

Guide de ressources pour diriger des équipes accueillantes et inclusives*

*en particulier lorsque l'on travaille à distance

Ce guide reprend les idées échangées lors de l'atelier du pôle d'équité au sommet 2025 à Montréal. Nous avons organisé ce que nous avons entendu en actions pratiques que vous pouvez intégrer dans vos pratiques quotidiennes de leadership et de travail d'équipe.

À qui s'adresse ce guide?

Tout le monde peut utiliser ce guide, mais il est spécialement conçu pour les chefs d'équipe et les personnes qui gèrent les membres de l'équipe dans le cadre du projet CapaCITY/É. Si vous guidez des personnes, ce guide est fait pour vous !

Comment utiliser ce guide ?

Ce guide suit les trois mêmes thèmes que ceux qui ont orienté les discussions de notre atelier : les outils et pratiques utiles, l'établissement de la confiance et du rapport, et la gestion des conflits. N'hésitez pas à passer à la section qui vous intéresse le plus.



1. Outils et pratiques utiles

Les questions posées pour ce thème ont suscité des discussions sur la manière dont nous communiquons et partageons l'information. Il en est ressorti plusieurs idées clés qui sont faciles à intégrer et qui peuvent contribuer à éliminer la confusion ou les malentendus, notamment la co-création d'accords sur la vitesse de communication, les délais de réponse et les plateformes de communication préférées.

Hygiène des courriels

- Ajoutez les heures de travail à votre signature de courriel pour définir les attentes en matière de disponibilité.
- Programmez l'envoi des courriels pendant les heures de travail afin de respecter les heures creuses des collègues.
- Utilisez « À » pour une action, « CC » pour une information complémentaire, et les @mentions pour vous adresser directement aux personnes.
- Établissez des attentes claires selon lesquelles les réponses instantanées ne sont pas nécessaires, sauf en cas d'urgence.
- Envisagez d'utiliser des calendriers d'équipe partagés pour indiquer les heures de travail, les fuseaux horaires et la disponibilité, en particulier pour les équipes distribuées.

Réunions

- Envisagez des réunions de 45 minutes au lieu de 1 heure pour réduire la fatigue et encourager la concentration.
- Prévoyez un temps de jasette sociale avant les réunions pour favoriser les liens.
- Utilisez des ordres du jour récurrents pour fournir une structure et une continuité.
- Envoyez les ordres du jour à l'avance et préparez les participants à l'avance.
- Faites tourner les animateurs et les preneurs de notes afin de partager les responsabilités et de développer les compétences au sein de l'équipe.

L'intégration des nouveaux membres du personnel

- Laissez aux nouveaux membres de l'équipe le temps de s'installer et de comprendre l'équipe et leur rôle.
- Créez un glossaire des acronymes couramment utilisés dans votre équipe ou votre projet.
- Dressez une liste des organisations, contacts et parties prenantes clés avec lesquels l'équipe travaille.
- Si possible, assignez un pair ou un mentor aux nouveaux membres du personnel pendant leurs premiers mois afin de soutenir leur intégration et de répondre aux questions informelles.

2. Établir la confiance et les relations

La confiance et le rapport se gagnent, ils ne s'exigent pas. Voici quelques pratiques partagées lors de l'atelier pour aider à établir une connexion intentionnelle et une sécurité psychologique, en particulier lorsque l'on travaille à distance.

- Prendre le temps de comprendre les besoins uniques et les préférences de communication de chaque personne.
- Commencez les réunions par une rapide prise de contact non professionnelle; une manière simple de montrer que vous vous souciez des autres.
- Faites tourner les rôles lors des réunions afin de favoriser l'appropriation commune et l'engagement.
- Programmez régulièrement des discussions virtuelles autour d'un café ou des moments de convivialité pour entretenir les liens.
- Créez des espaces sûrs où les gens peuvent exprimer leur désaccord ou leur incertitude sans crainte.
- Validez ouvertement l'expertise et les contributions des membres de l'équipe.
- Soyez conscient de votre propre pouvoir.
- Écoutez davantage, parlez moins.
- Demandez régulièrement un retour d'information sur la manière dont l'équipe et le lieu de travail peuvent s'améliorer.

3. Gérer les conflits

Les conflits sont inévitables dans le travail d'équipe, mais ce qui compte, c'est la façon dont vous y répondez. Les participants à l'atelier nous ont dit qu'il était important d'aborder le conflit rapidement, de se baser sur les faits, de faire preuve d'empathie et de rester calme. En cas de conflit, il convient de prendre en compte les éléments suivants :

- Abordez les problèmes rapidement, avant qu'ils ne s'aggravent.
- Concentrez-vous sur les faits et non sur les personnalités.
- Posez la question suivante : « Que puis-je faire pour nous aider à aller de l'avant ? ».
- Restez calme et réfléchissez à ce qui peut affecter la personne.
- Assumez vos erreurs et présentez des excuses si nécessaire.
- Utilisez des outils basés sur des scénarios et des techniques de gestion du changement pour surmonter les difficultés.



Prenez le temps de la réflexion

Diriger une équipe est un voyage permanent. Vous trouverez ci-dessous quelques questions à vous poser. Si vous souhaitez explorer ces questions avec quelqu'un ou si vous avez besoin de soutien, contactez le pôle équité. Nous sommes toujours prêts à vous aider à créer des équipes où chacun se sent valorisé et responsabilisé, y compris vous-même !

- Quand ai-je demandé pour la dernière fois un retour d'information honnête à mon équipe et comment y ai-je répondu ?
- De quelle manière mes propres habitudes ou préjugés peuvent-ils influencer la dynamique de l'équipe, pour le meilleur ou pour le pire ?
- Ai-je remarqué qui a tendance à s'exprimer et qui se retient lors des réunions ? Que fais-je pour modifier cet équilibre ?
- Comment est-ce que je gère les erreurs ou les conflits au sein de l'équipe ? Est-ce que je donne l'exemple de la vulnérabilité et de la responsabilité ?
- Comment est-ce que je soutiens le développement et le bien-être des membres de l'équipe au-delà de leurs tâches immédiates ?
- À quand remonte la dernière fois que j'ai fait de la place à l'incertitude, au désaccord ou à la prise de risque créative ?
- Ai-je créé des occasions pour les membres de l'équipe de diriger, de prendre des décisions et de définir notre orientation ?
- De quel soutien ou de quelles ressources ai-je besoin pour devenir un meilleur dirigeant ?