



Quelques astuces pour faciliter la **collaboration à distance**

L'enjeu

De plus en plus d'équipes fonctionnent aujourd'hui à distance. Le développement des technologies de l'information et des télécommunications permet en effet à des individus qui ne se rencontrent quasiment jamais de travailler ensemble de façon régulière et de mener à bien des projets communs.

Pour autant, ce mode de fonctionnement est souvent générateur de frustrations. En effet, la technologie ne remplace pas le contact direct : à distance, la communication est bien plus compliquée ! L'absence de contact visuel, le manque de connaissance du contexte de ses interlocuteurs, les différences culturelles, les difficultés logistiques – comme le décalage horaire – multiplient les risques d'incompréhensions, contre lesquels chacun doit s'efforcer de lutter.

Quelques astuces

La collaboration à distance présente des défis particuliers qu'il est indispensable de relever sous peine de frustrations et d'inefficacité.

Trois défis essentiels

Quelques idées utiles

1

Créer un sentiment de communauté

A distance, le sentiment de communauté et de responsabilité partagée n'est pas spontané. On se sent naturellement moins "proche" de quelqu'un qu'on n'a pas l'occasion de côtoyer – et il peut être tentant de privilégier son entourage immédiat en cas de conflits d'intérêt.

- N'hésitez pas à rappeler très fréquemment les **objectifs** censés guider les efforts de chacun : à distance, il est facile de les oublier ou de les réinterpréter selon son contexte propre. Ex : "N'oublions pas que notre objectif est avant tout d'améliorer la qualité perçue par les clients".
- Prenez le temps de **débattre des hypothèses et des convictions** de chacun. Travailler dans des contextes différents peut conduire à des compréhensions très variées d'un même sujet. Ex : "Selon vous, qu'est ce qu'un service de qualité ?"
- N'hésitez pas à clarifier ou rappeler les **rôles et responsabilités** de chacun, afin de favoriser le sentiment de responsabilité partagée.
- Si possible, faites vivre un **espace de travail commun** pour donner une réalité concrète au groupe. Ex : "Intranet, newsletter..."

2

Instaurer un climat de confiance

Partager des informations ou prendre des décisions avec des personnes que l'on connaît mal n'est jamais facile : peut-on réellement leur faire confiance ? Il faut donc être toujours attentif à gagner la confiance de ses interlocuteurs et à ne jamais éveiller de doutes quant à son sens de l'intérêt commun.

- Dans la mesure du possible, insistez pour créer au moins **une occasion de rencontre**. "Mettre une tête sur un nom", prendre le temps de débattre de façon approfondie de sujets de fond, avoir discuté de façon informelle : tout cela favorise fortement la confiance.
- Prenez le temps à l'occasion de **faire connaissance** avec vos interlocuteurs (par mail, par téléphone...) au-delà de la seule nécessité de vos interactions : parcours, expériences, loisirs, etc.
- Veillez à **soigner votre image de professionnalisme** : respectez les délais (sinon, prévenez et expliquez pourquoi), répondez aux messages, tenez compte des contraintes des autres, etc.
- Proposez-vous pour **rendre service** sans attendre un retour immédiat : vous montrerez ainsi votre souci de l'intérêt commun.

3

Adopter une discipline stricte pour éviter tout malentendu

Les contraintes de la communication à distance peuvent facilement créer des incompréhensions : barrière de la langue, différences culturelles, interprétations erronées ou divergentes, difficulté à percevoir les émotions de ses interlocuteurs... Seule une grande rigueur peut minimiser ce risque.

- **Préparez soigneusement les interactions**, pour optimiser leur efficacité et éviter les frustrations. Ex : Envoyez des documents préparatoires et lisez ceux que vous recevez pour concentrer le temps de conférence téléphonique sur le débat.
- Respectez une discipline stricte pour la prise de parole. Ex : Temps de parole brefs, langage simple, pas d'interruptions, etc.
- **Combinez écrit et oral**, surtout lorsque les participants ne parlent pas la même langue ou que le sujet est complexe : les risques d'incompréhensions seront ainsi réduits.
- Prenez le temps de **reformuler les propos** de vos interlocuteurs pour vérifier que vous en avez la même compréhension.
- **Explicitiez le non verbal** pour compenser les limites de la communication à distance. Ex : "Paul, vous êtes silencieux. Etes-vous d'accord avec ce que nous venons de dire ?"