

Synthèse de l'atelier

Diversité, long fleuve tranquille ?

Intervenaient sur cet atelier :

- *Hélène PATRY, conseillère en formation, chargée du projet Emilia, Opcalia ;*
- *Frédérique CORCORAL, Directrice Fondation FACE Grand Avignon ;*
- *Sylvie BANCILHON, Directrice de La Table de Cana Marseille ;*
- *Abou DIARRA, Président du Club de la Diversité, Cabinet d'Expert Comptable A.DIARRA CECADI ;*
- *Gabriel LONGO, Directeur du Centre relation Client Carniel.*

L'atelier est animé par Oilid MOUNTASSAR, évaluateur entreprises au Club Diversité et fondateur du réseau B-Client spécialisé dans l'Expérience client et le management de la Diversité.

Sylvie BANCILHON explique que la Table de Cana est une entreprise de réinsertion, pour des salariés éloignés de l'emploi. A ses yeux, l'entreprise et les salariés qui la composent doivent être le reflet de la société et non des clones.

Hélène PATRY considère que la diversité est une richesse pour l'entreprise.

Gabriel LONGO insiste sur le fait que la diversité n'est pas forcément visible. Elle doit être un facteur de cohésion et non de division.

Frédérique CORCORAL estime que les entreprises doivent également inclure dans leur stratégie les difficultés de leurs salariés.

Abou DIARRA assure que la diversité se vit au quotidien. Elle évite toute stigmatisation et sert d'exemple pour les jeunes.

Sylvie BANCILHON explique que certaines pratiques de recrutement à La Table de Cana pouvaient être discriminantes, notamment à la demande des financeurs. La discrimination positive s'est avérée être un échec. La responsable de formation a donc mis en place des outils afin d'être le plus objective possible, ce qui a permis à l'entreprise de trouver des profils plus adaptés à ses besoins.

Abou DIARRA assure que la diversité s'est imposée à lui dans son entreprise. L'embauche doit se faire en fonction des compétences, mais la diversité permet d'enrichir tous les acteurs.

Gabriel LONGO considère que la diversité est un état d'esprit, qui repose en grande partie sur l'impulsion du chef d'entreprise. Carniel ne met pas en œuvre la diversité par obligation, mais par conviction. Gabriel LONGO ne recherche pas une population spécifique. Le seul critère de recrutement repose sur le savoir-être.

Sylvie BANCILHON met en avant le fait que la diversité a permis de diversifier la carte des plats proposés et d'enrichir les regards portés sur les salariés et les clients.

Abou DIARRA insiste sur l'importance du dialogue. Il cite l'exemple des roulements pour la prise de congés.

Gabriel LONGO indique que la diversité consiste aussi à intégrer dans l'entreprise des salariés qui ont suivi des cursus variés.

Hélène PATRY assure que toutes les entreprises n'ont pas une démarche aussi aboutie en termes de diversité que celles qui participent à cet atelier. OPCALIA propose une sensibilisation et un accompagnement aux entreprises. Celles-ci prennent conscience de l'importance de diversifier les profils de leurs salariés pour enrichir leur structure, mais elles ne savent pas forcément où rechercher des publics différents.

Frédérique CORCORAL est persuadée que la mise en œuvre de la diversité est toujours le fruit d'un engagement, plus ou moins ancré, mais cet engagement ne suffit pas à générer des résultats. La diversité nécessite un management adapté. Les acteurs tels que FACE aident donc les entreprises en concevant des outils dans la mise en œuvre concrète de la diversité par la sensibilisation, la formation, l'accompagnement au dialogue social.

Hélène PATRY juge profitable que les collaborateurs rencontrent des personnes en situation de handicap, pour dépasser leurs idées reçues.

Gabriel LONGO insiste sur l'importance que les managers suivent régulièrement des formations, qu'il s'agisse de la gestion du stress, des compétences ou du handicap. Dans cette optique, Carniel fait régulièrement appel aux services d'OPCALIA.

Questions/Réponses

Une intervenante souhaite savoir comment une entreprise peut être crédible lorsqu'elle présente les avantages de la diversité. Elle demande également comment la diversité peut s'articuler avec la communication interne, qui vise à générer une culture commune.

Abou DIARRA explique que sa société n'est pas une entreprise comme les autres grâce aux compétences qu'il a captées chez ses collaborateurs. Avant de participer à ce forum, Abou DIARRA a demandé à ses salariés ce qu'apportait la diversité. Ils ont mis en avant la sociabilité, qui impose le respect des valeurs des autres et l'adaptabilité, la motivation et la promotion sociale.

Sylvie BANCILHON assure que la diversité permet de recruter des collaborateurs disposant des compétences recherchées en interne. La culture d'entreprise intègre les salariés en les mobilisant autour d'une vision commune.

Hélène PATRY insiste sur la nécessité de préparer les équipes déjà en place et de leur permettre de connaître les profils qui seront intégrés.

Un intervenant met en avant la tolérance que génère la diversité.

Les rendez-vous
8^{ème} édition **de la RSE**
& de ses **innovations**

14 FÉVRIER
2013 9H-18H
PARC CHANOT
MARSEILLE

Une intervenante considère que disposer d'une palette de profils est intéressant au niveau des relations clients. Par ailleurs, la diversité génère du bien-être dans l'entreprise, en aidant tous les collaborateurs à s'y sentir à l'aise, au-delà de leurs différences. Ainsi, une femme aura moins peur d'annoncer qu'elle est enceinte.

Gabriel LONGO assure que, dans son entreprise qui compte 70 % de femmes, les grossesses ne sont pas perçues comme un problème.

Une intervenante souligne que, dans certaines entreprises, le responsable qui s'engage en faveur de la diversité ne reçoit aucun soutien des managers, qui la perçoivent comme un danger. Elle souhaite savoir comment faire face à une telle situation.

Gabriel LONGO répond que le chef d'entreprise ne doit pas décider seul de la stratégie de l'entreprise, mais au contraire impulser le dialogue et inviter les managers à participer à la démarche.

Une intervenante cite l'initiative consistant à faire participer des collaborateurs valides et des personnes handicapées à une course sportive. Il convient d'inciter, mais non d'imposer.

Une intervenante souligne que la diversité ne doit pas se résumer à l'intégration d'une personne dans un emploi, mais prendre aussi en compte la promotion sociale.

Gabriel LONGO insiste sur le fait que les salariés ne doivent pas être estampillés comme émanant de la diversité tout au long de leur parcours professionnel.