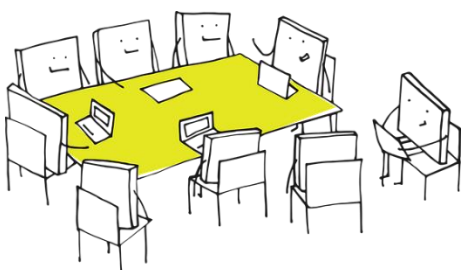


# FACILITER LE RETOUR,

## SUPPORT D'ANIMATION !

La période de confinement est venue perturber les habitudes et les méthodes de travail de chacun. 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 crise sans précédent.

Cette fiche, à destination des managers, reprend l'ensemble des éléments et étapes nécessaires à l'**animation d'une réunion d'équipe** pour parler de la crise sanitaire de façon générale. Pour que chacun puisse être acteur dans cette nouvelle organisation, une fiche à destination des agents (voir : « [support de réflexion face à la crise](#) ») 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 la crise mais aussi sur le travail**. Il serait contreproductif de banaliser la crise sanitaire vécue et de reprendre le travail comme si l'on rentrait de « vacances ». 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** de ce qu'il s'est passé lors du confinement dans la collectivité : 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

**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 de confinement, comment je l'ai vécue ?
- Qu'est ce qui a été le plus difficile à gérer pour vous durant cette période ?

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)



## Objectifs

- 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 :**

Durant la période de confinement :

- Comment avez-vous réussi à garder du lien avec vos collègues ? Quels outils, méthodes peuvent continuer à être utilisés aujourd'hui ?

Aujourd'hui :

- 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

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



## Objectifs

## FAIRE UN POINT SUR LE FONCTIONNEL

**Chacun s'exprime sur les points suivants :**

Durant la période de confinement :

- L'information circulait-elle correctement au sein de l'équipe ? Avec le manager ? De quelles informations supplémentaires auriez-vous eu besoin ?
- Les objectifs de chacun auraient-ils dû être revus différemment ? Si oui, comment ?



## Règles du jeu



## Objectifs

- 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 :

Durant le confinement :

- 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

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



Objectifs

## 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 Psychologue du 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.