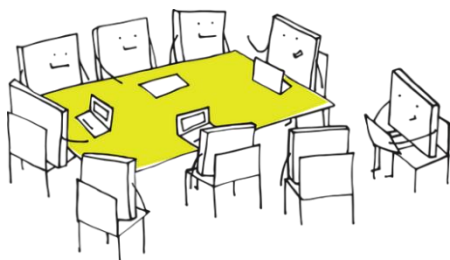


FACILITER LES ÉCHANGES,

SUPPORT D'ANIMATION !

La crise sanitaire est venue perturber les habitudes et les méthodes de travail de chacun (télétravail massif, réduction des contacts en présentiels, etc.). Plus que jamais, il est important de se questionner sur ses pratiques et celles de son organisation. Le soutien, l'écoute et l'accompagnement des agents sont essentiels pour faire face à cette période.

Cette fiche, à destination des managers, reprend l'ensemble des éléments et étapes nécessaires à **l'animation d'une réunion d'équipe** pour parler des changements engendrés par la crise sanitaire, de la réorganisation, des nouvelles techniques de travail. Pour que chacun puisse être acteur dans cette nouvelle organisation, une fiche à destination des agents (voir : « [support de réflexion sur l'organisation](#) ») est à transmettre en parallèle aux collaborateurs de l'équipe. Ainsi, les échanges seront plus constructifs et intéressants.



L'objectif de la réunion est de permettre aux **agents d'exprimer leur vécu, leur ressenti, leurs appréhensions sur l'évolution des nouvelles pratiques de travail**. L'idée est de montrer aux agents que le responsable est présent, qu'il est conscient des difficultés soulevées par la crise et qu'il est là pour les soutenir.

1. Les clés pour animer une réunion de retour d'expérience :

1. **Accueillir** l'ensemble des agents de son équipe ;
 2. Expliquer **l'objectif de la réunion** : préciser pourquoi ils sont là, à quoi ça sert, ce que l'on attend d'eux ;
 3. **Poser un cadre** à la réunion : il est nécessaire de préciser les règles à appliquer lors de cet échange. Plusieurs principes doivent être énoncés :
 - **La confidentialité** : ce qui est dit dans la salle ne doit pas en sortir ;
 - **Le non-jugement** : le principe de neutralité, chacun a le droit d'exprimer son avis, même si les autres ne sont pas d'accord ;
 - **Le respect** : pas d'insultes, de critiques, on ne coupe pas la parole ;
 - Définir le **temps de l'échange**.
 4. **Faire un bilan** : expliquer les victoires, échecs, rassurer sur l'impact ;
 5. **Questionner chaque personne** sur leurs émotions, ressentis, expériences, solutions...
- Vous trouverez ci-dessous des exemples d'exercices à mettre en place.

Note

Le manager a un rôle d'animateur, il est là pour :

- Réguler en cas de conflits et rappeler les règles de la réunion ;
- Recentrer la conversation en cas de besoin ;
- Veillez à ce que chaque agent ait la parole, que chacun puisse s'exprimer s'il le souhaite ;
- Veillez à ce que le temps de parole de chaque agent soit équitable.

FAIRE UN POINT SUR L'EMOTIONNEL

Conseil : pour chaque atelier, ne pas oublier de participer comme un membre de l'équipe !



Règles du jeu



Objectifs

Que chacun fasse le point sur son ressenti par rapport à la situation actuelle. Chacun s'exprime sur les points suivants :

- Qu'est-ce que je ressens quant à la période actuelle, comment je l'ai vécue ?
- Qu'est-ce qui a été le plus difficile à gérer ?

Possibilité de demander le niveau d'énergie sur une échelle de 1 à 4. (1 = très bas ; 2 = plutôt bas ; 3 = plutôt haut ; 4 = haut)

- Partager le vécu de chacun
- Se reconnecter
- Identifier les points de fragilités individuels

FAIRE UN POINT SUR LE RELATIONNEL

Chacun s'exprime sur les points suivants :

Aujourd'hui :

- Comment réussissez-vous à garder du lien avec vos collègues ? Quels outils, méthodes sont utilisés ?
- Le service est-il sous tension actuellement ? Si oui, pourquoi ? Vous sentez-vous fatigué(e) ? Est-ce lié au travail ?
- Au sein de mon équipe, règne-t-il un climat de confiance, de franchise, qui encourage à faire part de mes difficultés ? Existe-il du soutien, un collectif uni ?
- Lorsqu'il y a des points de divergence, sont-ils abordés en vue de désamorcer les tensions ? L'équipe sait-elle gérer les conflits le cas échéant ?



Règles du jeu



Objectifs

- Mesurer la qualité du climat relationnel
- Faire apparaître les tensions éventuelles

FAIRE UN POINT SUR LE FONCTIONNEL



Règles du jeu



Objectifs

Chacun s'exprime sur les points suivants :

- L'information circule-t-elle correctement au sein de l'équipe ? Avec le manager ? De quelles informations supplémentaires auriez-vous besoin ?
- Les objectifs de chacun devraient-ils être revus différemment ? Si oui, comment ?

- Diagnostiquer le fonctionnement de l'équipe
- Identifier ce qui est à ajuster

FAIRE UN POINT SUR L'ORGANISATION

Chacun s'exprime sur les points suivants :

Concernant les changements d'organisation (télétravail, etc.) :

- Qu'est-ce qui a été bien fait ?
- Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ?
- Qu'est-ce qui a été le plus aidant pour faciliter votre travail ?
- Quels ont été les obstacles dans votre travail ?



Règles du jeu



Objectifs

- Analyser ce qui a été aidant ou non pour la crise
- Définir les améliorations à apporter

FAIRE UN POINT OPERATIONNEL

Chacun s'exprime sur les points suivants :

Aujourd'hui :

- Quels sont les activités/processus que vous avez suspendu et que vous pensez inutile de reprendre ?
- Qu'est-ce qui a été mis en place et que vous souhaitez poursuivre, voire développer ?
- Que souhaitez-vous initier pour demain sur la base de ce que vous avez vécu ?

Règles
du jeu

Objectifs

- Diagnostiquer le fonctionnement de l'équipe
- Identifier ce qui est à ajuster

- Il est possible de **proposer à l'équipe de trouver de nouveaux rituels**, habitudes, qui permettent de garder du lien social avec les collègues tout en respectant les gestes barrières ;
- Terminer la réunion en **remerciant les agents** pour leur participation et leur implication.

A la suite de ces échanges, **réaliser une synthèse** et une ébauche de plan d'actions de tout ce qui a été mentionné.

Il est important que chaque membre de l'équipe soit destinataire de cette synthèse et qu'il puisse se saisir du plan d'action.

Cette réunion ne se suffit pas à elle-même. Il convient de suivre régulièrement la mise en œuvre du plan d'actions.

Note

Lors des échanges, le manager doit :

- Identifier les difficultés rencontrées par les agents ;
- Identifier les agents ayant besoin d'un accompagnement particulier (médecine préventive, psychologue du travail) ;
- Noter les mots clés, idées fortes, idées d'actions, etc. ;
- Avoir une écoute bienveillante et active.



Le **service Conseil en Organisation et Santé au Travail du CDG 68** est à votre écoute pour vous accompagner dans vos démarches.

Source : Les outils présentés ici sont issus de la démarche « check-up d'équipe » de arcscoaching.