

OUTIL 7. GUIDE D'ENTRETIEN POUR UN AUDIT DE LA DIVERSITÉ AXÉ SUR L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES RH

Il s'agit d'un guide pour des entretiens individuels avec un échantillon de collaborateurs. Utilisé avant la mise en place de la politique de diversité, ce questionnaire permet à une organisation d'évaluer sa préparation à la diversité. Si vous l'utilisez après le lancement de votre politique de diversité, il peut servir de baromètre de la diversité et d'instrument d'évaluation à réutiliser régulièrement.

Le questionnaire aborde 6 aspects de l'organisation et des pratiques RH :

- vision et stratégie
- client/usager
- culture/identité
- coopération, travail d'équipe
- leadership
- développement des ressources humaines.

Il est souvent préférable d'obtenir une aide externe pour conduire un tel audit. Si vous décidez de le réaliser vous-même, formez quelques personnes aux méthodes de conduite d'entretien appropriées. Formez par exemple un groupe d'enquêteurs dont la mission est de conduire les entretiens et de synthétiser les résultats. Il peut être utile de communiquer les résultats au groupe de pilotage.

Il est évident qu'une stricte confidentialité doit être respectée en ce qui concerne les résultats des différents entretiens menés.

1. Taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon dépendra des ressources et du temps disponibles.

Un échantillon de 5 à 10 % des membres d'un service donnera des résultats à considérer avec réserve dans la mesure où ils ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de l'organisation. Un échantillon composé de 10 à 20 % des membres d'un service aura une meilleure pertinence.

2. Echantillonnage

Il existe deux méthodes pour constituer son échantillon de personnes à interviewer :

- la méthode aléatoire : choix qui se fonde sur le hasard²⁶
- la méthode non-aléatoire : choix basé sur certains critères, on choisit par exemple d'interviewer :
 - tous les DG, x% des DG, certains DG,...
 - tous les chefs de service
 - tout le personnel du service des ressources humaines
 - x % de personnes par niveau, par fonction
 - ...

26. Si vous optez pour un échantillon aléatoire, il pourrait tout de même être utile d'interviewer quelques collaborateurs du top management.



3. Guide d'entretien

Intervieweur: _____ Interviewé: _____

Date:

Données personnelles de l'interviewé :

a) Age: _____

b) Ancienneté dans l'organisation: _____

c) Sexe: féminin/masculin

d) Fonction : _____

e) Niveau: _____

1. Vision et stratégie

- a. Veuillez décrire votre organisation et ses principaux défis.
- b. Quelle est la vision de votre organisation en matière de diversité ?
- c. Que pensez-vous de l'actuelle stratégie de votre organisation/service en matière de diversité ?
- d. Si vous étiez le président de l'organisation, quelles décisions prendriez-vous pour améliorer le respect de la diversité ?

2. Clients / usagers

- a. Pensez-vous que vos clients/usagers se sentent traités sans discrimination par votre organisation ?
- b. Comment vos clients qualifieraient-ils leur relation avec votre organisation ?
- c. Vos clients/usagers sont-ils informés de l'engagement de votre organisation envers la diversité ?

3. Culture / Identité

- a. Pourriez-vous dire que la diversité est valorisée par votre équipe/service ?
- b. Quels comportements personnels ne sont pas appréciés dans votre équipe/service ?
- c. Que signifie pour vous la diversité ?
- d. Considérez-vous plutôt la diversité dans l'organisation comme un moteur ou comme un frein ?

4. Coopération, travail d'équipe

- a. A quel point êtes-vous satisfait du respect de la diversité au sein de votre équipe/service ?
- b. Avez-vous déjà été confronté à un acte discriminatoire au sein de votre organisation ou au sein de votre service ? Comment avez-vous réagi ?
- c. Quels sont les principaux points d'amélioration pour votre équipe/service par rapport à la diversité ?

5. Leadership

- a. Comment décririez-vous le style typique de leadership dans votre équipe/service?
- b. Et le vôtre ? (si fonction de dirigeant)
- c. Comment les managers de ligne de votre service gèrent-ils les attitudes, les opinions, les suggestions, les compétences ou les contextes différents ou controversés ?
- d. A quel point la diversité au sein de votre équipe ou organisation est-elle importante pour votre supérieur ? Si vous occupez une fonction de dirigeant, à quel point la diversité au sein de votre équipe est-elle importante ?
- e. Comment se déroule l'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs ? Un accueil spécifique est-il prévu lorsqu'il s'agit d'un collaborateur avec un handicap ?
- f. Pensez-vous que votre supérieur traite les membres de l'équipe/service sans distinction sur base du sexe, de l'âge, de l'origine, de l'état de santé, de l'orientation sexuelle, politique, religieuse, ... ?
- g. Vous sentez-vous évalué de manière juste ?

6. Développement des ressources humaines

- a. Quels sont les défis majeurs en termes de recrutement et/ou de rétention que vous voyez se profiler à l'avenir ?
- b. Comment se déroule le processus de promotion au sein de votre organisation ?
- c. Quel degré d'importance donneriez-vous à la diversité et au management de la diversité dans votre organisation ? (donner une échelle)
- d. Que signifie la diversité pour les RH ? Devoir éthique ? Contrainte légale ? Avantages/bénéfices potentiels ?
- e. Quels sont selon vous les principaux défis concernant la diversité chez les dirigeants et les collaborateurs de votre organisation ?
- f. Quels types d'outils de management sont actuellement utilisés pour mettre en oeuvre la diversité ?
- g. Diriez-vous de votre organisation qu'elle est "diversifiée" dans la composition de son personnel ?
- h. Que savez-vous de la politique de diversité et d'égalité des chances menée de manière globale par l'administration fédérale ?

Source : basé sur le manuel de formation pour le Management de la Diversité KEIL, Marion, AMERSHI Badrudin, HOLMES Stephen, et al., Manuel de formation pour le Management de la Diversité, International Society for Diversity Management (Berlin), 2007.

<http://ec.europa.eu/social> > module "Recherche rapide" : "manuel de formation diversité".

