Culture + talents

Party City : procurer de la joie

La directrice des ressources humaines de Party City explique en quoi offrir davantage de choix aux employés permet de renforcer la résilience et la collaboration.

Lire 6 minutes

Des anniversaires aux mariages en passant par les cérémonies de remise de diplômes, la mission de Party City consiste à aider ses clients à créer des moments mémorables tout en offrant à ses employés une expérience de travail positive. Ainsi, son objectif premier est de procurer de la joie aux individus. Premier fournisseur de matériel pour fêtes, l'entreprise estime qu'il est possible d'accomplir de grandes choses en créant du lien.

Tracy Brower, vice-présidente Workplace Insights chez Steelcase, s'est entretenue avec Denise Kulikowsky, directrice des ressources humaines de Party City, pour connaître son point de vue sur l'évolution des attentes des employés et sur la manière d'offrir plus de choix à ces derniers à travers les interactions, les protocoles et l'espace.

Dr. Tracy Brower : Dans quelle mesure votre perception de l'expérience de travail a-t-elle évolué ces deux dernières années ?

Denise Kulikowsky : C'est avant tout ma perception de la collaboration qui a changé. Avant, je considérais comme acquis le fait de pouvoir travailler ensemble en face à face et de créer ainsi de la confiance, de stimuler l'engagement, et de développer le coaching et le tutorat. Nous n'avions pas vraiment conscience de la valeur de ces échanges en présentiel.

Nous avons expérimenté le travail hybride, et nous avons observé une énergie et une connexion particulières lorsque les individus se retrouvent en personne.

Chaque fois que je suis au bureau, des collègues passent me voir pour discuter et ces conversations sont souvent à l'origine de progrès notables.

Je pense aussi beaucoup au choix que nous offrons à nos collaborateurs et à la manière dont nous aidons les membres de notre équipe à travailler comme ils le souhaitent et où ils le souhaitent. Les dirigeants qui personnalisent l'expérience de travail de leurs collaborateurs obtiennent de meilleurs résultats. Il est crucial de considérer la personne dans son ensemble, et plus seulement la dimension « employé ».

TB : Quels sont les principaux avantages qu'apporte une approche intentionnelle vis-à-vis de la présence au bureau ?

DK : Sur place, les individus ont davantage d'opportunités de coaching et de tutorat. La dynamique des conversations est différente en présentiel et à travers un écran. Cette émergence de la collaboration hybride est fondamentale car elle suppose de se poser des questions concrètes : où et quand travailler ? Avec qui et pourquoi ? Il faut se demander comment organiser au mieux le quotidien professionnel. Une approche intentionnelle en matière de présence au bureau permet d'être plus efficace et de gagner du temps.

TB : Dans quelle mesure les attentes des employés ont, elles aussi, évolué ?

DK : La proposition employé-employeur n'est plus du tout la même. Aujourd'hui, les employés réclament davantage de choix. Tandis qu'auparavant, la liberté de choix était un avantage apprécié, elle est désormais une exigence. De nombreuses options ont été testées et approuvées. Il n'est plus possible, par exemple, de refuser d'emblée le télétravail, car cette pratique a été validée, et nous savons qu'elle peut être efficace. Les entreprises s'adaptent pour offrir plus de souplesse à leurs employés.

De plus, ces derniers veulent à présent faire entendre leur voix. Ils ont toujours eu à cœur d'exprimer leur point de vue, mais aujourd'hui, ils ont davantage de latitude pour le faire grâce à une plus grande ouverture et à une prise de conscience de l'importance de chacun. Les interroger sur leur ressenti et leurs besoins s'avère bénéfique non seulement pour eux, mais aussi pour l'entreprise dans son ensemble.

> dancker, concessionnaire de Steelcase, a collaboré étroitement avec Party City pour l'aider à créer de nouveaux espaces qui rassemblent les individus tout en proposant des configurations individuelles propices au repos et à la concentration.

TB : Quelles sont les principales problématiques économiques et humaines auxquelles vous êtes confrontée ?

DK : Une myriade de sujets touchant à la politique ou aux droits humains font actuellement l'objet de débats dans la société. Ils coïncident avec plusieurs événements majeurs à l'échelle internationale, qui affectent de près ou de loin le quotidien de nombre de nos employés. Nous nous efforçons de faire preuve d'empathie afin que ces derniers se sentent respectés, intégrés et appréciés à leur juste valeur.

Autre problématique économique essentielle pour nous : nous sommes toujours une entreprise en mutation. Cette mutation a commencé au début de la pandémie. Nous n'avons pas de feuille de route précise du point de vue de la stratégie économique et de la stratégie employés. Transformer une entreprise est toujours incroyablement difficile. C'est aussi très gratifiant, mais cela demande beaucoup de travail. Au sortir de deux ans de pandémie, auxquels se sont ajoutées les problématiques politiques, économiques et de droits humains que nous avons mentionnées, les individus sont confrontés à différents degrés d'épuisement – physique, psychologique et/ou émotionnel. En tant qu'êtres humains, nous nous devons de prendre soin les uns des autres afin que chacun d'entre nous puisse donner le meilleur de lui-même, dans sa vie professionnelle comme dans sa vie privée.

Nous parlons de plus en plus des différents piliers de la résilience, et nous aidons les employés à y réfléchir. Nous encourageons un dialogue ouvert sur la résilience, le bien-être et la gestion de l'énergie.

TB : Avez-vous observé un lien entre les questions RH et économiques, d'une part, et l'espace, d'autre part ?

DK : Nous sommes en train de regrouper nos quatre sites administratifs afin de réunir l'ensemble du personnel dans un seul et même espace, dans une logique d'intégration de l'entreprise. Nous avons construit ce nouvel espace de travail à partir de zéro, ce qui nous a donné l'occasion de nous pencher sur les questions essentielles dont j'ai déjà parlé : la collaboration, la résilience et le sentiment d'appartenance. Nous avons créé des espaces ouverts, des salles de travail, des petites salles, des salles « wellness » et des salles de méditation à la fois fonctionnelles et confortables.

Bien que nous n'ayons pas encore emménagé, nous espérons que les espaces individuels créés répondront au besoin de calme et de concentration de certains employés. D'autres personnes, au contraire, sont stimulées par la présence de collègues autour d'eux. D'autres encore se sont habituées au confort de leur domicile. Pour nous, il s'agit donc d'une problématique RH en lien avec l'espace, car notre objectif est d'offrir à nos collaborateurs un environnement confortable et performant afin de renforcer le sentiment d'appartenance. Nous savons que notre approche doit être plurielle afin de tenir compte des besoins de chacun, et nous tâchons de créer un espace inspirant qui favorise les modes de travail modernes.

Denise M. Kulikowsky est directrice des ressources humaines de Party City depuis novembre 2018. Avant de rejoindre l'entreprise, elle a été vice-présidente des ressources humaines d'Estee Lauder de 2015 à 2018. Avant 2015, elle a exercé plusieurs fonctions au sein de l'entreprise Gap dans le domaine des ressources humaines, avec des responsabilités croissantes. Elle est titulaire d'un diplôme de premier cycle en psychologie de l'Université de Fordham et d'un Master en psychothérapie de l'Université de Pennsylvanie.
