

# Les 4C : Co...Co...Co...Communication!

Voici quelques astuces pour assurer une communication optimale!

SPÉCIAL COVID-19

Développé par votre équipe Talent et Culture



## La communication fait la différence pour tous!

Voici les 4C de la communication :



### Calme

- Le stress naît devant l'inconnu, l'impuissance, l'imprévisibilité et l'insécurité. Or, il est normal, dans une période de crise d'éprouver du stress.
- Un bon leader doit **incarner le calme** dans ses interactions pour communiquer ce sentiment chez ses employés.
- Il vaut mieux **attendre** d'être dans cette bonne posture avant de communiquer ou, sinon, **déléguer** la communication à l'un des membres de votre équipe ou collègue.
- Retenez que votre attitude est **contagieuse**, tout comme le stress!

### Claire

Pour que le message soit compris par tous et sans équivoque :

- **Vulgarisez** l'information et rendez-la facilement accessible pour tous (tableau, gabarit, sommaire, phrases clés)
- Soyez **net et transparent** sur les problèmes tout en modulant que vous prenez soin de mettre en place une solution :
  - « Nous avons tel problème mais nous évaluons telle solution »
- **Répétez!** Répétez! Pour bien intégrer un message, il doit être répété entre 5 et 7 fois et dans différents mots.

### Constante

- La constance crée un effet de **sécurité** psychologique
- Instaurer une **routine** de communication qui fait la différence.
- Le fil de la communication ne doit jamais être rompu : elle doit se faire en continu, sur une base régulière.
- Un employé en télétravail ne bénéficie plus des communications **informelles** qui permettent de faire circuler l'information et qui créent un sentiment d'appartenance à l'équipe. Ne leur parlez pas uniquement pour transmettre vos commandes.

### Concise

- La concision est un mélange de « court et efficace ». Il s'agit d'**exprimer beaucoup** de choses en **peu de mots**.
- En période de crise, nous sommes tous submergés d'informations, souvent contradictoires.
- **Triez** l'information et communiquez ce qui est important de façon concise. Il vaut mieux se faire poser des questions que trop en dire.
- Attention à la surinformation! En contexte de crise, la bonne dose est de mise; faire particulièrement attention aux clavardages TEAMS qui peuvent rapidement créer cet effet.

## Les questions à se poser AVANT :

- La première question à se poser avant d'entrer en communication avec les autres est la suivante : « **Pourquoi communiquer?** », car la réponse se trouve souvent dans les intentions ou les objectifs!
- **CALME**
  - Est-ce que votre communication peut engendrer du stress?
  - Êtes-vous dans la bonne posture mentale?
- **CLAIRE**
  - Est-ce que la communication peut créer de la confusion?
  - Est-ce que le message est transparent?
  - Est-ce que le message sera compris de tous?
  - Avez-vous un document écrit en référence en appui?
- **CONSTANTE**
  - Avez-vous établi une routine de communication?
  - Prenez-vous le temps pour un bloc de communication informelle?
- **CONCISE**
  - Est-ce utile?
  - Quel est LE message le plus important que mon équipe doit retenir (si je pouvais n'en transmettre qu'un seul)?



## Le bon canal

- Assurez-vous de choisir le bon canal d'information.
- Si possible, communiquez en personne pour :
  - Rassurer
  - Être vu
  - Entendre et voir les réactions
  - Recevoir les questions ou les commentaires
- Il est à propos de communiquer par écrit pour :
  - Rendre disponible des références
  - Rappeler des informations
  - Pour insister sur les points clés du message
  - Pour formaliser un message
- Assurez-vous que la technologie supporte bien votre communication et ne crée pas d'interférences.
  - Portez une attention particulière aux « textos » qui peuvent être interprétés, manquer de contexte, etc.
- Sélectionnez le bon canal pour le public ciblé.



## Liens utiles :

- **STRESS ET ANXIÉTÉ EN TEMPS DE PANDÉMIE – ORHRI**
  - <https://ordrechha.org/ressources/dossiers-speciaux/covid-19/stress-anxiete-en-temps-de-pandemie>
- **COVID-19 ET COMMUNICATION DE CRISE : LES CONSEILS DE L'EXPERT SAMUEL LESSARD**
  - <https://www.infopresse.com/article/2020/4/1/covid-19-et-communication-de-crise-les-conseils-de-l-expert-samuel-lessard>
- **9 TRUCS POUR DEVENIR UN AS DE LA COMMUNICATION (ET EN TIRER TOUS LES BÉNÉFICES!)**
  - <https://www.jobboom.com/carriere/9-trucs-pour-devenir-un-as-de-la-communication-et-en-tirer-tous-les-benefices/>



## Votre référence:

- **N'hésitez pas à discuter avec votre partenaire d'affaire RH de ce guide**