

Webinaire gratuit en partenariat avec l'Ordre des CRHA

# TRAVAILLER ET INTERAGIR À DISTANCE

Animé par Isabelle Lord,  
Présidente et Fondatrice de Lord Communication managériale

## Thèmes abordés

1. Adopter des modes de communication virtuels efficaces pour :
  - Communiquer officiellement avec vos employés
  - Superviser à distance
  - Collaborer avec votre équipe de travail et en gestion de projets
2. L'étiquette dans les canaux virtuels
3. La place de la communication écrite (courriel, texto, document)
4. Les outils techno qui peuvent améliorer votre efficience
5. Meilleurs trucs pour améliorer la productivité
6. Et la qualité de vie dans tout ça ?

# 01. Adopter des modes de communication virtuels efficaces

---

# Communiquer officiellement

# Communiquer officiellement avec vos employés

---

## Mode de communication à privilégier

Visio conférence ou téléphone, avec un support visuel si la nature du message est formel.

Autre option pour l'opérationnel : message vocal auquel les gens peuvent accéder

## Approche

- Bien introduire, contextualiser le propos et prenez le soin de préciser le mode d'interaction qui sera privilégié.
- Vous exprimer avec un vocabulaire simple, et un ton avenant et pas précipité.
- Employer la réécoute au besoin
- Valider ce que les gens voient à l'écran !

# Communiquer officiellement avec vos employés (suite...)

---

## Contenu

- Viser une durée assez courte, le temps d'attention à distance est moindre.
- Si support visuel, paginer !

## Type d'interaction souhaité

- Déterminer et annoncer le mode d'interaction que vous allez privilégier.
- Abuser de l'interaction si vous souhaitez désamorcer une situation qui suscite beaucoup de questionnement. Quelques Techniques: PQSR, prendre le pouls avant, évitez la question : Y a-t-il des questions

# Superviser à distance

# Superviser à distance :

## Première clé

---

### Connaître le niveau d'autonomie de vos employés – comment épauler-vous ces gens normalement ?

- **Employé autonome :**  
Briefing et debriefing et suivi par courriel au besoin; petits coups de fils ou courriel d'encouragements.
- **Employé moins autonome :**  
Briefing et précision des attentes visant à établir plan de match, suivi au téléphone.
- **Employé pas autonome :**  
Opportunité de tester l'autonomie des gens ! Par exemple, demander avant un appel que la personne mette ses idées par écrit pour avoir une base de discussion.

## Superviser à distance : Deuxième clé

---

### Avoir une routine de communication adaptée avec l'équipe

- **Rencontre d'équipe ponctuelle :**  
Ne pas en abuser mais le faire apporte un sentiment de proximité. Si possible avec visio conférence.
- **Introduire quelque chose de différent de votre façon habituelle :** apport au sentiment d'accessibilité.

# Superviser à distance :

## Troisième clé

---

### Gérer la performance à des moments planifiés, et en individuel

- S'assurer d'employer un mode de communication avec visuel à des moments planifiés et pas au hasard de votre agenda.
- Gestion de la performance : factuel et documenté.
- En cas de méfiance :
  - Avoir des critères objectifs sur la performance de l'individu (ex : nombre de dossiers, dates, qualité, bruit ambiant)
  - Convenir de mécanismes de suivi qui encadrent et sont convenus.

# Collaborer avec équipe et en mode gestion de projets

# Collaborer avec votre équipe de travail et en mode gestion de projets

---

## Mode de communication à privilégier

Visio conférence et emploi des diverses techniques qui s'offrent : document à l'écran, pointeur, chat, résumé.

## Approche et contenu

- Un de l'équipe a la responsabilité d'animer. De recueillir les points à l'ordre du jour. Pas nécessairement le patron !
- Effort collectif à faire pour synthétiser ! On pratique le sommaire exécutif !! Contexte, faits saillants, message à retenir !
- Lorsqu'approprié, partager à l'écran un résumé et ou un fichier de projets de ce qui est présenté verbalement.
- L'animateur/modérateur fait ressortir sa compréhension des points de suivi et enchaîne sur point suivant.

# Collaborer avec votre équipe de travail et en mode gestion de projets (suite...)

---

## Type d'interaction souhaité

- Pour éviter la cacophonie, sans verser dans le militaire, l'animateur propose un tour de table et/ou invite les gens qui veulent intervenir à lever la main, ça évite les allers retours et c'est « light »
- Employer l'art de la question pour créer de l'interaction. Évitez : avez-vous des questions ??
- Quelques exemples de questions valable dans un contexte de gestion de projets :
  - En résumé on se donne quoi comme plan de match ?
  - Comment va-t-on valider l'atteinte de ce jalon.
  - Qu'est qui nous garde à risque avec cette orientation.

## 02. L'étiquette dans les canaux virtuels

---

## Étiquette dans les canaux virtuels

---

- Idem qu'en vrai !
- Éviter le « mains libres ».
- Ajuster votre appareil 😊.
- Introduire et conclure, présenter et remercier.
- Si vous initiez, soyez là avant.
- Remercier.

## 03. La place de la communication écrite

---

## La place de la communication écrite

---

- Complémentaire.
- Synthèse.
- Si projeté en soutien – court et paginé.
- Si document de référence, envoyé suffisamment d'avance.
- Récapitulatif écrit formalise et documente .
- Abusez des petits mots et texto d'encouragement.

## 04. Outils techno qui contribuent à l'efficacité

---

## Outils techno qui contribuent à l'efficacité

---

- Multitudes de technologies qui favorisent l'interaction et le partage :  
« 5 Technologies qui contribuent au Télétravail » - Article de La Presse+
- **Mes technologies préférés** ♥
  - Partage de vidéos.
  - Mise en commun d'expertise.
  - Appels conférences sur cellulaire.



Offrez vous les services d'un teckie (dans vos rangs) qui peut contribuer à élever le niveau d'aisance de tous.

## Utilisation et maîtrise des plateformes de réunion en ligne

---

### Les fonctions clés à apprendre, puis à maîtriser

- Convocations et assister à des meetings.
- Partage de votre caméra et de votre écran.
- Enregistrer et partager vos réunions.

### Exemples de plateformes

- Skype entreprise.
- Zoom Pro.
- Autres : Teamviewer, Blizz, Google Hangout, etc.



**EN COMPLÉMENT, AFIN DE  
TROUVER LE BON MOMENT  
POUR VOTRE RÉUNION :**

Doodle ou Calendly afin de  
vérifier la disponibilité de tous et  
chacun.

# Utilisation et maîtrise des plateformes de collaboration en ligne

---

## Les fonctions clés à apprendre, puis à maîtriser

- Paramètre de partage : interne ou externe, lecture seul ou écriture, délais d'autodestruction du partage.
- Comprendre les forces des différents outils.
- Être capable de déterminer/utilisé l'outils approprié avec vos équipes.

## Exemples de plateformes utiles pour le partage de fichiers et la gestion de projet

- Sharepoint (partage de fichiers).
- One Drive (partage de fichiers).
- Google Drive (partage de fichiers).
- Microsoft Team, Trello, Slack, Blizz, AirTable, ect (gestion de projets).

# Utilisation et maîtrise des logiciels de prise de notes

---

## Les fonctions clés à apprendre, puis à maîtriser

- Permettre la prise de notes dans vos documents que vous produisez.
- Maîtriser/partager/collaborer dans votre prise de notes.
- Gestions/partages de vos captures d'écran et conversion d'images en textes.
- Gestions de vos dossiers.

## Exemples de logiciels

- Adobe DC Pro (lecture et création de PDF dynamique).
- OneNote, EverNote, GoogleKeep, NoteConnect, Google docs, etc.

# Utilisation et maîtrise de logiciels de compilation de statistiques

---

## Les fonctions clés à apprendre, puis à maîtriser

- Produire un questionnaire web interactif (dans le but de sonder votre auditoire).
- Remise de votre questionnaire web.
- Interpréter/consulter les résultats de votre évaluation.

## Exemples de logiciels

- Survey Monkey.
- Jotform.
- Google Forms.

## 05. Meilleurs trucs pour améliorer la productivité

---

## Meilleurs trucs pour améliorer la productivité

---

- Profil de travailleur autonome = productivité.  
Préalable : confiance.
- Découper le travail en unité, avec courtes pauses.
- Si la maisonnée est pleine : troc ? Des exemples.
- Appels conférences sur cellulaire.

06. Et la qualité de vie  
dans tout ça ?

---

## Et la qualité de vie dans tout ça ?

---

- Flexibilité.
- Droit à la déconnexion - Communication programmée.
- Opportunité de faire et de penser différemment.
- Opportunité d'approfondir des relations  
« Oubliez le réseautage. Nouez plutôt de vrais liens! » - Blogue d'Olivier Schmoucker

## Thèmes abordés

1. Adopter des modes de communication virtuels efficaces pour :
  - Communiquer officiellement avec vos employés
  - Superviser à distance
  - Collaborer avec votre équipe de travail et en gestion de projets
2. L'étiquette dans les canaux virtuels
3. La place de la communication écrite (courriel, texto, document)
4. Les outils techno qui peuvent améliorer votre efficience
5. Meilleurs trucs pour améliorer la productivité
6. Et la qualité de vie dans tout ça ?

# Références

## Nos recommandations de lectures

Information et recommandation de l'ordre des CRHA

« 5 Technologies qui contribuent au Télétravail » - Article de La Presse+

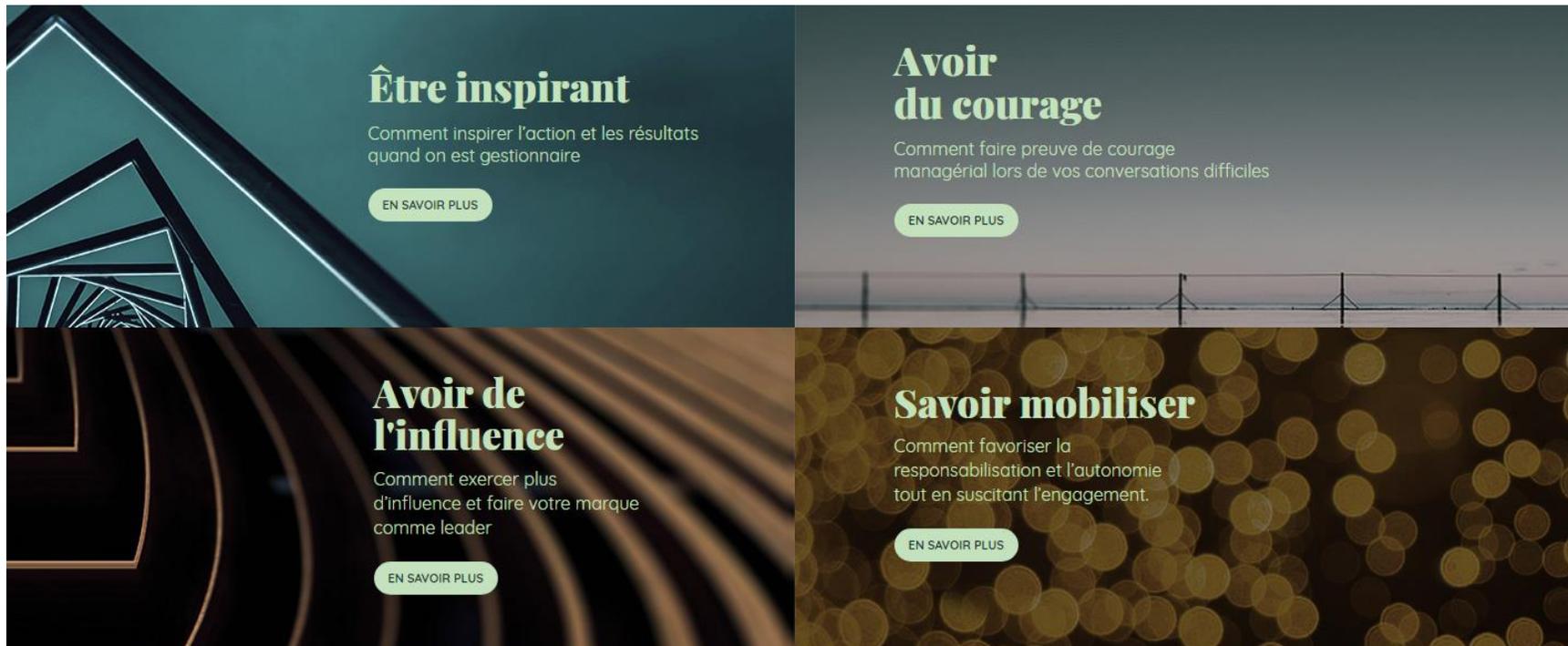
« Oubliez le réseautage. Nouez plutôt de vrais liens! » - Blogue d'Olivier Schmoucker

Autre référence – Livre « Work Remotely »

<https://www.simonandschuster.com/books/Working-Remotely/Teresa-Douglas/9781506254333>

# À propos de Lord Communication managériale

<http://site.lord-communication.com/>



# Profil d'Isabelle Lord, présidente

## Lord Communication managériale inc.

Isabelle Lord, CRHA, est présidente de Lord Communication Managériale, une entreprise de formation qui a déjà aidé plus de 70 000 gestionnaires, hauts dirigeants et professionnels à mieux communiquer. Experte reconnue de la communication de gestion, elle collabore également à l'École des dirigeants de HEC Montréal, au Collège des administrateurs de sociétés, à l'Executive MBA Mc Gill-HEC ainsi qu'à l'École d'Entrepreneurship de Beauce. Isabelle est coach professionnelle certifiée (PCC), diplômée de l'Université McGill en gestion, et détentrice d'un D.E.S.S. en Organisation et ressources humaines de la Sorbonne (Paris 1).

Conférencière recherchée et auteure à succès, Isabelle Lord a déjà publié *Gestionnaires inspirants : les 10 règles de communication des leaders* (2011), *Le courage de dire : transformez 22 conversations difficiles en communication inspirante* (2014), et *L'étoffe d'un leader : 52 façons d'améliorer votre communication-leadership* (2016) et *L'influence durable : La compétence pour réussir votre carrière* (2018). Blogueuse, elle écrit également sur le sujet dans le site Web du journal *Les Affaires*. Elle a reçu, en 2016, le Prix Gouvernement du Québec du Réseau des femmes d'affaires du Québec.



# Gestionnaires inspirants

Les 10 règles de communication des leaders

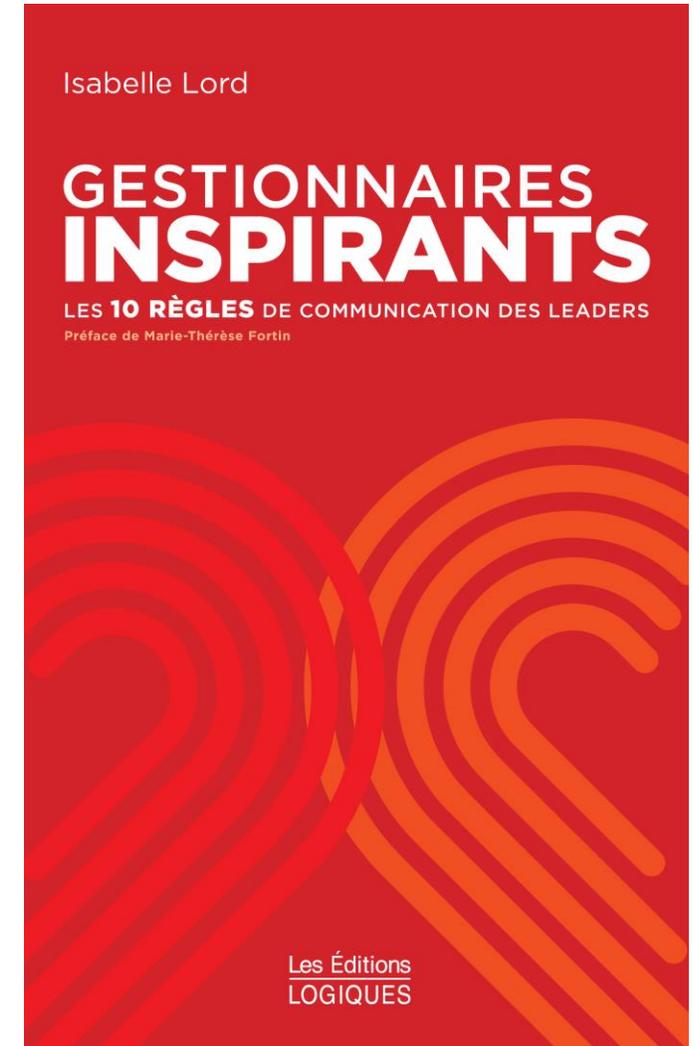
## La référence en communication de gestion

Destiné aux gestionnaires et à ceux et celles qui aspirent à le devenir, cet ouvrage présente les principes de base de la communication de gestion et présente une série d'applications liées à la réalité quotidienne des gestionnaires.

Chacune des 10 règles de communication des leaders est expliquée et décortiquée, puis le lecteur est invité à évaluer son propre comportement de leader. À la fin de chaque chapitre, l'auteure propose une série d'exercices à faire pour améliorer la maîtrise de chacune des 10 règles. Par exemple : gérer ses communications, choisir le bon canal, être cohérent, être clair, faire preuve d'empathie, etc. Elle répond aux questions des gestionnaires au sujet de chaque règle dans une série de questions pour ma coach, et illustre, à l'aide de quelques histoires de cas, les choses à faire et à ne pas faire.

Un succès de librairie publié aux Éditions Logiques en 2011.

En librairie et à [www.lord-communication.com](http://www.lord-communication.com)



# Le courage de dire

Transformez 22 conversations difficiles en communication inspirante

## Un guide pratique pour exprimer votre courage managérial

Comment annoncer une mauvaise nouvelle à des employés sans les démobiliser ? Certainement pas en le faisant à la sauvette ! Le courage de dire : transformez 22 conversations difficiles en communication inspirante est un véritable guide de survie destiné aux gestionnaires aux prises avec des décisions d'affaires qu'ils n'ont pas toujours choisies, mais qu'ils doivent néanmoins communiquer avec conviction. Cela fait partie du courage managérial que l'on attend d'eux.

Recommandations générales – et éprouvées – sur la préparation des conversations difficiles, et conseils appliqués à 22 cas types. Par exemple : comment évaluer un employé qui répond aux exigences, mais qui a une perception de lui-même nettement supérieure; comment annoncer un gel des salaires, démentir une rumeur, accueillir un employé qui revient d'un long congé de maladie ou comment évaluer un membre de l'équipe qui est aussi un ami? Une mine de conseils qui vous donneront le courage de dire les choses difficiles et feront valoir votre leadership.

En vente exclusivement à [www.lord-communication.com](http://www.lord-communication.com)



# L'étoffe d'un leader

52 façons d'améliorer  
votre communication-leadership

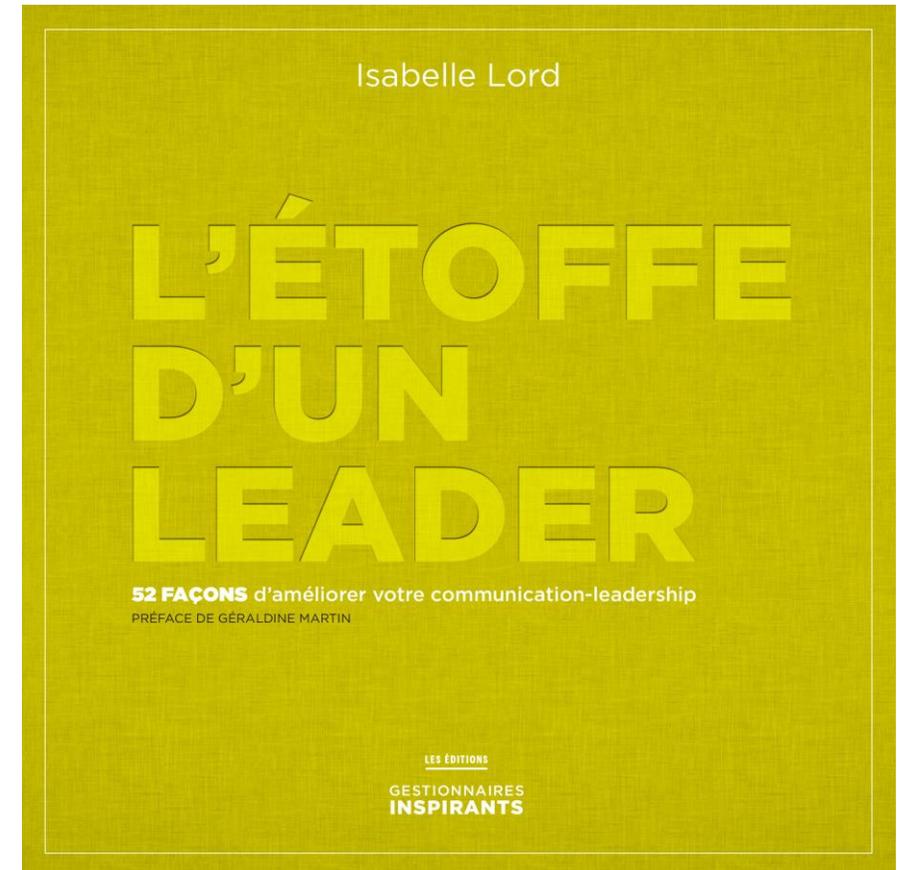
## Des conseils de coach à mettre en pratique chaque jour

Isabelle Lord a réuni dans ce recueil 52 billets parus dans le blogue Gestionnaires inspirants du journal Les Affaires. Retrouvez ces 52 conseils de coach pour tisser les fils invisibles de la communication-leadership qui font l'étoffe d'un leader.

Des trucs infaillibles pour communiquer de façon à inspirer l'action et les résultats, pour avoir plus d'influence sur les décisions et faire preuve de courage dans les communications difficiles.

L'étoffe d'un leader est préfacé par Géraldine Martin, éditrice adjointe et rédactrice en chef au Groupe Les Affaires, qui écrit : « ce recueil doit avant tout être perçu comme un guide pratique, rempli de conseils pour gagner en crédibilité et renforcer les liens de confiance ».

En vente exclusivement à [www.lord-communication.com](http://www.lord-communication.com)



# L'influence durable

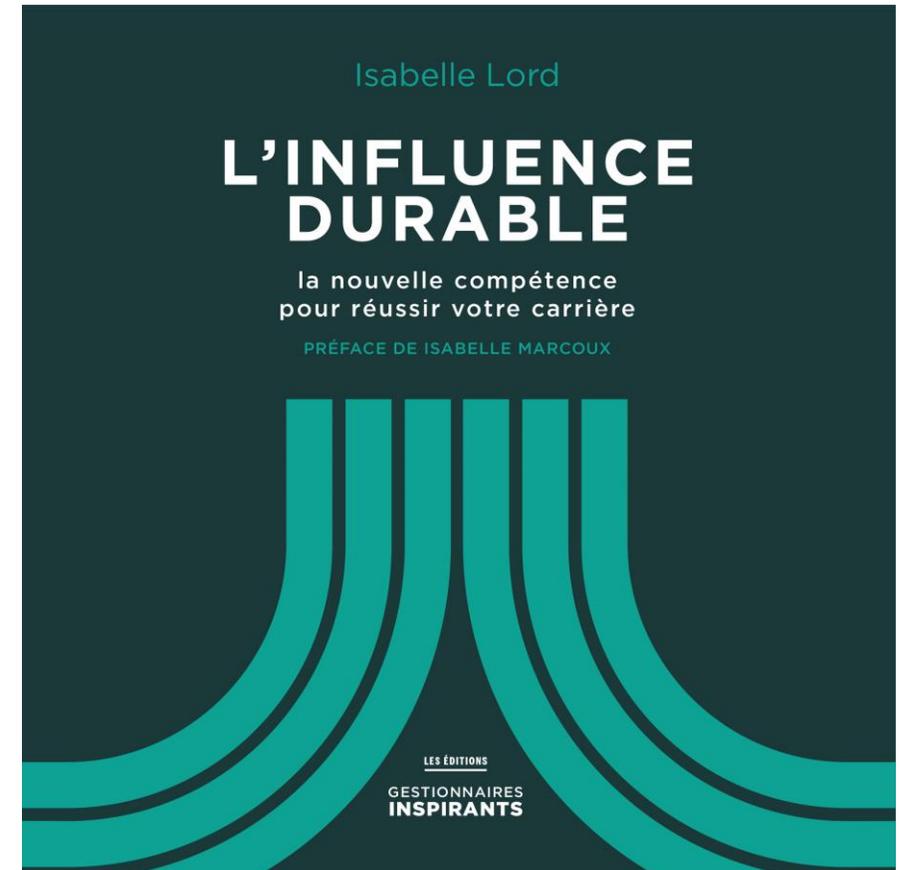
La nouvelle compétence pour réussir votre carrière

## Des conseils de coach à mettre en pratique chaque jour

Isabelle Lord présente dans ce guide pratique les six dimensions de l'influence durable de manière claire et concise. Pour chaque dimension, elle propose des trucs infailibles, des témoignages, des conseils d'experts. En maîtrisant la compétence de l'influence durable, les professionnels, gestionnaires, dirigeants, de même que les entrepreneurs pourraient : assumer le nouveau leadership collaboratif faire avancer leur carrière faire progresser l'ensemble de leur profession faire rayonner leur équipe et leur organisation briser le plafond de verre.

Le livre est divisé en trois parties : d'abord les raisons qui font que l'influence durable est devenue une compétence incontournable. En deuxième partie, les six dimensions de l'influence durable. Chaque dimension est accompagnée de trucs, conseils ou témoignages qui la rende concrète et accessible. Enfin, le livre se termine sur une quinzaine de questions au sujet de l'influence durable auxquelles Isabelle Lord répond sur le ton de la conversation.

En vente exclusivement à [www.lord-communication.com](http://www.lord-communication.com)



**Pour  
joindre  
Isabelle Lord**

514 316-8944

[info@lord-communication.com](mailto:info@lord-communication.com)

[www.lord-communication.com](http://www.lord-communication.com)

---

# L O R D

COMMUNICATION MANAGÉRIALE