

# E-Book

**Outils, bonnes pratiques et astuces**

*Edition spéciale confinement et travail à distance*



RELYANCE



# Pourquoi faire un E-book ?



Parce que la RSE, ce n'est pas que sur le papier,



Parce que Relyance a décidé de mettre à disposition **gratuitement**, des ressources pour aider tous les Dirigeants, Entrepreneurs / DRH / Managers à dépasser cette situation sensible,



Parce que c'est difficile pour nous aussi en tant qu'entreprise,



Et surtout parce qu'on ne lâchera pas nos clients pour autant !



Candice WOJAK



Justine BERTHOLD



Caroline ROSENSTIEHL



Romain VASTEL

# Les contenus et outils - Organisation du travail

## Votre situation

## Les outils



1. Vos salariés/agents sont en télétravail et n'en avaient jamais fait avant ?



Checklist des questions à se poser pour bien démarrer, même dans un contexte d'urgence.

p.7



2. Vous souhaitez en connaître plus sur les modes de travail à distance ?



Le travail nomade - de quoi s'agit-il ?

p.8



3. Vous souhaitez savoir quels outils utiliser pour faire du travail collaboratif à distance ?



Exemples d'outils en ligne et fonctionnalités principales.

p.9



4. Vous souhaitez mettre en place des règles de bon fonctionnement avec vos équipes ?



Quelques règles pour un fonctionnement d'équipe sain, même à distance.

p.10



5. Vous souhaitez réorganiser la répartition des tâches de vos équipes ?



Quelques trucs et astuces pour un fonctionnement d'équipe efficace.

p.11

# Les contenus et outils - Gestion des relations

## Votre situation

## Les outils



6. Gestion du stress #1 : Vous souhaitez identifier vos signaux d'alerte ?



Mini diagnostic : Connaître les différents facteurs de stress et identifier les miens.

p.13



7. Gestion du stress #2 : Les techniques de respiration comme méthode de gestion du stress.



Outils : Les méthodes de respiration - abdominale et thoracique.

p.14



8. Vous souhaitez continuer de mobiliser / motiver les équipes, même à distance et en contexte de crise ?



Outil : Mobiliser / motiver les équipes à distance.

p.15



9. Des conflits éclatent entre des personnes qui doivent rester sur place et celles en télétravail ?



Outil : Résolution de conflits.

p.16



10. Vous souhaitez savoir comment accompagner ceux qui ne peuvent pas faire de télétravail ?



Les étapes pour rassurer au mieux.

p.17

# Les contenus et outils - Gestion relationnelle

## Votre situation

## Les outils



11. Le travail à distance bouleverse la hiérarchie : Misez sur la confiance !



Articles : « La confiance, clé de voûte des organisations ? » et « Leaders inspirants #2 : Frédéric Laloux ».

p.18



12. Vous souhaitez parler à vos équipes et les rassurer ?



Liste de phrases rassurantes à dire à vos collaborateurs.

p.19



13. Et si cette crise était une opportunité personnelle ?



Outil : L'IKIGAI pour clarifier sa vision.

p.20



14. Et si cette crise était une opportunité pour votre entreprise ?



Article : « Pourquoi développer la résilience en entreprise ? »

p.21



Nous restons à votre écoute !



Coordonnées des consultants

p.22



Pour aller plus loin ...



Coaching en ligne si besoin

p.23





RELYANCE

# Organisation du travail



# 1. Vos salariés/agents sont en télétravail et n'en avaient jamais fait avant ?



## ● Checklist des questions à se poser pour bien démarrer, même dans un contexte d'urgence.

- Les télétravailleurs sont-ils équipés et ont-ils les moyens de télétravailler (ordinateurs portables, accès aux logiciels et bases de données internes...) ?
- A-t-on posé des règles communes dans ce contexte (horaires, disponibilité...) ?
- A-t-on prévu et fixé des réunions, des points collectifs sur le travail en cours ?
- S'est-on assuré que l'ensemble des télétravailleurs a compris le fonctionnement choisi ? A-t-il été formalisé ?
- A-t-on envisagé le risque accru d'isolement des télétravailleurs en ce contexte de confinement ?
- A-t-on envisagé des moyens de communication informels afin de conserver et encourager la cohésion d'équipe, même à distance (groupe whatsapp, messenger, « petit-déjeuner visio »...) ?
- Les télétravailleurs ont-ils la possibilité de trouver un temps d'écoute et d'échange pour témoigner de leur quotidien et échanger sur leur retour d'expérience en ce contexte particulier ?



## 2. Vous souhaitez en connaître plus sur les modes de travail à distance ?



### Article « Le travail nomade : de quoi s'agit-il ? »



- Définition du travail nomade
- Pourquoi adopter le travail nomade ?
- Le travail nomade au profit de l'entreprise
- Points d'attention
- Le travail nomade chez Relyance

<https://www.relyance.fr/le-travail-nomade/>

### Article « Et chez Relyance, le travail nomade »

Repenser le travail en  
s'affranchissant du lieu et  
du temps

#travailnomade



A l'occasion du voyage de notre dirigeante nous avons organisé le travail pour pouvoir travailler efficacement à distance, nous vous proposons de redécouvrir comment au travers de cet article publié il y a quelques semaines.

<https://www.relyance.fr/et-chez-relyance-travail-nomade-2/>



### 3. Vous souhaitez savoir quels outils utiliser pour faire du travail collaboratif à distance ?



#### Exemples d'outils collaboratifs en ligne et fonctionnalités principales



##### Les plus :

- Gestion de projets collaboratifs,
- Hébergement de documents et données
- Versions gratuites puissantes



##### Les plus :

- Synchronisation avec Trello
- Partage de documents à jour
- Travail simultané sur un même document



##### Les plus :

- Animation de réunions et brainstormings, en ligne, ludique
- Instantané ou asynchrone
- Rapports et comptes rendus automatiques



Wunderlist

##### Les plus :

- Création de to-do-lists projets
- Possibilité de créer des équipes et d'attribuer des tâches
- Disponible en format application



##### Les plus :

- Suivi de projets, de clients et d'activité
- Une suite complète d'outils de gestion et de pilotage
- Disponible en Saas



## 4. Vous souhaitez mettre en place des règles de bon fonctionnement avec vos équipes ?



### ● Quelques règles pour un fonctionnement d'équipe sain, même à distance !

- Chacun(e) s'engage à s'investir dans le bon fonctionnement de l'activité et dans la forme de collaboration adoptée, aussi inédite soit-elle : vérifier l'adhésion.
- Chacun(e) s'engage à communiquer et à prévenir l'ensemble de l'équipe si sa charge de travail devient trop importante / ingérable d'une quelconque manière.
- Chacun(e) s'engage à partager ses ressentis et à adopter une communication transparente avec le reste de l'équipe.
- Chacun(e) s'engage à s'efforcer de rester créatif(ve), ouvert(e) et à prendre des initiatives dans la mesure de ses possibilités.
- Chacun(e) s'engage à rester attentif(ve) à ses collègues, à l'écoute des signaux d'alerte potentiels (isolement, ...) ainsi qu'à interpeller le manager ou la personne concernée s'il/elle constate quelque chose.
- Chacun(e) s'engage à célébrer les succès (oui, il peut y en avoir !).
- Chacun(e) s'engage à respecter des principes de respect, de bienveillance et de non-jugement afin de pouvoir tout exprimer si tant est que l'on respecte ces principes.
- Chacun(e) s'engage à compléter les règles existantes au besoin.



## 5. Vous souhaitez réorganiser la répartition des tâches de vos équipes pour vous adapter au mieux à la situation actuelle ?



### Outil : la matrice Eisenhower

#### Utilisation :

##### Axe d'importance :

- **Impact** que la tâche a sur vos objectifs et la **valeur ajoutée** de sa réalisation.
- La notion d'importance peut varier en fonction de votre position hiérarchique et des politiques et valeurs de votre Organisation.

##### Axe d'urgence :

- L'urgence de chacune des tâches est basée à la fois sur le temps requis pour la réaliser et la date d'échéance.



#### Bénéfices :

- Se poser systématiquement et régulièrement les bonnes questions
- Prévenir et éviter les incidents
- Gagner du temps
- Priorisation des tâches quotidiennes comme en gestion de projet
- Mieux comprendre son activité et l'orienter pour être plus efficace

#### Utilisation :

- Utiliser les quadrants dans l'ordre présenté sur l'image. Cet ordre implique que l'on priorise l'importance sur l'urgence.
- Eliminer le temps passé sur le quadrant 4
- Réduire au maximum le quadrant 3
- Libérer du temps sur les quadrants 1 et 2 (proactivité)





RELYANCE

# Gestion des relations



## 6. Gestion du stress #1 - Vous souhaitez être en capacité d'identifier vos signaux d'alerte pour mieux prévenir vos réactions de stress ?



**Outil : Connaître les différents facteurs de stress et identifier les miens**

### Les symptômes cognitifs :

- Les problèmes de mémoire
- Incapacité à se concentrer
- Mauvais jugement
- Ne voir que le négatif
- Pensées anxieuses
- Constante inquiétude

### Les symptômes émotionnels :

- Sautes d'humeur
- Irritabilité ou colère
- Agitation
- Incapacité à se détendre
- Un sentiment d'écrasement
- Sens de solitude et d'isolement
- Dépression ou tristesse générale
- Apathie

### Les symptômes physiques :

- Maux et douleurs
- Diarrhée ou constipation
- Nausées, des étourdissements
- Douleur thoracique, rythme cardiaque rapide
- Perte de libido
- Tensions musculaires
- Sueurs froides ou chaudes
- Insomnie
- Respiration
- Voix qui s'enrouille

### Les symptômes comportementaux :

- Manger plus ou moins
- Dormir trop ou trop peu
- S'isoler
- Tergiverser ou négliger certaines responsabilités
- Addiction : alcool, cigarette, drogues..
- Habitudes nerveuses : se gratter, les ongles..



## 7. Gestion du stress #2 – Les techniques de respiration comme méthode de gestion du stress



### ● Outils : les méthodes de respiration - abdominale et thoracique

#### *Respiration abdominale* – Evacuer les pensées négatives et le stress

- Poser les mains sur le ventre pour mieux sentir le va et vient de sa respiration. Inspirer par le nez en gonflant le ventre comme un ballon.
- Expirer lentement par la bouche en rentrant progressivement le ventre.
- Vider l'air de ses poumons.
- A nouveau, inspirer en gonflant le ventre comme un ballon et en bloquant l'air dans les poumons quelques secondes.
- Puis, expirer lentement par la bouche en rentrant le ventre.
- Plus longue est l'expiration, meilleure sera la détente.
- En inspirant, on peut imaginer que l'on se remplit d'oxygène, d'air pur, d'énergie positive. Et en expirant on expulse le dioxyde de carbone, on évacue ses soucis, ses pensées négatives, son stress.

#### *Respiration thoracique* – Libérer les émotions et la sensation d'oppression

- Debout, la tête et le dos bien droit, les pieds bien à plat sur le sol, tirer les épaules vers l'arrière.
- Puis, lever les bras vers l'avant à hauteur de la poitrine. Fléchir les coudes pour que les avant-bras forment un angle droit avec les bras.
- En inspirant lentement par le nez, écarter les bras vers l'extérieur (comme si on ouvrait une fenêtre).
- Garder l'air dans les poumons pendant quelques secondes, puis ramener les bras, toujours fléchis, devant soi en expirant par la bouche (on referme la fenêtre).
- Recommencer au moins trois fois, avant de relâcher les bras.



## 8. Vous souhaitez continuer de mobiliser / motiver vos équipes, même à distance et en contexte de crise ?



### Mobiliser / motiver les équipes à distance

#### Symptômes

- Les équipes ont le sentiment de ne pas être reconnues.
- Les changements sont difficilement acceptés.
- La productivité diminue voire les télétravailleurs ne travaillent pas ou peu.

#### Réactions

##### Manager

- Identifier les causes de démotivation et proposer des améliorations.
- Féliciter et remercier régulièrement les équipes.

##### Equipe

- Solliciter un point avec son manager si nécessaire.
- Faire remonter les informations relatives au travail et les succès réalisés.

#### Outils et pistes de réflexion

- Créer des petits mots de remerciements personnalisés
- Prendre le temps de célébrer les succès, surtout en ce moment
- Veiller au respect de l'équilibre vie privée / professionnelle, surtout dans un contexte de travail à distance
- S'assurer que chacun(e) se sent reconnu(e) à sa juste valeur



## 9. Des conflits éclatent entre des personnes qui doivent rester sur place et celles en télétravail ?



### Résolution de conflits

#### Symptômes

- Le stress et la tension sont palpables
- L'ambiance est lourde et pesante
- Les réunions en visio sont perturbées par des débats

#### Réactions

##### Dirigeant

- **Traiter** immédiatement la situation conflictuelle sans la laisser se dégrader

##### Manager

- **Entendre** la version de chaque personne.
- **Ne pas** prendre parti ou donner tort ou raison à l'une des personnes

##### Equipe

- **Poser** des questions, reformuler si un malentendu existe.
- **Ne pas se sentir** jugé(e) systématiquement.

#### Outils et pistes de réflexion

- Méthode DESC (Décrire, Exprimer, Solution, Conséquence).
- Quelles sont les causes du conflit ?
- Quelles sont les conséquences sur le travail et le fonctionnement d'équipe ?
- Quelles sont les issues envisageables ?

## 10. Vous souhaitez savoir comment accompagner ceux qui ne peuvent pas faire de télétravail ?



### Rassurer pour accompagner au mieux



#### Pourquoi ?

Le contexte nécessite de s'adapter à de **nouvelles pratiques professionnelles** telles que le télétravail pour les collaborateurs amenés à travailler de chez eux. L'urgence de certains changements peut diminuer l'attention portée à ceux qui ne sont pas concernés directement : **le télétravail d'un collaborateur induit un mode de fonctionnement à distance pour l'équipe !** C'est pourquoi, il est important d'accompagner ceux qui partent en télétravail **et les collaborateurs restant en interne** car eux aussi vivent cette situation de changement et les conséquences du télétravail.

La notion **d'équité de traitement** est essentielle en entreprise, au sein d'une équipe, et permet de prévenir : les sentiments d'injustice, d'iniquité, d'incompréhension, de stress, et de conforter : l'engagement, la mobilisation et le sentiment d'appartenance.



#### Comment ?

- S'assurer que les outils pour travailler à distance soient : **opérationnels, compris, utiles et dynamiques.**
- Conserver une **proximité managériale** avec les collaborateurs restés en interne.
- Considérer **l'état d'esprit** dans lequel vient votre collaborateur (attention à l'idée reçue qu'il faut amener des réponses au stress, permettre un espace d'écoute contribue à un environnement de confiance, de soutien et de sécurité).
- **Symétrie des attentions** : partager un état d'esprit **positif, souriant**. On vous l'assure, ça donne envie de faire de même !

## 11. Vous constatez que le travail à distance bouleverse la hiérarchie ? Misez sur la confiance !



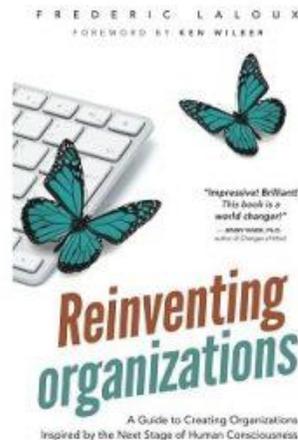
### Article : La confiance, clé de voûte des organisations ?



Le rapport des organisations avec leurs parties prenantes évolue. Elles font ainsi face à un nouveau défi : réussir à gagner et préserver la confiance de leurs collaborateurs, partenaires et clients.

<https://www.relyance.fr/la-confiance-cle-de-voute-des-organisations/>

### Article : Leader inspirant #2 : Frédéric Laloux, vers un nouveau paradigme de management



Nous vous présentons Frédéric Laloux, auteur de *Reinventing Organizations*. Dans cet ouvrage, il analyse l'émergence d'un nouveau paradigme de management et de gestion des organisations.

<https://www.relyance.fr/leader-inspirant-2-frederic-laloux-nouveau-paradigme-de-management/>



## 12. Vous souhaitez parler à vos équipes et les rassurer ?



### Liste de phrases rassurantes à dire à vos collaborateurs



Une situation de changement qui n'a pas été prévue au sein d'une équipe augmente les sentiments de  **Crainte, de peur, de questionnement**. Il est important pour le manager de  **considérer et accueillir** les ressentis des collaborateurs pour que chacun se  **sente entendu** dans un tel contexte.

Un des éléments de cohésion d'équipe en situation de changement est la capacité à  **pouvoir s'exprimer en toute sécurité** sur ses préoccupations individuelles et de  **se sentir accompagné**.

#### Comment ?

- **Poser un cadre neutre et bienveillant** : « Les ressentis de chacun peuvent être entendus et doivent être respectés ».
- **Relativiser et rassurer sur les interrogations** : « C'est normal de se poser cette question », « C'est normal d'avoir cette crainte ».
- **Considérer l'état d'esprit de son collaborateur pour faciliter son sentiment d'écoute** : « Je comprends que tu sois inquiet(e) » .
- **Rendre son collaborateur acteur de sa situation** : « Je vois que tu es stressé(e), de quoi aurais tu besoin ? », « Il est important que nous gardions une certaine sérénité, s'il y a un petit pas qui pourrait être fait, quel serait-il ? ».
- **Affirmer une proximité managériale** : «  **Je** reste présent(e) et m'assurerais que vous ayez tous les éléments et informations nécessaires ».
- **Affirmer l'accompagnement de la direction** : « Voici ce que  **nous** avons mis en place.. ».
- **Célébrer et capitaliser sur les premières réussites** : « Merci pour votre implication et engagement lors de .... Ceci permet à l'équipe de s'organiser au mieux pour cette période ».



# 13. Et si cette crise était une opportunité personnelle ?



**IKIGAI** (source : Hors-série n° 6 My Happy Job)



Pour atteindre votre Ikigai, prenez de la hauteur, décollez de votre quotidien et de ce que vous faites aujourd'hui. Repartez d'une feuille blanche et posez-vous ces 4 questions :

- Qu'est-ce que j'aime ?
- Quel est mon talent ?
- De quoi le monde a-t-il besoin ?
- Que puis-je apporter aux autres ?





### Article : Pourquoi développer la résilience en entreprise ?



Les entreprises sont parfois confrontées à des situations de crise qui peuvent véritablement les fragiliser. Les difficultés rencontrées mettent leur existence en péril et il leur faudra y faire face si elles souhaitent surmonter cette période. La résilience organisationnelle permet à une entreprise de s'adapter à la suite d'un incident majeur. Pourquoi et comment développer la capacité de résistance de votre entreprise ?

### *Les thèmes abordés*

1. Principe de résilience en entreprise et avantages
2. Quelle est la nécessité d'opter pour la résilience en entreprise ?

<https://www.relyance.fr/pourquoi-developper-la-resilience-en-entreprise/>



RELYANCE

*Nous restons à votre écoute !*



Candice WOJAK  
06 78 05 03 84  
c.wojak@relyance.fr



Justine BERTHOLD  
07 84 19 13 97  
j.berthold@relyance.fr



Caroline ROSENSTIEHL  
06 51 56 21 97  
c.rosenstiehl@relyance.fr



Romain VASTEL  
06 52 23 59 24  
r.vastel@relyance.fr

Pour aller plus loin...

## Le Coaching en ligne

### ● Pour qui ?

Toute personne en situation d'**encadrement d'équipe**



### ● Comment ça marche ?



Je ne sais pas  
**quoi faire** face à...



Prise de **RDV** dans  
l'agenda du coach



Séance en **visio**  
ou par **téléphone**



Partage d'un **outil** si nécessaire  
Evaluation de la satisfaction  
de la séance



Facturation mensuelle en fonction  
des heures consommées  
**1 heure = 100 euros**

**C'est cadeau !**

### ● Dans quels cas faire appel au coaching en ligne ?

- ✓ Pour **accompagner le travail à distance** : outils collaboratifs, animation de réunions, management à distance...
- ✓ Pour **conserver la notion de lien** entre l'équipe même à distance
- ✓ Pour réfléchir à l'**organisation du travail** dans un **contexte incertain**
- ✓ Pour **faire face à des difficultés relationnelles** dans l'équipe
- ✓ Pour garder une **juste posture managériale**

# Épanouir LES ORGANISATIONS.



7 RUE DE BISCHWILLER - 67 000 STRASBOURG • TEL : 03 88 23 03 06 - [infos@relyance.fr](mailto:infos@relyance.fr) • [www.relyance.fr](http://www.relyance.fr)

SIRET : 797 580 206 - APE : 70 22 Z / TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 17 79758020  
ORGANISME DE FORMATION DÉCLARÉ SOUS LE NUMÉRO 42 67 05302 67