

## OUTIL 10. MÉTHODES DE RÉCOLTE DE DONNÉES

*Cet outil présente quelques méthodes de récolte de données relatives à la diversité dans une organisation. Les résultats obtenus peuvent servir de "point zéro" ou "d'année zéro" lors du lancement de la politique de diversité. Refaire l'analyse régulièrement après le début de la politique de diversité permettra de mesurer l'évolution de la progression de l'organisation dans le processus d'implémentation de la politique de diversité.*

Il existe différentes méthodes pour effectuer l'analyse :

1. l'étude de documents
2. le questionnaire
3. les groupes de discussion
4. les entretiens individuels avec des personnes "ressources".

### 1. Etude de documents

Une analyse du contenu des documents permet d'évaluer la place accordée à la diversité dans les différentes publications (clause de non discrimination, attention à la diversité, visibilité de la diversité du personnel,...). Ce point renvoie à l'analyse des outils et du contenu du plan de communication de l'organisation (voir aussi la phase 4 "Concevoir et faire valider le plan d'action", et la phase 5 "Concevoir le plan de communication").

Exemples de documents à analyser :

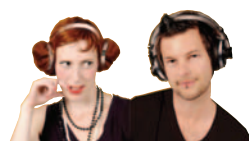
- la brochure de présentation de l'organisation
- la brochure d'accueil des nouveaux collaborateurs
- les campagnes de communication (affiches, dépliants,...)
- le règlement de travail, le contrat de travail
- les descriptions de fonction
- ...

Quelques questions à se poser lors de l'analyse :

- les photos utilisées reflètent-elles la diversité ou au contraire renforcent-elles certains stéréotypes ? (exemple : une photo d'homme pour illustrer un article traitant du métier d'agent pénitentiaire)
- fait-on référence à la diversité de l'organisation ?
- les titres de fonction sont-ils féminisés ?
- les exemples donnés renforcent-ils certains stéréotypes ?

### 2. Questionnaire

- **L'enquête de satisfaction** renseigne sur le niveau de satisfaction des collaborateurs et le climat de travail. Des questions relatives à la diversité peuvent être intégrées dans le questionnaire soumis à l'ensemble du personnel. Par exemple :
  - Je suis traité(e) de manière égale aux autres, sans distinction de nationalité, d'origine, de langue, de conceptions religieuses ou idéologiques, de sexe, d'âge, ou de statut social.



- Je trouve que les clients sont traités sans discrimination au sein de mon organisation.
- Je perçois mon organisation comme une organisation qui accorde un large intérêt à la gestion de la diversité interne.
- Je trouve que mon organisation offre à chaque collaborateur des chances égales.
- ...

- Des **questionnaires de satisfaction spécifiques**<sup>28</sup> axés sur certains publics cibles peuvent aussi être utilisés et mettre en évidence les actions nécessaires à réaliser.
- Des enquêtes **quantitatives ou qualitatives** anonymes permettent d'identifier la représentation de certaines catégories du personnel.

Mener une enquête concernant le nombre de personnes avec un handicap travaillant au sein de l'organisation permet de vérifier si le quota relatif au recrutement de personnes avec un handicap au sein de chaque service public est atteint ou pas.

**Il est conseillé de remplir un formulaire de déclaration avant de lancer une telle enquête. Ce formulaire et toute les informations relatives à la protection des données personnelles sont disponibles sur le site de la Commission de la protection de la vie privée [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be) > en pratique > déclaration.**

Les données sont dites "anonymes" s'il est impossible de les relier à une personne en particulier<sup>29</sup>.

Les questionnaires peuvent être utilisés à différents moments et servent de baromètres quant à l'évolution de la situation au sein de l'organisation.

### 3. Groupes de discussion (focus groups)

Mettre en place des groupes de discussion autour de la thématique de la diversité s'avère intéressant pour identifier les éventuels besoins et problèmes rencontrés par le personnel par rapport à la diversité, ainsi que les stéréotypes et préjugés véhiculés dans une organisation. Il s'agit aussi d'amener différents membres du personnel à échanger sur la thématique de la diversité au sein de l'organisation.

Un groupe de discussion permet par exemple :

- **d'identifier les besoins et les problèmes rencontrés sur le terrain**

Organiser des groupes de discussion avec un échantillon représentatif de collaborateurs de l'organisation (composé de statutaires, de contractuels, de femmes, d'hommes, de jeunes, de personnes plus âgées, de personnes d'origine étrangère, de personnes en situation de handicap, de membres du personnel en contact avec le public,...) permet de mieux cerner leur vécu au sein de l'organisation.

- **d'identifier les stéréotypes et préjugés**

Mettre en place des focus groups pour déceler les représentations sociales de la diversité permettra d'identifier les résistances et stéréotypes éventuels présents au sein du personnel.

28. Outil 4: Questionnaire de satisfaction des collaborateurs avec un handicap.

29. Article 1er de l'Arrêté royal du 13 février 2001 portant sur l'exécution de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Sur la base des résultats, des actions spécifiques pourront alors être élaborées.

Idéalement les focus groups relatifs aux représentations sociales doivent être complétés par une **enquête par questionnaire anonyme** qui permettra à chaque collaborateur de pouvoir s'exprimer plus librement.

L'étude sur "Les représentations sociales de la diversité dans la fonction publique fédérale" est basée sur la méthodologie des focus groups. L'étude est disponible sur DIVnet <https://ecomunities.belgium.be>.

## 4. Entretiens individuels avec des personnes "ressources"<sup>30</sup>

Au contraire du questionnaire qui fournit une information quantitative auprès d'un grand nombre de personnes, l'entretien individuel **permet de recueillir une information personnalisée qualitative**, et donc complémentaire à celle issue de l'analyse par questionnaire. Ce mode d'observation nécessite :

- le choix d'une méthode ; selon le niveau de profondeur désiré, l'entretien sera plus ou moins directif
- une capacité de relance du discours (reformulation)
- une attitude d'écoute active
- une interprétation du discours au fur et à mesure de l'entretien et après l'entretien.

La préparation de l'entretien nécessite, comme celle du questionnaire, la définition du thème et de ses composantes afin de disposer d'un guide d'entretien délimitant un champ d'observation.

Il peut s'avérer utile d'interroger des personnes "ressources" qui peuvent fournir un aperçu de ce qui se passe dans leur service et/ou organisation concernant la diversité : discriminations, représentativité, intégration, attitude du personnel face à la politique de diversité, comportements discriminatoires de la part de collègues, supérieurs, externes,...

Différentes personnes ressources peuvent être identifiées :

- les **dirigeants** (chefs de service, directeurs généraux,...)
- les **responsables RH**
- les **personnes de confiance** des organisations qui de par leur fonction doivent gérer diverses problématiques liées notamment aux harcèlements
- les **délégués syndicaux** qui peuvent également identifier et relayer les dysfonctionnements au sein d'un service (cas de discrimination, harcèlement,...).

30. Outil 7 : Guide d'entretien pour un audit de la diversité axé sur l'organisation et les pratiques RH.

