

## TRANSITION NUMÉRIQUE


# COVID-19 : ACCÉLÉRATEUR MAJEUR DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES CABINETS

En cette période de pandémie qui bouleverse nos modes de fonctionnement, le télétravail s'est généralisé au sein des cabinets et entraîne de facto une vive accélération de leur transformation numérique. Si une adaptation de nos habitudes de travail et une réinvention de notre business model se sont imposées d'elles-mêmes, il s'agit là d'une occasion unique de modifier nos pratiques et de sortir grandis de cette crise.

### 10 conseils pour améliorer votre productivité et renforcer votre cohésion d'équipe malgré l'éloignement

#### 1 Disposez d'une to-do list béton pour organiser votre journée

Travailler de chez soi demande avant tout de l'organisation pour assurer une meilleure productivité. Vous devez aménager un espace de travail adapté (pratique et confortable), vous imposer des horaires pour gérer votre planning, vous fixer des objectifs clairs, faire une liste des différentes tâches que vous devez accomplir dans la journée.

 Vous pouvez pour cela vous créer une to-do list efficace : décomposez en plusieurs actions vos missions et projets, prioriser-les en fonction de l'ordre d'importance et du délai imposé, munissez-vous d'outils pour vous aider (Todoist, Trello, Tasks, Microsoft To Do...).

#### 2 Gardez le contact (à distance) avec vos collaborateurs et vos clients


La priorité absolue, même en télétravail, doit être accordée à l'humain. Car pour être agile, le cabinet doit avant tout être bienveillant pour éviter le sentiment d'isolement.

 Quelques conseils pour garder le contact à distance efficacement :

- ▶ Prévoyez des séances régulières d'échanges structurés avec vos collaborateurs pour garder l'esprit d'équipe à distance. Cela permet de réinventer une nouvelle forme de relations sociales ;
- ▶ Restez en contact avec vos clients, partagez des documents, des conseils, utilisez des canaux de communication préconisés pour assurer une continuité de services qualitatifs auprès de vos clients à distance ;
- ▶ Soyez vigilant sur votre communication écrite et orale avec vos collaborateurs et vos clients, et faites preuve de bienveillance, du fait de la situation inédite de COVID-19 qui peut être source d'angoisse.


#### 3 Réinventez votre management et transformez votre organisation

Si ce nouveau mode de management recourt à la technologie pour échanger, c'est le facteur humain, ici encore, qui le rend efficace et booste la performance. Pour optimiser votre management (à distance), nous vous proposons, à cet effet, une série de fiches thématiques pour vous aider à transformer votre organisation.

 Enrichissez votre relation de travail avec vos équipes et planifiez des temps d'échange récurrents (teams, slack...), de préférence par visio pour personnaliser au maximum votre relation, limiter le sentiment d'isolement et faciliter le partage d'informations.

#### 4 Restez interconnectés et échangez avec vos consœurs et confrères

Utiliser les applications de messagerie instantanée permet d'assurer la continuité des échanges avec vos consœurs et confrères.

 Ces bonnes initiatives permettent :

- ▶ d'éviter l'isolement et de rester interconnectés en échangeant avec vos consœurs et confrères ;
- ▶ de mutualiser vos bonnes pratiques face au confinement (seul on va plus vite, ensemble on va plus loin !)
- ▶ d'avoir des remontées terrain des anomalies pour corriger le tir rapidement au sein de vos cabinets.





## 5 Utilisez des outils collaboratifs pour recréer de la proximité

C'est l'occasion unique d'explorer et d'inventer de nouvelles modalités d'organisation et de relations à distance avec vos collaborateurs et vos clients pour recréer de la proximité. De nombreux outils collaboratifs (Visio, Skype, Trello, Teams et Slack) facilitent ainsi le travail collaboratif en permettant de recréer de la proximité.

- Quelques conseils pour assurer une bonne collaboration :
- ▶ Assurez une bonne diffusion de l'information : évitez la surabondance d'emails (un long email plutôt que plusieurs courts) et respectez un formalisme (objectifs, moyens, actions) ;
  - ▶ Privilégiez des réunions courtes, opérationnelles avec un ordre du jour ;
  - ▶ Définissez le meilleur usage pour chaque outil avant de communiquer : réservez le téléphone aux sujets importants ou planifiés, utilisez la messagerie instantanée pour chatter, la webconférence pour organiser des réunions en visio (partager votre écran, des documents) et les mails pour des sujets complexes qui doivent laisser des traces écrites.

## 6 Renforcez vos mesures de sécurité

Dans ce contexte très particulier, on constate un accroissement massif des cyberattaques. Les cybercriminels sont opportunistes et exploitent la pandémie actuelle et la crainte des télétravailleurs qui, face à l'urgence, sont moins méfiants et tombent parfois dans le panneau.

- Redoublez donc d'attention et renforcez vos mesures de vigilance en matière de cybersécurité pour ne pas tomber dans les pièges (faux sites de ventes de masques, appels aux dons, sites non officiels proposant l'attestation de déplacement...).

## 7 Développez vos compétences numériques et celles de vos collaborateurs

Et si vous profitez également de cette période de confinement pour développer vos compétences numériques et celles de vos collaborateurs ?

- Le Conseil supérieur et le CFPC se mobilisent pour mettre gratuitement à votre disposition, deux modules de formation e-learning, visant à favoriser l'acquisition de connaissances et de compétences sur la dématérialisation des documents et les espaces d'échanges sécurisés ;
- ▶ Et si vous souhaitez aller encore plus loin, épeluez la liste de MOOC, actualisée au fil de l'eau, à ne pas rater en cette période de confinement (bonnes pratiques du télétravail, compétences du manager à distance...).

## 8 Gérez votre communication de crise sur les réseaux sociaux

Vous vous posez certainement des questions sur la gestion de votre stratégie digitale et les bonnes pratiques à adopter en cette période de COVID-19. Les changements de modèle qu'elle induit, nécessitent d'adapter votre communication sur les réseaux sociaux pour mieux accompagner vos clients impactés par la crise sanitaire.

- S'il n'existe pas une approche unique pour organiser votre présence sur les réseaux sociaux en cette période particulière, il est néanmoins nécessaire de privilégier les contenus qui répondent aux besoins d'informations ou de réassurance de vos clients ou prospects. Référez-vous aux bonnes pratiques à mettre en place pour adapter votre stratégie de communication sur les réseaux sociaux.

## 9 Décompressez et libérez-vous l'esprit après une journée de travail

En cette situation complexe, il est nécessaire de déconnecter pour avoir des bouffées d'oxygènes, lâcher du lest et éviter l'anxiété.

- Pour cela, il existe de bons remèdes aux aléas du confinement :
- ▶ Faites du sport (à pratiquer chez vous), même dans un espace très réduit, avec ou sans applications, en pratique, il n'y a besoin ni de place, ni de matériel pour faire du sport.
  - ▶ Pratiquez l'autodérision et l'humour et découvrez les vidéos sur le confinement, repérées sur différentes plateformes pour relâcher la pression et garder le moral durant la crise ;
  - ▶ décompressez pour mieux vivre le confinement et éviter l'anxiété et le stress avec des idées d'activités permettant de donner du souffle à votre temps libre ;
  - ▶ Séparez vie privée et vie professionnelle pour faciliter un lâcher-prise en préservant l'équilibre entre votre sphère privée et professionnelle : respectez les règles de vie pour toute la famille, prévoyez des pauses, déconnectez (votre ordinateur, votre smartphone, vos réseaux sociaux...).

## 10 Restez chez vous

Vous l'avez observé, rester chez soi n'est pas incompatible avec le fait de travailler. Le plus important est de prendre soin de vous et de vos proches et de respecter les gestes barrières. Alors, si vous le pouvez, restez chez vous !

Eric Ferdjallah-Cherel, directeur des études  
Constance Camilleri, directeur de l'innovation