



Communiquer efficacement au sein de son équipe

Le manager, plus que jamais dans le contexte d'incertitude actuel, doit savoir communiquer : en présentiel, en distanciel ou en mode hybride, avec des équipes parfois dispersées...

Pour quoi faire ? Comment ? Quels canaux et outils privilégier selon les objectifs visés ?

La communication managériale : pour quoi faire ?

Le manager est un relais essentiel de communication concernant la stratégie générale de la structure, la vie interne de l'équipe, l'organisation du travail collectif et individuel.

Par sa communication, le manager :

- aide à créer et maintenir la culture du service, en donnant du sens aux décisions prises et aux actions qui en découlent
- crée et entretient la dynamique et la cohésion d'équipe
- organise le travail et recueille les questions, inquiétudes, difficultés recueillies au sein de son équipe
- contribue à la qualité de vie au travail.

Comment interagir efficacement avec son équipe ?

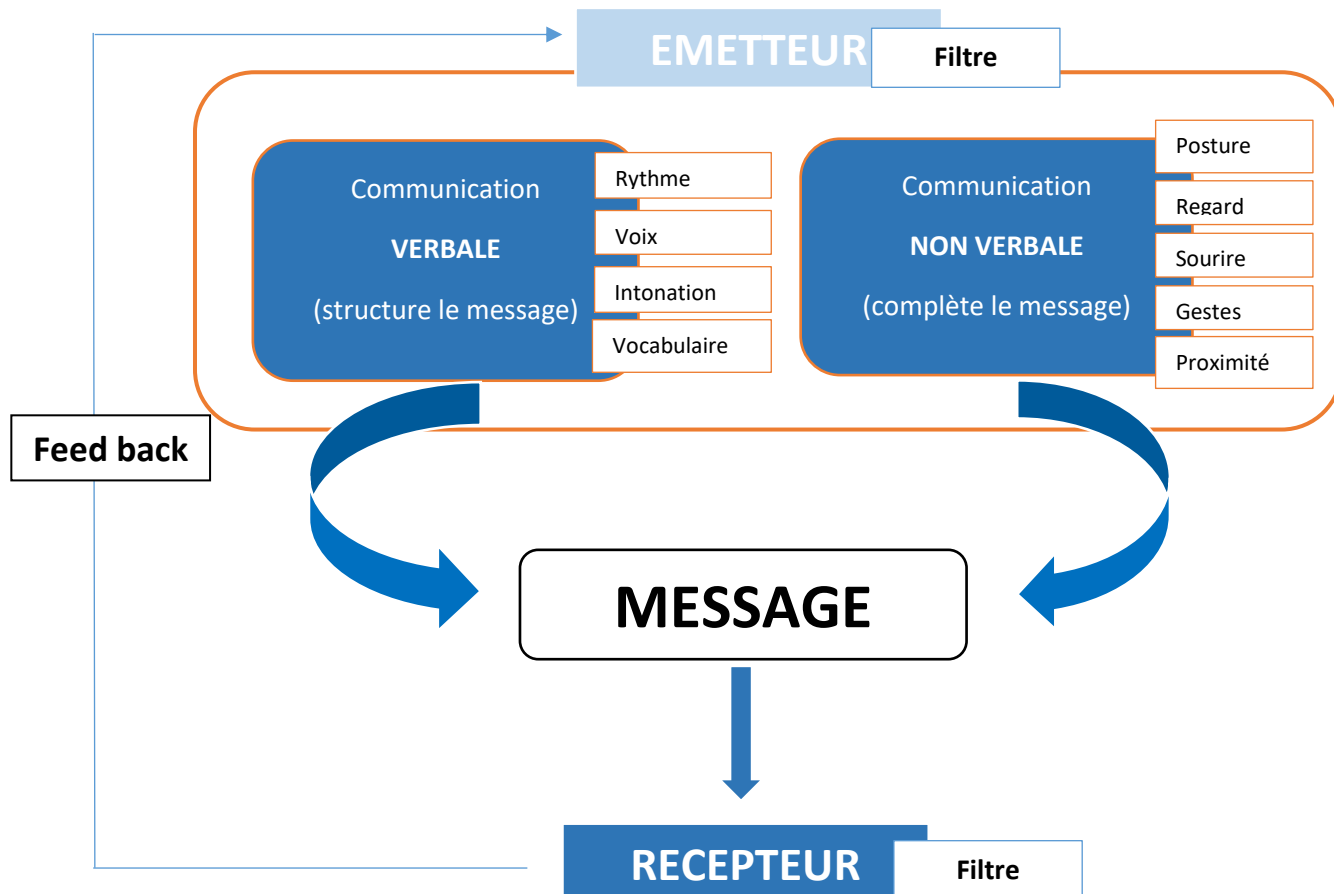
- En réalisant un **autodiagnostic** de la communication au sein de son équipe, en 3 étapes

Étape 1				Étape 2
Je liste mes différents temps de communication interne	Je précise leur objet : (transmission d'info, organisation du travail, collaboration, cohésion d'équipe etc.)	Je précise leur périmètre (collectif, bilatéral..)	Je précise leur rythme (hebdomadaire, mensuel etc.)	Je réponds aux questions : pour chacun des temps de communication Le périmètre est-il adapté ? Le rythme est-il adapté ? Évolutions souhaitables ?
- Ex : réunion d'équipe	Transmission d'info	Collectif	mensuel	OK, statu quo pour l'instant
-				
-				
-				
-				
Étape 3				
Je fais le bilan : entre mes différents temps de communication, y a-t-il des redondances (objet, cible) ? Des manques ? Quelles sont les évolutions souhaitables ?				

➤ En se rappelant **certains points incontournables**

- ❖ La communication interpersonnelle intervient depuis un **émetteur** (qui adresse un message) via un **canal** (verbal et non verbal) vers un **récepteur** (le destinataire du message).

Chacun des 2 acteurs dispose de son propre cadre de référence qui constitue **un filtre** et aura un impact sur le message adressé (*l'encodage*) et sur ce qui aura été entendu, compris et retenu (*le décodage*).

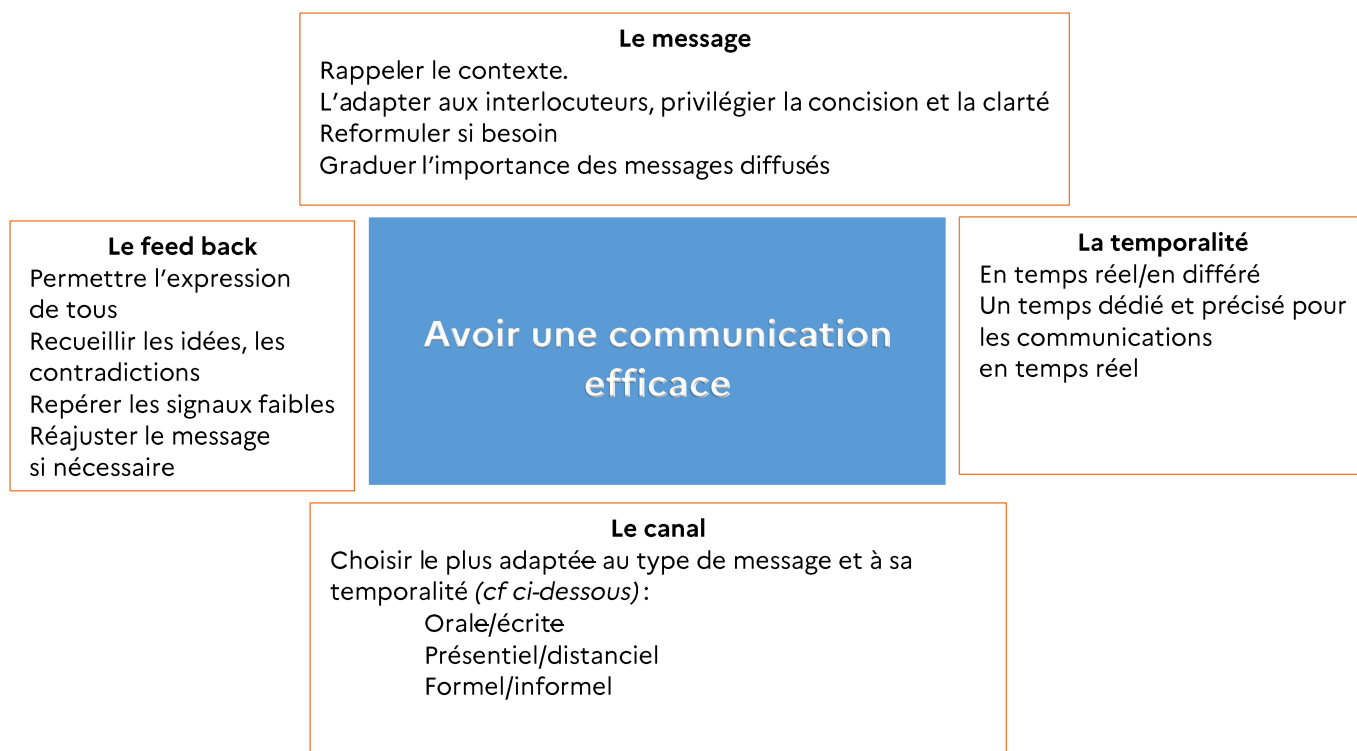


- ❖ Entretenir une écoute active est indispensable pour pratiquer des échanges de qualité.

Plusieurs techniques simples permettent d'améliorer l'écoute :

- Se rendre disponible matériellement et mentalement
- Être conscient-e de ses propres filtres (culturels, émotifs...) qui pourraient biaiser la perception de la communication avec des jugements, des a priori
- Laisser l'interlocuteur s'exprimer et écouter attentivement tout ce qu'il a à dire sans l'interrompre
- Relancer, questionner. Reformuler : cela permet d'exprimer ce que vous avez compris et de vérifier ainsi votre compréhension. Elle démontrera que vous avez écouté et compris ce qui a été dit. Le récepteur, nourrit en retour (feed back) l'émetteur qui peut réajuster son message pour une nouvelle communication.
- Accepter les silences
- Être attentif au non-verbal

- ❖ Quelques conseils peuvent rendre la communication plus efficace :

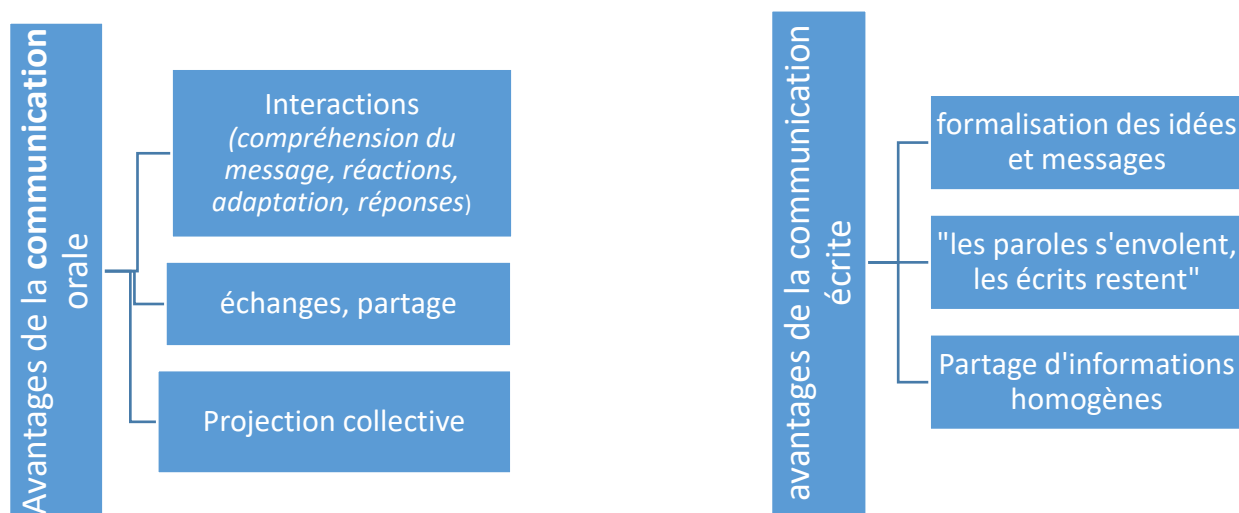


Quels canaux et outils privilégier selon les objectifs de communication?

Le canal par lequel circule l'information doit tenir compte de plusieurs paramètres :

- le message à transmettre, son urgence, sa sensibilité ou sa complexité
- le ou les objectif(s) à atteindre : transfert d'informations, partage et échange
- le mode de travail (présentiel, distanciel, hybride)
- la capacité de l'équipe à utiliser certains outils, en particulier en distanciel

Les avantages de la communication écrite ou orale sont différents :



Selon ce que l'on souhaite communiquer et les finalités de la communication, il convient de choisir les canaux, la temporalité et les outils les plus adaptés : le tableau synthétique ci-dessous permet de guider ce choix¹.



Après sa lecture, l'autodiagnostic proposé en page 1 pourra être détaillé et complété.

¹ Pour aller plus loin : COREPS Occitanie - [Communiquer en interne : outils et méthodes](#)

Communiquer en temps réel				Communiquer en différé			
Objectif : Donner une information importante et/ou urgente en temps réel Canaux : Echanges directs en face à face ou collectifs, Téléphone, messagerie instantanée Outils : Tchap, whatsapp, Arianne	Objectif : Transmettre des informations qui concernent le service Faire des séances de travail, Maintenir la cohésion d'équipe, Motiver les collaborateurs Renforcer la culture d'entreprise Canaux : Réunions collectives : de travail, séminaires, team building... Outils : <u>Pour l'animation :</u> brise-glace, photolangage brainstorming, en présentiel ou distanciel <u>Pour réunions visio</u> ou audio : Zoom, Web conférence, audio-conférence	Objectif : Faire le point sur les projets en cours, ceux à venir Connaître les besoins et l'état d'esprit du collaborateur. Valoriser Recadrer ... Canal : Entretien individuel Outils : Réunion en présentiel (<i>à privilégier dans le cas d'entretien sensible</i>), visio ou audio : Zoom, Wen conférence, audio-conférence	Objectif : Créer du lien en échangeant en temps réel Canaux : Espaces de discussions informels Outils : Salle de convivialité, téléphone, tchap...	En temps réel ou en différé Objectifs : Construire ensemble et partager nos connaissances, autour d'un projet ou d'une thématique, en interne comme en externe. Canaux : Outils collaboratifs Outils : <u>Klaxoon</u> : travail en équipe à distance ou en présentiel <u>Pad « documents »</u> : partage et travail en simultané sur un document. Avec messagerie instantanée <u>Osmose</u> : plateforme pour créer des espaces pour travailler en communauté professionnelle <u>Sharepoint</u> : plateforme de travail collaboratif avec forum	Objectif : Transmettre une information ciblée par écrit et/ou communiquer des documents à une ou à un grand nombre de personnes. Canal : Messagerie électronique Outils : Courrielleur mail	Objectif : Mettre à disposition des informations homogènes à un ensemble d'agents pouvant se situer sur des sites différents : informations liées à la vie professionnelle de l'agent, à la vie des services. Canaux : Site intranet, newsletters, réseau sociaux professionnels	Objectif : Cadrer, formaliser, envoi de documents officiels Canaux : Courrier papier Courrier électronique avec signature électronique Outils : Courrielleur mail, acrobat reader pour les signatures