

# La résolution de problème en THD

**“Les méthodes structurées de résolution de problèmes permettent aux équipes de suivre des étapes claires, ce qui est particulièrement utiles lorsque la collaboration s’étend dans plusieurs pays et implique d’harmoniser les styles de travail.**



## Introduction

Les équipes travaillant de façon hybride ou à distance font face à des difficultés propres à ce fonctionnement. Elles nécessitent de réfléchir aux meilleures façons de résoudre les problèmes rencontrés dans les contextes de travail hybride et à distance (THD). Ainsi, des approches et des méthodes structurées permettront aux équipes en THD d’aborder les difficultés rencontrées de façon collective et efficace. Ces méthodes aident à clarifier les situations et à éviter des malentendus, ce qui conduit à une meilleure communication, de l’innovation, et de la cohésion au sein des équipes distribuées.

# La résolution de problème en THD

Dans le THD, la distance physique peut ralentir les processus de prise de décision et être facteur de malentendus ou de sentiment d'isolement. Pour dépasser ces freins, il est important d'avoir des méthodes de résolution de problème claires.

Les méthodes structurées de résolution de problèmes permettent aux équipes de suivre des étapes claires, ce qui est particulièrement utiles lorsque la collaboration s'étend dans plusieurs pays et implique d'harmoniser les styles de travail. Les équipes peuvent ainsi décomposer les problèmes complexes en différentes étapes plus simples à gérer, affecter des tâches et suivre les progrès efficacement, que ce soit de façon synchrone ou pas.

Des temps institutionnalisés peuvent prendre la forme de « rituels » à suivre : un échange quotidien, des points d'étapes hebdomadaires, des temps de brainstorming dédiés... Ces rituels sont autant d'occasions pour les équipes de partager des informations, d'identifier des difficultés et de penser des solutions ensemble. Ils encouragent la transparence et la participation de tous les membres de l'équipe, en plus de créer une forme de routine qui permettra aux équipes en distanciel de se sentir plus liées, grâce à une entente mutuelle sur les objectifs et les missions à suivre.

# Déployer des méthodes de résolution de problème



Les pratiques suivantes permettent de limiter le risque de discrimination en THD et de créer un environnement propice à la résolution de problème.

## Distribuer la parole

Dans les contextes de THD, il est possible que certaines personnes dominent les discussions quand d'autres sont plus réservées ou moins à l'aise. Des rituels comme des tours de table où chaque membre de l'équipe s'exprime à tour de rôle ou l'utilisation d'outils participatifs permettront de faire entendre tous les points de vue.

## Utiliser un langage inclusif

Dans la résolution de problème, il arrive d'utiliser des expressions ou des formules qui sont involontairement excluantes. Par exemple, justifier une solution en disant « Nous avons toujours fait comme ça, c'est la tradition. » peut limiter le partage d'idées innovantes par des personnes ayant un point de vue différent. Des formulations neutres et inclusives pourront encourager les contributions créatives de toutes et tous.

## Assurer un accès égal aux ressources et outils

Faire en sorte que tous·tes les employé·es aient accès aux outils et informations nécessaires à la résolution de problème. Cela inclut de faire attention à ce que les personnes en distanciel aient accès aux mêmes ressources que celles en présentiel, comme des plateformes de collaboration et les documents pertinents. Un accès égal aux ressources permet de limiter le sentiment d'être exclu·e ou désavantagé·e.

## Prendre en compte les différents fuseaux horaires

Les équipes hybrides qui travaillent dans différents fuseaux horaires peuvent avoir des difficultés à se coordonner pour résoudre des problèmes. Faire tourner les horaires de réunions et laissant la possibilité de contribuer de façon asynchrone permettra de lever ces freins.

## Encourager les feedbacks

Après une session de résolution de problème, proposer à l'équipe de partager son avis sur la méthode. Qu'est-ce qui a bien marché ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ? Cette méthode permet de limiter certains biais et d'identifier les opportunités d'amélioration.

Le tableau suivant recense les principales difficultés rencontrées dans le THD et les solutions et les outils pour y répondre.

Défis rencontrés	Solution hybride	Solution distanciel	Outils
Moins de communication et d'interactions	Prévoir des jours en présentiel dédiés au travail en équipe	Utiliser des modes de communication asynchrones et planifier des points de suivi réguliers	Slack, Microsoft Teams, Loom, Asana
Retard des prises de décision	Dédier des réunions hybrides dédiées à la prise de décision	Utiliser des outils d'aide à la décision et de gestion de projets (par exemple, la matrice RACI)	Miro, Trello, Notion, Google Docs
Management des équipes	Des réunions d'équipe hybrides avec un ordre du jour précis et des prochaines étapes claires	Tenir des assemblées générales virtuelles et communiquer de façon claire les objectifs collectifs	Zoom, Google Meet, Confluence
Travail d'équipe et innovation	Encourager les sessions de brainstorming lors des jours en présentiel	Utiliser des outils digitaux pour les brainstormings	MURAL, Miro, FigJam
Cohésion des équipes	Organiser des séances de team building en format hybride	Organiser des team building en ligne et valoriser les réussites collectives	Donut (Slack), Trivia (Kahoot)
Équilibre vie pro/vie perso	Instaurer des horaires de présence collective en conservant de la flexibilité	Encourager le fait de poser des limites et le travail asynchrone	Clockify, RescueTime, Pomodoro

# Conclusion

Les méthodes de résolution de problèmes jouent un rôle crucial dans l'animation d'équipes en THD. Grâce à des approches structurées et des processus clairs, les équipes pourront résoudre les problèmes de façon efficace.



## Références

- "How to Lead in a Hybrid Environment" by McKinsey & Company  
<https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-organization-blog/how-to-lead-in-a-hybrid-environment>
- "How to Improve Problem-Solving Skills in Remote Teams"  
<https://superglue.games/how-to-improve-problem-solving-skills-in-remote-teams/>
- "Rituals: The Missing Link in the Hybrid Workplace" by Aquent  
<https://aquent.co.uk/blog/rituals-the-missing-link-in-the-hybrid-workplace/>