace à chacun pour prendre en charge la pression qui peut s'établir dans les sphères personnelles.

Tout cela nous amène à la création d'un **"plan" de communication** où l'important serait de créer et faire circuler de l'information comme :

- Faire état du passé-présent-futur suite à la crise,
- Des démarches que vous entreprenez (projets, groupes de travail, audits, interventions, outils, organisations, ...),
- Du contexte socio-économique de votre collectivité,
- Des évolutions mais aussi des régressions repérées,
- Des nouvelles procédures et des nouveaux protocoles mis en place (dans un document appelé "plan de reprise d'activité" par exemple).

2#

Le but étant de couper l'herbe sous le pied à toute interprétation personnelle, rumeurs, non-dits, craintes qui pourraient éclore et qui ralentirait la mise en place d'une bonne dynamique à cause de tensions.

Ne venez pas lésiner sur trop peu de communication, faites un point hebdomadaire, soyez proactif dans la recherche d'informations et de suppléments, soyez force de proposition, testez de nouvelles choses ... La réponse en sortie de crise est de devenir et de rester agile.

En deux mots : clarté, clarté. Un troisième ? Clarté.

Objectif ? Atténuer le sentiment d'insécurité généralisé et améliorer votre "image de marque" en boostant la confiance que vos agents ont en vous.

Soyez vigilant à la **non stigmatisation** au sens large du terme. Il peut survenir des tensions inhérentes à diverses situations de travail. Entre les personnes ayant travaillé pendant le confinement, les individus ayant été en télétravail (ou l'étant toujours), l'incompréhension de certaines situations

3#

comme celles des personnes fragiles, ... Tout autant de possibilités qui peuvent amener de l'huile sur la braise.

Pensez à rappeler que tout le monde s'est retrouvé impacté par la crise, que chaque situation individuelle n'est pas à envier, que la situation n'est pas plus facile des uns aux autres. Tout le monde est avant tout humain et cela vient avec son lot de forces et de fragilités, peu importe où cette personne se trouve sur l'échelle hiérarchique.

Je tiens à mettre en garde sur ce que j'appelle personnellement les syndromes de la "tour d'ivoire" et du "prolétaire". il est d'autant plus nécessaire dans l'après-crise que de faire tomber les masques et les murs qui peuvent provoquer des dichotomies venant pointer du doigt les uns et les autres sur le plan hiérarchique.

Conseil ? Venez placer l'humain et l'humanité au cœur de toutes vos démarches suite à cette crise. Vous me remercieriez plus tard.



Besoin d'un petit outil en com' ?

La Foire Aux Questions est relativement simple à mettre en oeuvre et est une bonne continuité aux outils de la semaine dernière.

Elle vous permettra de regrouper en un endroit toutes les questions les plus fréquemment posées par vos équipes et vous permettra d'apporter une réponse unifiée.

 **CRÉER SA F.A.Q** 



N'oubliez pas que la crise n'est qu'une phase transitoire, et, jusqu'à la prochaine fois, toute l'équipe et moi-même vous souhaitons le meilleur.



Une question ? Un partage d'expérience ? De l'aide ?

le petit bouton **ci-dessous** sera votre meilleur allié.

 **Me contacter** 

Pour toute demande d'intervention, merci de la présenter par les circuits habituels à l'adresse suivante :

prevention@cdg-64.fr



Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, [suivez ce lien](#)