ABCi

ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Enquête sur la **communication interne inclusive**

Christine Donjean
Céline Faidherbe
Katja Werbrouck

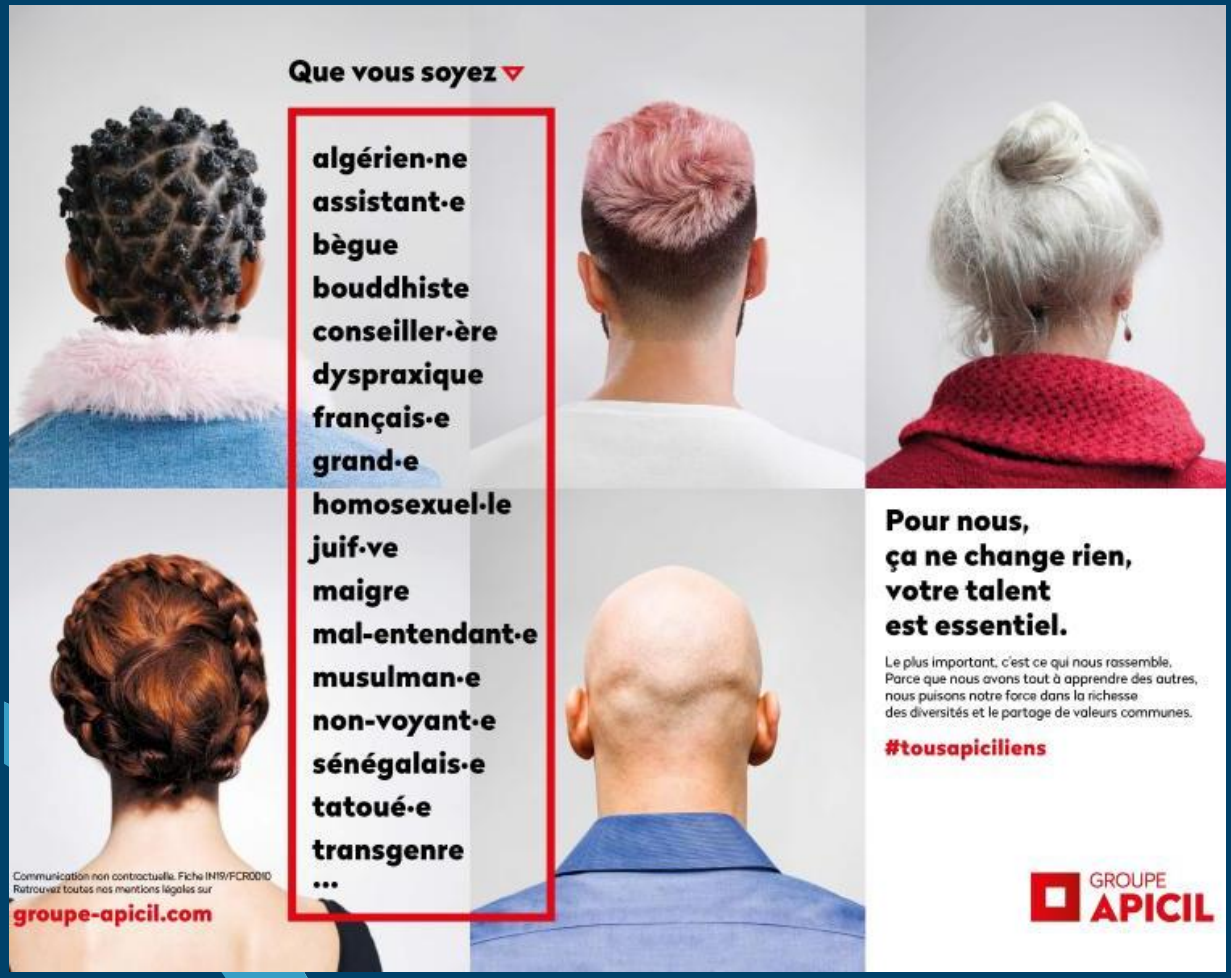
Qu’est-ce que le management de la diversité ?

Isabelle Barth
Directrice Générale de l'INSEEC

“Le management des personnes dans la valorisation de leurs différences respectives et celle de la mise en commun de ces différences.”

Pourquoi nous y intéresser mainenant?

- Le lieu de travail doit être le **reflet de la société**
- La diversité **favorise l'innovation**
- **La gestion de la diversité facilite la gestion du changement**
- La diversité permet une **perfomance collective**
- Pour être un **employeur attractif**
- Pour permettre une **gestion des RH durable**



ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

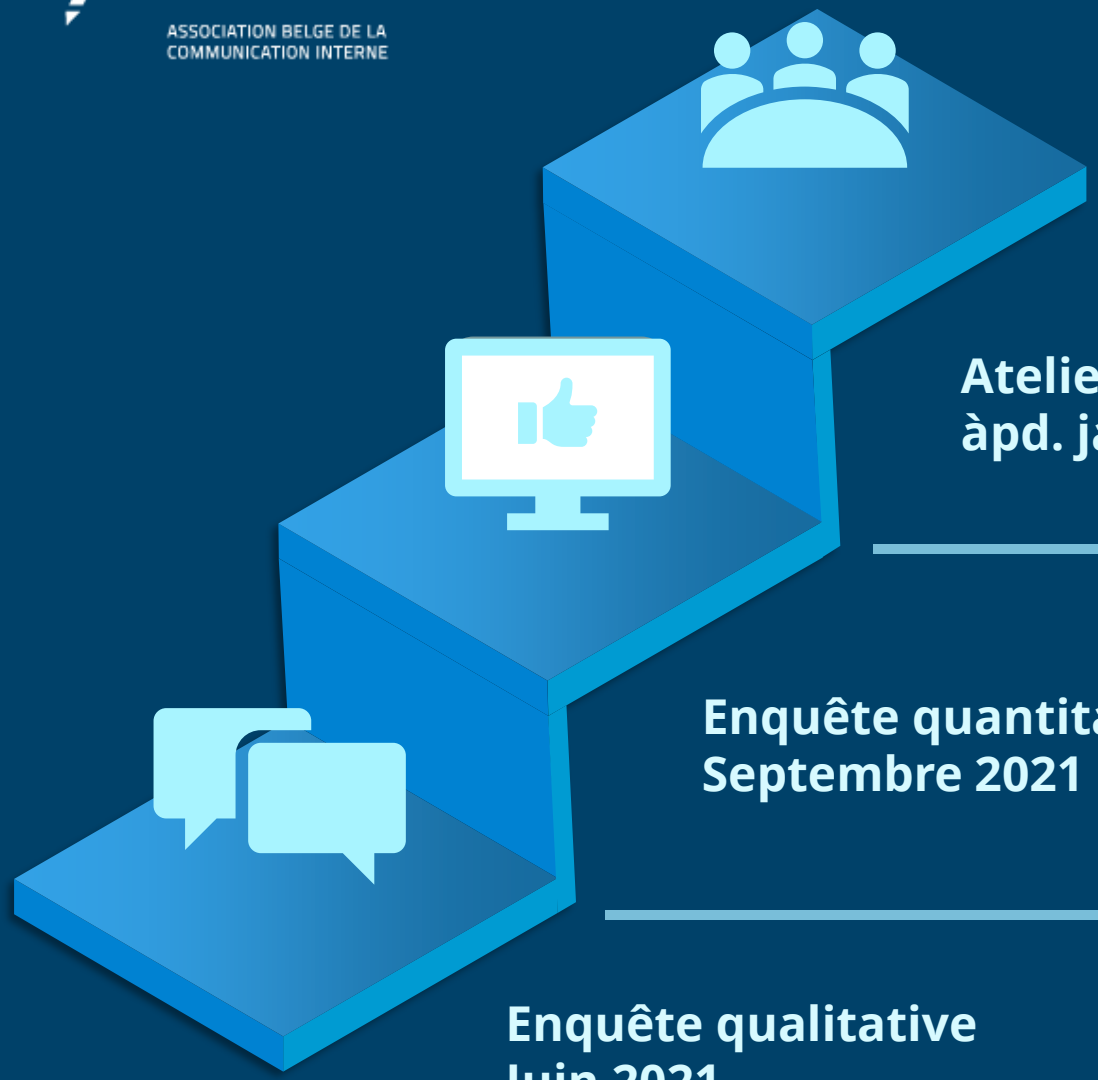
Qu’est ce que la communication inclusive?

Adopter une communication inclusive, c’est **diversifier les représentations** des femmes et des hommes, mais aussi des groupes minoritaires dans l’organisation, pour **ne pas les enfermer dans des rôles stéréotypés** et assurer la diversité réelle des représentations.

C’est refuser de perpétuer les préjugés et veiller à rendre la communication accessible à tous, sans aucune discrimination.

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Les différentes étapes de notre démarche



Ateliers et formations
àpd. janvier 2022

Enquête quantitative
Septembre 2021

Enquête qualitative
Juin 2021

8 CRITÈRES DE LA DIVERSITÉ DANS LES ORGANISATIONS

- GENRE
- HANDICAP
- AGE
- ORIGINES
- LANGUE
- OPINIONS
- SEXUALITÉ
- APPARENCE

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Conclusions enquête qualitative? 1/2

- Le **secteur public** est le plus impacté par les problématiques sociétales, surtout à BXL, depuis 20 ans :
  - Il est le pionnier en matière de gestion et de communication de la diversité
  - Il se distingue par la créativité et l'originalité de ses pratiques
  - La majeure partie des indicateurs de discrimination y sont adressés

- Il s'agit en priorité de pratiques internes, peu communiquées à l'extérieur
- Peu de connaissance théorique de la problématique et pourtant peu de recours à des expertises et compétences externes (triangle de velours inconnu)
- Il y a une corrélation évidente entre la présence d'un vrai service de communication interne et la gestion/communication de la diversité

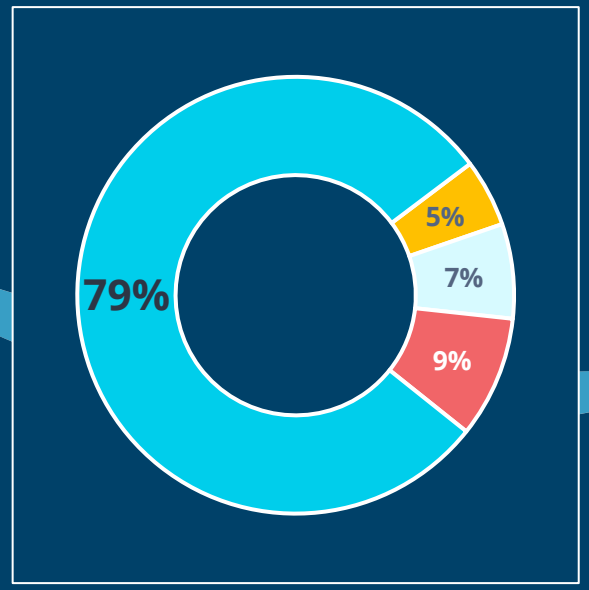
Conclusions enquête qualitative? 2/2

- La gestion et la communication de la diversité sont des compétences partagées entre RH et Communication interne
- Il y a une corrélation entre la démarche diversité et la démarche "valeurs" et intégrité
- Le SPF BOSA tente de sensibiliser les communicateurs fédéraux, avec des succès divers (ex. Guide de communication sous l'angle du genre)
- Pas de plate-forme d'échanges sur les pratiques de diversité à ce jour
- Attentes de formations et d'information en la matière (Associations de communicateurs ?)

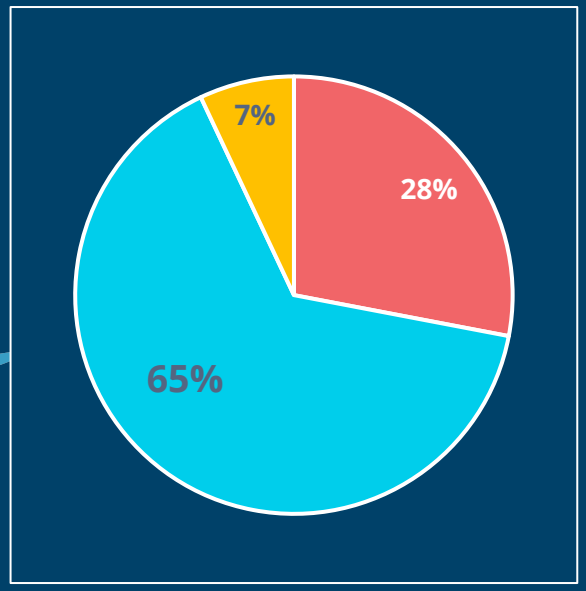
57 ORGANISATIONS PARTICIPANTES

Majorité d'organisations de grande taille et/ou publiques parmi les répondants

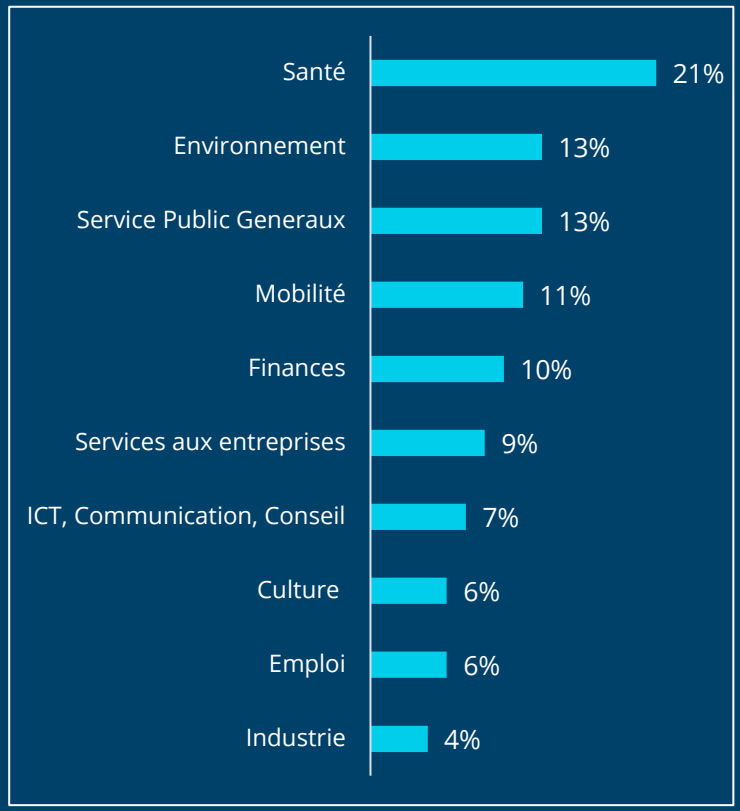
Taille



Secteur



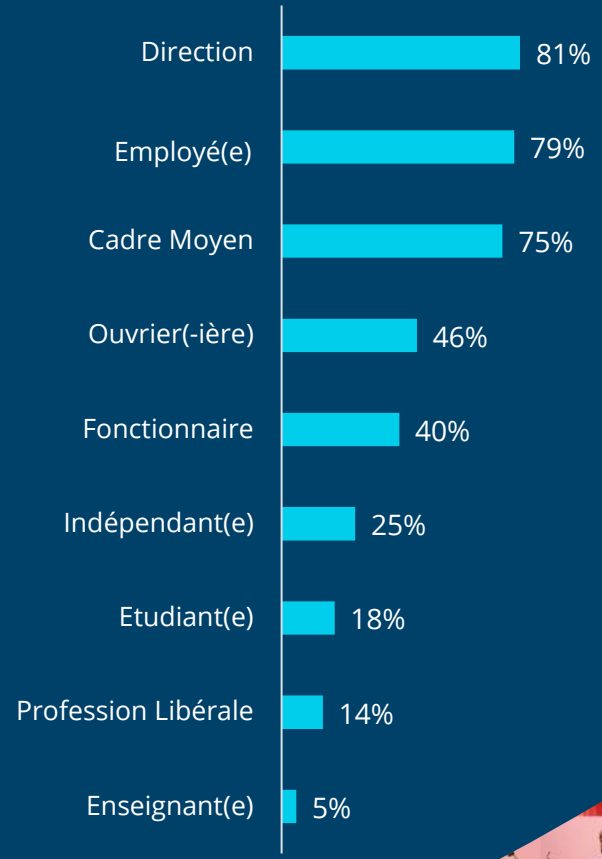
Branche



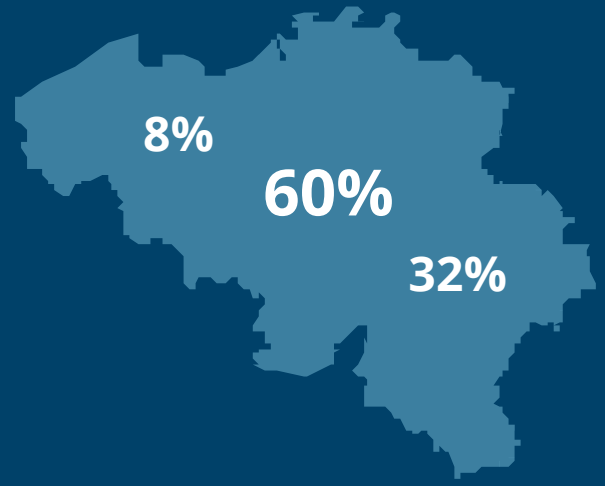
ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

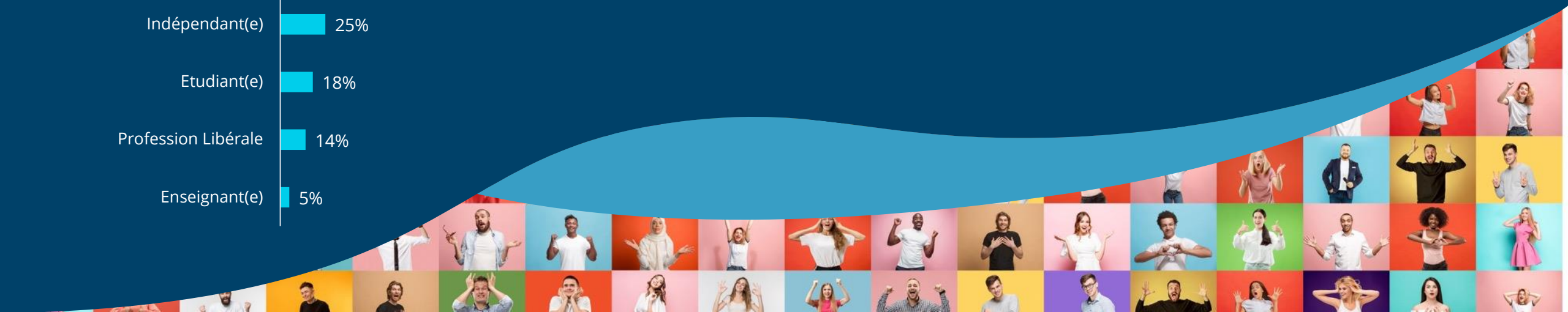
Bonne représentativité des secteurs d'activité

Fonction



Moyenne d'âge dans l'organisation



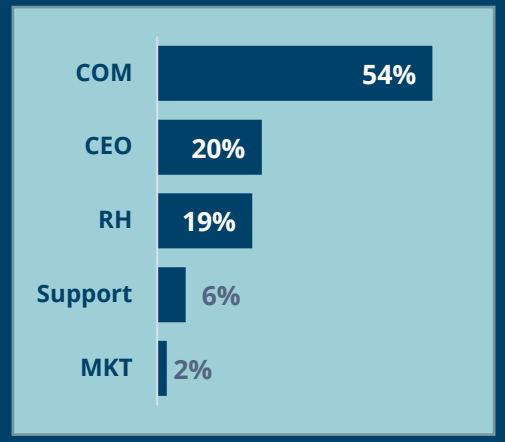


LE SERVICE DE COMMUNICATION INTERNE

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

95%

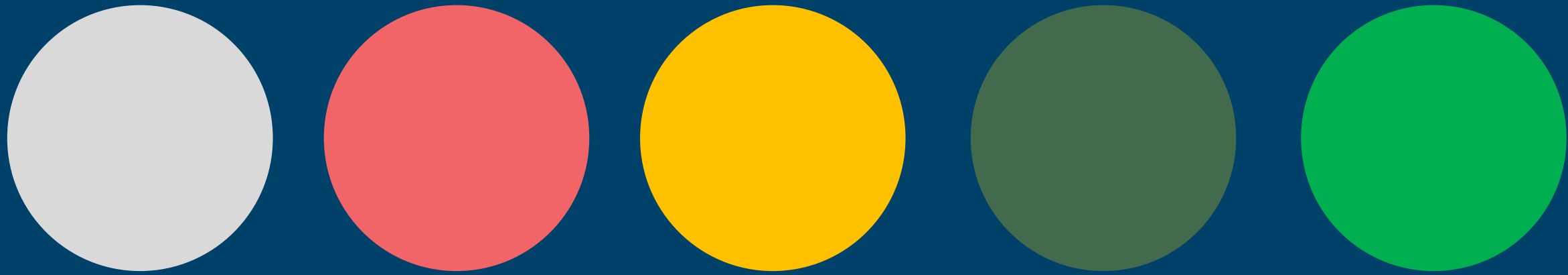
dédient des personnes
à la communication interne



- X 1 — 13%
- X 2 — 20%
- X 3 à 5 — 30%
- X 6 à 10 — 22%
- X 11 à 20 — 7%
- X 21 et + — 7%

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Pour chacun des 8 critères de la diversité, nous avons demandé comment ils étaient activés dans l'organisation



Je ne sais pas

Rien n'est réalisé

Directives pas activées

Activation informelle

Directives activées

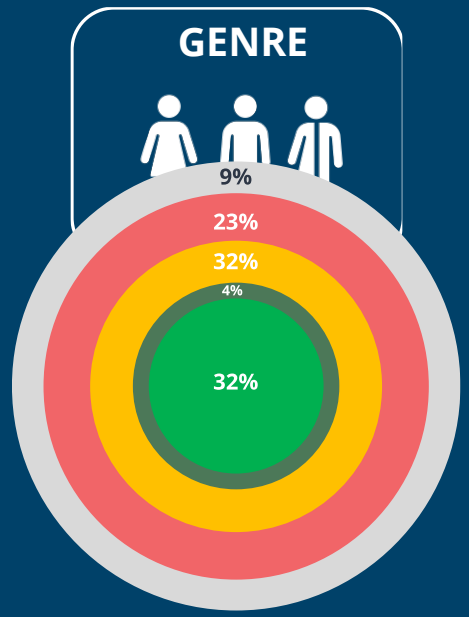
Je ne sais pas

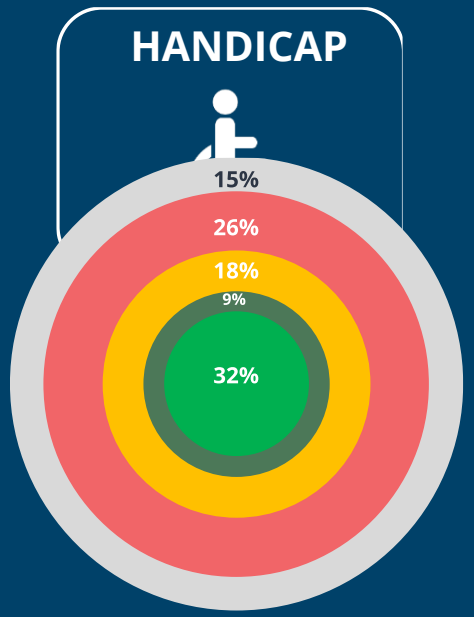
Rien n'est réalisé

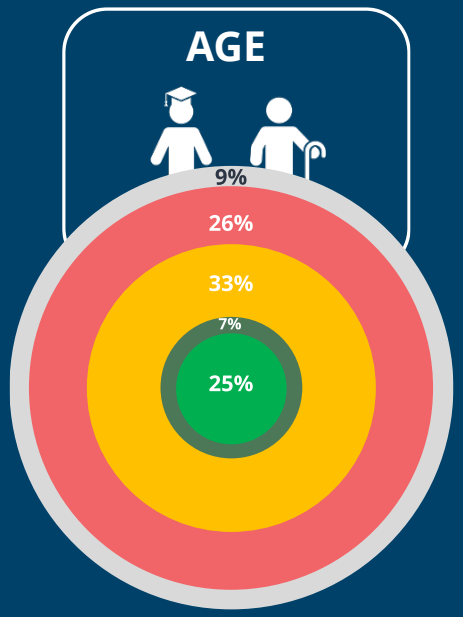
Directives pas activées

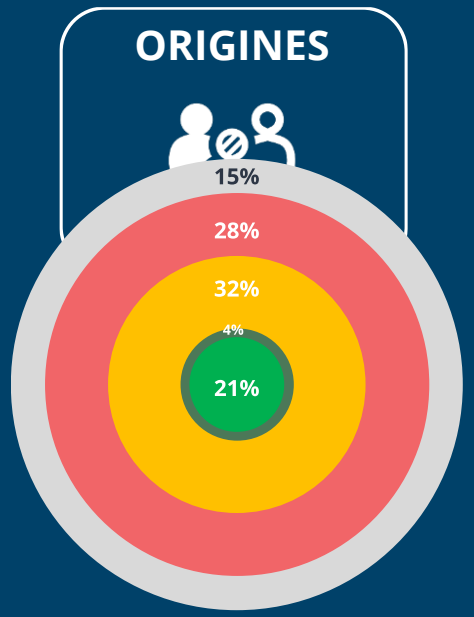
Activation informelle

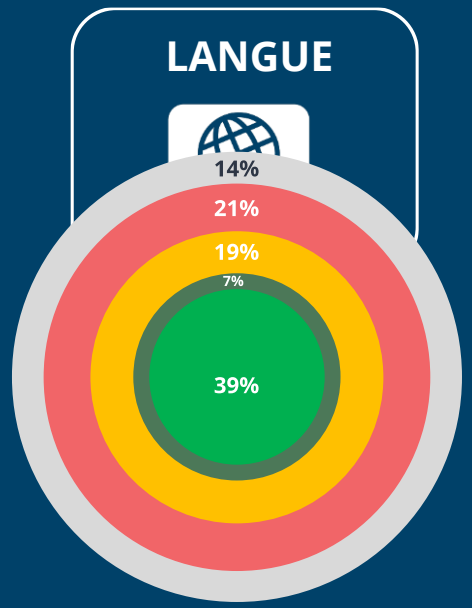
Directives activées

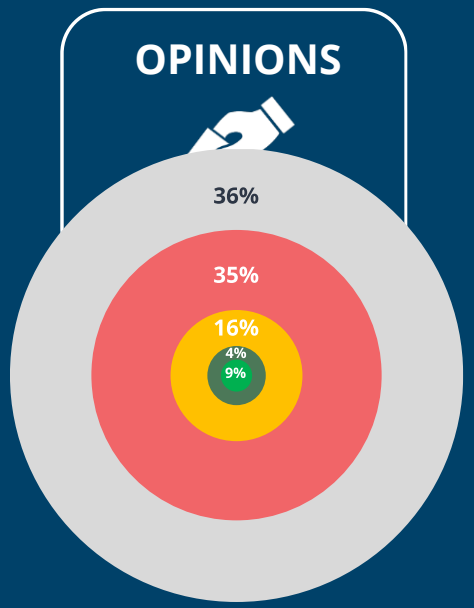


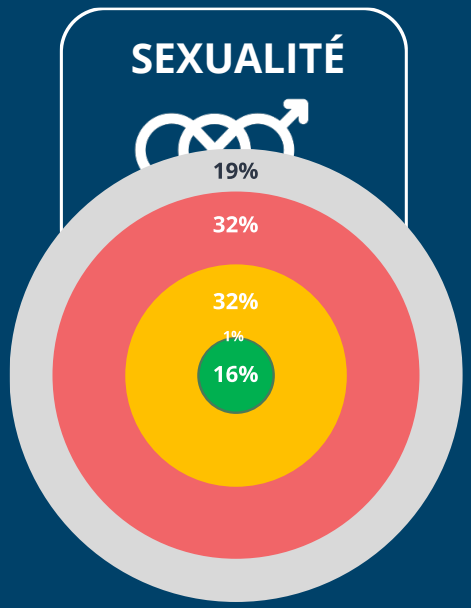


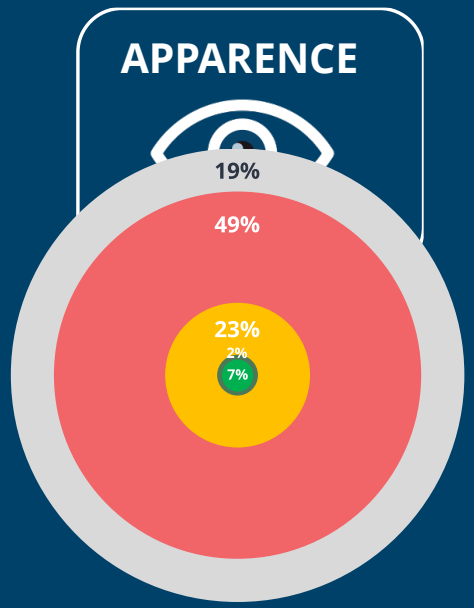








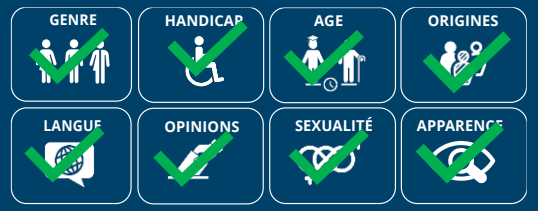
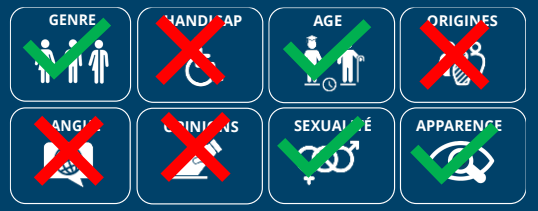




ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

1 organisation sur 2 prend en compte au moins un critère de diversité dans sa composition d'équipe. 1 sur 5 ne tient compte d'aucun critère

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

			
Composition du personnel	**26%**	**53%**	**12%**
Composition des Team Leaders	**21%**	**46%**	**16%**
Composition du Management	**19%**	**54%**	**19%**
Composition des organes de gestion	**16%**	**49%**	**23%**
Objectifs stratégiques	**12%**	**47%**	**23%**

% de prise en considération des critères de diversité au niveau décisionnel

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Les rôles formels en matière de diversité ne sont pas encore systématiques

Groupes de travail diversité	**54%**
Manager de la diversité	**40%**
Service spécifique diversité	**37%**

% oui au développement de pratiques organisationnelles.

Focus des formations essentiellement sur l'encadrement

Management	**40%**
Team Leaders	**35%**

% oui à l'organisation de formations pour des groupes spécifiques

Aujourd'hui, très peu de mesure de la diversité au sein des organisations

Enquêtes en matière de diversité

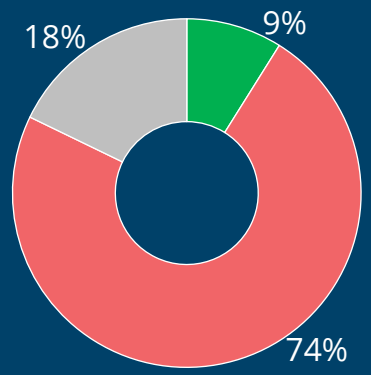
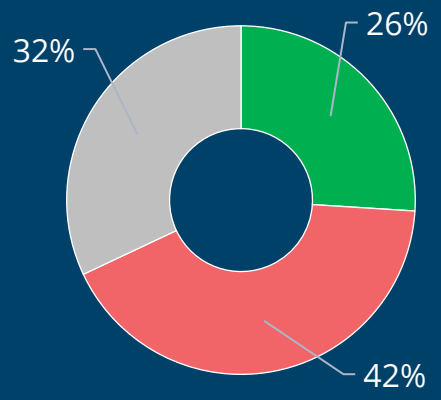
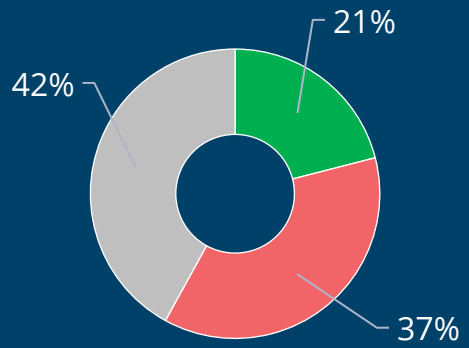


Tableau de bord en matière de diversité



Labels ou certificats en matière de diversité



ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Signes convictionnels

Pratiques religieuses

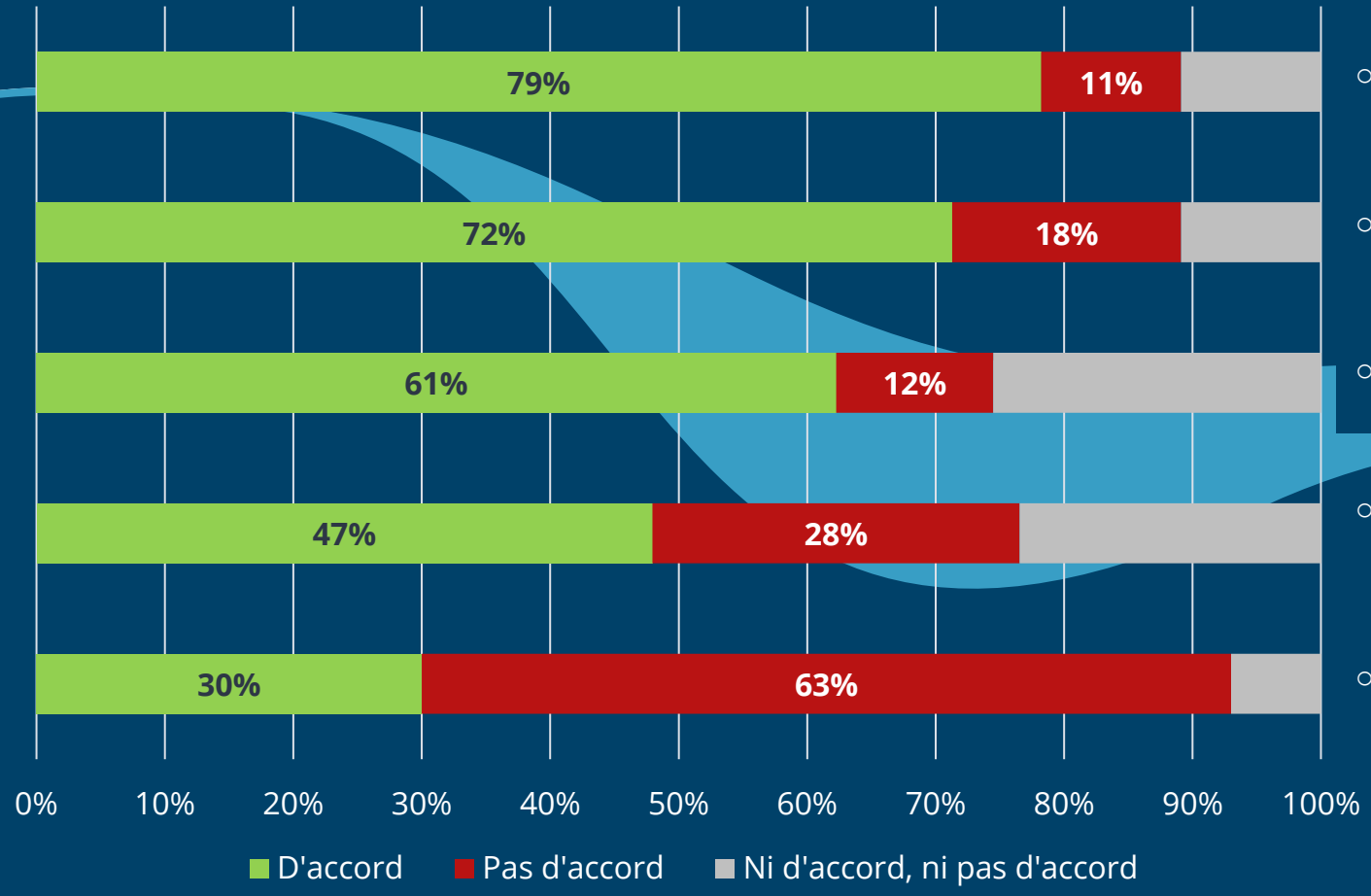
La majorité des organisations considèrent la pratique religieuse comme étant d'ordre privé

56%

des équipes de communication
sont elles-mêmes diverses

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

La communication interne pour les collaborateurs



- Mon organisaton cherche à représenter la communauté de travail dans toutes ses composantes.
- La FORME de la communication interne prend en compte la diversité (photos, vidéos, visuels,...).
- Le CONTENU de la communication interne de mon organisation prend en compte la diversité.
- La communication de mon organisation accompagne les actions de diversité.
- Nous avons recours à d'autres langues que nos langues nationales pour mieux nous faire comprendre de nos cibles.

Mon organisation est attentive à l'accès aux canaux de communication en fonction de ...

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Accès aux outils numériques

65%

Distance siège social

56%

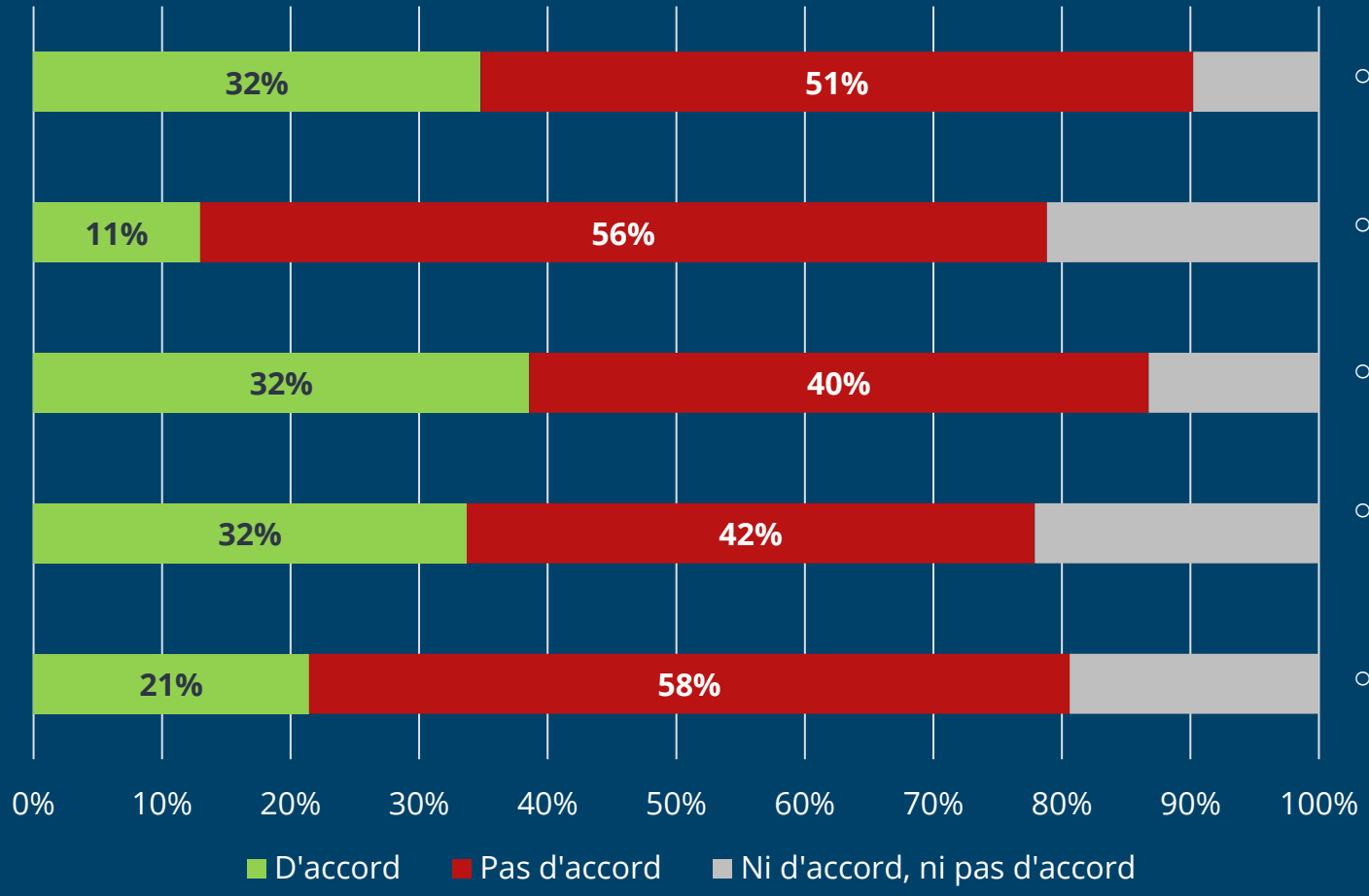
Emploi du temps

39%

Aspect culturel

21%

L’organisation de la communication interne



- Nous disposons d’une charte ou de consignes relatives à l’usage de la communication inclusive.
- Mon organisation mesure ses actions en matière de COMMUNICATION de la diversité.
- Mon organisation a recours à des expertises externes qui ont des connaissance des problématiques de diversité.
- Notre équipe de communication se forme aux problématiques de la diversité.
- Au sein de mon organisation, nous sommes informés des recherches théoriques en matière de diversité.

PRINCIPAUX OBSTACLES?

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

- Manque de sensibilisation
- Manque de moyens, de temps
- Manque de volonté
- Manque d'expertise
- Manque de vision
- Manque de soutien

ABCi
ASSOCIATION BELGE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Facteurs de réussite ?

CONCLUSION

La gestion et la communication de la diversité **sont un processus en progrès, très diversifié dans ses pratiques concrètes**. Le continent européen agit avec quelques années de décalage par % aux USA et UK

Il y a **peu de connaissance théorique** du phénomène de la diversité et **peu de recours à l'expertise** externe (universités, associations, instituts, ...)

Il est important de **démontrer la valeur** ajoutée de la communication de la diversité au yeux des **managers**, en termes d'engagement, de cohésion, de performance collective et bien sûr de gestion du changement.

Les associations de communicants ont un rôle à jouer comme plateformes d'échanges et comme initiatrices d'information, de sensibilisation et de formation.

MERCI!