

Gérer les biais inconscients et les microagressions dans le travail hybride et à distance

Informations sur l'étude de cas

Organisation : Hellenic EcoFashion Ltd.

Taille : 250 employé·es

Lieu : Grèce

Secteur : Mode durable

Contexte opérationnel

Hellenic EcoFashion Ltd. est une entreprise leader dans le secteur de la mode durable en Grèce. Elle produit des vêtements et des accessoires écologiques, en mettant l'accent sur l'approvisionnement éthique et les pratiques durables. La main-d'œuvre se compose de stylistes, de spécialistes du marketing, de personnel administratif et d'ouvrier·es. La transition récente vers un modèle de travail hybride, provoquée par la pandémie de COVID-19, structure le travail en ligne pour le personnel administratif et en présentiel pour les ouvrier·es.

Problème et opportunité

Le problème : la transition vers un modèle de travail hybride a révélé des problèmes sous-jacents de biais inconscients et de microagressions au sein de l'organisation. Les employé·es à distance, en particulier celles et ceux issu·es de minorités, ont déclaré se sentir marginalisé·es lors des réunions virtuelles et exclu·es des prises de décisions importantes. Les microagressions dans la communication virtuelle, telles que des commentaires désagréables et des plaisanteries déplacées, sont également devenues plus visibles.

L'opportunité : Cette situation a donné l'occasion à Hellenic EcoFashion Ltd. d'aborder ces questions de manière proactive, en promouvant un environnement de travail plus inclusif et plus respectueux. Les dirigeant·es de l'entreprise ont reconnu qu'une gestion efficace des biais inconscients et des microagressions pouvait renforcer l'engagement des employé·es, favoriser l'innovation et améliorer la productivité globale.

Ce qui a été fait

1. **Procéder à une évaluation approfondie :**
 - **Action :** Partenariat avec des consultant·es externes spécialistes de la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) afin d'évaluer de manière approfondie les pratiques actuelles de l'entreprise.

- **Exemple** : Des enquêtes, des groupes de discussion et des entretiens individuels ont été menés avec des employé·es pour identifier les biais inconscients et les microagressions.
2. **Mettre en place des programmes de formation** :
 - **Action** : Mise en place de programmes de formation obligatoires pour reconnaître et traiter les biais inconscients et les microagressions.
 - **Exemple** : Des ateliers interactifs et des modules d'e-learning ont été développés pour sensibiliser les employé·es à l'impact de leur comportement et à la manière de favoriser un environnement inclusif.
 3. **Formalisation de politiques claires et de dispositifs d'alerte** :
 - **Action** : Le règlement intérieur de l'entreprise a été mis à jour afin d'inclure des lignes directrices spécifiques sur la prévention et le traitement des microagressions et des biais inconscients.
 - **Exemple** : Des outils de signalement anonyme ont été mis en place et un comité DEI a été créé pour traiter les plaintes et en garantir le suivi.
 4. **Promouvoir une communication inclusive** :
 - **Action** : Élaboration de lignes directrices pour une communication inclusive dans les espaces virtuels, mettant l'accent sur l'écoute active, la participation équitable et un langage respectueux.
 - **Exemple** : Encouragement à l'utilisation d'un langage inclusif dans les e-mails et les réunions virtuelles, et formation à l'animation de discussions inclusives.
 5. **Appuyer la responsabilité des managers**
 - **Action** : Intégrer les objectifs DEI dans les évaluations des performances des managers et des dirigeant·es.
 - **Exemple** : Les managers ont été formé·es à identifier leurs biais et sont responsables de promouvoir une dynamique d'équipe inclusive.
 6. **Créer des réseaux de soutien** :
 - **Action** : Mise en place de groupes-ressources pour les employé·es (ERGs) afin de soutenir et défendre les employé·es sous-représenté·es.
 - **Exemple** : Des ERGs ont été lancés pour les femmes, les employé·es LGBTQ+ et les minorités ethniques, avec l'organisation de réunions régulières et la création d'un espace de partage d'expériences.

Résultats

1. Une meilleure compréhension des enjeux :

- **Résultat** : Les employé·es ont pris davantage conscience de leurs biais et de l'impact de leurs actions sur les autres. Les programmes de formation ont permis de mieux comprendre comment reconnaître et atténuer les biais inconscients et les microagressions.
- **Indicateurs de réussite** : Les enquêtes menées après les formations ont révélé une amélioration de 75% de la compréhension des enjeux liés à la DEI parmi les employé·es.

2. Amélioration du suivi des alertes :

- **Résultat** : La mise en place de politiques claires et de mécanismes de signalement a permis à un plus grand nombre d'employé·es de se sentir en sécurité lorsqu'ils et elles signalent des cas de biais et de microagressions.
- **Indicateurs de réussite** : Le nombre d'incidents signalés a augmenté dans un premier temps, ce qui indique une plus grande confiance dans le processus de signalement, puis a diminué à mesure que la culture d'entreprise s'améliorait.

3. Amélioration de l'engagement et de l'inclusion des employé·es :

- **Résultat** : La promotion d'une communication inclusive et la création de groupes d'expert·es ont contribué à créer un environnement de travail plus inclusif.
- **Indicateurs de réussite** : Les scores d'engagement des employé·es dans les enquêtes annuelles se sont améliorés de 20 %, avec des gains spécifiques dans le sentiment d'inclusion et d'appartenance.

4. Renforcement de l'engagement des managers :

- **Résultat** : Les managers se sont davantage engagé·es en faveur des objectifs de DEI, ce qui s'est traduit par une gestion d'équipe et des processus de prise de décision plus inclusifs.
- **Indicateurs de réussite** : Les évaluations de performance ont montré une amélioration des compétences des managers en matière de DEI, et les retours des employé·es ont mis en évidence des pratiques de leadership plus inclusives.

5. Impact positif sur la culture d'entreprise :

- **Résultat** : L'approche globale de la gestion des biais inconscients et des microagressions a favorisé une culture d'entreprise plus respectueuse et plus solidaire.
- **Indicateurs de réussite** : Le taux de rétention des employé·es a augmenté de 15 % et la diversité des nouvelles recrues s'est sensiblement accrue, ce qui témoigne d'un processus de recrutement plus inclusif.

Conclusion

En déployant des mesures ciblées pour lutter contre les biais inconscients et les microagressions, Hellenic EcoFashion Ltd. a non seulement amélioré sa culture d'entreprise, mais s'impose également comme une référence en matière d'inclusion dans le secteur de la mode durable. Ces initiatives ont permis à l'ensemble des employé·es, quel que soit leur lieu de travail ou leur origine, de se sentir valorisé·es et respecté·es, favorisant ainsi une équipe plus soudée et productive.