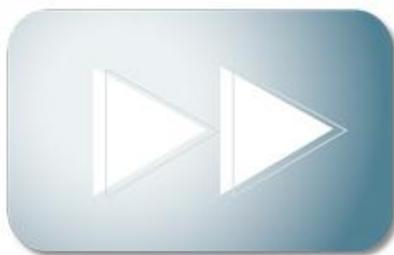




READY?



Comment l'assistante peut jouer son rôle au sein d'entreprises de plus en plus nomades

Christine Harache



ACCÉLÉRATEUR DE RÉUSSITE



- Vous avez dit nomadisme?
- Quel rôle pour l'assistante ?
- Bien utiliser les outils de la communication à distance
- Organiser des réunions à distance
- Intégrer la bureautique mobile et collaborative
- Créer du lien et de la cohésion
- Faciliter la communication interculturelle



- ▶▶ Évolution des outils qui facilitent le travail à distance
- ▶▶ Internationalisation,
- ▶▶ Développement de la proximité avec les clients
- ▶▶ L'entreprise étendue : sous-traitance, partenariat ...  
... pour les assistantes aussi
- ▶▶ Développement du télé-travail



- ▶▶ Distance géographique
  - Sites de travail différents
  - Régions différentes
  - Pays, voire continents différents
- ▶▶ Distance temporelle
  - Horaires de travail différents
  - Voire fuseaux horaires différents
- ▶▶ Distance culturelle
  - Nationalités différentes
- ▶▶ Distance linguistique
  - Même langue maternelle
  - Plusieurs langues maternelles, AVEC maîtrise collective d'une langue professionnelle
  - Plusieurs langues maternelles, SANS maîtrise collective d'une langue professionnelle
- ▶▶ En conclusion, des équipes multi-métiers, multi-sites, multi-lingues, multi-culturelles, voire multi-actionnaires (joint-venture).



## ▶▶ Avantages

- Autonomie
- Responsabilité.
- Initiative.
- Proximité du terrain.

## ▶▶ Inconvénients

- Perte du sens de sa mission.
- Isolement.
- Démotivation.
- Manque d'informations
- Reporting mal vécu
- Manque de moyens
- Outils inadaptés ou hétérogène

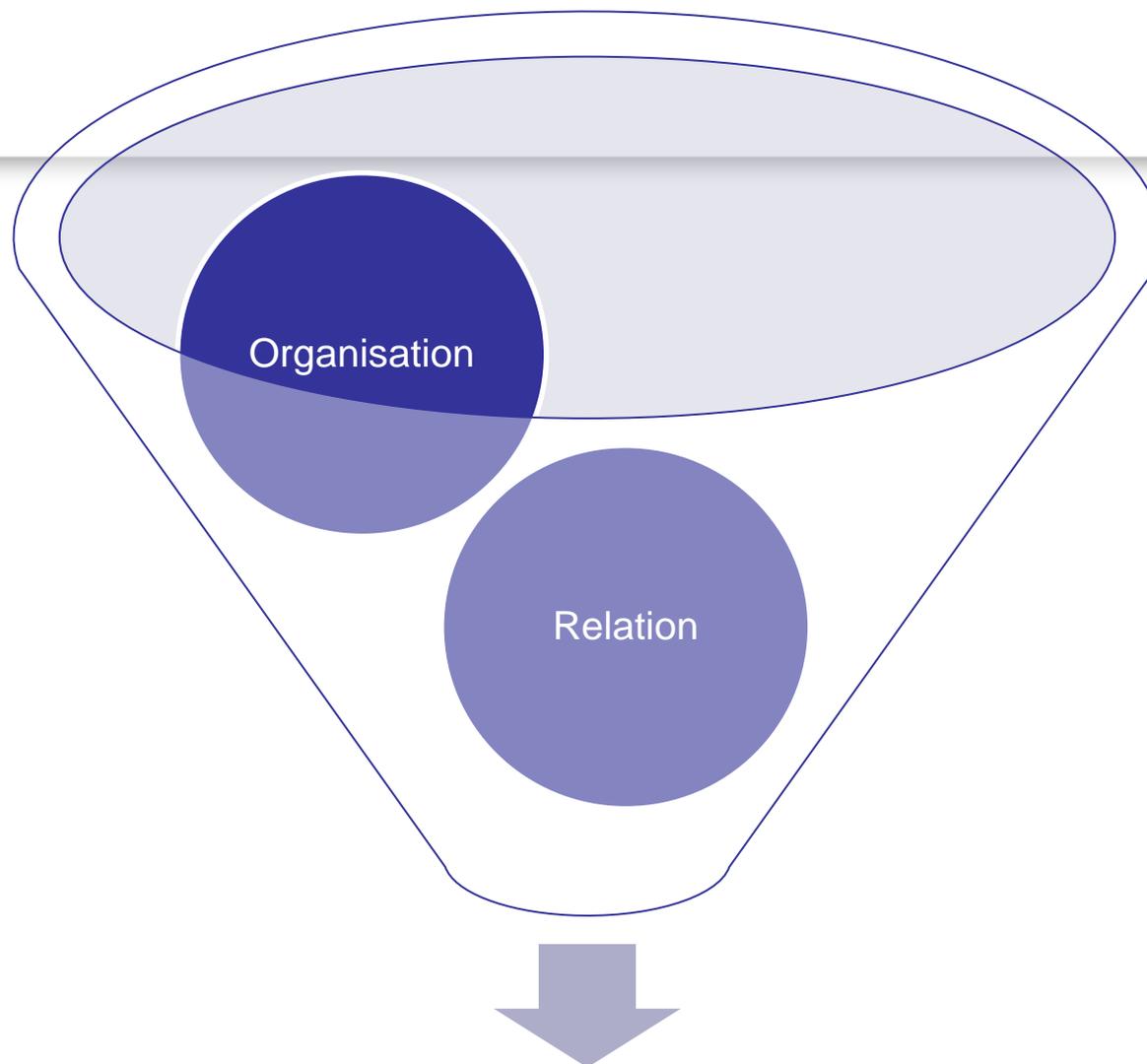


- ▶▶ Perte de contrôle direct sur le travail des collaborateurs, nécessité de changer son mode de management et de faire confiance
- ▶▶ Le manager est isolé
- ▶▶ L'équipe n'arrive pas à se constituer
- ▶▶ L'efficacité collective n'est pas au rendez-vous
- ▶▶ Perte dans la qualité de la communication avec le manager et au sein de l'équipe (le non-verbal, les expressions)
- ▶▶ Pas de communication informelle : dans les couloirs, à la machine à café, au restaurant d'entreprise
- ▶▶ Difficulté à organiser les moments de convivialité



## ▶▶ Quel rôle pour l'assistante ?

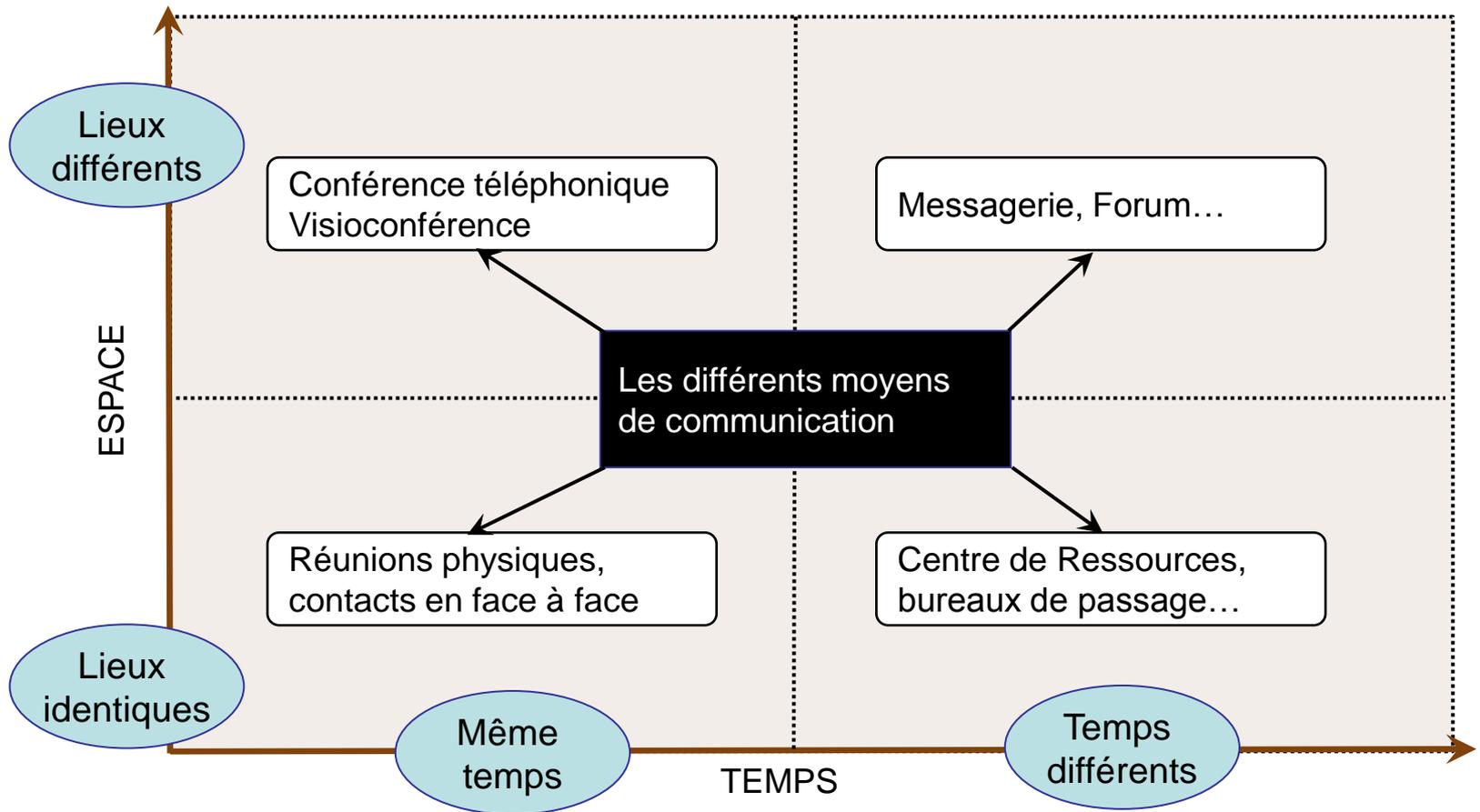




**Rôle de l'assistante**  
[www.blog-assistantes.fr](http://www.blog-assistantes.fr)

# Bien utiliser les outils de la communication à distance : synchrone ou asynchrone

9





- ▶▶ A distance, la communication écrite ou orale requiert une finesse accrue.
  - Entrer en relation est toujours un moment-clé en matière de communication.
  - La distance rend ce « régime transitoire » fréquent.
    - Savoir franchir cette étape facilement et rapidement, dans un mail, un appel téléphonique ou plus encore une visite devient une compétence quasi-stratégique.
  - La qualité va remplacer la quantité
    - Entraînez vous à une écoute active et sachez développer un management situationnel même à distance.
  - Faites en sorte que vos visites, vos appels ou vos écrits soient des actes mémorables
    - Aspect exceptionnel pour la forme et impact de leur contenu sur le fond.



## ▶▶ Pour Communiquer

- Outils d'information asynchrone
  - Messagerie, listes de diffusion,
- Outils de publication Web
  - News letter, intranet d'information, Blog
- Outils de communication synchrone
  - Audio conférence, visio conférence, web conférence ; forum

## ▶▶ Pour Coordonner

- L'agenda partagé
- Les gestionnaires de tâche
- ...

## ▶▶ Pour collaborer

- Les outils de gestion documentaire
- La production collaborative de document

## ▶▶ Pour commuter

- Les outils de travail en nomade
  - PDA, carte 3G, Smartphone, Wifi, le chat



## ▶▶ Optimiser l'usage de l'e-mail

### ● Règles de base

- 1 message = 1 e-mail,
- Soigner l'objet, faire un titre qui « parle » immédiatement,
- Rédiger des messages courts ( pas plus de 20 lignes),
- Mettre de la chaleur humaine dans les messages,
- Éviter les mises en copie le plus possible,
- Afficher un message d'alerte en cas d'absence.

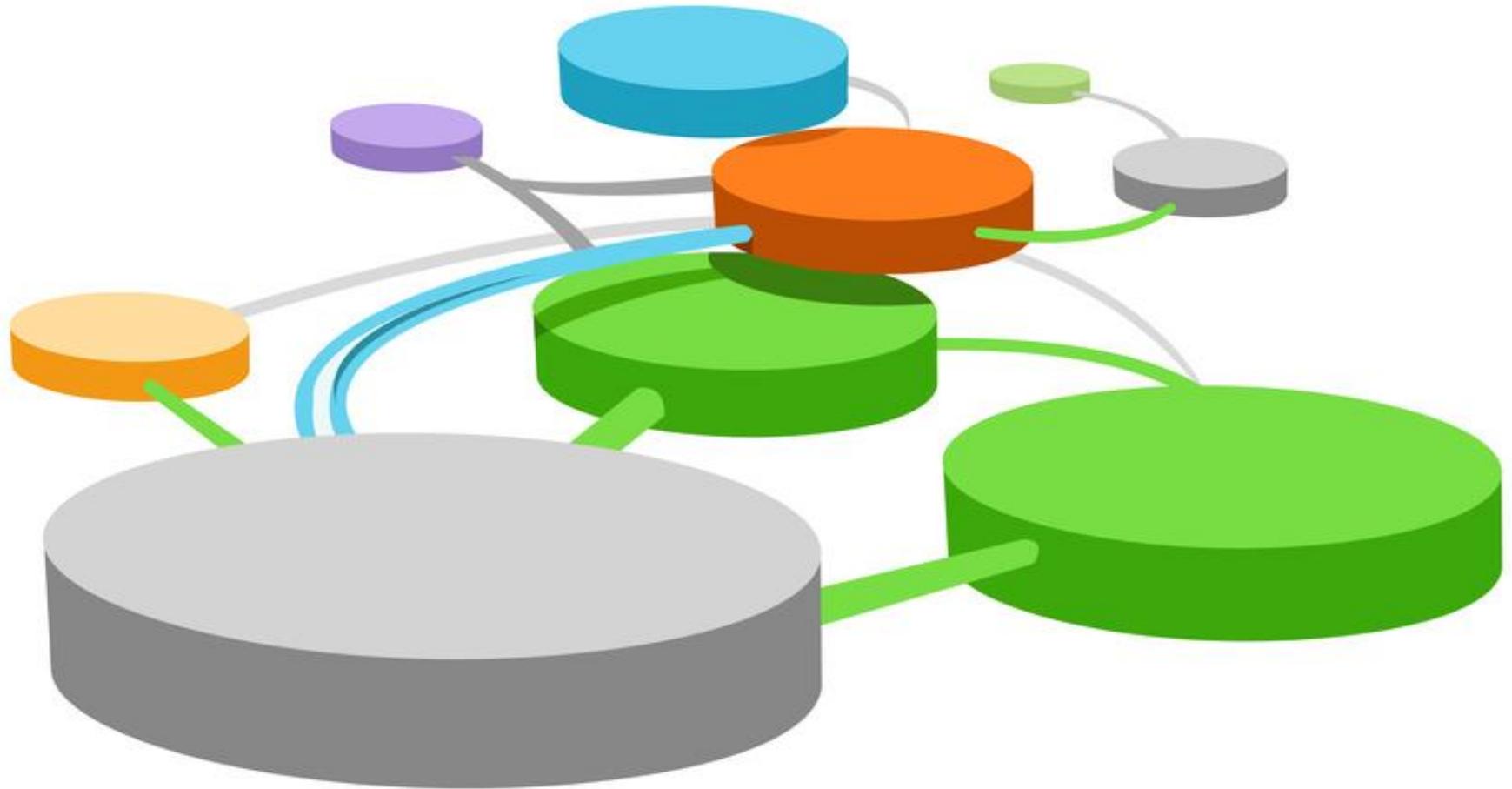
### ● Règles avancées

- Définir une charte d'utilisation du mail,
- Créer des listes de diffusion et des règles de diffusion,
- Utiliser les fonctionnalités de classement,
- Utiliser les fonctionnalités de filtrage,
- Utiliser les fonctionnalités de priorisation et d'alerte.

# Les moyens de communication et leurs critères d'utilisation



MOYENS	CRITÈRES D'UTILISATION
<b>Réunions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chaque participant apporte une plus-value à la communication.</li><li>• Recherche de synergie ou de créativité.</li><li>• Unicité du message avec besoin d'échange.</li><li>• Besoin de réactions immédiates.</li></ul>
<b>Entretiens formels</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter un sujet concernant un collaborateur.</li><li>• Sujet de nature importante.</li><li>• Besoin de réactions immédiates.</li></ul>
<b>Contacts informels</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Favoriser la convivialité.</li><li>• Obtenir des informations spontanées.</li><li>• « Prendre la température » de l'équipe.</li><li>• Sujet de nature urgente.</li></ul>
<b>Écrits (note, rapport...)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garder une trace.</li><li>• Officialiser la communication.</li><li>• Nombre important de destinataires.</li><li>• Pas besoin de réactions immédiates.</li></ul>
<b>Messagerie électronique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Besoin d'une réponse rapide.</li><li>• Garder une trace.</li><li>• Document en cours de finalisation.</li><li>• Précision dans l'information.</li></ul>





## ▶▶ Accès à distance facilité

- Mise en place de réseau virtuel privé (VPN )
- Adoption importante du Haut débit résidentiel
- Généralisation des bornes Wifi
- Utilisation de cartes 3G



## ►► Démultiplication des outils de mobilité

- PC portables
- Smartphones
- Tablettes tactiles





- ▶▶ Mise en place de l'intranet et des outils collaboratifs
  - Un précurseur : Lotus Notes (GroupWare)
  - Puis, des Intranets informatifs proposant des pages d'informations descendantes
  - Aujourd'hui, des Intranets collaboratifs intégrant les usages du Web 2.0 : SharePoint 2010
  
- ▶▶ Apparition de réseaux sociaux professionnels (au sein des entreprises)



## ▶▶ Démarrage du Cloud computing

- Hébergement des données et des applications informatiques sur Internet (le nuage).
- Accessibles depuis n'importe où, à partir de n'importe quel terminal.





## La bureautique s'intègre aux outils collaboratifs et s'héberge dans le Cloud

Documents et informations accessibles à distance

Sur son PC, son Smartphone ou sa Tablette tactile

En collaboration et partage avec d'autres personnes

Si possible, consultables depuis n'importe quel terminal public



- ▶▶ Un lieu unique pour une équipe, un projet, ... et donc la garantie d'une information à jour
- ▶▶ Des mails porteurs de liens vers ce lieu unique
- ▶▶ Des WorkFlows pour automatiser des traitements
- ▶▶ La possibilité de travailler à plusieurs à distance
- ▶▶ L'intégration de logiciels de réseaux sociaux en entreprise



- ▶▶ Contribuer à l'adoption de l'espace collaboratif par l'équipe
- ▶▶ Avoir un rôle moteur dans la publication d'informations utiles à la vie de l'équipe, tenir un agenda d'équipe, éditer des news, ajouter des liens « gain de temps », ...
- ▶▶ Gérer les documents de référence, co-rédiger des documents
- ▶▶ S'appuyer sur l'espace collaboratif pour les tâches classiques d'organisation, réservation, ....
- ▶▶ Gérer les groupes et autorisations d'accès
- ▶▶ Participer à des visioconférences





- ▶▶ 2 possibilités
  - Conférences téléphoniques
  - Visio-conférences



## ▶▶ Avantages

- ▶▶ Facile à utiliser et à organiser
- ▶▶ Les décisions peuvent être prises rapidement et certains problèmes traités immédiatement
- ▶▶ Permet la connexion, au niveau mondial, d'un grand nombre de pays
- ▶▶ Coût d'équipement faible

## ▶▶ Inconvénients

- ▶▶ Plus difficile de bien comprendre : on ne se voit pas
- ▶▶ Nécessaire de limiter le nombre de participants
- ▶▶ Qualité de la connexion téléphonique :
  - Risque de coupures téléphoniques
  - Mots « hachés », échos si plusieurs personnes parlent en même temps



## ▶▶ Avantages

- ▶▶ Tous les participants peuvent se voir en même temps, quelle que soit leur localisation géographique
- ▶▶ Les participants se sentent plus impliqués dans les discussions, la vidéo conférence leur permettant également de voir, partager et travailler ensemble sur les mêmes documents
- ▶▶ Peut être enregistré

## ▶▶ Inconvénients

- ▶▶ Nécessite de se familiariser avec la technologie et les « codes ».
- ▶▶ Certaines personnes n'aiment pas être filmées.
- ▶▶ Risques de coupures d'électricité, de baisse de tension, de déconnexion
- ▶▶ Peut nécessiter la présence d'un technicien pour intervenir en cas de besoin
- ▶▶ Nécessité d'avoir un Plan B



- ▶▶ Bien préparer la réunion en amont
  - Être factuel : des chiffres ; des faits.
  - Envoi de documents clefs avant la réunion : document synthétique.
  - Aspects logistiques : s'assurer que tout fonctionne.
  - Identifier un nombre maximal de participants.
- ▶▶ Faire connaissance avant
  - Si possible avoir eu l'occasion de se connaître physiquement avant.
- ▶▶ Durée de la réunion à distance
  - une durée pas trop longue (1 heure maxi).
- ▶▶ Des rôles clairement identifiés et répartis



# L'assistante est le point d'ancrage du manager et de l'équipe

28



- ▶▶ Créer le sentiment d'appartenance
- ▶▶ Rompre l'isolement
- ▶▶ Constituer l'équipe
- ▶▶ Instituer des rencontres régulières
- ▶▶ Créer des moments de convivialité
- ▶▶ Mettre à disposition les informations
- ▶▶ Veiller à la bonne maîtrise de l'utilisation des outils



## La communication interculturelle : le choc des cultures



# Faire face aux obstacles de la communication interculturelle

30



- ▶▶ L'ethnocentrisme
  - La Chine ou l'empire du milieu,
  - La Grande Bretagne et son empire « sur lequel le soleil ne se couche jamais »,
  - La France, mère des arts, des armes et des lois,
- ▶▶ La ressemblance
- ▶▶ La mauvaise interprétation
- ▶▶ Les stéréotypes
- ▶▶ La langue
- ▶▶ Les gestes, le non verbal



- ▶▶ Admettre qu'il n'y a pas de modèle culturel plus efficace qu'un autre.
- ▶▶ S'intéresser sincèrement à l'autre et à sa culture. La connaissance de l'autre est à la base de la communication.
- ▶▶ Adapter ses comportements selon le contexte culturel.



- C'est l'occasion de développer :
- Son rôle
  - Ses compétences
  - Sa visibilité

GO!



[www.cegos.com](http://www.cegos.com)