

Adapter les styles de communication pour un travail hybride et à distance inclusif

Informations sur l'étude de cas

Organisation : AthenaTech Solutions

Taille : 150 employé·es

Localisation : Athènes, Grèce

Secteur : technologies de l'information et développement de logiciels

Contexte opérationnel

AthenaTech Solutions est une PME technologique basée à Athènes, en Grèce, spécialisée dans le développement de logiciels pour des client·es de divers secteurs. L'entreprise emploie des développeurs de logiciels, des chef·fes de projet, des designers UX/UI et des équipes administratives. À la suite de la pandémie de COVID-19, AthenaTech Solutions a adopté un modèle de travail hybride, permettant à ses employé·es de travailler à distance et sur site en fonction de leurs missions et de leurs préférences. Le passage au travail hybride visait à offrir plus de flexibilité tout en maintenant la productivité et la collaboration.

Problème et opportunité

Le problème : La transition vers le travail à distance et hybride (THD) a mis en évidence des difficultés de communication au sein de l'entreprise. Les employé·es à distance ont indiqué se sentir exclu·es des discussions importantes et des processus décisionnels. Les différences de styles et de préférences de communication ont provoqué des malentendus et réduit la collaboration. Les pratiques de communication devaient être adaptées afin de garantir l'inclusion et une collaboration efficace dans l'environnement de travail hybride.

L'opportunité : AthenaTech Solutions a reconnu l'opportunité de relever ces défis en matière de communication de manière proactive. En adaptant ses styles de communication pour les rendre plus inclusifs, l'entreprise visait à améliorer l'engagement des employé·es, à renforcer le sentiment d'appartenance et à accroître la productivité globale.

Ce qui a été fait

1. Réalisation d'un audit de la communication :

Action : Le service des ressources humaines a réalisé un audit complet des pratiques de communication existantes afin d'identifier les lacunes et les domaines à améliorer.

Exemple : Analyse des canaux de communication, des formats de réunion et des processus de feedback au moyen d'enquêtes auprès des employé-es et de groupes de discussion.

2. Mise en place d'une formation à la communication inclusive :

Action : Formation de tous·tes les employé-es aux pratiques de communication inclusive.

Exemples : Organisation d'ateliers sur l'écoute active, les signaux non verbaux dans les environnements virtuels et la sensibilité culturelle. Une formation spécialisée a également été proposée aux managers pour pour animer des réunions virtuelles inclusives.

3. Formalisation des protocoles de réunions en ligne :

Action : Élaboration de protocoles standardisés pour les réunions virtuelles afin de garantir une participation équitable et l'inclusion.

Exemples : Mise en place de règles telles que la rotation des rôles d'animateur·rice, l'utilisation d'un format de tour de table pour garantir que chacun·e ait la possibilité de s'exprimer et l'encouragement à utiliser la fonction de chat pour contribuer. Veille à ce que toutes les réunions aient un ordre du jour clair et soient enregistrées pour les personnes qui ne peuvent pas y assister en direct.

4. Amélioration de la communication asynchrone :

Action : Augmentation de l'utilisation de la communication asynchrone pour s'adapter aux différents fuseaux horaires et horaires de travail.

Exemples : Utilisation d'outils de gestion de projet tels que Trello et de plateformes de communication telles que Slack pour les mises à jour et les discussions. Création d'un référentiel centralisé pour la documentation et les mises à jour du projet, accessible à tous les membres de l'équipe.

5. Création de boucles de feedback :

Action : Mise en place de boucles de feedback régulières afin d'améliorer les pratiques de communication de façon continue.

Exemples : Mise en place d'enquêtes mensuelles et de boîtes à suggestions virtuelles où les employé-es peuvent donner leur avis sur l'efficacité et le caractère inclusif de la communication en interne. Organisation de réunions trimestrielles pour répondre aux commentaires et discuter des améliorations à apporter.

6. Promotion d'une culture de transparence et d'ouverture :

Action : Encouragement de la transparence et de l'ouverture dans toutes les communications afin de renforcer la confiance et l'inclusion.

Exemples : Partage régulier des actualités de l'entreprise et des décisions stratégiques avec tous-tes les employé-es lors de réunions virtuelles réunissant l'ensemble du personnel. Encouragement des managers à donner l'exemple en matière de communication ouverte en partageant leurs expériences et en encourageant les questions.

Résultats

1. Amélioration de l'engagement des employé-es :

Résultat : Les pratiques de communication inclusives ont conduit à un engagement plus élevé des employé-es.

Indicateur de réussite : Les scores d'engagement des employé-es ont augmenté de 25 %, avec des améliorations spécifiques dans les domaines de la communication et de la collaboration.

2. Renforcement de la collaboration au sein des équipes :

Résultat : Les équipes ont fait état d'une meilleure collaboration et d'une diminution des malentendus.

Indicateurs de réussite : Les délais de réalisation des projets se sont améliorés de 20 % et les scores de satisfaction des équipes concernant la collaboration ont progressé de 30 %.

3. Augmentation de la participation aux réunions :

Résultat : Des protocoles standardisés pour les réunions virtuelles ont permis une participation plus équitable.

Indicateur de réussite : Les enquêtes ont montré une augmentation de 35 % du nombre d'employé-es estimant que leur voix était entendue et valorisée lors des réunions.

4. Plus grande flexibilité et meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée :

Résultat : L'amélioration de la communication asynchrone a permis une plus grande flexibilité.

Indicateur de réussite : Les employé·es ont déclaré avoir un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, avec une amélioration de 20 % des scores de satisfaction dans ce domaine.

5. Amélioration continue et adaptabilité :

Résultat : Des boucles de feedback régulières ont permis d'améliorer les pratiques de communication en continu.

Indicateur de réussite : Les ajustements continus basés sur les retours des employé·es ont conduit à des améliorations progressives, les évaluations trimestrielles montrant des progrès constants.

6. Renforcement du sentiment d'appartenance :

Résultat : Une communication transparente et ouverte a favorisé un sentiment d'appartenance et de confiance plus fort.

Indicateur de réussite : Les enquêtes menées auprès des employé·es ont révélé une augmentation de 30 % du sentiment d'inclusion et d'appartenance à l'entreprise.

Conclusion

En adaptant de manière proactive les styles de communication pour les rendre plus inclusifs, AthenaTech Solutions a réussi à relever les défis du THD. L'approche globale de l'entreprise a amélioré l'engagement, la collaboration et la satisfaction générale des employé·es. Ces efforts ont non seulement enrichi l'environnement de travail, mais ils ont aussi contribué à de meilleurs résultats pour l'entreprise, démontrant l'importance essentielle d'une communication inclusive dans un modèle de travail hybride.