

## La diversité en action dans les entreprises blaisoises

Entre mars et décembre 2009, sous l'égide de la Maison de l'Emploi, cinquante et une entreprises blaisoises signaient la Charte de la diversité.

Une démarche par laquelle elles s'engageaient à s'impliquer concrètement dans un programme d'actions.

L'enjeu : lutter contre les discriminations lors des recrutements et dans la gestion des carrières. Un an après, où en est-on ?

Pour le savoir, nous avons enquêté auprès des entreprises et des salariés concernés.

### L'enjeu : favoriser l'équité sociale

La Charte de la diversité est un texte d'engagement qui incite les entreprises à garantir la promotion et le respect de la diversité dans leurs effectifs. En la signant, ces entreprises s'engagent à lutter contre toute forme de discrimination et à mettre en place une démarche en faveur de la diversité. L'idée de la Charte a été lancée en janvier 2004 dans un rapport publié par l'Institut Montaigne et intitulé *les Oubliés de l'égalité des chances*. Un document écrit conjointement par Yazid Sabeg et Laurence Méhaigner. Le 22 octobre 2004, la Charte est proposée par Claude Bébéar et Yazid Sabeg à trente-trois grandes entreprises et PME, qui en sont les premières signataires. En septembre 2009, le nombre de signataires, à l'échelle nationale, s'élevait à plus de deux mille cinq cents.

Articulée autour de six articles, la Charte guide l'entreprise dans la mise en place de nouvelles pratiques, en y

associant l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires. Elle les incite à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrée sur l'identification et la valorisation des compétences individuelles. L'entreprise favorise ainsi la cohésion et l'équité sociale.

Afin de promouvoir la Charte de la diversité sur l'ensemble du territoire national, a été mis en place un Secrétariat général. Depuis septembre 2005, celui-ci est hébergé dans les locaux d'IMS-Entreprendre pour la Cité, à Paris, association qui fédère un réseau de deux cents entreprises et les accompagne dans la mise en œuvre de leur responsabilité sociale. La Charte est soutenue par les principales organisations patronales, de nombreux réseaux d'entreprises et des organismes publics : l'Assemblée permanente des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, la Halde, la CGMPE, le Medef, etc.

Olivier JOLY

### Six engagements

Une entreprise signataire de la Charte de la diversité s'engage à :

- Sensibiliser et former ses dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.

- Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.

- Chercher à refléter la diversité de la société française, et notamment sa

diversité culturelle et ethnique, aux différents niveaux de qualification.

- Communiquer auprès de l'ensemble de ses collaborateurs de son engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.

- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.

- Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de son engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

### Le Top 51

Voici la liste des cinquante et une entreprises du Loir-et-Cher ayant signé la Charte de la diversité et impliquées dans l'action :

ADA Blois Basket (Blois) ; Acticall (Vineuil) ; Ardan Centre (Blois) ; AXA cabinet Chêne et Robert (Blois) ; Cabinet Croissance (Blois) ; Caisse régionale du Crédit agricole (Blois) ; CDM Lavoisier (La Chaussée-Saint-Victor) ; CMA 41 (Blois) ; Direct Écureuil (Blois) ; ERDF-GRDF 41 (Blois) ; Évolution PC (Blois) ; Fédération ADMR (Blois) ; Guillon TP (Herbault) ; Jean-Louis David (Blois).

La Bocca d'Or (Blois) ; la Ferme de la Motte (Talcy) ; Leclerc-Sobledis (Blois) ; Leptotech (Blois) ; la Maison de l'Emploi du Blaisois (Blois) ; Novotel (La Chaussée-Saint-Victor) ; Poussin Peinture (Blois) ; Proman Intérim (Blois) ; SARL Jermily PAT À PAIN (Blois) ; SLS (Blois) ; Team Partners (Blois) ; Victoria Line (Blois) ; Laforêt Immobilier (Blois) ; American Car Wash (Blois).

Arobase (Blois) ; Bardet SN (Montrichard) ; SARL Bleu Marine - Aquavital (La Chaussée-Saint-Victor) ; Cartridge World (La Chaussée-Saint-Victor) ; Crèches Frères (Chemery) ; Demeures Terres et Tradition (La Chaussée-Saint-Victor) ; Entreprise Benoit-Miniaou - franchise Daniel-Moquet (Blois) ; Aroma Zen (Les Montils) ; Harmonie Médical Service (La Chaussée-Saint-Victor).

ID Concept System (Blois) ; Institut des Sens (Les Montils) ; Isofrance Fenêtre - AFP 41 (La Chaussée-Saint-Victor) ; la Cabane du Trappeur (La Chaussée-Saint-Victor) ; le Café Chêne (Blois) ; le Clos de la Calèche (Cour-Cheverny) ; les Coupoles Val-de-France (Mont-près-Chambord) ; Low Cost Manager (Vineuil) ; Mac and Co (Blois) ; Michaëlle Coiffure (Les Montils) ; Peinture du Centre (Blois) ; Publicité Foucault EURL (Vineuil) ; SN Testard (Blois) ; Transport DBA (Blois).

\* Les quatre entreprises mentionnées en gras sont l'objet de reportages figurant dans les pages suivantes de ce dossier.

**La Renaissance**  
du loir-et-cher  
L'HEBDOMADAIRE CHRÉTIEN DU DÉPARTEMENT

**LE VENDREDI**  
CHEZ  
VOTRE MARCHAND  
DE JOURNAUX

### Cent vingt actions mises en œuvre

Afin que les entreprises signataires de la Charte de la diversité s'impliquent concrètement, un programme d'actions leur est proposé. Celui-ci comprend six objectifs. Chacun d'eux se décline en actions positives et mentionne la finalité recherchée face à la personne.

- Premier objectif : donner des repères et des contacts. Actions positives : proposer une visite de son entreprise à un groupe (des scolaires, de la 3<sup>e</sup> au lycée, des stagiaires en orientation professionnelle) ; participer à un forum (destiné à un métier, à une cible, etc.) ; devenir parrain/marraine. Finalité : faciliter la bonne compréhension du monde du travail ; donner l'occasion de découvrir un métier ou un secteur d'activité pour faciliter les choix d'orientation ; faciliter l'entrée en contact avec les entreprises du territoire, leur métier, leurs besoins en compétences ; donner des repères, des conseils et des contacts.

- Deuxième objectif : accompagner la mobilisation et l'orientation par des

stages de découverte. Actions positives : proposer un stage d'observation et de découverte (par exemple, à des élèves de 3<sup>e</sup>) ou un stage de découverte et de confirmation de projet (stagiaire en insertion professionnelle). Finalité : faciliter l'orientation grâce à une présentation des services, des activités et des métiers de l'entreprise et de leurs interfaces ; accompagner la découverte d'un métier ; vérifier les affinités pour un secteur ou un métier ; aider à construire ou à reconstruire un projet professionnel ; accompagner dans la construction d'une posture professionnelle et de comportements adéquats.

#### De la parole aux actes

- Troisième objectif : accompagner l'insertion par des stages de qualification. Actions positives : proposer un stage de préqualification et de professionnalisation ; proposer un stage de qualification. Finalité : vérifier le goût pour le secteur d'activité ; vérifier les aptitudes pour le métier et accompa-

gner à la recherche du poste le plus adapté ; aider à atteindre un diplôme à travers l'évaluation des points forts et des points faibles et évaluer le potentiel à devenir professionnel.

- Quatrième objectif : évaluer. Action positive : proposer une évaluation en milieu de travail ou une période en milieu professionnel. Finalité : tester les compétences professionnelles en situation pour valider le parcours vers l'emploi ; accueillir, par exemple, des travailleurs handicapés, des femmes sur des métiers traditionnellement masculins et des personnes issues des quartiers urbains.

- Cinquième objectif : accueillir en contrat de formation. Action positive : proposer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Finalité : assurer, en lien avec le CFA, une formation professionnelle complète pour aider à atteindre le diplôme ou la qualification professionnelle visé ; fournir un emploi en lien avec cet objectif.

- Sixième objectif : employer. Action positive : proposer un emploi, en contrat aidé, en intérim, en CDD

ou en CDI. Finalité : bénéficier des aides les plus pertinentes selon le projet de l'entreprise ; accompagner l'intégration des compétences dans l'entreprise.

Au total, ce sont donc dix actions au choix qui sont proposées aux entreprises. En un an, les entreprises du Loir-et-Cher en ont mis en œuvre cent vingt-huit au bénéfice de trois cent vingt-deux chercheurs d'emplois ou scolaires. Voici, pour chacun des six objectifs mentionnés précédemment, le nombre d'entreprises qui sont passées de la parole aux actes : donner des repères et des contacts : quarante et une entreprises ; accompagner la mobilisation et l'orientation par des stages de découverte : quarante et une entreprises ; accompagner l'insertion par des stages de qualification : neuf entreprises ; évaluer : dix entreprises ; accueillir en contrat de formation : treize entreprises ; employer : quatorze entreprises. Les chiffres parlent d'eux-mêmes...

J.O.

### De quoi parle-t-on ?

Diversité ou non-discrimination ? Aux yeux de Thomas Prigent, directeur de la Mission locale du Blaisois, les mots ont un sens : « La diversité consiste à vérifier que toutes les composantes sont représentées : les hommes, les femmes, de tous les âges, de toutes les ethnies, etc. Mais ce n'est pas une notion juridique. En revanche, la discrimination en est une. » La loi a posé dix-huit critères (l'âge, le sexe, l'appartenance réelle ou supposée à une ethnie, les convictions politiques, syndicales ou religieuses, le handicap, l'état de grossesse, l'orientation sexuelle, etc.). Qu'il est interdit d'utiliser lors d'un recrutement ou pour l'octroi d'un logement. Toutefois, les deux concepts ne sont pas contradictoires : « Dans une procédure de recrutement, si l'on ne prend en compte que les compétences, on limite au maximum les risques de discrimination et l'on favorise la diversité. »

« La discrimination est quelque chose que l'on doit aborder ouvertement avec les jeunes, explique Céline Moreau, conseillère en insertion sociale et professionnelle : cela se fait lors des entretiens avec les jeunes que nous recevons. Et en parler évite de se mettre des freins. » Sous-entendu, les jeunes se placent moins en victimes. Une situation qui rejoint celle, ici, rencontrée à une époque par les élèves du collège Michel-Bégou (lire par ailleurs).

« La lutte contre les discriminations est une action de tous les jours », poursuit Céline Moreau. Ainsi, il y a quelque temps, l'ensemble des conseillers de la structure a reçu une formation. Objectif : lors de la réception d'une offre d'emploi ou de formation, ne prendre en compte que les critères liés aux compétences. « Il ne s'agit pas de stigmatiser l'employeur mais, par un rappel de la loi, de provoquer une prise de conscience. »

#### Vingt-neuf parrainages mis en œuvre

En la personne de Daphnée Solvar, la Mission locale du Blaisois dispose

désormais d'une personne référente. Celle-ci propose des outils et des méthodes aux conseillers de la structure. Par exemple, lorsqu'un conseiller soupçonne un cas de discrimination, cela est inscrit sur un registre, tout en préservant l'anonymat, et mis à la disposition du public. Objectif : susciter l'échange. Et s'il s'agit d'une violation manifeste de la loi, la victime est orientée vers la Direction du Travail, la Halde, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité, ou les instances judiciaires. Entre la fin de l'année 2009 et aujourd'hui, cinq ou six situations ont fait l'objet d'un traitement particulier. « Lorsque nous recevons une offre d'emploi, nous nous montrons

vigilants sur les critères fixés par l'employeur, explique Céline Moreau. Parfois, il peut nous arriver de refuser une offre. »

Autre moyen de lutter contre les discriminations : les parrainages. Le public visé concerne des jeunes qui, en raison de leur manque de liens sociaux, rencontrent des difficultés pour trouver un emploi. Vingt parrains d'entre eux sont des actifs, salariés ou employeurs, ou des bénévoles. Et ils consacrent un peu de leur temps à un jeune. Quant aux cinq autres référents, ce sont des seniors.

En 2009, vingt-neuf parrainages ont été mis en œuvre. Une action financée par la Direction du Travail et l'Agence nationale pour la Cohésion sociale et l'Égalité des Chances. « L'objectif consiste à apporter des outils supplémentaires aux jeunes afin qu'ils aient accès à l'emploi », indique Céline Moreau. Et, là, la gamme est large : techniques de recherche d'emploi (lettre de motivation, CV, entretien d'embauche), évaluation du potentiel, carnet d'adresses, etc.

J.O.

En matière de lutte contre les discriminations relatives à l'emploi, la loi du 16 novembre 2001 a fait évoluer le droit : désormais, devant les Tribunaux, c'est à l'employeur de prouver que la décision qu'il a prise (recrutement, avancement, etc.) ne résulte pas d'une discrimination. Dans le cas contraire, il commet un délit passible de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 € d'amende. Quant aux personnes morales, elles encourent une amende de 150.000 € et l'interdiction d'exercer leur activité professionnelle.



**SN Testard,**  
vous accompagne  
dans vos projets  
de maîtrise d'énergie

Étude de faisabilité & financement,  
conseil en équipements,  
installation & maintenance.

1<sup>er</sup> prix  
de l'initiative  
en développement durable  
des PME françaises.

Trophées  
"chef d'entreprise magazine"  
2010



SOCIÉTÉ NOUVELLE  
**TESTARD**

Les valeurs humaines de la performance

www.sn-testard.com

### Un dispositif réactivé en 2008

**P**our Louis Buteau, conseiller municipal de Blois et président de la Maison de l'Emploi, la diversité, c'est quelque chose de très large : « Les handicapés, les seniors, les femmes, les jeunes, les personnes de couleur, etc. » Un rapide coup d'œil dans le registre des délibérations du Conseil municipal suffit : la ville de Blois a signé la Charte de la diversité à la fin de l'année 2006 et, à l'époque, Nicolas Perruchot se trouvait aux commandes. « Un chargé de mission avait été engagé durant une année afin de voir ce qu'il était possible de faire à la Zup, commente Louis Buteau. Or il ne s'était rien passé, cela n'avait été qu'un coup de communication. »



**Louis Buteau : « En 2006, cela n'avait été qu'un coup de communication ! »**

« Nous sommes des gens de gauche et, à ce titre, attachés à la diversité. Si bien qu'en 2008, lorsque nous sommes arrivés aux responsabilités, nous avons réactivé le dispositif. » En 2006, une trentaine d'entreprises avait signé la Charte. Trois ans plus tard, le support mis en place par la Maison de l'Emploi et le travail de prospection mené par l'organisme avaient porté leurs fruits : cinquante et une entreprises avaient paraphé le document. « Et toutes se montrent actives. »

En septembre dernier, la Maison de l'Emploi avait organisé le premier Forum de la diversité. Celui-ci s'était déroulé au Foyer des Jeunes Travailleurs. Douze entreprises qui recrutent y avaient participé. Résultat des courses : trois cent trente visiteurs pour quatre-vingt embauches fermes. « Il faut faire connaître la Charte car elle donne un autre regard sur la diversité, affirme le conseiller municipal : ce n'est pas que la couleur de peau. Et les non-dits n'interviennent pas que pour une embauche : il y a aussi l'information, les stages, etc. Au sein des entreprises, c'est de toute la politique en matière de ressources humaines dont il est question. »

Ainsi, le CFA de Blois a mis en place une formation en alternance préparant au CAP petite enfance, qualification indispensable pour travailler en crèche. Or la ville possède de telles structures. Si bien que pour le volet pratique, la collectivité territoriale accueille, au sein de ses équipes, des personnes en formation. Le partenariat moral qui unit l'institution au collège Bégon s'inspire de la même philosophie.

#### Une question de volonté politique

Chaque année, les élèves de troisième doivent effectuer un stage d'une semaine en entreprise. Or les jeunes sont supposés trouver eux-mêmes la structure susceptible de les recevoir. Complicé lorsqu'on a des parents sortis depuis longtemps du monde du travail. Ce qui signifie que l'enfant n'a accès à aucun réseau. Et ce qui est vrai quand on a 15 ou 16 ans le devient encore plus quelques années plus tard, lorsqu'on commence à chercher un emploi...

Alors, pour sortir de ce cercle vicieux et en application de ce partenariat moral, la ville de Blois réserve tou-

jours quelques places de stages pour les élèves de Bégon. (Dans le cadre de ce dossier, un article relate les bienfaits apportés au collège Bégon et à ses élèves par la Charte de la diversité : lire par ailleurs). Et pour justifier la politique de la ville, « la diversité, ce n'est pas uniquement une question

de couleur de peau, c'est aussi créer un lien avec le monde économique », explique Jérôme Boujot, adjoint au maire en charge du personnel. Pour une collectivité locale, le seul domaine où la diversité est la plus compliquée à mettre en œuvre concerne les seniors. Dans la fonction publique, qu'elle soit d'État, hospitalière ou territoriale, il faut avoir cotisé quinze ans afin de bénéficier d'une retraite. Autrement dit, il faut totaliser quinze ans d'exercice en tant qu'agent titulaire. Alors, supposons qu'une personne âgée de 55 ans ayant effectué la majeure partie de sa carrière dans le secteur privé veuille entrer à la ville et y travailler jusqu'à ce qu'elle atteigne ses 60 ans ? Que se passera-t-il si elle devient titulaire ? Non seulement, elle n'aura aucune retraite liée à son passage dans la fonction publique puisqu'elle n'y sera pas restée suffisamment longtemps. D'un autre côté, puisqu'elle aura cessé de cotiser au régime de retraite des salariés du privé au moment où cela rapportait le plus, il en résultera un gros manque à gagner une fois sa carrière achevée.

Dans ce genre de situation, il n'existe qu'une seule solution : le statut d'agent contractuel. Et, bien que travaillant pour une administration, il s'agit d'un contrat de droit privé. Ce qui signifie que l'agent qui en bénéficie continue à avoir un statut proche de celui qui était le sien auparavant : en premier lieu, il ne perd pas ses meilleures années de cotisations en vue de la retraite. En d'autres termes, malgré une petite subtilité statutaire dont il faut bien tenir compte, rien n'empêche une collectivité locale d'embaucher des seniors, à condition d'en avoir la volonté politique. Et si ce qui est vrai pour le secteur public l'était également pour le secteur privé...

Olivier JOLY

« La diversité, c'est aussi créer un lien avec le monde économique. »

## Ville de Blois : un seul critère, la compétence

Diversité et discrimination positive sont-elles des notions synonymes ? Non, si l'on s'en réfère à la pratique de la ville de Blois, forte de plus de mille agents, toutes catégories confondues.

**L**a ville de Blois compte environ mille agents titulaires, auxquels s'ajoutent une centaine de contractuels. Les femmes représentent 56 % des effectifs, les hommes 44 %. Le taux d'emploi de handicapés s'élève à 7,5 %. Et si l'on se limite aux seuls contractuels, l'on trouve vingt-trois personnes ne possédant pas la nationalité française et originaires d'un pays n'appartenant pas à l'Union européenne. À la lecture de ces chiffres, un constat s'impose : du côté de la ville de Blois, la diversité, on connaît !

Est-ce à dire que la collectivité pratique la discrimination positive ? Une notion face à laquelle Jérôme Boujot, adjoint au maire en charge du personnel, se veut « prudent ». « La discrimination positive consisterait à embaucher une personne parce qu'elle est handicapée ou autre afin d'éviter un recours devant la Halde (NDLR : la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité). »

Or il semblerait que les choses se passent autrement : « Lorsque nous avons un besoin, nous publions une offre d'emploi contenant une mission précise. » Les candidats sont ensuite sélectionnés sur CV et ceux qui ont franchi cette première étape passent devant un jury. « Nous écoutons les personnes, explique l'élu bloisais : elles transposent leur expérience sur le poste que nous proposons. Et, dans 90 % des cas, il y a unanimité. Pour les 10 % restant, soit nous relançons l'offre soit nous hésitons

entre deux candidats. Dans ce cas-là, nous procédons à des tests écrits ou autres. » « Mais, systématiquement, nous occultons la question de la diversité car nous nous attachons uniquement aux compétences. »

« Sans nous forcer ! »

Pour étayer ses propos, l'adjoint au maire cite un service en contact direct avec le public, celui de l'état civil : au guichet, l'on peut avoir affaire à deux personnes « typées ». « Or aucun usager ne se plaint : les agents sont bien là pour leurs compétences et non pour autre chose. » En 2008, la ville de Blois fut amenée à recruter une personne pour son service courrier. L'un des candidats, parce qu'il fut recalé, se sentit discriminé et

« La ville n'a aucunement besoin de la Charte pour montrer qu'elle même des notions en matière de diversité ! »

« La ville n'a aucunement besoin de la Charte pour montrer qu'elle même des notions en matière de diversité ! »

« La ville n'a aucunement besoin de la Charte pour montrer qu'elle même des notions en matière de diversité ! »

« La ville n'a aucunement besoin de la Charte pour montrer qu'elle même des notions en matière de diversité ! »

« La ville n'a aucunement besoin de la Charte pour montrer qu'elle même des notions en matière de diversité ! »

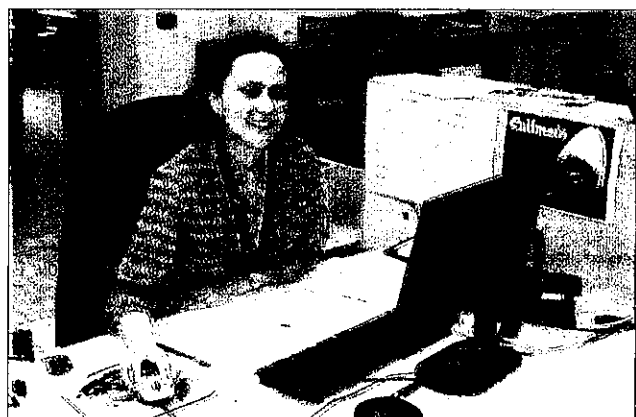
« La ville n'a aucunement besoin de la Charte pour montrer qu'elle même des notions en matière de diversité ! »

Olivier JOLY

## Leïla et Abdou, agents d'accueil à l'état civil

**N**ous recevons des populations de toutes origines, explique Martine Mounereau, chef de service d'état civil à la ville de Blois. Il est donc bien que nous ayons des agents qui connaissent la langue et les habitudes de nos usagers. En plus, ce sont des agents qui possèdent les compétences exigées pour tenir ce type de poste. L'un d'eux se nomme Leïla El Adraoui. Cette femme de 37 ans a intégré l'institution territoriale en 1998 via un emploi-jeune et fut titularisée au terme de son contrat de cinq ans. « J'ai commencé dans les quartiers Nord, où je côtoyais des personnes d'origine étrangère et j'ai choisi de venir à l'état civil car l'accueil du public me plaît. » « J'ai l'impression que ce que je fais, c'est du concret. Nous rendons service à la population, par exemple lorsque nous délivrons un passeport, et les gens nous le rendent bien. » « J'avais besoin de voir le résultat de mon travail. »

« Je ne me sens pas cataloguée, bien que je tiens à mes origines. » Les racines marocaines de la jeune femme ? « Je n'ai jamais ressenti qu'on y faisait allusion ou alors je suis trop naïve car je ne vois jamais le mal ! » Toutefois, Leïla apporte cette nuance : « Parfois, il arrive que des gens se lâchent sans connaître mes origines. Alors, je me dis qu'ils se trompent. Que nos parents ont travaillé, qu'ils



**Leïla El Adraoui : « J'ai l'impression que ce que je fais, c'est du concret. »**

n'ont volé le pain de personne. » « Heureusement que j'ai une personnalité qui peut encaisser mais il ne faut pas en vouloir aux gens qui sont dans la détresse. » « Les personnes issues de l'immigration contribuent au fonctionnement de l'économie française. » « Au sein du service, je ne me sens pas cataloguée bien que je tiens à mes origines. »

Abdou Othmani, lui, travaille à la ville de Blois depuis quinze ans et est arrivé à l'état civil en 2009.

En France depuis l'âge de 18 ans

Diplômé de l'enseignement supérieur, « l'animation ne me mettait pas en valeur », commente notre interlocuteur. « Or je suis ambitieux : dans les années qui viennent, j'espère évoluer vers des fonctions de responsable de service. » « Après avoir été un homme de terrain, je souhaiterais passer à un rôle de manager. »

Les origines maghrébines d'Abdou ? « J'ai été intégré au service car je possédais les compétences requises, répond l'intéressé : quelque chose qui se vérifie sur le terrain. » « Avec des agents issus de la diversité, le service a gagné au change : les usagers se sentent plus à l'aise pour exprimer leurs besoins. » Et, en disant cela, le fonctionnaire pense non seulement aux Africains, du Nord ou d'ailleurs, mais également aux étrangers européens : Espagnols, Néerlandais, Britanniques, etc.

L'homme vit en France depuis l'âge de 18 ans. Et, que ce soit dans son univers professionnel ou ailleurs, il dit n'avoir jamais senti le racisme : « Le fait de disposer d'atouts, en l'occurrence, mes qualifications, a favorisé mon intégration. »

## Boutique du château : l'expérience d'Alla Podzniakova

**M**ariée à un Français et parlant couramment la langue de Molière, Alla Podzniakova, durant toute la saison estivale, travaille comme vendeuse à la boutique du château. « Je possède quinze ans d'expérience et ce que je fais ici ressemble à ce que j'ai connu en Russie, sauf que je me trouvais dans une entreprise privée. » À Blois, les touristes sont divers : Français, Américains, Espagnols, Italiens ou Russes. Ces derniers sont d'autant plus nombreux que cette année 2010 est placée sous le signe des échanges culturels entre la France et la Russie. Donc, parler la langue des tsars représente un atout.

« Lorsque j'ai passé l'entretien d'embauche, je ne pensais pas obtenir le poste : je connais tellement de personnes d'origine étrangère qui n'ont pas d'emploi. Souvent parce qu'elles



**Alla : « Les Russes aiment bénéficier d'un service de qualité... »**

maitrisent mal la langue. Mon expérience constituait le point fort de ma

candidature. » « Lorsque des clients russes arrivent à la boutique, ils sont surpris de rencontrer quelqu'un qui parle leur langue. Cela me permet de les renseigner et de leur vendre le produit qu'ils attendent. Or les Russes aiment bénéficier d'un service de qualité... »

« Au plan commercial, à Moscou, c'était plus incitatif. Mais il s'agissait d'une entreprise privée. En revanche, dans les structures publiques, on se moque du client. Ce n'est pas le cas en France : ici, on se montre attentif. »

Après quelques semaines de présence, Alla Podzniakova se sent « intégrée » dans la structure. La jeune femme a même ce concept de vie : « Le bonheur consiste à être heureux d'aller travailler le matin et de rentrer le soir retrouver sa famille. »

J.O.

**PROMAN** INDUSTRIE TERTIAIRE  
LOGISTIQUE BTP

**RECRUTE H/F**

Opérateurs Régulateurs sur CN	Chauffeurs PL et SPL
Aide Régulateurs en Plasturgie	Magasinier Cariste
Caristes 1, 3, 5 Approv. Chaines	Tête Conseillers
Agents Fabrication 2x8 et 5x8	Secrétaire bilingue anglais
Tuyauteur Soudeur	Opératrices de saisies
Technicien Maintenance	

5 rue du Poids du Roi | 41000 BLOIS  
Tel : 02 54 33 00 54 | Fax : 02 54 46 05 23

# Crédit agricole Val-de-France : une formation qualifiante en alternance

Portée par les valeurs de solidarité et de proximité, la "Banque verte" a mis en place, il y a quelques années, une formation qualifiante en alternance. Si, au départ, le dispositif visait les personnes handicapées, il s'est élargi aux autres sources de la diversité.



Noël Hérisson, directeur des ressources humaines : « La diversité représente un enjeu de société. »



La troisième promotion, qui comprend treize personnes, a démarré son parcours en février dernier.

Le Crédit agricole Val-de-France a signé la Charte de la diversité en novembre 2008. « Nous étions déjà engagés dans le domaine de la diversité et la Charte est venue marquer formellement les actions que nous menions », indique Noël Hérisson. Selon le directeur des ressources humaines de l'établissement bancaire, « la diversité représente un enjeu de société. » « Nous sommes une banque mutualiste. Ce qui signifie que nous sommes portés par les valeurs de responsabilité, de solidarité et de proximité. »

Afin de passer de la parole aux actes, l'entreprise mit en place un dispositif de formation en alternance visant les personnes handicapées. Outre leur état, ces hommes et ces femmes souffraient d'un manque de formation et d'expérience : deux lacunes qui les écartaient d'office du monde de l'entreprise. D'où l'idée de concevoir un parcours de douze mois alliant formation théorique par le Cham, le Conservatoire national des Arts et Métiers, et formation pratique en agence. Le tout débouchant sur le diplôme d'assistant de clientèle bancaire, de niveau bac + 2.

La première promotion, celle de 2008, comptait quinze personnes. Douze d'entre elles obtinrent leur diplôme. Parmi elles, le Crédit agricole en embaucha cinq en CDI. L'année sui-

vante, sur onze partants, neuf décrochèrent leur diplôme, dont trois entrèrent dans la banque verte. La troisième promotion a démarré son parcours en février dernier. Et, donc, il faudra attendre un petit peu avant de connaître les résultats. Mais, quoi qu'il en soit, même les personnes qui ne sont pas embauchées par le Crédit agricole ne repartent les mains vides : leur diplôme étant reconnu par la profession, elles peuvent aller offrir leurs services dans une autre banque.

### Trois clés pour réussir

« Si, au départ, nous nous intéressions aux personnes handicapées, au fil du temps, nous avons vu apparaître des gens très divers, commente le DRH : des cuisiniers, des commerçants, etc. Qui n'avaient aucun lien avec le secteur bancaire. Pourtant, certains sont devenus bons. La preuve, nous leur avons proposé un CDI. » Aujourd'hui, les personnes handicapées ne repré-

sentent plus qu'un tiers des effectifs : le reste est issu des autres sources de la diversité. En somme, le dispositif a été adapté en fonction des réalités rencontrées sur le terrain. Et, manifestement, sans la moindre difficulté, à en croire Noël Hérisson : « Ce que nous avons fait pour le handicap, nous pouvons le faire dans tous les domaines de la diversité. »

« Il faut prendre les gens pour ce qu'ils sont et en fonction de ce qu'ils peuvent révéler. Et croire en eux. Le fait de leur donner une chance leur apporte une motivation. Mais, au-delà, quel que soit son statut, l'on doit faire ses preuves : que l'on soit issu d'une grande école de commerce ou que l'on n'ait aucun diplôme, rien n'est jamais acquis. » Pour réussir dans le domaine bancaire, mais cela est probablement valable partout, Noël Hérisson délivre trois clés : « La motivation, l'envie d'apprendre et la capacité d'adaptation. »

Maintenant, c'est à vous de jouer !  
Olivier JOLY

### REPÈRE

#### 1.200 salariés

Présent sur les départements du Loir-et-Cher et de l'Eure-et-Loir, le Crédit agricole Val-de-France, ce sont : cent vingt agences, mille deux cents salariés et quatre cent mille clients.

En 2009, l'établissement a réalisé un PNB (l'équivalent du chiffre d'affaires pour une banque) de 248.330.000 €.

Parmi les personnes suivant la formation en alternance proposée par le Crédit agricole Val-de-France, deux d'entre elles ont accepté de témoigner. La première se nomme Catherine Pâtissier. Cette femme de 57 ans est diplômée d'une école de commerce et possède un doctorat d'urbanisme. Ayant longtemps travaillé dans un organisme HLM, la mort dans l'âme, elle dut abandonner son poste afin de suivre son mari. « En raison de mon âge, la recherche d'emploi était devenue difficile : je ne trouvais que des emplois précaires ou des CDD. »

C'est par une amie que l'intéressée a entendu parler du Crédit agricole : « Le fait d'être un senior n'était pas un handicap. On nous propose une formation et je n'ai aucun problème pour recommencer à zéro ! Au contraire, je suis ravie d'être là. Le secteur bancaire présente toute une palette de métiers, avec des possibilités d'évolution. » « Une formation en alternance offre

l'avantage de concilier théorie et pratique. Un cursus progressif : on nous autorise à ne pas savoir au début. »

Après avoir échoué au bac à deux reprises, Moncef Lazaar, 23 ans, exerça des petits boulots pendant plusieurs années. Puis il s'inscrivit à la Mission locale. Qui l'orienta vers un DUA, Diplôme d'accès aux études universitaires. L'équivalent du bac. Une fois son titre en poche, le garçon voulut poursuivre avec un BTS en alternance. Problème : il ne trouva pas d'entreprise pour l'accueillir. Le salut vint du Forum de la diversité, en septembre dernier, au Foyer des Jeunes Travailleurs : notre interlocuteur y rencontra une représentante du Crédit agricole.

« Je suis conscient de bénéficier d'une chance et j'entends la saisir à fond ! D'autant qu'à l'issue de notre formation, il y a une possibilité de place. Le monde de la banque est très vaste, on en apprend tous les jours. » Moncef ne manque pas

d'ambition : « Mon projet consiste à passer conseiller commercial puis à gravir les échelons jusqu'à où je pourrai aller. À long terme, pourquoi ne pas devenir directeur d'agence ? C'est à moi de me donner les moyens d'y arriver. »

Occupant un poste d'agent d'accueil, Dulce Legault-Demare a intégré l'entité à la rentrée 2008, directement en CDI. Donc, sans passer par le dispositif de formation en alternance, bien que cette personne, qui venait d'achever un CDD à l'Office de Tourisme de Blois, présentait un handicap. « C'est formidable qu'une entreprise embauche des personnes handicapées, dit-elle ! L'on rencontre beaucoup de gens et il existe une grande diversité de métiers. »

« À terme, je souhaite m'orienter vers la logistique ou l'assurance : dans la mesure où on nous donne le choix et que nous recevons des formations adaptées, pourquoi ne pas y croire ? »

J.O.



## Chef d'entreprise, vous êtes soucieux du bien-être et de la reconnaissance de vos salariés ?

> Nous vous proposons de travailler ensemble ! <

**Accompagnement, recrutement et emploi**

- Définir le poste correspondant aux besoins de l'entreprise,
- Repérer les alternatives possibles en termes de candidatures,
- Aider à l'intégration du salarié...

**Diagnostic en Ressources Humaines**

- Dresser un état des lieux et de l'organisation et des pratiques RH notamment sur la prise en compte de la diversité (emploi handicapé et respect de la non-discrimination)...

Sylvie FISSON

Permettre aux chefs d'entreprise de mettre en place des outils de pilotage RH pour mieux répondre aux besoins identifiés lors des diagnostics RH.

Une meilleure prise en compte des besoins et une écoute opérationnelle !

# La Ferme de la Motte cultive la citoyenneté

Présente sur plusieurs fronts où l'engagement citoyen a droit de cité, l'entreprise de Talcy, qui emploie plus de cent dix personnes, participe à des forums où l'emploi est l'un des axes principaux de ses préoccupations.

La Ferme de la Motte à Talcy, qui réunit plusieurs entités juridiques dans le cadre de son fonctionnement global, est gérée, dans son ensemble, par trois frères et deux cousins, tous fils des frères Étienne et Philippe, qui ont fait muté, en 1977, l'exploitation familiale classique et traditionnelle de Beauce, plus que centenaire (trois générations y ont œuvré depuis 1876), vers la grande entreprise de ce jour prête à affronter les énormes défis européens et mondiaux de demain. Cette ferme a toujours été à la pointe de toutes les initiatives en matière de cultures agricoles et de tout ce qui accompagnait toutes les productions qui y croissent sur plus de mille hectares, notamment en oignons, échalotes, échalions, cassis et pommes de terre, avant de se pencher sur la culture raisonnée puis vers le bio...

Mais, l'homme a aussi sa place dans la vie de cette entreprise qui emploie plus de cent dix personnes, hommes ou femmes de tous âges, en temps complet, dont sept postes protégés, trois apprentis, et environ la moitié en saisonnier. Présente sur plusieurs fronts où l'engagement citoyen a droit de cité, la Ferme de la Motte participe à des forums où l'emploi

est l'un des axes principaux de ses préoccupations, car il y a une forte demande de main-d'œuvre à venir et saisonnière, également. Les rencontres de Mer, l'implication de la Ferme dans la vie des Portes de l'Emploi à Mer, une ouverture en partenariat avec d'autres entreprises dans le Club des supporters de l'équipe de basket-ball de l'ADA Blois, des incursions dans la vie des écoles et lycées professionnels agricoles sur le plan régional ont précédé la tenue d'un stand d'informations au premier forum sur les jobs d'été à Blois.

Lors de cette dernière sortie, Bertrand Lemaire, directeur général, et Claudine Baillavoine, secrétaire de gestion et responsable de la gestion du personnel, ont réceptionné plus de quatre-vingts curriculum vitae dont près d'un quart est à suivre de près, selon eux, même si se pose la

question de l'éloignement géographique et kilométrique. « Il n'y a pas de frontière quand on veut travailler » soulignent nos interlocuteurs qui ont trouvé tout naturel d'engager l'entreprise dans les propositions

de la Maison de l'Emploi du Blaisois et de ses partenaires pour favoriser la diversité dans le monde du travail sur le territoire.

### La diversité des autres sens...

« C'est en fait l'application directe et coordonnée de tout ce que nous avons exercé à ce jour dans la grande majorité des domaines recensés avant de nous engager, par contrat, dans la tenue de la Charte. Ce sont les fondateurs de l'entreprise, avec leur vécu et leur passé, qui animeront les visites d'entreprises car ils restent la mémoire des lieux. Et en plus, ils aiment ça. » Nul doute qu'en plus des explications fournies sur la vie de la Ferme de la Motte, on évoquera au fil des contacts la nécessité d'acheter, selon les saisons, des produits à l'extérieur (Pays-Bas, Argentine, Espagne) pour éviter les ruptures de stocks et répondre aux besoins des clients ; la part prise par le bio dans la vie de l'entreprise, qui est passée de 15 % environ il y a moins de trois ans à près de 25 % aujourd'hui et qui prendra encore de l'ampleur car il y aura de plus en plus de demandes ; l'extension des cultures non plus en Loir-et-Cher, mais sur un plan plus régional ;

« Ce sont les fondateurs de l'entreprise, avec leur vécu et leur passé, qui animeront les visites d'entreprises car ils restent la mémoire des lieux. »



L'ail est ensaché par têtes.

la nécessité de conserver un volet fiable d'employés car, malgré la rudesse de certains postes, il faut des personnes formées, rigoureuses et solides, même si la mécanisation est allée en s'amplifiant, en cultures.

Toutefois, certaines exigences de la clientèle font que des oignons sont

encore épluchés manuellement. Il paraît que, au bout d'une semaine, on ne pleure plus. Une chose est sûre après notre passage : les bâtiments de la Ferme de la Motte ressemblent à une grande marmite dans laquelle on pourrait cuire une soupe à l'ancienne car ça y sent très bon même si rien n'y

cuit. L'olfactif peut développer, aussi, la diversité des autres sens...

Richard ODE

Les particuliers peuvent venir acheter des produits sur place, à Talcy. Renseignements complémentaires sur le site internet suivant : [www.fermedelamotte.com](http://www.fermedelamotte.com).

## AIDE À DOMICILE

# ADMR : quand le service se fait amour...

Spécialisée dans l'aide à domicile, l'association intervient auprès de tout public. Une mission pour laquelle les salariés de la structure doivent aimer leur métier, qui s'exerce dans l'intimité des usagers, et les gens.

« Toute personne motivée, quelle que soit son histoire personnelle, présente un profil qui nous intéresse », explique Pascal Dupont, le directeur de la Fédération du Loir-et-Cher de l'ADMR. L'association a pour but de mettre en place des services d'aide à domicile pour tout public : personnes âgées, dépendantes, etc. Parmi les prestations offertes, l'on peut citer le ménage, le repassage, le portage de repas à domicile, etc. En 2009, la structure est intervenue auprès de onze mille quatre cents personnes, ce qui a représenté un volume d'un million huit cents mille heures de travail.

Celles-ci ont été effectuées par mille sept cent quatre-vingts personnes, soit six cent quatre-vingt-quinze en équivalent temps-pleins (ETP). Ces chiffres concernent l'association lorsqu'elle agit comme prestataire : c'est elle qui assure directement les services proposés. Mais l'entité intervient également

comme mandataire. Dans ce cas, les particuliers qui ont recours à une personne sont les employeurs, l'association assurant la logistique. Toutefois, même ici, l'on obtient quatre cent cinquante-quatre ETP. Soit un total de mille cent quarante-neuf ETP si on additionne les deux éléments !

L'ADMR a paraphé la Charte de la diversité en novembre 2009. Cela s'est traduit par la signature de douze contrats de professionnalisation et des parcours d'insertion offerts à des gens parfois éloignés du monde du travail. « Sept mois plus tard, nous ne dressons pas un bilan quantitatif mais qualitatif, commente Pascal Dupont : nous constatons, de la part de la Maison de l'Emploi, une meilleure compréhension de nos métiers. Et, en 2010, nous sommes mille fois partants pour continuer ! »

« Nous recevons de nombreuses candidatures. » Cependant, la difficulté majeure consiste à faire comprendre les réalités du métier :

un peu comme dans le secteur hospitalier, celui-ci s'exerce sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Des contraintes qui peuvent parfois provoquer quelques réticences chez les personnes qui étaient intéressées... « Nous sommes attachés au respect du code du travail et des conventions collectives, poursuit le directeur de l'ADMR. Nous considérons que les salariés composent la valeur essentielle de l'entreprise. » Face à des intervenants d'origine étrangère, les clients se montrent-ils réticents ? « Cela va beaucoup mieux qu'avant, indique Pascal Dupont : à partir du moment où ils ont confiance dans la structure, ils passent outre. »

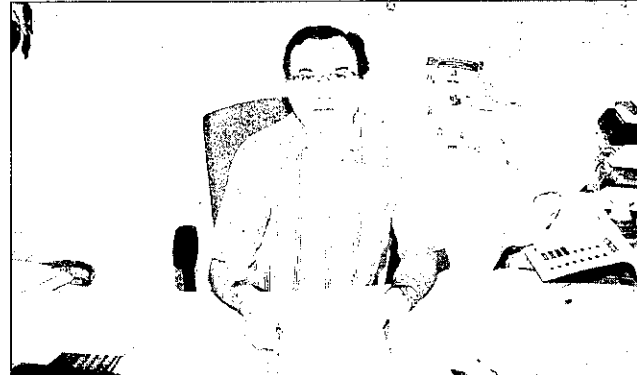
### Des pressions amicales de la hiérarchie

Âgée de 24 ans, Priscilla Plat est entrée à l'ADMR en mai 2009 dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'un an. Aujourd'hui en CDI, elle effectue près d'une centaine d'heures par mois. Un travail d'aide à la vie quotidienne : la toilette, les courses, le ménage, etc. « C'est un métier qu'on ne peut pas exercer si on ne l'aime pas ! » « Moi, j'aime écouter les gens et nous avons de nombreux échanges. Les personnes âgées chez lesquelles nous intervenons nous apprennent des choses sur la guerre ou ce qu'était leur manière de vivre autrefois : c'est notre histoire. En retour, nous procédons à des réglages de postes de télévision ou d'autres appareils. »

« Si l'on n'a pas de cœur, on ne peut pas exercer ce métier », déclare, quant à elle, Mihaela Harabor. Vivant en France depuis une dizaine d'années, cette Roumaine d'origine travaille à l'ADMR depuis un peu plus d'un an. Bénéficiant

d'un CDI, elle effectue cent quarante-huit heures par mois, soit pratiquement un temps-plein. « J'aime passer du temps avec les gens, discuter avec eux. Et ils adorent que je leur prépare des recettes traditionnelles ! Lorsque nous avons affaire à des personnes seules, cela leur apporte une aide que nous passons les voir. » Malgré des pressions amicales de sa hiérarchie pour évoluer vers le métier d'aide-soignante, « je ne souhaite pas changer », répond l'intéressée : « J'ai trouvé chaussure à mon pied ! »

Olivier JOLY



Pascal Dupont, le directeur de l'association.



Priscilla Plat, à gauche, et Mihaela Harabor travaillent à l'ADMR depuis un peu plus d'un an.



**Vente - Location**  
**Gestion - Syndic**

**Agence de Blois**  
59 rue Denis Papin - 41000 Blois  
Tél. 02 54 90 90 90  
[blois@lafortet.com](mailto:blois@lafortet.com)

**Agence de Orléans**  
10 Grande Rue - 41150 Orléans  
Tél. 02 54 20 70 70  
[orzain@lafortet.com](mailto:orzain@lafortet.com)

**Agence de Contres**  
50 rue P-H Mauger - 41700 Contres  
Tél. 02 54 79 40 40  
[contres@lafortet.com](mailto:contres@lafortet.com)

[www.lafortet-loiretcher.com](http://www.lafortet-loiretcher.com)  
[www.lafortet.com](http://www.lafortet.com)