

RABAIS DE
30 %

SUR TOUS NOS
ABONNEMENTS



code promo :
PDG

RESSOURCES HUMAINES Article web 0,00\$ **GRATUIT**

APPRENDRE À PRATIQUER LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Par Jean-François Venne



Publié le 15 févr. 2022

AJOUTER
À MA
LISTE

En avançant dans l'amélioration de leur gestion de la diversité et de l'inclusion (D&I), les entreprises développent une multitude d'approches et de pratiques. Elles visent à sensibiliser et éduquer les employés, ainsi qu'à créer un climat et des lieux de travail plus inclusifs.

Les sociétés commencent généralement par offrir de la formation aux employés et aux gestionnaires sur certains aspects de la D&I. «Pour progresser vers une plus grande inclusion, c'est crucial de comprendre que nous souffrons tous de biais, que nous appartenions au groupe majoritaire ou à un ou des groupes minoritaires», croit Salwa Salek, directrice principale développement organisationnel au Mouvement Desjardins. L'inclusion fait dorénavant partie des comportements attendus des salariés et gestionnaires de Desjardins, qui sont évalués sur ce sujet.

C'est d'autant plus important que la gestion de la D&I concerne à la fois les interactions entre les travailleurs et avec les membres clients, eux-mêmes diversifiés. Les formations ne visent pas toujours à établir des processus rigides de D&I, mais plutôt à outiller les gens pour bien réagir dans différentes situations.

Salwa Salek donne l'exemple d'un membre client en transition de genre qui téléphone à Desjardins pour obtenir un service. «Il utilise un prénom différent du prénom officiel, illustre-t-elle. Nous devons former nos employés pour qu'ils comprennent comment procéder aux vérifications d'identité nécessaires sans heurter cette personne pour qui l'utilisation de l'ancien prénom est blessante.» Desjardins permet aux travailleurs et aux membres clients d'ajouter leur prénom d'usage dans le système, même si leurs démarches juridiques de changement de nom ne sont pas complétées.

Créer des réseaux

Beaucoup d'entreprises créent des réseaux d'affinité ou des comités destinés à certains groupes. Ces réseaux visent non seulement à offrir des occasions de partage à leurs membres, mais aussi à appuyer les dialogues, orientations et démarches des sociétés en matière de D&I.

Depuis 2018, le cabinet d'avocats McCarthy Tétrault mise sur le programme Priorité à l'inclusion pour mieux intégrer la D&I dans son identité et dans ses actions. Le chef de la direction, Me Dave Leonard, préside un comité chargé de superviser la mise en œuvre du plan de diversité et d'inclusion et effectue un suivi des résultats.

«Nous avons nommé une cheffe de l'inclusion, Me Nikki Gershbain, qui siège à ce comité, tout comme moi», explique Me Karl Tabbakh, associé directeur régional de McCarthy Tétrault pour le Québec. On y retrouve également les présidentes et présidents des quatre groupes d'action pour la Fierté, pour l'inclusion des personnes racisées, pour l'inclusion des personnes handicapées et pour l'égalité des sexes.

«Ces groupes, dont nous avons complété le lancement en 2020, sont tous présidés par un associé ou une associée, poursuit Me Tabbakh. Ils pilotent le programme Priorité à l'inclusion et instaurent des initiatives en matière de recrutement, de fidélisation,

d'éducation, en plus de mener des projets dans la communauté et d'offrir des services juridiques bénévoles.»

Refléter la communauté

Sodexo, une multinationale française spécialisée dans la sous-traitance de services, axe sa gestion de la D&I sur six dimensions : promouvoir l'égalité entre les genres; lutter contre la discrimination culturelle, ethnique et d'origine; assurer l'égalité des chances aux personnes en situation de handicap; respecter et accepter toutes les orientations et identités sexuelles; intégrer les communautés autochtones; et tenir compte des différences intergénérationnelles.

«Nous estimons nécessaire de refléter la diversité des communautés dans lesquelles nous offrons des services», soutient le directeur de la responsabilité sociale de Sodexo, Normand St-Gelais.

Sodexo a notamment ajusté ses processus de recrutement pour atteindre un meilleur équilibre hommes-femmes dans tous ses services. «Nous avons plus de femmes dans notre secteur de la santé et plus d'hommes dans celui de l'énergie et des ressources, un déséquilibre que nous avons réussi à résorber en grande partie», souligne M. St-Gelais.

Dans ses locaux, Sodexo offre des toilettes non genrées. L'entreprise précise le prénom souhaité dans les courriels, mise sur l'écriture inclusive dans ses communications et crée des espaces pour les besoins de certains employés, comme des salles de prière. «Puisqu'une partie de nos salariés travaillent chez nos clients, nous y apportons aussi notre culture et nous les aidons à devenir plus inclusifs», indique le directeur.

En D&I, l'idée est moins d'imiter les «bonnes pratiques» que d'écouter ses employés et ses clients pour définir les mesures qui fonctionnent pour notre société. «Il n'y a pas toujours de pratique parfaite, admet Salwa Salek. La diversité, c'est du cas pas cas. C'est la vie des gens. C'est pourquoi nous devons former et accompagner les gestionnaires et les travailleurs, pour créer un climat et des processus qui permettent à tous non seulement d'être bien chez nous, mais aussi de contribuer à nos succès.»

Jean-François Venne
Journaliste
