



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

N°2016-1-CY1-KA202-017367

Consultation auprès des partenaires sociaux et PME sur la gestion de la diversité ethnique.

Quentin Malouitre
avec une coordination de dr Bénédicte Halba
iriv conseil, Paris, 20 juillet 2017

Les publics concernés par la consultation étaient les partenaires sociaux (syndicats, organisations professionnelles, OPCA, centres de formation) et les dirigeants/salariés de PME - principalement dans le domaine du Bâtiment Travaux Publics, Sécurité, Hôtellerie/Restauration, Entretien, Agence de communication/de développement.

Le but de la consultation était de comprendre les perspectives et les opinions des partenaires sociaux et dirigeants/salariés des PME sur la gestion de la diversité ethnique.

Les réponses obtenues ont permis de connaître les pratiques actuelles dans la gestion de la diversité ethnique, les profils et compétences des répondants et leurs opinions sur la gestion de la diversité ethnique et les besoins exprimés en terme de formation pour améliorer la résolution des conflits liés à cette diversité ethnique en particulier dans les PME.

Sur les 270 questionnaires diffusés, 30 ont été remplis, soit un taux de retour de 11,1%. Ce résultat montre la sensibilité de la question de la diversité ethnique dans la société française.

Les publics concernés par la consultation étaient les partenaires sociaux (syndicats, organisations professionnelles, OPCA, centres de formation) et les dirigeants/salariés de

PMEs - principalement dans le domaine du Bâtiment Travaux Publics, Sécurité, Hôtellerie/Restauration, Entretien, Agence de communication/de développement.

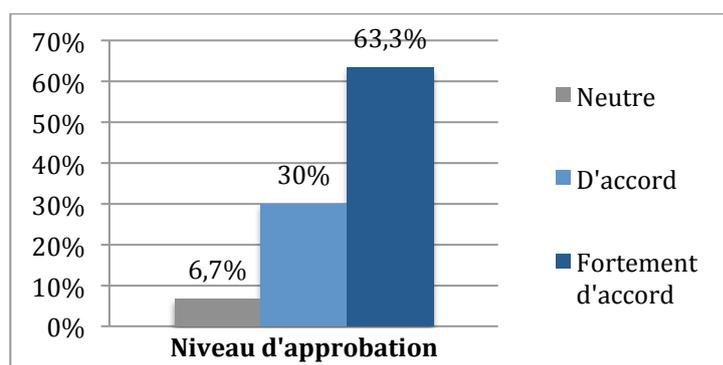
Le but de la consultation était de comprendre les perspectives et les opinions des partenaires sociaux et dirigeants/salariés des PME sur la gestion de la diversité ethnique.

Les réponses obtenues ont permis de connaître les pratiques actuelles dans la gestion de la diversité ethnique, les profils et compétences des répondants et leurs opinions sur la gestion de la diversité ethnique et les besoins exprimés en terme de formation pour améliorer la résolution des conflits liés à cette diversité ethnique en particulier dans les PME.

Sur les 270 questionnaires diffusés, 30 ont été remplis, soit un taux de retour de 11,1% . Ce résultat montre la sensibilité de la question de la diversité ethnique dans la société française.

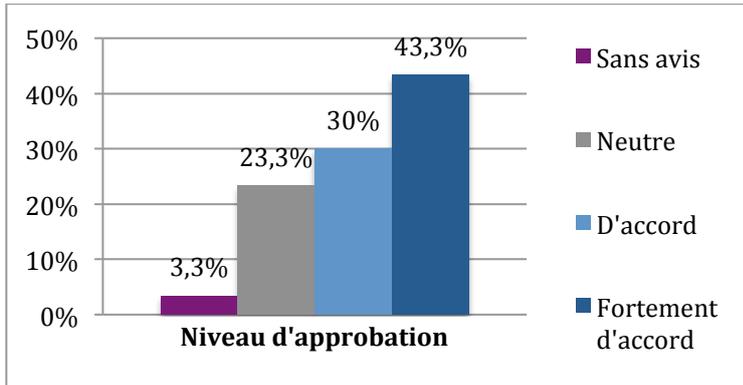
Partie A : Perceptions concernant la diversité ethnique et l'inclusion.

Question 1 : La diversité ethnique est un avantage pour une entreprise.



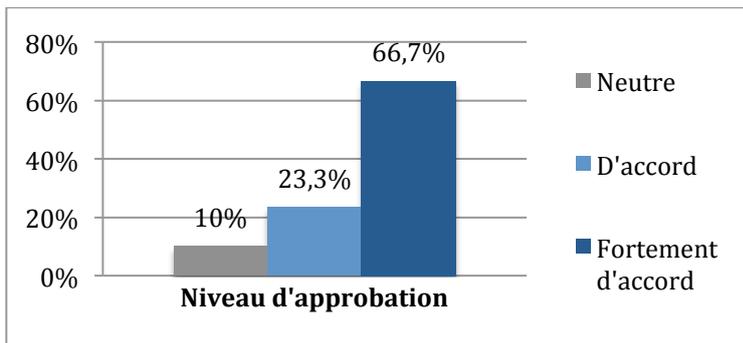
93,3% des personnes interrogées pensent que la diversité ethnique est un avantage dans les PME. Ce résultat prouve que la diversité ethnique est perçue très positivement au sein des PME. De plus, certains répondants considèrent qu'elle est « normale », ce n'est ni un avantage, ni un inconvénient.

Question 2 : Les organisations avec une forte diversité ethnique devraient être plus reconnues.



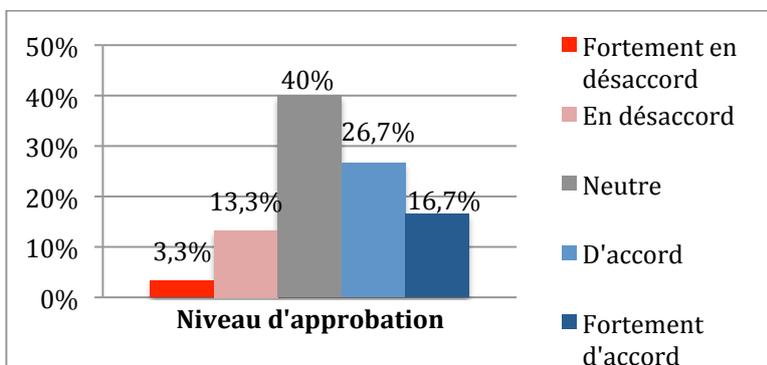
La majorité des répondants pensent que la présence de diversité ethnique dans les PME doit être plus reconnue pour encourager les entreprises à l'intégrer au sein de leurs équipes salariées. Les 23,3% de « neutre » montrent que la diversité ethnique dans les PME n'est pas un problème mais une donnée ordinaire

Question 3 : Croyez vous que la diversité ethnique enrichit les organisation ?



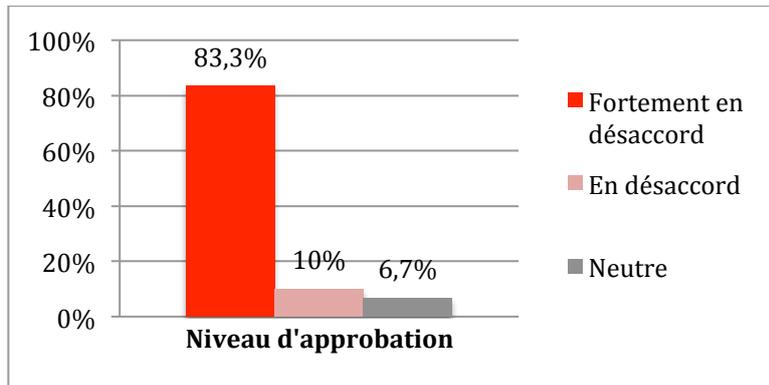
Cette question est liée à la première, 90% des personnes interrogées pensent que la diversité ethnique est une richesse pour les organisations. Les expériences différentes et les profils divers apportent une plus-value à l'entreprise.

Question 4 : La gestion de la diversité ethnique conduit à des employés plus consciencieux ?



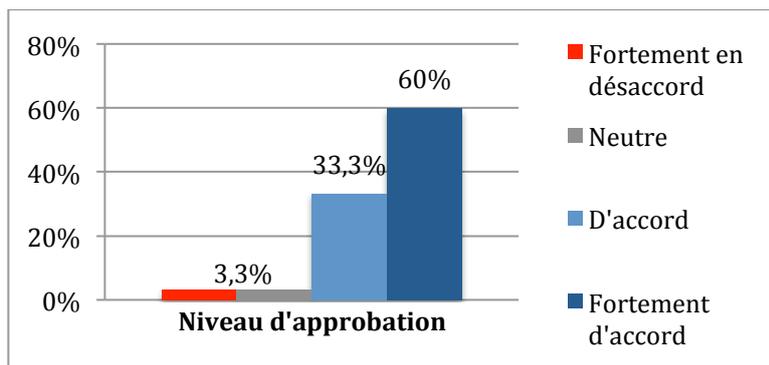
Près de 40% des répondants estiment que la gestion ethnique conduit à des employés consciencieux. La diversité ethnique peut donc être un encouragement pour les employés sans les inciter à être plus consciencieux.

Question 5 : Les organisations avec une forte diversité ethnique ne sont pas rentables ?



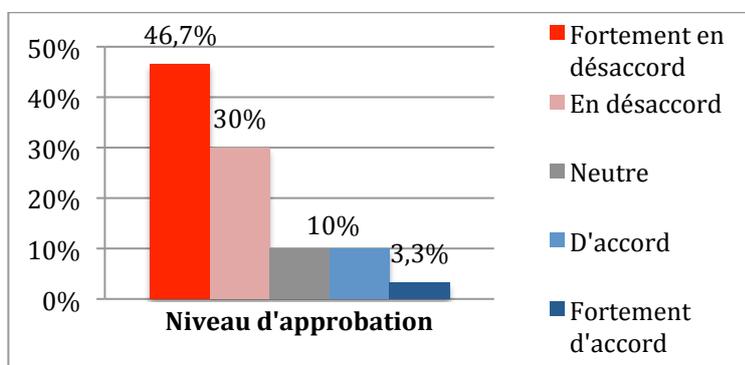
Près de 95% des personnes interrogées affirment que la diversité ethnique n'est pas un problème ni un désavantage pour la rentabilité de l'entreprise.

Question 6 : La diversité ethnique est un atout pour la créativité et l'innovation ?



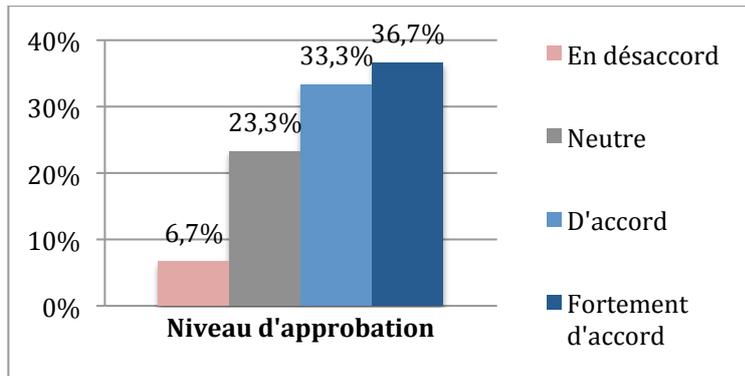
Plus de 90% des personnes interrogées considèrent que la diversité ethnique est un atout pour la créativité et l'innovation. Le recrutement basée sur dles compétences augmente la productivité.

Question 7 : La diversité ethnique conduit à l'augmentation des problèmes et aux conflits entre employés ?



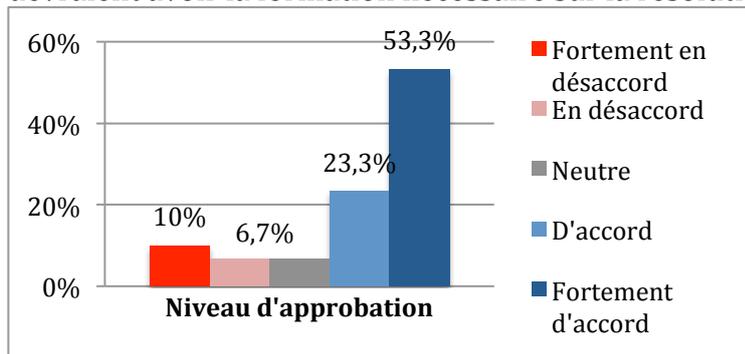
La majorité des personnes interrogées pense que la diversité ethnique n'augmente pas les conflits entre les employés. Cependant, certains pensent que le manque de prise en compte de ce facteur et ainsi de formation peut conduire à des problèmes et des conflits.

Question 8 : L'inclusion crée des environnements de travail qui encouragent la reconnaissance des compétences des employés ?



La notion d'inclusion a été définie au préalable : l'action d'inclure quelqu'un ou quelque chose dans un tout.
 Pour la majorité des répondants, l'inclusion est utile pour créer un bon environnement de travail, ce qui implique une augmentation de la productivité et également une meilleure reconnaissance des compétences.

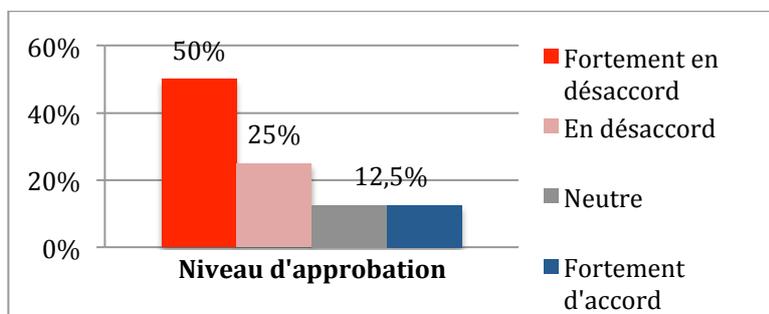
Question 9 : Dans les organisations avec une diversité ethnique, les gestionnaires devraient avoir la formation nécessaire sur la résolution des conflits internes ?



Plus de 75% des personnes interrogées pensent qu'une formation sur la résolution des conflits internes est indispensable et devrait être obligatoire pour tous les encadrants et dirigeants de PME, tous domaines confondus.

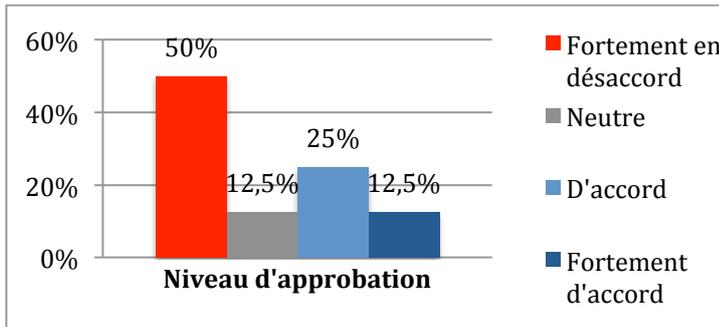
Partie B : Les pratiques organisationnelles actuelles des partenaires sociaux.

Question 10 : La dimension de la diversité ethnique est toujours prise en compte lors de la négociation pour la conclusion et/ou le renouvellement des conventions collectives.



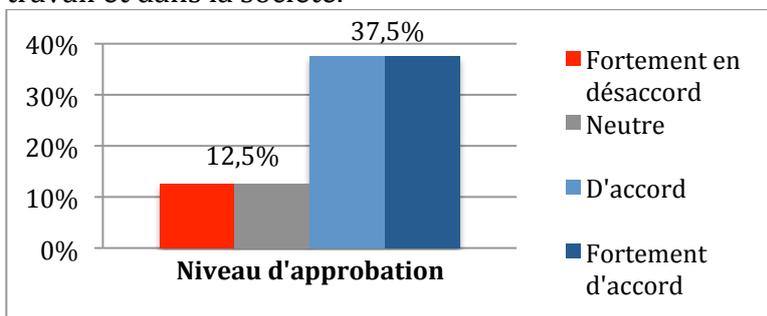
La dimension de la diversité ethnique est rarement prise en compte lors des négociations des conventions collectives. Pour la majorité des répondants, cette dimension devrait être mieux prise en compte.

Question 11 : L'organisation dans laquelle vous travaillez a un département chargé des problèmes de discrimination et de diversité ethnique.



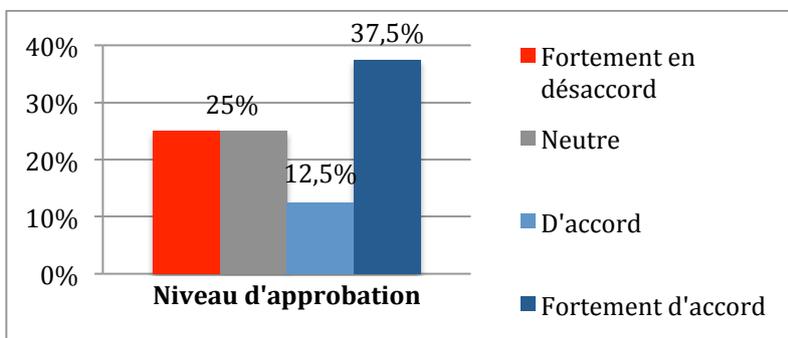
Peu de partenaires sociaux possèdent un département chargé des problèmes de discrimination et de diversité ethnique. Toutefois, d'autres services sont proposés pour recevoir des plaintes en matière de discriminations et pour résoudre ces problèmes comme des offres de services réelles au sein de l'organisation. Des études ont été menées par certains syndicats sur la gestion de la diversité et la lutte contre les discriminations.

Question 12 : L'organisation dans laquelle vous travaillez collabore étroitement avec la société civile et les ONG pour faire face aux problèmes de diversité ethnique et culturelle au travail et dans la société.



La diversité ethnique est bien prise en compte par les partenaires sociaux. Un travail est mené pour comprendre les difficultés que rencontrent les travailleurs migrants et pour pouvoir trouver des solutions.

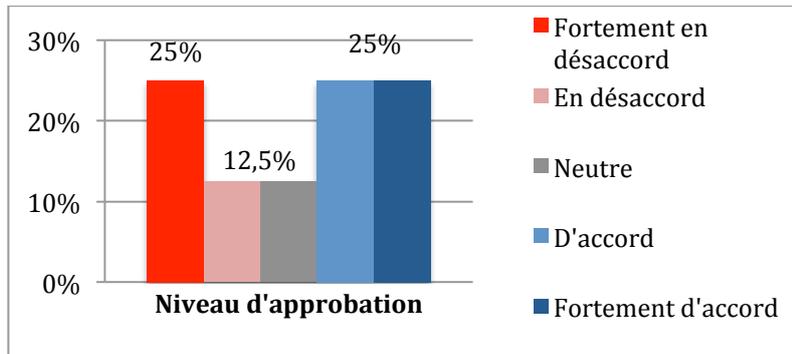
Question 13 : La majorité des employés de votre organisation sont des hommes de l'ethnie dominante du pays.



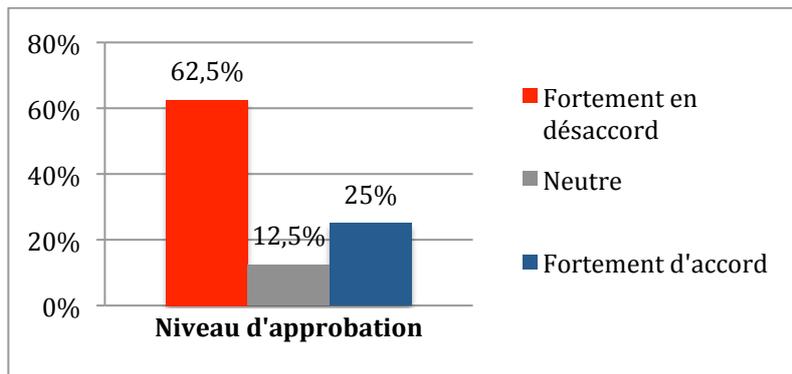
Les résultats sont partagés 50% des répondants sont d'accord - 25% ne le sont pas et 25% autres ne se prononcent pas. Il semble que ce soit une réalité.

Question 14 : L'organisation dans laquelle vous travaillez prend régulièrement des mesures pour sensibiliser les employeurs à la gestion de la diversité.

La moitié des partenaires sociaux interrogés prennent des mesures pour sensibiliser les employeurs à la gestion de la diversité. Elle ne fait pas l'objet d'une problématique majeure. La plupart d'entre eux travaillent sur ce point et essayent de sensibiliser les employeurs.

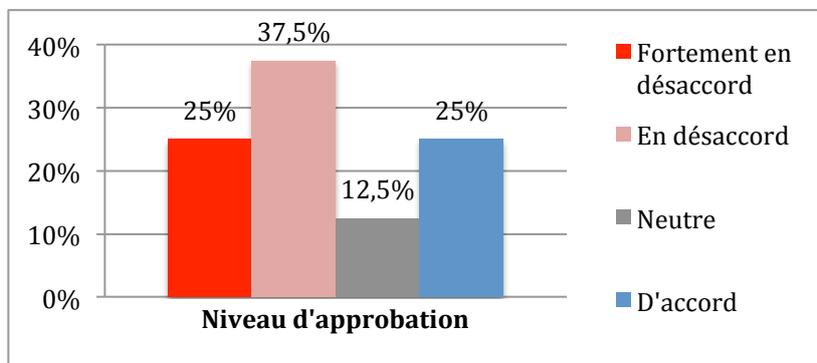


Question 15 : Dans votre organisation, des événements spéciaux sont organisés pour célébrer la diversité ethnique et culturelle.



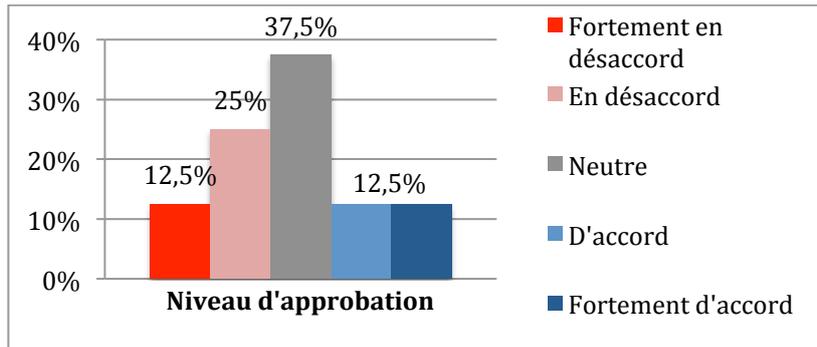
25% des partenaires sociaux organisent des événements pour sensibiliser à la diversité ethnique. Certains participent avec d'autres organisations, principalement des associations partenaires.

Question 16 : L'organisation dans laquelle vous travaillez organise des ateliers pour les employés sur la diversité ethnique et culturelle.



Seules les organisations professionnelles organisent des ateliers sur la diversité ethnique. Les syndicats proposent très peu de formation sur la gestion de la diversité ethnique et sur la lutte contre les discriminations. Certains d'entre eux ont pourtant mené des études pour comprendre et aider les salariés victimes de discrimination.

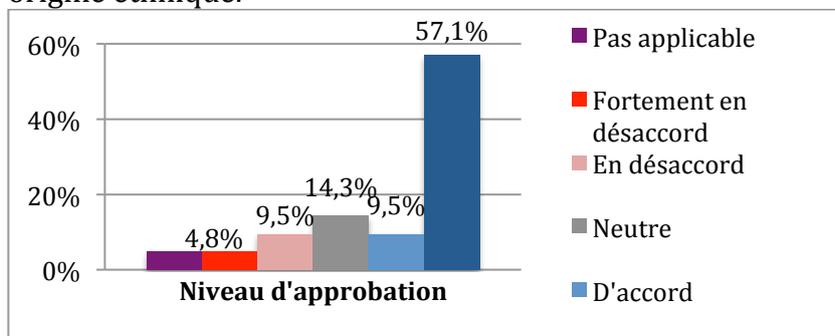
Question 17 : L'organisation dans laquelle vous travaillez préconise systématiquement, au niveau national l'élaboration de plans d'action sur la diversité ethnique et culturelle.



Seulement le quart des personnes interrogées estiment que leur organisation prend en compte la dimension de la diversité ethnique et culturelle dans l'élaboration de plan d'action au niveau national. Certaines organisations ont participé à des appels à projet pour améliorer la gestion de la diversité ethnique.

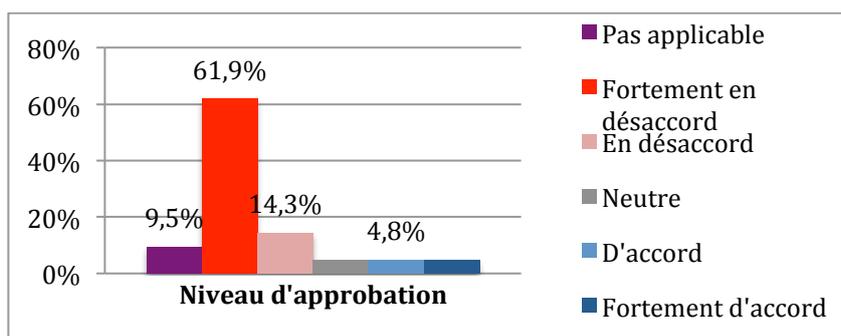
Partie B : Les pratiques organisationnelles actuelles pour les PME.

Question 10 : Dans votre entreprise, vous avez développé des processus de communication équivalents pour tous les employés, quelque soit leur origine ethnique.



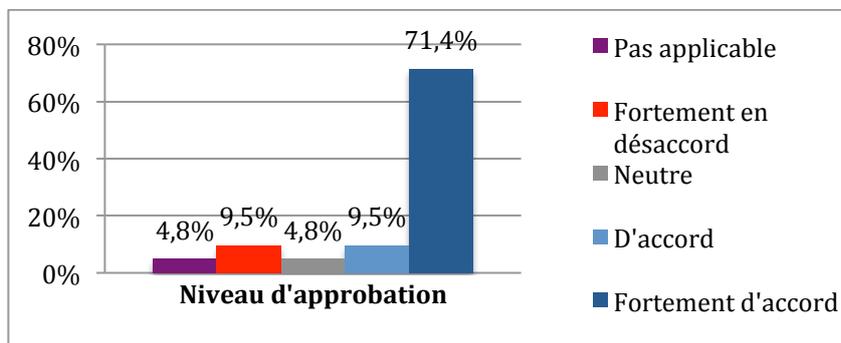
Pour les PME, chaque individu est traité de la même manière. Il n'y a aucune différence à faire, ni à apporter selon l'origine ethnique des employés (lien avec la question 12).

Question 11 : Les employés de certains groupes ethniques de votre entreprise sont regroupés dans certains types d'emploi et niveaux de travail.



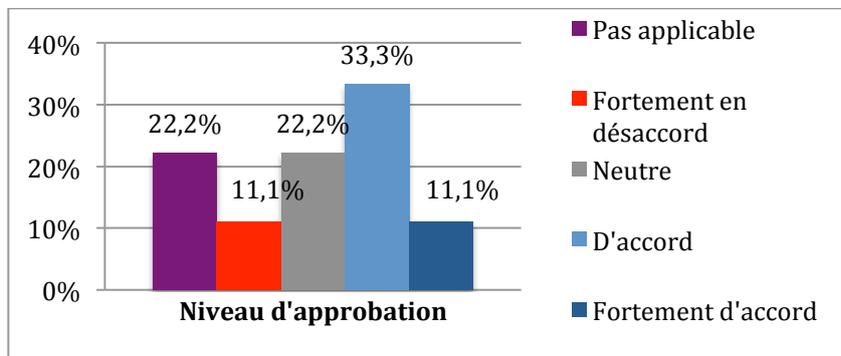
Ce type d'affectation liée à l'origine ethnique est une réalité dans les grandes entreprises, mais plus rare dans les PME. Les répondants considèrent que cela dépend des compétences des individus. L'accès aux formations professionnelles reste un problème pour certaines personnes issues de la diversité ethnique.

Question 12 : Dans votre entreprise, vous essayez de développer une compréhension commune à tous les employés et partenaires sociaux sur la diversité culturelle et ethnique.



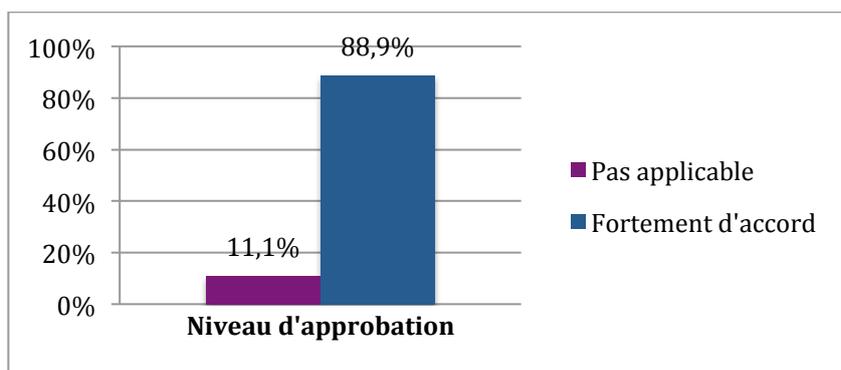
En complément de la question 10, plus de 80% des répondants estiment qu'il y a une compréhension commune pour les employés et les partenaires sociaux sur la diversité culturelle et ethnique.

Question 13 : Les conventions collectives couvrent tous les groupes ethniques.



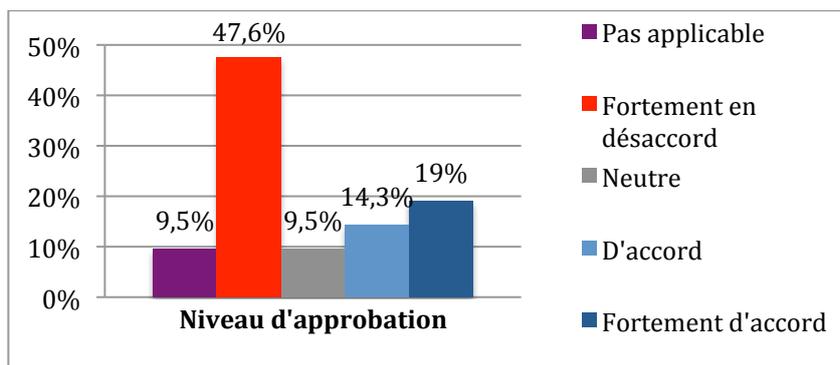
Il y a parfois un manque de connaissance du cadre réglementaire et juridique du domaine d'activité. Cela dépend également des branches professionnelles.

Question 14 : Les employés de tous les groupes ethniques ont des chances égales et bénéficient d'un accès égal à la formation professionnelle.



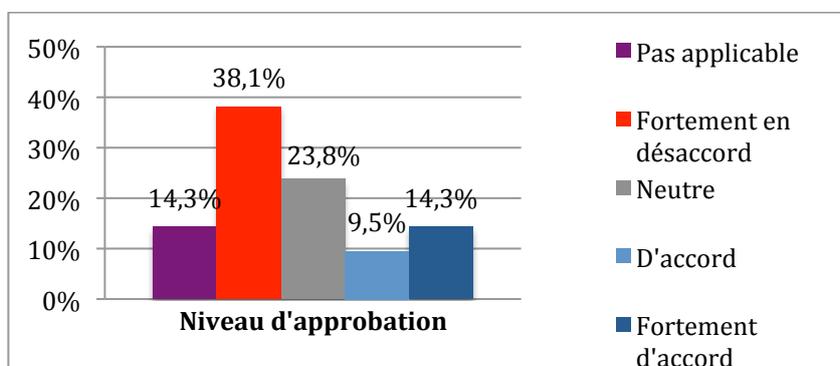
La quasi-totalité des répondants estiment que les personnes issues de la diversité ont des chances d'évolution égales et bénéficient d'un accès égal à la formation professionnelle. Seules les compétences sont prises en compte.

Question 15 : Des événements spéciaux sont organisés pour célébrer la diversité ethnique et culturelle dans votre organisation.



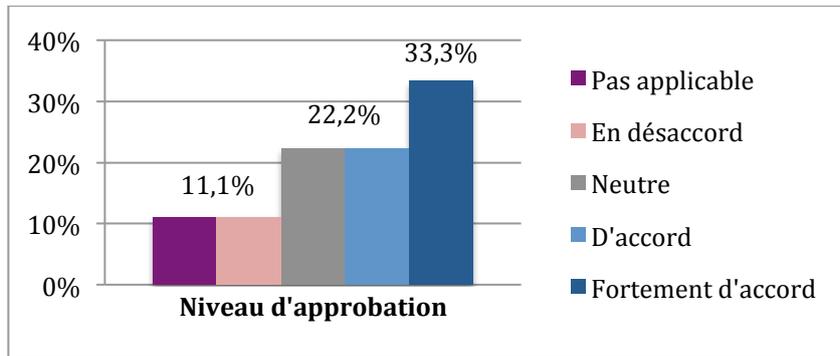
Ce sont principalement les PMA au sein des PME qui organisent ce type d'événement. Très peu de PME « ordinaires » organisent des événements pour célébrer la diversité.

Question 16 : Votre organisation a établi des procédures pour faire face à des plaintes discriminatoires.



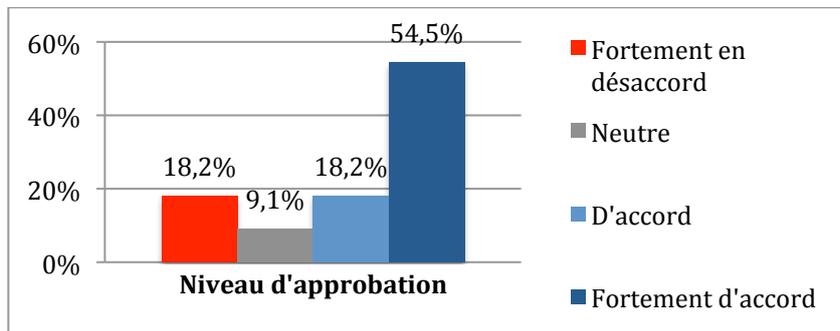
La plupart des personnes interrogées ne pensent pas être confrontés à ce type de problème. Cela dépend également du nombre d'employé, les plus petites PME n'ont pas de procédure pour faire face à des plaintes discriminatoires mais elles prennent en compte le problème.

Question 17 : Les pratiques de conciliation travail-famille pour tous les employés sont importantes dans votre entreprise.



Seulement la moitié des répondants considèrent que leur entreprise prend en considération la conciliation entre travail et famille.

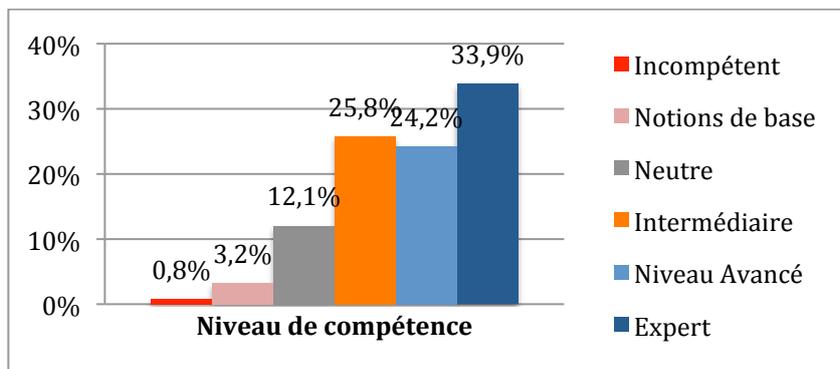
Question 16B : L'organisation dans laquelle vous travaillez collabore étroitement avec la société civile et les ONG pour faire face aux problèmes de diversité ethnique et culturelle au travail et dans la société. (Question destinée aux PMAs)



Les personnes qui ont répondu favorablement travaillent pour la plupart avec des publics migrants et ont répondu à des appels à projet nationaux ou européens sur cette thématique.

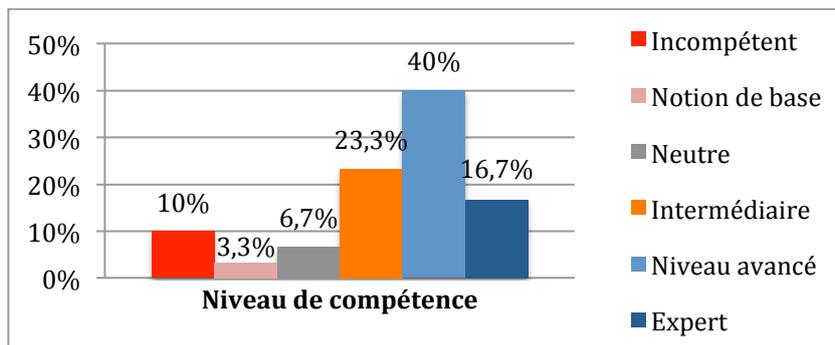
Partie C : Compétences et connaissances des partenaires sociaux et des PME dans la gestion de la diversité ethnique et de la résolution des conflits.

Question 18 : Possibilité de discuter ouvertement des différences culturelles et de répondre efficacement aux problèmes.



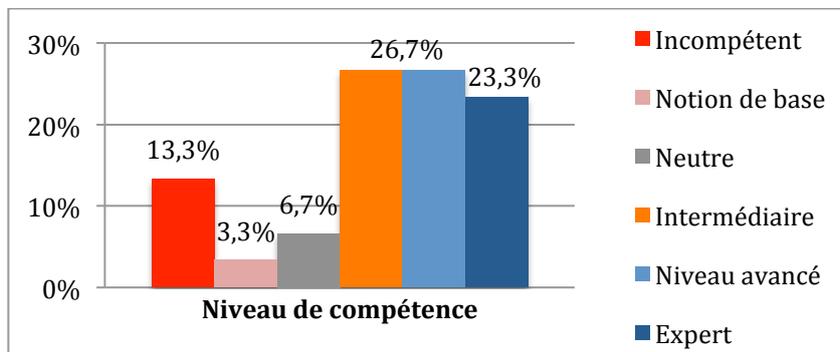
La grande majorité des personnes interrogées (85%) se sentent capable de discuter des différences culturelles et de pouvoir agir en cas de problème.

Question 19 : Aptitude à aborder les problèmes d'égalité, de discrimination et de partialité pour prévenir et réduire l'oppression et le harcèlement.



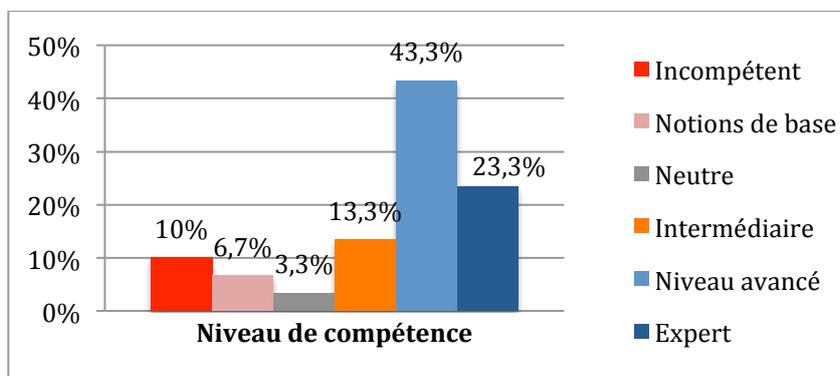
Malgré un résultat très positif à la question, il y a parfois une différence de traitement en fonction de l'origine de l'employé. Il n'y a pas d'égalité de traitement dans les faits. Certaines personnes subissent des discriminations involontaires ou qui ne sont pas perçues comme telles par les autres employés « nationaux ».

Question 20 : Capacité de développer une compréhension de l'expérience des migrants.



Plus de 75% des personnes interrogées estiment qu'ils sont capables de développer une compréhension de l'expérience des migrants. Pourtant, 40% des répondants souhaitent suivre une formation sur ce thème.

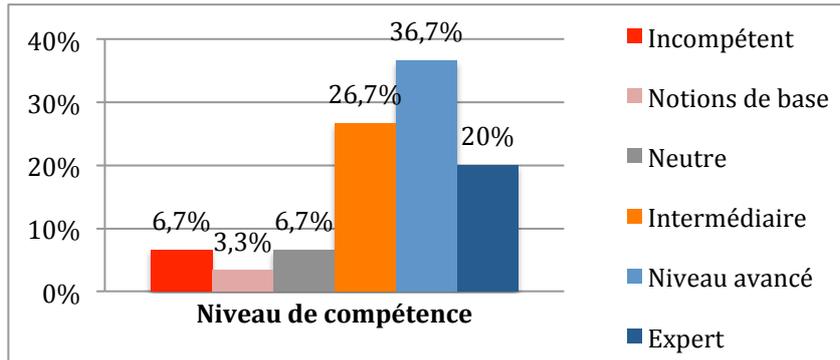
Question 21 : Capacité de comprendre l'impact de la discrimination sur les employés et l'organisation.



80% des personnes interrogées estiment comprendre l'impact de la discrimination sur les employés et l'organisation. Cependant, certains répondants, eux-mêmes issus de la diversité déclarent que la discrimination est présente involontairement dans des entreprises qui ne font théoriquement aucune différence entre les employés d'origine différente.

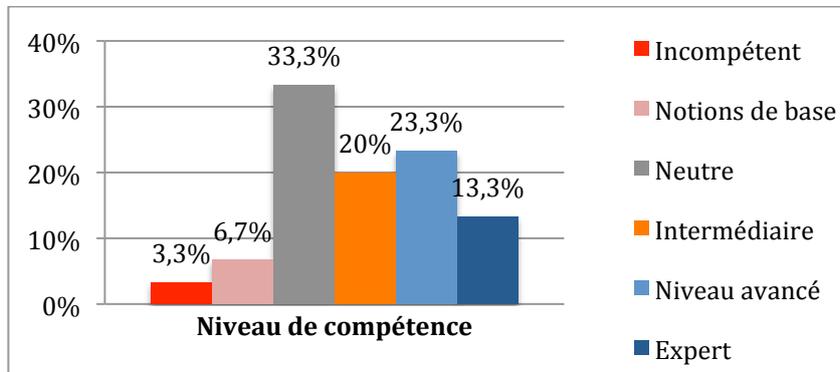
Question 22 : Capacité de reconnaître les facteurs de stress

qui contribuent aux conflits sur le lieu de travail.



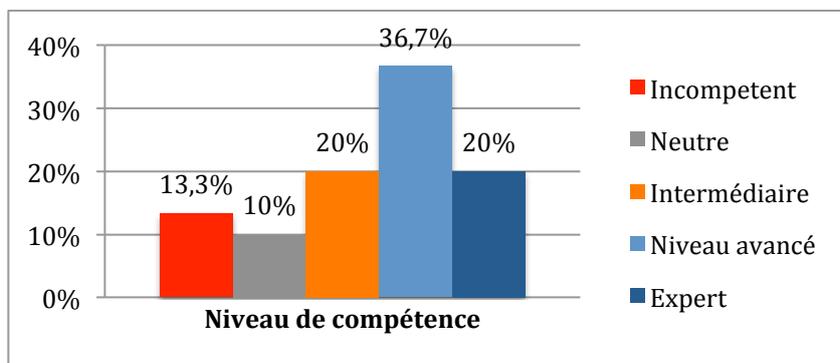
Près de 85% des répondants sont sensibles et s'estiment aptes à reconnaître les facteurs de stress qui contribuent aux conflits sur le lieu de travail.

Question 23 : Possibilité de gérer les conflits entre employés/encadrants de milieux différents.



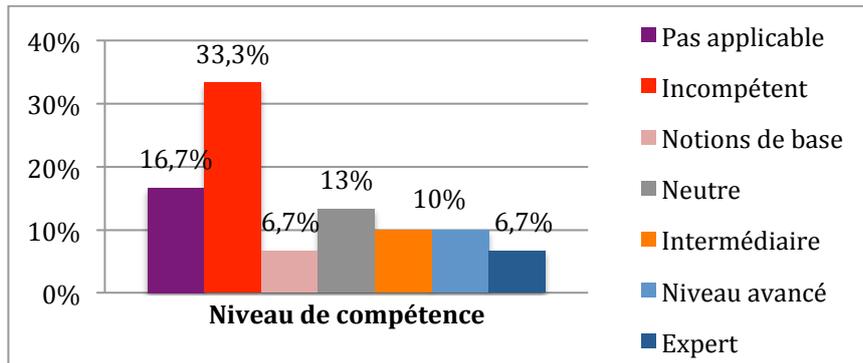
La neutralité du résultat peut s'expliquer par des rapports difficiles avec la hiérarchie. Ils n'ont pas les moyens d'intervenir. 46,7% des répondants souhaitent suivre une formation sur la résolution des conflits sur le lieu de travail.

Question 24 : Connaissance du cadre national sur l'égalité des chances et de traitement.



Plus de 75% des répondants estiment bien connaître le cadre national sur l'égalité des chances et de traitement au travail. Pourtant, 46,7% des répondants souhaitent suivre une formation sur ce thème.

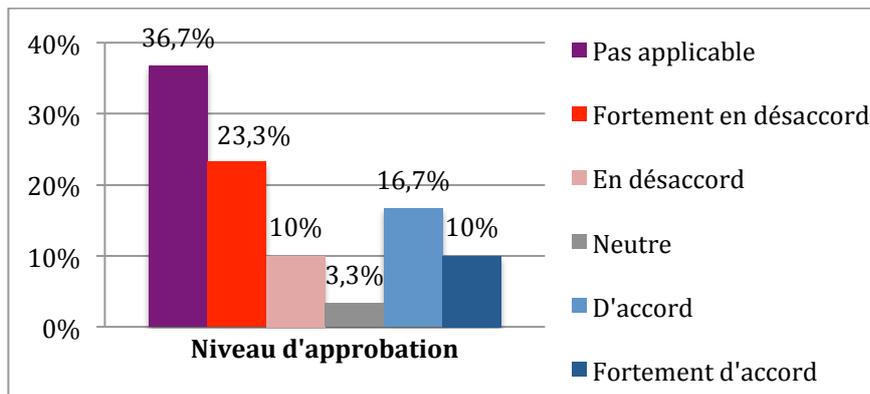
Question 25 : Possibilité de négocier des questions sur la diversité ethnique dans les conventions collectives.



Pour les personnes concernées, elles n'ont pas le pouvoir de négocier des questions de gestion de diversité ethnique dans les conventions collectives.

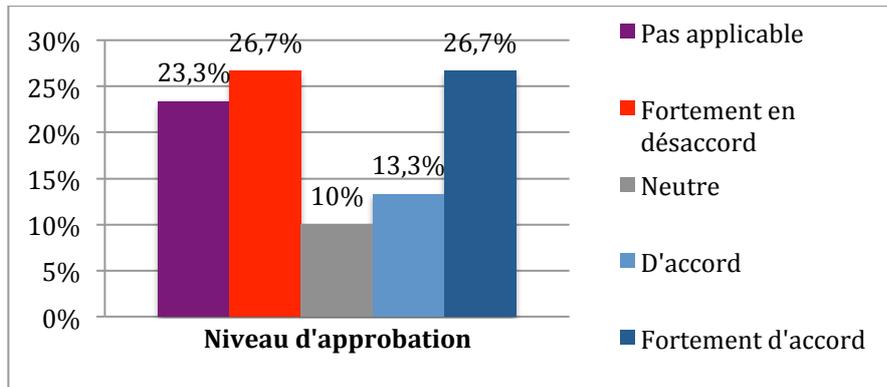
Partie D : Expérience en formation et besoins des partenaires sociaux et PME.

Question 26 : Votre organisation propose une aide financière pour soutenir une formation continue sur l'égalité de traitement.



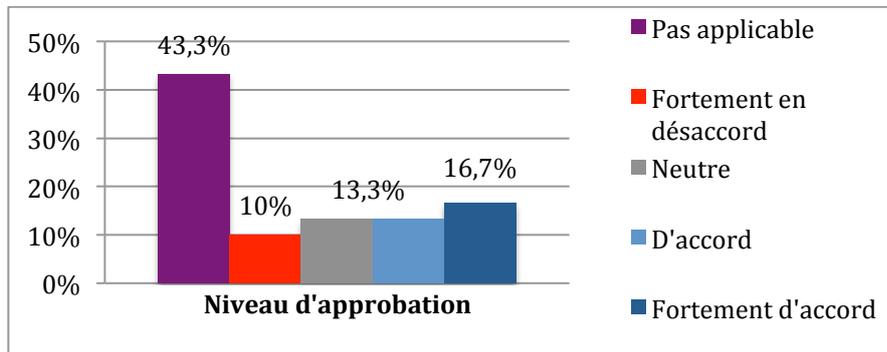
Seulement le quart des personnes interrogées ont accès à une aide financière pour soutenir une formation continue sur l'égalité de traitement. Ce sont majoritairement les partenaires sociaux et les PMA. Les salariés des PME n'ont pas toujours l'opportunité de suivre des formations.

Question 27 : Votre organisation vous a permis de recevoir une formation sur la gestion de la diversité.



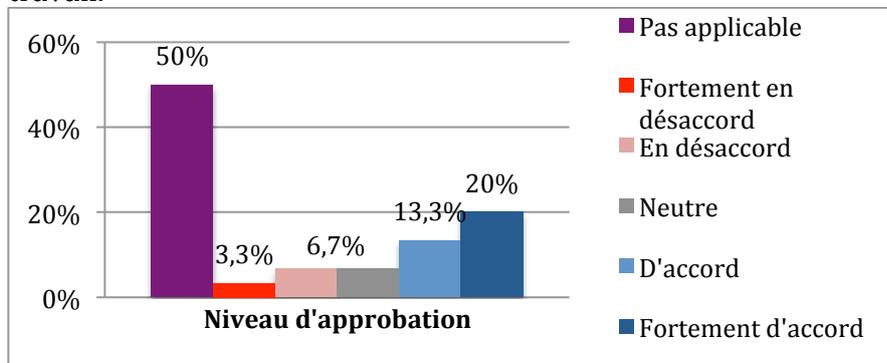
Les personnes interrogées qui ont pu suivre cette formation travaillent pour la plupart directement avec des publics migrants. Ce sont principalement les partenaires sociaux et les PMAs.

Question 28 : La qualité de la formation que vous avez reçue sur l'égalité de traitement vous permet d'accomplir de manière adéquate vos tâches.



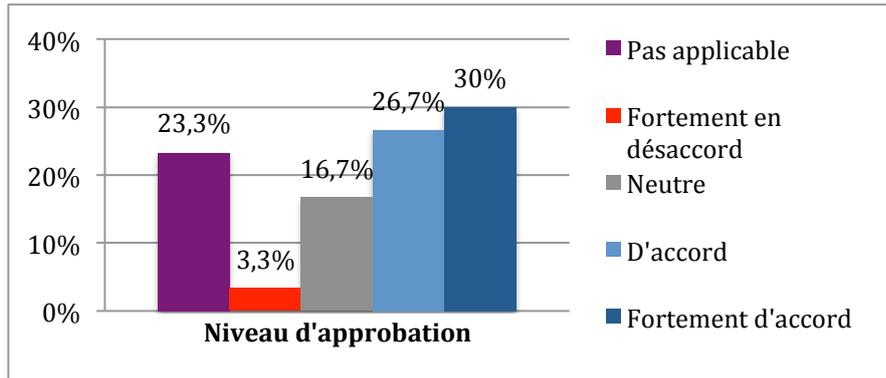
Sur les 40% des répondants qui ont pu suivre une formation de ce type, les deux tiers pensent que la formation leur a été utile pour réaliser au mieux leurs tâches.

Question 29 : Grâce à la formation que vous avez reçue, vous pouvez gérer les conflits au travail.



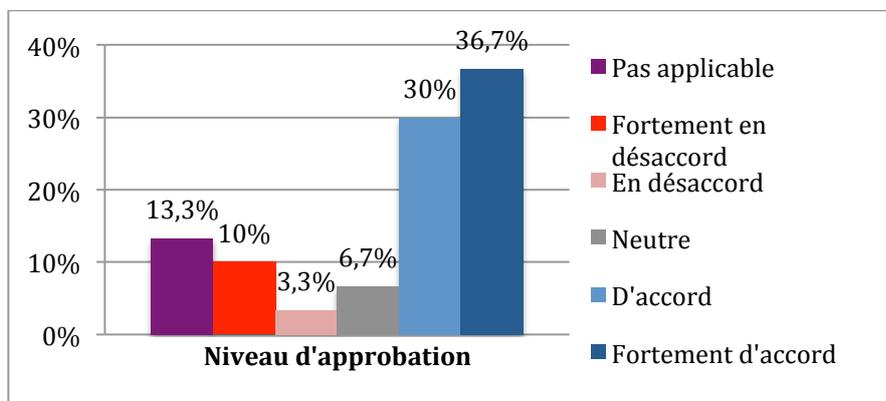
Sur les 40% de répondants ayant suivis une formation, 83% d'entre eux s'estiment capables de gérer les conflits au travail.

Question 30 : Vous pouvez identifier les opportunités potentielles de résolution des conflits.



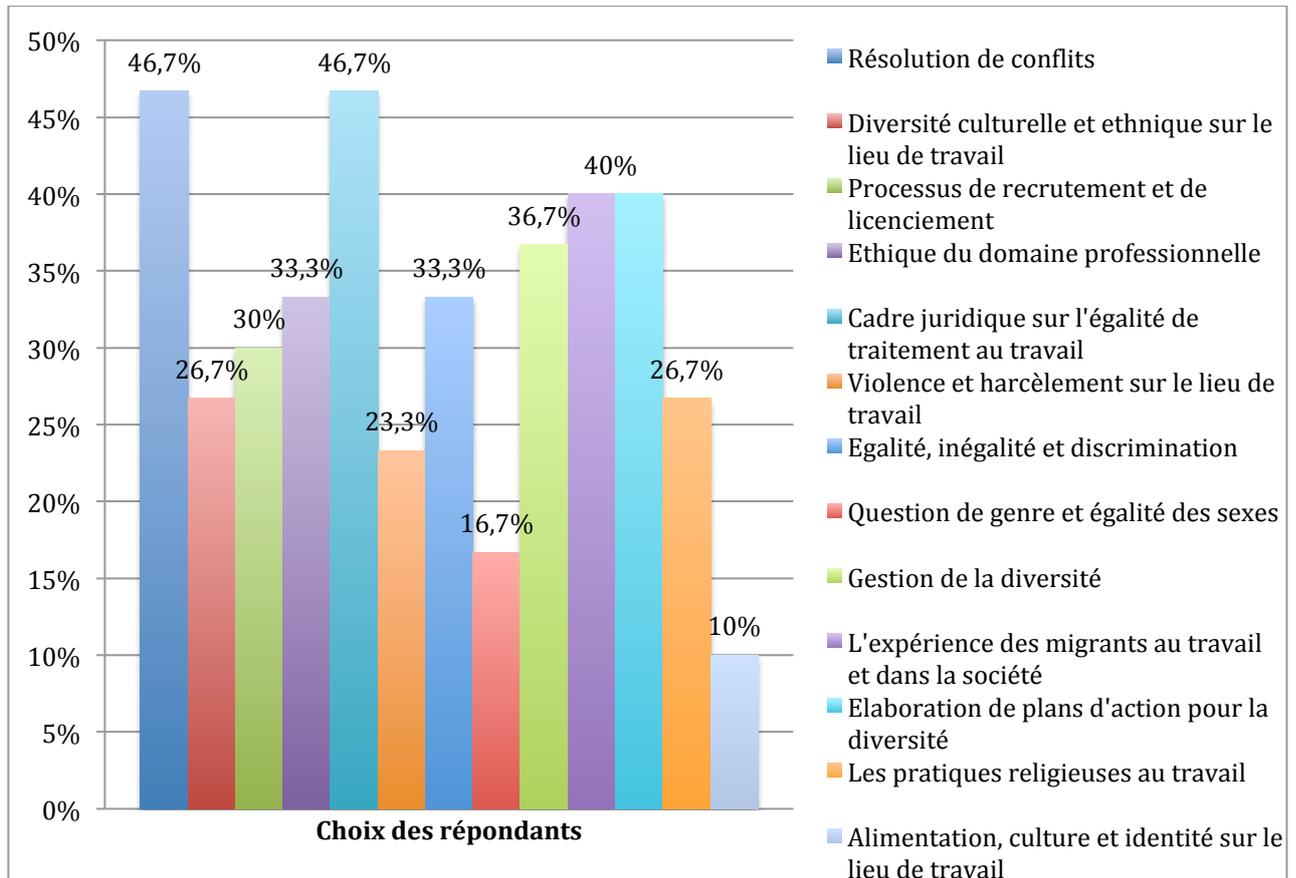
Plus de 55% des répondants considèrent qu'ils sont capables de gérer des conflits au travail, avec ou sans formation.

Question 31 : Vous pouvez prendre des mesures pour prévenir les conflits.

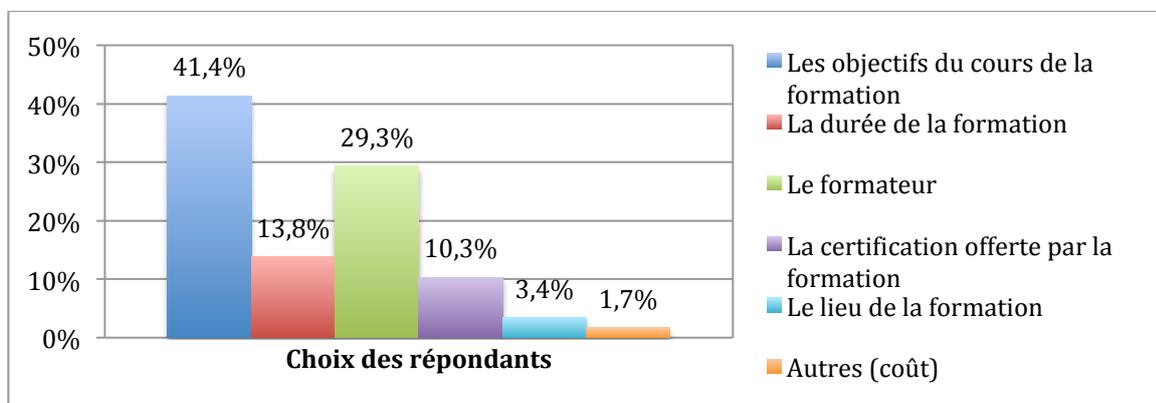


Plus de 65% des répondants considèrent qu'ils sont capables de prévenir les conflits au travail, avec ou sans formation.

Les domaines dans lesquels les répondants pensent avoir le plus besoin d'une formation.



Les critères qui influencent le plus les répondants à s'inscrire à une formation :



Les résultats peuvent être biaisés. En effet, les entreprises qui ont accepté de nous répondre ont une attention particulière sur la question de la diversité ethnique. Nous avons ciblé les PME dans les domaines où la diversité est présente, – comme l’entretien, le BTP, la sécurité et l’hôtellerie/restauration.

Conclusion

Sur la base des résultats de notre consultation, nous pouvons affirmer que la diversité ethnique est réellement considérée comme un avantage et un enrichissement pour les PME. Elle permet d’augmenter la productivité en apportant de l’innovation et de la créativité au sein de l’entreprise.

De plus, la grande majorité des répondants (syndicats, organisations professionnelles, centre de formation, salariés/dirigeants de PME, PMAs confondus) pensent qu’il est indispensable que chaque dirigeant/encadrant de PME, quel que soit le type de structure- puisse suivre une formation sur la résolution de conflits internes.

Les représentants de PME interrogés estiment que les processus de communication sont équivalents pour tous, quelle que soit l’origine ethnique des employés. Certains répondants ont d’ailleurs insisté sur le fait qu’aucune différence n’est faite en fonction de l’origine. Pour toutes les PME interrogées, le recrutement se fait exclusivement en fonction des compétences de l’individu.

Certains syndicats ont réalisé des études pour comprendre et améliorer la gestion de la diversité ethnique au sein des entreprises françaises. Ces études ont permis de mettre à disposition des outils de prévention en matière de lutte contre les discriminations subies par certains employés.

En terme de compétence, les répondants se sentent capable d’aborder les problèmes de discriminations, les différences culturelles et ethniques et de gérer les conflits sur le lieu de travail, sans avoir suivi de formations sur ces thèmes. Il y a une différence entre la discrimination subie à l’embauche et la discrimination subie au sein des équipes. En effet, des PME peuvent être très ouverte sur la diversité ethnique lors des embauches mais ne tiennent pas compte des comportements discriminatoires de certains de leurs employés. Très peu de formations sont proposées par les partenaires sociaux sur la gestion de la diversité ou sur l’impact de la discrimination et peu de PME proposent des formations continues sur l’égalité des chances et de traitement. Le problème est financier mais aussi institutionnel- manque de temps et d’accessibilité. Il est difficile d’appliquer ces mesures dans le cadre français. Les plus petites entreprises ont un accès restreint aux programmes de formation. La gestion de la diversité ethnique est un sujet



très sensible en France, il a été difficile d'obtenir les 30 questionnaires dans le temps initialement imparti (un mois). Il a fallu trois mois.

L'objectif du MigrAID est de bâtir un programme de formation adapté aux besoins des partenaires sociaux et des PME françaises pour lutter contre les discriminations au travail et informer les PME sur la nécessité et les avantages d'inclure la diversité ethnique au sein de leurs équipes. Les programmes de formations et supports pédagogiques qui seront proposés au cours des trois années du projet seront très utiles pour les PME et les partenaires sociaux.