



Communication, rétroaction et gestion inclusive





Introduction

Dans une industrie en constant changement telle que l'industrie touristique, l'importance d'une communication efficace, de rétroactions constructives et de pratiques de gestion inclusives n'ont jamais été aussi cruciales. Les entreprises du secteur touristique sont confrontées à des défis uniques et variés en matière de main-d'œuvre.

Le gestionnaire représente le motif principal de démission révélé par plusieurs études, motif choisi par 50 %¹ des personnes répondantes à certains sondages. La communication, la rétroaction et le style de gestion font partie intégrante des éléments menant à une décision de départ auprès de nombreux travailleurs et travailleuses. Cet outil vise donc à vous aider à bonifier vos pratiques, toujours dans une lentille d'inclusivité.

« Les gens quittent un patron ou une patronne, pas une entreprise »

Communication

Communication transparente

- Renforcer la confiance et l'engagement du personnel par une communication ouverte et transparente concernant les initiatives EDI, les objectifs, les progrès et les défis.

Langage inclusif

- Contribuer à reconnaître et respecter les différentes identités en utilisant un langage approprié, respectueux et inclusif.

Canaux diversifiés

- Privilégier une variété de canaux de communication pour favoriser l'accessibilité. Ceux-ci incluent : les réunions, courriels, plateformes internes, médias sociaux, etc.

Écoute active

- Encourager l'expression d'opinions et de préoccupations au sein de vos équipes. Créer des espaces sécuritaires pour les discussions ouvertes.

Sensibilisation en continu

- Organiser des séances de sensibilisation à l'EDI régulièrement.

¹ <https://www.inc.com/marcel-schwantes/why-do-people-really-quit-their-jobs-heres-the-entire-reason-summed-up-in-1-sent.html>





EXEMPLE

Contexte : un gestionnaire de gîte touristique souhaite renforcer la confiance et l'engagement de son personnel en matière d'EDI.

Situation : Le gestionnaire organise une réunion mensuelle avec ton équipe pour discuter des initiatives EDI, des objectifs de sensibilisation et des progrès réalisés. Il partage ouvertement les défis auxquels l'équipe est confrontée et encourage les membres à contribuer avec leurs idées pour trouver des solutions créatives et améliorer l'environnement de travail.

Impact : Cette communication transparente renforce la confiance entre le gestionnaire et les membres de l'équipe, en montrant un engagement authentique envers l'EDI. Les discussions ouvertes permettent au personnel de se sentir valorisé et impliqué, et la sensibilisation continue maintient les enjeux d'EDI à l'avant-plan de la culture du gîte touristique.



BON À SAVOIR

Nos perceptions sont influencées, entre autres, par notre culture et nos expériences. C'est la raison pour laquelle l'écoute active est recommandée dans un contexte de diversité. Vous comprendrez ainsi les situations sans être biaisé par votre perspective culturelle, générationnelle ou encore de personne n'étant pas en situation de handicap.

Les clés d'une écoute active

- Adopter une posture d'empathie
- Porter attention au langage non verbal
- Écouter sans interrompre (pour comprendre et non pour répondre)
- Questionner en privilégiant les questions ouvertes
- Reformuler les propos pour confirmer votre écoute et votre compréhension, ainsi qu'amorcer la réflexion et le regard introspectif sur les propos.
- Confirmer ce que vous avez compris de l'ensemble de la conversation





Rétroaction

Rétroaction active	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une rétroaction constructive et spécifique encourageant le développement professionnel tout en évitant les préjugés, stéréotypes et biais.
Appréciation de la contribution	<ul style="list-style-type: none"> • Célébrer les contributions de tous les membres du personnel, en mettant l'accent sur les réalisations individuelles et collectives, en évitant les biais courants.
Encourager la diversité de perspectives	<ul style="list-style-type: none"> • Privilégier une variété de canaux de communication pour favoriser l'accessibilité. Ceux-ci incluent : les réunions, courriels, plateformes internes, médias sociaux, etc.
Rétroaction bidirectionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser un échange ouvert entre les membres du personnel et la direction, où tous et toutes peuvent donner et recevoir de la rétroaction.



EXEMPLE

Contexte : La directrice d'une organisation touristique souhaite encourager le développement professionnel de son personnel, tout en reconnaissant leurs contributions.

Situation : Après une séance de formation pour le service à la clientèle, la directrice fournit une rétroaction individuelle à chaque membre de l'équipe. Elle en profite pour souligner les points forts et identifier les domaines à améliorer, ainsi que les moyens pour y parvenir. Pour Myriam, qui a longtemps été éloignée du marché de l'emploi dû à ses antécédents judiciaires, cette rétroaction est d'une aide précieuse. La directrice prend soin de présenter les choses de façon constructive et d'écouter les idées du personnel sur les moyens pour améliorer certaines compétences. Après tout, ils et elles ont directement les pieds sur le terrain!

De plus, lors des réunions d'équipe, elle met en avant les réalisations individuelles et collectives, en évitant les biais et stéréotypes.

Impact : En fournissant une rétroaction personnalisée et constructive, la directrice montre un véritable engagement envers le développement de son équipe diversifiée. La reconnaissance des contributions renforce la motivation et le sentiment d'appartenance, créant un environnement où tous et toutes se sentent valorisés et encouragés.





Gestion

Leadership inclusif

- Incarner les valeurs de l'EDI pour montrer l'exemple et promouvoir l'inclusion dans les actions, les décisions et les interactions.

Formation continue

- Offrir des formations continues sur l'EDI à tous les niveaux de l'organisation, incluant les cadres afin de renforcer la sensibilisation, la compréhension et le leadership inclusif.

Recrutement équitable

- Appliquer des pratiques de recrutement inclusif.

Politiques et pratiques inclusives

- Réviser régulièrement les politiques et pratiques afin de garantir qu'elles favorisent l'équité et l'inclusion.

Mentorat et parrainage

- Mettre en place des programmes de mentorat et de parrainage pour soutenir le développement professionnel du personnel issu des groupes sous-représentés.

Évaluation régulière de sa posture

- Évaluer régulièrement les progrès en matière d'EDI de l'organisation ainsi que sa propre posture en tant que leader.

« La décision la plus importante à prendre durant votre carrière est celle du choix du manager. Quand vous nommez la mauvaise personne à ce poste, rien ne pourra rattraper votre erreur. Rien du tout » ... « Ni les sodas gratuits en entreprise, ni le télétravail ne peuvent compenser la mauvaise gestion d'équipe. »

-Directeur de Gallup, Jim Clifton, Directeur de Gallup.





EXEMPLE

Contexte : Les copropriétaires d'un restaurant souhaitent améliorer leur recrutement et leurs politiques pour favoriser l'équité et l'inclusion.

Situation : Le restaurant met en place des pratiques de recrutement inclusives, notamment en revoyant les descriptions de postes ainsi que les canaux de diffusion. Également, les politiques internes sont révisées afin de s'assurer qu'elles favorisent l'équité et l'inclusion, incluant des clauses spécifiques sur la non-discrimination et l'accommodement.

Impact : Le recrutement équitable garantit que toutes les personnes candidates ont des chances égales. Les nouveaux canaux permettent de rejoindre des personnes issues de groupes sous-représentés et ajouter leur précieuse contribution à l'entreprise. Les politiques inclusives, quant à elles, renforcent la culture EDI de l'organisation, créant un environnement où le personnel peut contribuer pleinement et se sentir respecté.



EXERCICE

Lors de votre prochaine rencontre un à un avec un membre de votre équipe, appliquez ces principes pour améliorer votre écoute active. Laissez la personne s'exprimer, démontrez des signes verbaux et non verbaux d'intérêt, reformulez ses propos et synthétisez ce qui a été dit. À la fin de la rencontre, que remarquez-vous de différent de vos rencontres habituelles? Quels bénéfices avez-vous tirés de cette forme d'écoute ?

