

## QUELQUES EFFETS SYSTÉMIQUES DU CONFINEMENT

Bien malin celui qui sait comment il faut faire, celui qui peut prédire avec certitude l'avenir, l'après confinement, ou comment aurait dû faire le gouvernement et autres...

Dans cet article je vais plus parler de ce que je ressens, ce que je vais mettre en place, en m'appuyant sur deux points importants pour moi :

- « Soit dès maintenant le monde que tu veux pour demain ».
- Comme je l'ai écrit dans mon livre paru en juin 2017 : nous sommes nés dans ce moment de transition entre l'ère industrielle et l'ère digitale et c'est à nous de la réussir. Aujourd'hui, je pense que ce virus vient accélérer ce moment de transition.

En fait, cet article est une série de petits articles. Vous pourrez ainsi les lire les uns après les autres, ou commencer par celui qui vous intéresse, ou par le milieu, ou la fin.

Vous pourrez lire :

- Un des sens que je vois du confinement
- Les effets systémiques et le monde de demain
- Les effets systémiques et ma part dans le monde de l'entreprise
- Les effets systémiques dans le monde de la santé
- Les effets systémiques avec la prolifération des Webinars
- Les effets systémiques du télétravail
- Les effets systémiques et les programmes de formation

### Un des sens que je vois du confinement

Alors que d'autres sont en première ligne pour nous soigner, pour nous permettre d'avoir nos produits de premières nécessités, de l'eau, de l'énergie, depuis mon canapé devant mon ordinateur dans mon petit village tranquille du sud de la France c'est très facile de critiquer de refaire le monde.

C'est sûr que de la part de nos gouvernements, j'aurais aimé une meilleure anticipation de cette crise sanitaire, une meilleure communication, une meilleure gestion de l'hydroxychloroquine et du Docteur Raoult, une meilleure gestion du matériel pour nos soignants et moins d'ego. Alors, ça devient facile de critiquer, de crier au complot et autres. Forcément, je le vis, aussi, à travers mon prisme, mon cadre de référence, quand j'accompagne une entreprise quand elle est en crise.

Quand je vois comment ce phénomène incompréhensible des personnes qui se sont ruées dans les magasins pour acheter du papier toilette. Quand je vois comment des imbéciles ont cassé

#### Efficacité et Performance Commerciales

des voitures du personnel soignant pour leur voler du matériel. Quand j'entends qu'il y a eu une augmentation des violences familiales. Que ce serait-il passé si on avait dit : tout le monde doit être équipé de masques mais nous n'en avons pas ? Cet adage qui dit « en période de guerre, la première victime est la vérité » semble être vrai.

Quand je vois comment des gens ont demandé anonymement à des personnels soignants de déménager car ils peuvent contaminer l'immeuble. Quand je vois comment des gens ont dénoncé à la police que telle personne est sortie 3 fois au lieu d'une à la place d'essayer d'échanger entre voisins. Je suis choqué. Nous sommes en guerre sanitaire c'est donc tous contre un et pas les uns contre les autres.

Quand je vois comment après 3 semaines de confinement des gens font fi des règles et décident de partir en vacances en province. Je doute qu'une bonne solution existe.

Alors, je préfère regarder ce que ce confinement crée par ailleurs et je vois trois mots :

**Patience** : oui, le confinement nous permet de visiter notre rapport à la patience. Attendre sans savoir, en étant simplement là car finalement il n'y a pas grand-chose de plus à faire et ce pas grand-chose in fine est essentiel à notre existence : être là, à soi-même, à ceux que l'on aime.

**Altruisme** : oui, ce confinement nous permet de prendre conscience que chacun à son niveau est important dans le chaînon humain, l'un sans l'autre, on n'est rien. Pour vivre, j'ai besoin de l'autre. C'est ensemble que l'on gagne, mais ici on ne gagne pas contre l'autre comme l'aime l'ère industrielle, on ne peut gagner que tous ensemble, où alors, il n'y aura que des perdants. On se confine donc aussi par solidarité.

**Economie** : oui, ce confinement nous a obligé à regarder nos économies et à voir comment je veux dépenser à l'avenir. **José Miguel Alvarado** coach systémique et aussi prêtre qui s'est formé avec moi au Chili, me rappelait l'étymologie du mot économie : l'art de bien administrer une maison. Serait-ce une poussée du destin ? En tout cas ça ne peut pas faire de mal.

### Qu'est-ce que ce confinement a créé par ailleurs?



Claude Arribas, Coach MCC ICF

#### Efficacité et Performance Commerciales

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claud.arribas@anse.fr - www.anse.fr  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

## Les effets systémiques et le monde de demain

Je crains que l'adage qui dit que « l'homme a besoin de grandes crises pour changer » soit une fois de plus la réalité. C'est dommage, je me pose la question : ne sommes-nous pas suffisamment intelligents pour changer sans passer par des crises ? Et finalement pour changer quoi ?

Pour ma part, je trouve que le changement qu'il faut opérer est simple et pourtant il est profond, et créera un basculement. Il suffit de rééquilibrer le curseur entre la valeur capital et la valeur humaine.

Cela peut paraître très intellectuel, mais pour le court terme ça veut dire quoi ?

Si aujourd'hui, je critique peu les actions du gouvernement demain je serai intransigeant sur les leçons qu'il va tirer de cette crise sanitaire :

- **Que va-t-il faire pour le système hospitalier ?** de la poudre de perlimpinpin ou répondre enfin aux demandes du personnel soignant ? Va-t-il regarder la santé comme une variable d'ajustement économique ou comme une valeur nécessaire pour l'homme ?
- **Va-t-il réellement revaloriser les salaires des personnels soignants ou une prime à la casse ?**
- **Va-t-il relancer la santé de proximité et arrêter les déserts médicaux ?** Si simplement il y avait eu une santé de proximité, je pense que la crise sanitaire aurait eu une autre évolution ?
- Et bien au-delà de la crise sanitaire les pays vont-ils se pencher entre eux sur la question essentielle : **qu'est-ce qui doit être national, européen, LATAM, mondial ?** L'enjeu n'est pas de devenir en totale autarcie enfermé seul, l'enjeu est bien de devenir autonome en interdépendance. Je m'aventure à citer le philosophe Alexandre Jollien : être libre ensemble. Sur quels produits de santé et autres, tous les pays doivent devenir autonomes pour ne plus dépendre des autres car justement cette autonomie nous permettra d'être réellement interdépendants ?

“L'ère industrielle soit le système capitaliste que nous avons créé est arrivé à sa limite. Par conséquent, quelle alliance entre démocratie, démocratie-participative et écologie pouvons-nous proposer pour quelque chose de meilleur au niveau mondial ?”

Claude Arribas, Coach MCC ICF

Bien sûr, ça ne se fera pas en 10 minutes, et j'apporterai ma pierre à cet édifice, et, si rien n'est fait et que l'on recommence comme avant pour ne relancer que la machine économique alors oui, je serai le premier à être dans la rue avec ou sans masque pour critiquer et faire humblement ma part pour faire bouger le curseur.

## Les effets systémiques et ma part dans le monde de l'entreprise

Ma part dans le monde de demain, elle commence dès maintenant. Elle commence dans ce que je sais faire : accompagner le monde de l'entreprise. Lui aussi, le monde de l'entreprise a sa part à jouer, et j'ai ma part à jouer dans le système entreprise. Des entreprises vont-elles continuer à faire comme avant ou sont-elles prêtes à faire des nouveaux choix qu'elles ne pouvaient même pas imaginer penser avant?

En relation de coaching, avec un client, nous sommes en parité, donc nous nous choisissons ensemble par rapport à nos valeurs et nos compétences pour grandir ensemble. Pour l'accompagner à penser autrement, à agir autrement, très certainement que je poserai des questions nouvelles pour lui permettre de passer à l'action autrement. Dans le sens de ce changement de curseur entre valeur capital et valeur humaine et qui engendre des actions nouvelles en profondeur, je poserai des questions comme :

- **Comment comptez-vous partager vos richesses ?** est-ce que ce sera différent d'avant ? Un changement ici peut avoir des répercussions systémiques simples qui engendreront des nouveaux systèmes de processus plus centrés sur la transparence, la confiance, l'équité, la solidarité.
- **Quelles actions vraies, pragmatiques, mesurables allez-vous mener pour l'environnement ?** Qu'est-ce que vous avez commencé ? Arrêtons d'en parler, arrêtons de faire des annonces marketing et faisons-le. Le confinement a créé moins de pollution, en Inde, ils revoient les hauteurs de l'Himalaya à plus de 200km à la ronde, ça faisait 30 ans que certains ne les avaient plus revues. Ça suffit non ?
- Sous-traiter en chine et ailleurs permet de faire du « pas cher ». Comme toujours le « pas cher » coûte cher, et là, il nous coûte très cher. Qu'allez-vous faire de différents ? **Allez-vous relocaliser dans votre pays ou payer plus cher vos fournisseurs ?** Là aussi n'est-ce pas une façon de rééquilibrer les mondes et l'interdépendance ?
- **Qu'avez-vous appris du télétravail ?** Qu'allez-vous garder ? Qu'allez-vous arrêter ? Le télétravail oblige à être plus précis, concis, plus vulnérable, plus confiant en l'autre, plus paritaire, plus en posture de circularité et non en posture de polarité.
- **Si aujourd'hui les indicateurs de mesure sont centrés vers la finance, le capital, qu'en sera-t-il demain ?** Une réflexion a-t-elle été initiée pour créer des nouveaux indicateurs ? Ce changement peut paraître simple mais il a une conséquence de premier ordre. En effet, les entreprises qui ont positionné le curseur trop proche vers la valeur capital chaque fois qu'elles ont une décision à prendre et qu'elles hésitent sur un choix, le choix qui l'emporte est toujours celui qui permet d'augmenter la valeur capital. Rajouter d'autres éléments à la valeur capital crée tout simplement un

### Efficacité et Performance Commerciales

changement de paradigme. Ce nouvel indicateur est à inventer. Monsieur Antoine Frerot, PDG de Veolia, 171000 salariés, le résume très bien quand il dit « *la suite de la démarche sera de mettre en place des indicateurs de performance, aussi bien financiers que sociaux, sociétaux ou encore environnementaux pour chacune des cibles dont nous souhaitons servir les intérêts : les actionnaires, les salariés, la préservation de la planète, etc.* »

Peu importe comment mes questions seront perçues, certaines organisations ne voudront pas ou plus de moi, peu importe, je ne peux plus être complice d'un système qui est arrivé à bout. Simplement, je sais que des organisations me demanderont de les accompagner pour réussir leurs transformations car ils sont en chemin et d'autres prendront conscience qu'il peut exister d'autres chemins.

## Les effets systémiques dans le monde de la santé

**Evelyn Muñoz** Directrice d'Anse Chili est très impliquée dans le monde de la santé. Dès que le virus est arrivé, avant même que les confinements se mettent en place elle m'a immédiatement signalé, les répercussions que cela aurait sur le personnel en première ligne et les autres.

Nous avons donc offert gratuitement nos services de coaching systémique aux cliniques. Nous avons commencé au Chili, puis Espagne et la France. In fine, dans le monde de la santé, il n'y a pas de différence culturelle. L'impact est le même quelque soit le pays.

Après 10 jours, nous avons été marqués par le fait que certaines personnes du personnel soignant au-delà du besoin d'échanger avait besoin d'un espace, d'une écoute qui justement ne venait pas du monde de la santé. Ils ont besoin de confidentialité et de ne pas se sentir jugés. J'ai pris conscience que les valeurs d'une profession pouvaient être pesantes.

Nous avons aussi été marqué par le fait que le personnel intermédiaire et le personnel administratif était à la fois rempli de doute, de culpabilité et de besoin d'agir, de prendre des décisions claires, précises, au service du soignant.

Après 3 semaines, surtout en Europe, nous avons moins d'appels du personnel soignant car il est certainement exténué, robotisé, vidé, nous avons plus d'appel du personnel administratif qui commence à penser à l'après. C'est encourageant car ils pensent à l'après.

Avec Evelyn et l'équipe de coachs systémiques qui nous entourent, nous nous sommes engagés à être présents plusieurs mois après la fin du COVID. Je remercie tous les coachs systémiques que j'ai formés en France, en Espagne et au Chili qui se sont portés généreusement volontaires. Nous représentons un groupe de plus de 100 coachs prêts à répondre au monde de la santé.



**Contactez-nous pour des Séances Gratuites de  
Coaching Systémique pour le Monde de la Santé**

### Effacité et Performance Commerciales

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : [claud.arribas@anse.fr](mailto:claud.arribas@anse.fr) - [www.anse.fr](http://www.anse.fr)  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

## Les effets systémiques avec la prolifération des Webinars

Avant d'expliquer ma perception sur les webinars, il me paraît important de préciser mon cadre de référence au sujet du coaching.

Nous sommes dans cette phase de transition entre l'ère industrielle et l'ère digitale. Pour faire un rapide raccourci, l'ère industrielle c'est une ère de la hiérarchisation, du pouvoir descendant du contrôle, du process, de l'information, de l'avoir. Comme j'aime dire « à force d'aller à l'est, on rencontre l'ouest ». L'ère industrielle arrive à ses limites. De ces limites naît l'ère digitale certainement pour combler un vide. L'ère digitale est plus l'ère du réseau collaboratif, du pouvoir délégitif, de la parité, de la confiance, de la vulnérabilité, du partage de l'information, de l'être.

Le métier de coaching a vraiment commencé à se développer dans les années 1995-1998 c'est-à-dire au moment de l'arrivée d'internet donc de l'ère digitale. Le métier du coaching est issu des valeurs de l'ère digitale.

Avec le confinement, il y a une prolifération d'offres gratuites ou payantes de webinars. En tant que conférencier, je suis sollicité pour réaliser des webinars sur Zoom ou autres. Je me suis rendu compte que le format était toujours le même. Le conférencier, en l'occurrence moi, vient parler d'un sujet pendant 30-45 minutes et ensuite il y a 15-30 minutes d'échanges. On pourrait croire que l'on est dans le partage d'information de l'ère digitale, et bien je me suis rendu compte que pas du tout. En fait, l'intervenant quand il parle de son sujet, il fait à juste titre son show, il montre ses muscles. C'est-à-dire qu'il est dans la posture très hiérarchique de l'ère industrielle. Ensuite, on constate que dès qu'arrive le moment d'échange et des questions – réponses, le nombre de connexions baisse. J'en conclus que soit je suis soporifique et c'est normal que les gens partent, soit les gens viennent consommer de l'information et quand ils l'ont eue, ils partent. Conclusion ce type de webinar est totalement de l'ère industrielle.

J'ai donc décidé de faire totalement différent : je me présente au début, je redonne mon cadre de référence du coaching comme je l'ai cité au-dessus en moins de 8 minutes et ensuite pendant 1h ou 2h, nous échangeons sur les thèmes que les participants voudront, j'ai appelé ce type de Webinar : **Webinar à thème OPEN.**



**“Webinars à thème OPEN.**

La parole est libérée, circulaire, en parité, chacun peut apporter à l'autre, ainsi, ensemble nous grandissons. Mon rôle est de créer un espace, un creuset de croissance pour l'ensemble des participants y compris moi. Je ne fais que mon métier de coach systémique.”

Claude Arribas, Coach MCC ICF

J'en ai réalisé un pour Sinergia un groupement de coachs du Costa Rica, tout le monde a pris du plaisir. C'est ainsi que le groupe a répondu par exemple à une demande de Samantha au sujet d'une offre qu'elle avait du mal à formuler, une relation de coaching s'est créé quand Gustavo a posé la question suivante : « que dois-je faire dès à présent pour préparer un futur meilleur ? ». C'est peut-être ma meilleure téléconférence ou télécoaching.

J'ai proposé de faire un peu différemment à une entreprise qui voulait un coaching d'équipe par télétravail en équipe. J'ai proposé que pour ce sujet précis, la personne porteuse du sujet exprime sa demande et ses enjeux au travers d'une vidéo de 3-4 minutes qu'elle peut facilement réaliser chez elle. Ensuite avant la réunion, chacun a pu visionner la vidéo et j'ai accompagné l'équipe sur les actions à mettre en place. Résultat : un gain de temps et la personne qui a exposé son enjeu a dit : « ça m'a obligé à bien poser les enjeux et du coup on a tous été plus efficaces ».

Je vous propose donc en Français et en Espagnol deux webinar à thème Open :



**Cliquez ici pour participer avec Claude au Webinar à thème Open  
Par Zoom en Français le mercredi 22 avril (10h Paris)**



**Clic aquí para participar en el Webinar de tema OPEN con Claude:  
Zoom en Español, miércoles 22 de abril (10h de Chile / 16h de Madrid)**

**Efficacité et Performance Commerciales**

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claude.arribas@anse.fr - www.anse.fr  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

## Les effets systémiques du télétravail

Vive le télétravail (je parle ici des métiers qui peuvent le faire) car il va dans le sens de la dépollution, il va dans le sens d'une autre liberté, d'une décentralisation, d'une ouverture vers la nature car les gens auront moins besoin d'être centrés sur les grandes villes. D'ailleurs les pouvoirs publics devront adapter leur choix. Imaginons que le télétravail se développe et que les gens décident de quitter les grandes villes avec un retour « à la campagne ». Automatiquement cela va engendrer un retour à la nature, donc une réalité face à la notion du temps car la nature sait nous rappeler qu'il faut savoir laisser le temps au temps. La patience va se développer. Il y aura aussi besoin d'hôpitaux de proximité, et autres services publics qui devront se décentraliser. C'est sûr qu'internet sera très aidant mais dans la santé par exemple et d'autres domaines, la présence de l'être humain est indispensable, et il faudra réadapter l'offre à la demande.

Le télétravail change aussi le rapport face à la hiérarchie, il est plus délégitif, la confiance devient nécessaire, les messages et les décisions doivent être plus précis, clairs, mesurables. Peut-être qu'enfin, la réunionites aigue va disparaître

A Toulouse, nous avons transformé la supervision systémique collectif présentiel en supervision systémique collective online et comme le dit si justement **Jean-Yves Reynaud**, Coach Systémique : il manque juste l'odorat.

Oui, il a raison, il manque la présence physique, la chaleur humaine, il y a une perte du lien, il manque ce petit regard qui fait la différence, ce petit clin d'œil qui apporte de la légèreté, ce moment d'échange entre les moments de travail, ce moment qui crée l'appartenance, qui crée l'intuition, qui crée l'irrationnel, ce moment de repos.

L'absence du collectif peut créer un vide, qui déshumanise.

Alors, oui, il faut déjà préparer l'après avec des moments pour recréer cette appartenance, ce lien, celui qui nous a manqué tout en gardant les avantages du télétravail. Ces moments ne peuvent plus être comme la réunion d'avant, ils seront forcément différents. Je pense que dans un premier temps, il y aura urgence de recréer du lien dans l'ensemble de l'organisation. Ce lien sera d'autant plus fort, si on le crée tous ensemble, dans la même salle, pour repenser la nouvelle organisation, les nouveaux objectifs, les nouveaux indicateurs de mesure car peu de gens voudront revenir comme avant. On sait tous que refaire du comme avant, c'est forcément voué à l'échec collectif. Et si le télétravail se développe, il sera alors nécessaire pour l'organisation de recréer ce type de rencontre régulièrement.

Forcément, je vois cet après, à travers mon prisme, et je prêche certainement pour ma paroisse, si le coaching systémique d'organisation commençait à être de plus en plus demandé, il va le devenir encore plus.

Je vous invite à relire un article que j'ai écrit il y a plusieurs mois sur le coaching d'organisation.



**Cliquez ici pour accéder à l'article :  
Coaching Systémique d'Organisation**

**Efficacité et Performance Commerciales**

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : [claudе.аrribas@anse.fr](mailto:claudе.аrribas@anse.fr) - [www.аnse.fr](http://www.аnse.fr)  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

## Les effets Systémiques et le Programme de FormAction

Pour moi, ce confinement est aussi le moment de repenser ce qui marche très bien depuis des années et notamment le programme de formation au coaching systémique de l'école Metasysteme d'Alain Cardon que je développe depuis 2012 à Madrid et depuis 2019 au Chili.

### **“Tout faire par le virtuel peut-il être une solution ?**

Compte tenu de cette chaleur humaine nécessaire pour transférer à la fois des connaissances de l'ordre de l'avoir et de la posture philosophique de l'ordre de l'être, le tout virtuel, ne me paraît pas être la bonne réponse.”

Claude Arribas, Coach MCC ICF

Tout en respectant ce que nous développons au travers des compétences de l'ICF, j'ai repensé le programme en l'appelant Programme de FormAction. J'ai rajouté 25 vidéos qui représentent 4h30 de théories sur le mouvement Marketing-vente pour justement laisser l'espace uniquement au télécoaching afin que le programme devienne un véritable domaine de coaching qui permet à chacun d'en ressortir avec des plans d'actions pour atteindre ses objectifs avec des résultats extraordinaires. C'est parce que la personne le vit que ses clients ou équipe le vivront.

De même, avec l'avancée du groupe, je créerai des moments d'échanges et d'exercices virtuels. Allier les avantages du digital et du présentiel pour éliminer les inconvénients des deux approches prises séparément.

L'édition 2020 de Madrid bénéficie déjà de cette nouvelle approche et l'édition 2020 du Chili qui démarrera en juin ou juillet, selon les évolutions sanitaires, en bénéficiera aussi.



**Cliquez ICI**

**Programme de FormAction en Espagnol**

#### **Efficacité et Performance Commerciales**

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : [claudio.arribas@anse.fr](mailto:claudio.arribas@anse.fr) - [www.anse.fr](http://www.anse.fr)  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

Nous vivons une époque historique et au-delà des souffrances personnelles que le virus déclenche, je vois ce moment de basculement comme une opportunité de pouvoir participer et devenir un acteur sujet de ce moment unique que vit toute l'humanité.

Bien sûr ce n'est que ma perception depuis mon confinement, laissez-moi un message, je serai ravi d'avoir la vôtre.

Et si vous voulez avançons ensemble pour vous permettre de modifier votre curseur entre la valeur capital et la valeur humaine.

Et surtout laissez-moi aussi un message.



**Restez chez-vous.**

**Merci**

**Claude Arribas**  
**+33 682 69 70 83**  
**Copyright 2020**