



PROMOTION DE L'ÉQUITÉ, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

**Guide stratégique pour maximiser la performance
et l'harmonie au sein de vos équipes**



Ce guide vise à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) dans les pratiques de gestion des ressources humaines des professionnels et professionnelles du secteur du commerce de détail.

Dotez-vous des outils propres à créer un environnement de travail accueillant et respectueux, où chaque personne est valorisée, indépendamment de ses origines, de son genre, de son orientation sexuelle ou de sa situation de handicap.

Découvrez des conseils utiles pour amener votre commerce à recourir à des pratiques plus inclusives. Avec ce guide, ayez en main les outils nécessaires à la création d'une culture d'entreprise où chaque personne est reconnue pour sa contribution.

Adopter une telle approche permettra à votre commerce d'attirer, de gérer et de retenir les meilleurs talents, tout en renforçant sa réputation et en stimulant l'innovation, ce qui assurera son succès à long terme dans un environnement concurrentiel.

L'EDI : un outil d'attraction, de gestion et de rétention

En favorisant le recrutement inclusif, la communication respectueuse et les programmes de formation basés sur l'EDI, vous créez un environnement dans votre commerce où chaque personne se sentira valorisée et engagée. Vous renforcerez ainsi la loyauté de votre personnel tout en demeurant compétitif.



ÉQUITÉ

DIVERSITÉ

INCLUSION

Ajustements pour diminuer la discrimination et favoriser l'inclusion

Ouvrir l'espace aux personnes qui ont des marqueurs spécifiques, souvent liés à la discrimination

Permettre à chaque individu de se sentir à sa place, respecté et en sécurité avec son unicité



ATTIRER

Découvrez des stratégies pour intégrer l'EDI dans vos processus de recrutement, **attirer des candidatures diversifiées** et **cultiver une culture d'entreprise inclusive** dès le début du processus de recrutement.



RECRUTEMENT

- > **Créer des affichages de poste non genrés et inclusifs afin d'attirer le plus de candidatures possible :**

EXEMPLE :



TITRE DU POSTE :

CAISSIER OU CAISSIÈRE – Commerce de détail

Joignez-vous à notre **équipe** en tant que caissier ou caissière. Vous serez **responsable** d'accueillir la **clientèle** avec amabilité, de traiter les transactions de vente avec précision et courtoisie et de maintenir une caisse bien organisée. Vous contribuerez également à assurer un environnement de magasinage agréable pour notre clientèle.

EXIGENCES :

- Une expérience en matière de tenue de caisse ou dans le commerce de détail est un atout, mais non requise.
- La capacité à travailler en équipe dans un environnement dynamique.
- De bonnes compétences en communication et en service à la clientèle.

Les horaires de travail sont flexibles et peuvent inclure des quarts de soirée, des weekends et des jours fériés.

Nous encourageons toutes les **personnes intéressées** à postuler, sans distinction de genre, d'origine ethnique, d'orientation sexuelle ou de situation de handicap. Notre objectif est de créer un **environnement de travail inclusif où chaque personne se sent valorisée et respectée**.

L'engagement du commerce en faveur de l'inclusion et de la diversité dans le processus de recrutement se traduit par :

l'utilisation de « caissier ou caissière » pour indiquer que le poste est ouvert à toute personne, indépendamment de son genre;

l'utilisation du terme « clientèle » plutôt que de termes précisément genrés comme « client » ou « cliente »;

l'emploi du terme « personnes intéressées » au lieu d'un terme précisément genré comme « hommes » ou « femmes » pour encourager toutes les personnes à postuler;

l'encouragement à postuler sans distinction de genre, d'origine ethnique, d'orientation sexuelle ou de situation de handicap;

l'utilisation du terme « environnement de travail inclusif où chaque personne se sent valorisée et respectée », mettant l'accent sur le respect de la diversité et de l'inclusion dans l'entreprise.

> S'assurer de faire des entrevues exemptes de préjugés et de biais inconscients

Pour mener des entrevues objectives et diminuer les possibilités de discrimination, suivez ces étapes :



> Choisir la nouvelle recrue selon des éléments objectifs et non discriminatoires

Lors du processus de dotation, il convient de choisir une nouvelle recrue selon des **critères objectifs** et **non discriminatoires**. Pour ce faire, il est essentiel de se concentrer sur les **compétences**, les **qualités** et l'**expérience** pertinentes pour le poste. En utilisant une grille d'évaluation **préétablie** basée sur ces critères, les décisions de recrutement peuvent être prises de manière **impartiale** et **équitable**. Ne posez pas de questions ou ne faites pas des évaluations basées sur des caractéristiques personnelles telles que l'âge, le genre, l'origine ethnique ou toute autre caractéristique protégée par la *Charte des droits et libertés de la personne* qui a pour but de contrer la discrimination. Assurez-vous que tout candidat et toute candidate bénéficient d'une évaluation équitable et que les décisions d'embauche sont fondées uniquement sur leur **aptitude à remplir les exigences du poste**. En adoptant une approche objective et non discriminatoire, vous favorisez un processus de recrutement juste et **équitable** qui contribue à la **diversité** et à l'**inclusion** au sein de votre équipe.





ACCUEIL ET INTÉGRATION

1

Communications constantes avec la nouvelle recrue avant son arrivée

Le maintien d'une **communication constante** avec la nouvelle recrue avant son arrivée est essentiel pour créer un **environnement inclusif** dès le début de son intégration dans un poste du commerce. Cette **communication préalable** permet à cette personne de **se sentir valorisée** et **prise en compte**, renforçant son **sentiment d'appartenance** à l'équipe avant même son premier jour de travail. De plus, cela offre l'occasion d'échanger des informations importantes telles que les horaires de travail, les politiques de l'entreprise et les attentes, ce qui aide à **réduire le stress** et **l'anxiété** liés à l'arrivée dans un nouvel environnement. En établissant un **lien de communication** dès le départ, les gestionnaires démontrent leur **engagement** envers l'intégration réussie de chaque membre de l'équipe, favorisant une **culture d'inclusion** où chaque personne se sent **accueillie** et **soutenue**.

2

Formation à la tâche, sur la culture de l'entreprise et l'EDI

Les gestionnaires dans les entreprises de petite taille peuvent favoriser une formation **équitable** et **inclusive** en personnalisant les programmes pour répondre aux **besoins individuels** des nouveaux ou nouvelles membres de l'équipe. En encourageant un **dialogue ouvert** et **respectueux**, en mettant à contribution d'autres membres du personnel dans la formation de la nouvelle personne et en évaluant régulièrement sa progression dans la maîtrise de ses tâches, on favorise son **inclusion rapide** dans l'équipe et on renforce le **sentiment d'appartenance** de tout le monde. Par ailleurs, ajouter un module de sensibilisation à l'**EDI** dans la formation des recrues demeure important pour bien les mettre au fait de ces notions devenues **primordiales** pour votre organisation.

3

Accompagnement de la recrue (pairage, mentorat, etc.), suivis réguliers et fréquents adaptés à ses besoins

Dans les petits commerces, un **accompagnement personnalisé** tel que le **pairage** ou le **mentorat**, ainsi que des suivis **réguliers** et **fréquents** adaptés aux besoins de chaque recrue, joue un rôle crucial dans le soutien de l'**équité**, de la **diversité** et de l'**inclusion**. Ces interventions permettent de **reconnaître** et de **valoriser** les compétences, les expériences et les perspectives uniques de chaque personne, indépendamment de son origine, de son genre ou de son parcours. En offrant un soutien personnalisé, les gestionnaires peuvent aider les membres du personnel à **surmonter les obstacles** et à **développer leur plein potentiel**, favorisant un environnement de travail **inclusif** où tout le monde se sent **écouté**, **respecté** et **soutenu** dans son cheminement professionnel. De plus, ces pratiques contribuent à **renforcer les liens** au sein de l'équipe, ce qui soutient une culture de **collaboration** et de **solidarité** qui transcende les différences individuelles et promeut l'**égalité des occasions** pour tous et toutes.





GÉRER

Pour créer un environnement de travail inclusif et valorisant, explorez des **stratégies pour gérer** les employées et employés de manière plus inclusive. Rendez le perfectionnement professionnel et l'évaluation de rendement équitables, misez sur un **leadership inclusif** et favorisez une **communication inclusive**. Ces approches en gestion des ressources humaines cultivent une culture d'équité, de diversité et d'inclusion bénéfique à l'équipe et à l'entreprise.



PERFECTIONNEMENT

> Évaluer les besoins de formation de manière équitable



> Permettre à chaque membre de l'organisation d'évoluer dans l'entreprise

Dans les petites entreprises comme dans les plus grandes, il est essentiel de créer des occasions pour que chaque membre de l'équipe puisse **progresser** et **évoluer** dans l'entreprise. Pour ce faire, les propriétaires et les gestionnaires peuvent adopter plusieurs approches simples. Tout d'abord, il est important d'encourager une culture de **croissance** et de **développement personnel**, où chaque membre de l'équipe sent qu'on le ou la soutient dans ses aspirations professionnelles. Cela peut impliquer des discussions régulières avec chaque membre de l'équipe sur ses **objectifs de carrière** et son **intérêt quant au perfectionnement**. Ensuite, offrir des occasions de **formation** et de **perfectionnement professionnel** peut être bénéfique. Cela peut aller de petites séances de **formation en interne** à des **programmes de mentorat** avec des membres ayant plus d'expérience dans l'équipe. Qui plus est, il est crucial d'adopter une approche transparente en ce qui concerne les **occasions d'avancement** et les **critères d'évaluation** pour de nouveaux rôles ou responsabilités. En appuyant un environnement où tout le monde se sent **valorisé** et est **encouragé** à se perfectionner, les entreprises peuvent créer une culture de **progression interne** qui profite aux membres de l'organisation dans leur ensemble.



> Mettre à contribution les gens dans des projets ou enrichir leurs tâches lorsque la progression hiérarchique n'est pas possible

Parfois, la progression hiérarchique est difficile dans le commerce du détail, surtout dans le cas de petites entreprises. L'**engagement des gens** dans des projets et l'**enrichissement de leurs tâches** peuvent stimuler la motivation et le **perfectionnement professionnel** lorsque la progression hiérarchique est limitée. Une approche qui consiste à encourager la **collaboration** et l'**initiative** en permettant à chaque personne de contribuer à des **projets transversaux** ou de proposer des **idées d'amélioration** dans le commerce. De plus, offrir aux membres du personnel des **occasions d'apprentissage** et de **croissance** en dehors de leurs tâches habituelles, comme participer à des **formations**, des **conférences** ou des **ateliers** pertinents pour leur travail, peut leur être bénéfique. Enfin, **reconnaître** et **récompenser** les contributions individuelles peut renforcer le sentiment de **réalisation personnelle** et d', même en l'absence de possibilités de progression hiérarchique directe. En adoptant ces approches, les petites entreprises peuvent encourager l'**épanouissement professionnel** de leurs employés et employées malgré les limitations de la structure organisationnelle.





ÉVALUATION DE RENDEMENT

> Procéder à des évaluations du rendement qui permettent la discussion

Afin de favoriser l'équité et l'inclusion lors des évaluations du rendement, il est suggéré d'établir un processus d'évaluation du rendement qui favorise la discussion. Pour ce faire, les propriétaires et les gestionnaires peuvent opter pour une approche plus informelle et collaborative. Plutôt que de se concentrer uniquement sur les résultats quantitatifs, les évaluations peuvent inclure des discussions ouvertes sur les **objectifs individuels**, les **défis** rencontrés et les **possibilités d'amélioration**. Il est également important de fournir une rétroaction constructive et spécifique ainsi que d'encourager les employés et employées à faire part de leurs propres **perspectives** sur leur performance et leurs **besoins de perfectionnement**. En encourageant un **dialogue ouvert** et **honnête** lors des évaluations du rendement, les petites entreprises peuvent renforcer la **confiance** et la **communication** au sein de leur équipe, ce qui contribue à une **culture de travail positive** et à la **croissance collective**.

OBJECTIFS
INDIVIDUELS

DÉFIS

CROISSANCE
COLLECTIVE

> Offrir des rétroactions régulières, constructives et bienveillantes

Offrir des **rétroactions régulières**, utiles et **encourageantes** à ses employés et employées peut se faire de manière simple et efficace. Les gestionnaires peuvent planifier des réunions informelles régulières avec chaque membre de l'équipe pour discuter de ses **performances**, de ses **objectifs** et de ses **défis**. Pendant ces discussions, il est important de fournir des **commentaires précis** et **constructifs** sur ce que l'employé ou employée fait bien et sur les domaines dans lesquels il ou elle pourrait s'améliorer. **Encourager** également les gens à communiquer leurs propres **réflexions** et **idées** sur leur travail et leur perfectionnement. En créant un environnement où la communication est ouverte et **bienveillante**, les personnes à la tête d'une entreprise et les gestionnaires peuvent aider leur personnel à **s'épanouir** et contribuer au **succès** de l'équipe de manière équitable.



> **Utiliser des mesures disciplinaires justes et appropriées qui ne sont pas basées sur la discrimination**

Afin de soutenir l'inclusion et l'équité dans les commerces, il est important d'utiliser des règles **objectives** et **claires** pour encadrer le personnel sans être injuste.



Voici quelques étapes simples pour y arriver :

1 Avoir des règles claires

Écrivez et expliquez les règles du travail de façon simple pour que tout le monde puisse les comprendre. Dites aussi ce qui peut arriver si une personne ne suit pas ces règles.

2 Former l'équipe

Apprenez à la totalité des membres du personnel et des gestionnaires quelles sont les règles et comment corriger les problèmes. Montrez-leur pourquoi il est important de ne pas discriminer quiconque et d'être à l'affût de leurs biais inconscients.

3 Appliquer les mêmes règles à tout le monde

Utilisez les mêmes règles pour tout le monde, sans égard à sa race, à son genre ou à d'autres caractéristiques personnelles. Cela veut dire que même si les situations sont différentes, les mesures disciplinaires doivent être proportionnelles et justes. Cependant, une analyse des situations doit tout de même être faite pour s'assurer que les manquements ne sont pas le résultat de facteurs liés à l'organisation (manque de formation, incompréhension des règles, équipement défectueux ou manquant, ratés dans la gestion des conflits, etc.).

4 Régler les problèmes ensemble

Trouvez des façons de résoudre les problèmes entre les membres de l'équipe ou avec les gestionnaires. La discussion sans parti pris est une première étape importante qui peut être efficace. Dans le cas contraire, vous pouvez parler à une personne de l'extérieur qui pourrait vous aider à régler les différends.

5 Regarder régulièrement comment ça se passe

De temps en temps, vérifiez si les règles fonctionnent bien et si tout le monde est traité équitablement. Si vous remarquez des problèmes, essayez de les résoudre pour que tout votre personnel se sente bien au travail.

6 Miser sur l'apprentissage et l'attitude constructive plutôt que sur la punition

Il s'agit de proposer à une personne des façons d'améliorer son comportement et de lui permettre d'apprendre (coaching, formation, mentorat, etc.), en évaluant fréquemment sa progression plutôt qu'en mettant fin radicalement au lien d'emploi. Les manquements trop importants et inacceptables (ex. : vol, violence, harcèlement, etc.) impliquent un congédiement immédiat et devraient déjà avoir été mentionnés dans les règles de bases.

En suivant ces étapes simples, les petites entreprises du secteur peuvent instaurer un environnement de travail où tout le monde se sent respecté et traité de façon juste.





LEADERSHIP INCLUSIF (PROPRIÉTAIRES ET GESTIONNAIRES)

> Propriétaires et gestionnaires maîtrisant les principes de l'EDI

Les propriétaires et gestionnaires de commerces de détail doivent suivre une **formation** en EDI pour bien comprendre ses **principes**, qui les aideront à consolider un environnement de travail inclusif. Cette formation les aide à **gérer** efficacement des **équipes diversifiées** et à identifier les injustices et à y remédier. De plus, les leaders ayant suivi une formation en EDI possèdent plus de compétences pour **encourager l'innovation**, la **créativité** et la **performance** dans leur entreprise, tout en favorisant la **rétribution** des talents et la **satisfaction** au travail.



> Capacité à faire des accommodements

La capacité des gestionnaires à faire des accommodements est une qualité essentielle du **leadership inclusif**, car cela démontre leur volonté et leur capacité à reconnaître et à respecter les **besoins individuels**, tant physiques, émotionnels, culturels que ceux liés à une situation personnelle, les **différences** et les **particularités** diverses de chaque membre de l'équipe et à y répondre. Le leadership inclusif respecte le fait que chaque membre de l'équipe peut avoir des besoins différents et qu'il est important de les prendre en compte pour soutenir une **culture de respect**, d'**équité** et de **bien-être** au sein de l'organisation. En offrant des accommodements, les gestionnaires créent un environnement où chaque personne se sent **valorisée**, **comprise** et **soutenue**, ce qui assure sa **motivation**, son **engagement** et sa **performance**.

> Ouverture à la diversité et à l'inclusion

Avoir l'ouverture à la diversité et à l'inclusion est une qualité fondamentale du leadership inclusif, car cela démontre la volonté et la capacité des gestionnaires à **reconnaître**, à **respecter** et à **valoriser** les différences individuelles au sein de l'équipe. L'ouverture à la diversité signifie **prêter attention** aux différents horizons, cultures, expériences et perspectives représentés au sein de l'équipe et **reconnaître** que cette diversité est une force qui peut enrichir l'organisation. À la fois, l'inclusion implique de créer un environnement où tout un chacun se sent non seulement **accepté**, mais également **respecté** et **apprécié** pour ce qu'il est, sans craindre d'être discriminé ou exclu en raison de ses différences.



> Pratiquer une gestion collaborative avec les membres de l'équipe

Pratiquer une gestion collaborative avec les membres de l'équipe est essentiel au **leadership inclusif**. Cela crée un environnement où toute personne se sent **valorisée** et **engagée**. Les leaders reconnaissent les **compétences** de chaque personne et encouragent leur **participation** dans les **prises de décision** et la **résolution de problèmes**. Cela génère un **sentiment d'engagement** et entraîne la créativité. En pratiquant une **culture de collaboration**, le leadership inclusif renforce la **cohésion** de l'équipe, stimule la **motivation** et contribue à des résultats positifs pour l'organisation.





COMMUNICATION INCLUSIVE

> Utiliser un langage épïcène, des pictogrammes ou encore une communication simplifiée pour faciliter le dialogue avec le personnel et la clientèle

L'utilisation du langage épïcène et des pictogrammes ou la communication simplifiée facilite le **dialogue inclusif** avec le personnel et la clientèle. Le langage épïcène et la communication simplifiée contribuent à **éviter toute forme de discrimination** ou d'exclusion basée sur le genre, l'âge, les capacités intellectuelles ou le niveau de maîtrise de la langue française. L'utilisation de pictogrammes, de son côté, peut aider à **surmonter les barrières linguistiques** et les différences d'alphabétisation, facilitant ainsi la **compréhension** et l'**accessibilité** pour l'intégralité des membres du personnel et de la clientèle. Pour mettre en œuvre cette approche, les gestionnaires peuvent commencer par suivre une formation, sensibiliser leur équipe à l'importance de la **communication inclusive** et fournir une formation sur l'utilisation du langage épïcène et des pictogrammes. Autre possibilité : créer des ressources de **communication visuelle** et simplifiée, telles que des guides, des affiches ou des instructions, pour faciliter la communication avec le personnel et la clientèle. En intégrant ces pratiques dans leur communication quotidienne, les gestionnaires démontrent leur engagement envers l'EDI.



> Suivre une formation sur la communication interculturelle

Une formation en communication interculturelle permet aux gestionnaires de gérer leur personnel de manière inclusive, car cela les amène à mieux **comprendre** et à **respecter** les différences culturelles présentes dans leur équipe. En apprenant les différents modes de communication, les normes culturelles et les valeurs des membres du personnel, les gestionnaires peuvent **éviter les malentendus** et les **conflits**, et favoriser un **environnement de travail respectueux et inclusif**.





RETENIR

Découvrez des approches pratiques pour **fidéliser** le personnel tout en honorant les valeurs d'EDI grâce à des éléments tels que la rémunération, les avantages sociaux, la reconnaissance et les processus de départ. En comprenant le rôle clé de ces facteurs dans la **rétenition des talents** et dans la création d'une **culture inclusive**, les gestionnaires peuvent renforcer l'engagement des membres de leur équipe et promouvoir un lieu de travail ouvert et bienveillant pour tout le monde.

> Rémunération

Pour établir et gérer équitablement la rémunération dans les commerces de détail, les gestionnaires doivent d'abord **évaluer objectivement** les postes, en tenant compte des responsabilités et des compétences requises. Ensuite, ils et elles doivent fixer les salaires selon des **critères transparents** et communiquer clairement les politiques salariales au personnel pour **agir sur la confiance** et réduire les perceptions d'injustice. De plus, les gestionnaires doivent porter attention aux facteurs comme le genre ou l'origine ethnique afin de **ne pas se laisser influencer** par ceux-ci et créer des différences salariales qui seraient discriminatoires. Enfin, faire participer les employés et employées au processus en leur offrant des occasions de rétroaction et de discussion contribue à leur valorisation. En suivant ces principes, les gestionnaires peuvent créer un environnement de travail inclusif et équitable, ce qui favorise la **rétenition du personnel** et renforce l'engagement au sein de l'équipe.



> Avantages sociaux

Appliquer les règles de la *Loi sur les normes du travail* est important pour traiter les membres du personnel de façon juste et respectueuse. Il s'agit de **conditions obligatoires** et d'un minimum. De plus, tenir compte des besoins personnels de chaque personne, comme les horaires flexibles et l'ajout de congés personnels, aide à façonner un environnement de travail où **tout le monde se sent apprécié** et soutenu dans la conciliation de sa vie à l'extérieur du travail. Cela renforce la **confiance du personnel** envers l'entreprise et **favorise sa fidélisation**.



> Reconnaissance

Élaborer un programme de reconnaissance qui intègre les valeurs de l'EDI est intéressant pour plusieurs raisons. Premièrement, cela démontre l'engagement de l'entreprise envers l'EDI, ce qui renforce la confiance et l'**attachement du personnel** à l'organisation. Deuxièmement, un tel programme reconnaît et valorise les contributions uniques de chaque personne au sein de l'équipe, indépendamment de son origine, de son identité ou de son statut, ce qui consolide un sentiment d'appartenance et de reconnaissance. Pour élaborer un tel programme, il est essentiel de consulter et de **faire collaborer les employées et employés** afin de s'assurer que les formes de reconnaissance proposées répondent à leurs besoins et à leurs attentes. Il convient également de veiller à ce que le programme soit **équitable** et **inclusif**, en offrant des occasions de reconnaissance accessibles à l'intégralité des membres de l'équipe, quelle que soit leur situation. En outre, le programme de reconnaissance devrait être diversifié et inclure **différentes formes de reconnaissance**, telles que des récompenses pécuniaires, des mentions publiques, des occasions de perfectionnement professionnel, ou même simplement des remerciements personnels et sincères. Cela permet de répondre aux besoins et aux préférences individuelles des membres de l'équipe et contribue à maintenir leur motivation et leur engagement à long terme. En mettant en œuvre un programme de reconnaissance qui intègre les valeurs de l'EDI, les entreprises peuvent non seulement **retenir leurs employés et employées**, mais aussi **renforcer leur culture d'entreprise** et leur performance globale.



> Fin d'emploi

Pour aborder de manière inclusive les processus de fin d'emploi dans le commerce de détail et faciliter la rétention du personnel, les gestionnaires peuvent adopter plusieurs approches. Tout d'abord, une **communication transparente** est essentielle. Ces derniers et dernières doivent parler ouvertement avec les employés et employées qui partent des raisons du départ, leur fournir des commentaires constructifs et leur offrir un soutien pendant la transition. Ensuite, une **écoute active** est nécessaire. Les gestionnaires doivent prêter une oreille attentive aux préoccupations et aux besoins des gens qui partent, en cherchant à comprendre leurs motivations et en les traitant avec respect et empathie. Ils et elles peuvent également explorer des solutions de rechange au départ, comme le changement de rôle ou la réaffectation, pour répondre aux besoins des employés et employées tout en préservant leur talent au sein de l'entreprise. La mise en place d'un **programme de sortie structuré**, comprenant des entretiens de départ et des conseils sur la transition vers de nouveaux rôles, est également importante. Enfin, il faut **valoriser les contributions des personnes** qui quittent l'entreprise, en les remerciant pour leur travail et en soulignant leur effet sur celle-ci et l'équipe. En adoptant ces approches inclusives, les gestionnaires peuvent non seulement aider les gens qui laissent derrière eux leur emploi à vivre une **transition harmonieuse**, mais aussi renforcer le sentiment de soutien et d'inclusion au sein de l'équipe, ce qui peut contribuer à la rétention du personnel à long terme. Enfin, une fin d'emploi respectueuse réussie a une **influence positive sur la réputation** de l'organisation en tant qu'employeur.



RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES DE L'ENTREPRISE DANS L'IMPLANTATION ET LE MAINTIEN DE L'EDI

> Employeur (propriétaire)

Le rôle d'un ou une propriétaire de commerce, en tant qu'employeur, dans l'implantation de l'EDI dans son organisation va au-delà du simple suivi d'une formation sur l'EDI et de la reconnaissance des avantages de son implantation. En plus de cela, l'employeur doit agir en tant qu'**acteur de changement** crédible au sein de l'entreprise. Cela implique d'adopter une **approche proactive** et engagée dans la promotion de l'EDI. L'employeur se positionne officiellement en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.

L'employeur doit prendre des **mesures concrètes** pour intégrer les principes de l'EDI dans toutes les facettes de l'organisation, des politiques et des procédures internes à la culture d'entreprise. Cela peut inclure la mise en place de programmes de sensibilisation et de formation pour tout le personnel ainsi que l'intégration de pratiques de recrutement, de promotion et de gestion des ressources humaines qui favorisent l'égalité des chances et le respect de la diversité.

Agir comme un **modèle de comportement inclusif** en démontrant un engagement continu envers l'EDI dans ses interactions quotidiennes avec les membres de l'équipe, la clientèle, les fournisseurs et les partenaires fait également partie de son rôle. Cela peut impliquer d'encourager activement la participation et la contribution de tout le monde dans l'équipe, de reconnaître et de valoriser les différences individuelles, et de promouvoir un environnement de travail exempt de discrimination.

Enfin, l'employeur doit être prêt à défendre et à soutenir les actions qui vont dans le sens de l'EDI au sein de son organisation. Il agit pour favoriser et **soutenir l'engagement** et le sentiment d'appartenance du personnel. De cette manière, l'employeur peut jouer un rôle essentiel dans la création d'une culture d'entreprise inclusive et respectueuse, ce qui contribue à renforcer la **cohésion de l'équipe**, à améliorer les performances organisationnelles et à **favoriser l'attraction et la rétention du personnel**.



> Gestionnaire

Les gestionnaires jouent un rôle très important dans l'implantation et le maintien de l'EDI dans l'organisation. Ils et elles sont **responsables de mettre en œuvre les politiques et les pratiques** d'EDI définies par l'employeur sur le plan opérationnel, en intégrant ces principes dans les processus de recrutement, de gestion des ressources humaines et de perfectionnement et d'avancement professionnels. De plus, ils et elles doivent **encourager et soutenir activement la diversité et l'inclusion** au sein de leurs équipes en reconnaissant et en valorisant les contributions de l'intégralité des membres du personnel. Enfin, ils et elles doivent **faire montre d'un leadership inclusif** en favorisant un environnement de travail où tout le monde se sent respecté, soutenu et encouragé à contribuer pleinement à la mission de l'entreprise.



Concrètement, les gestionnaires peuvent :

Organiser des formations sur l'EDI pour les membres de l'équipe et s'assurer que tout le monde comprend bien les règles de l'entreprise à ce sujet

Revoir et actualiser les méthodes de recrutement pour s'assurer qu'elles sont justes pour tout le monde, en cherchant des candidats et des candidates de différentes origines et en évitant les biais inconscients

Créer des programmes d'accompagnement et de perfectionnement professionnel qui aident tout le monde, sans distinction, à progresser dans l'entreprise

Tenir régulièrement des réunions en équipe pour parler de l'importance de la diversité et de l'inclusion, et féliciter chaque personne pour ses contributions en ce sens

Mettre en place des moyens pour que les membres du personnel puissent donner leur avis sur l'EDI dans l'entreprise, en toute transparence



Concrètement, voici comment les employés et employées peuvent contribuer à la mise en place de l'EDI :

Contribuer activement aux actions liées à l'EDI en transmettant leurs idées, en donnant des commentaires et en faisant des contributions positives

Suivre les règles et les pratiques d'EDI de l'entreprise et aider à construire un lieu de travail où tout le monde est inclus

Avoir une ouverture d'esprit envers les différences et les opinions diverses au sein de l'équipe et les respecter

Alerter la direction ou les ressources humaines en cas de comportement discriminatoire ou de violation des règles d'EDI

> Employé ou employée

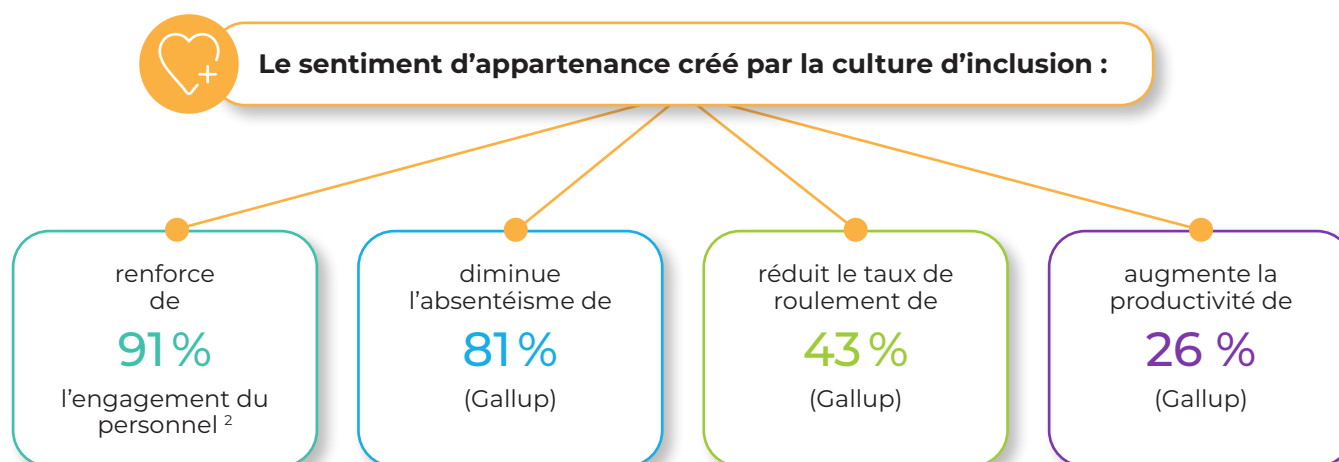
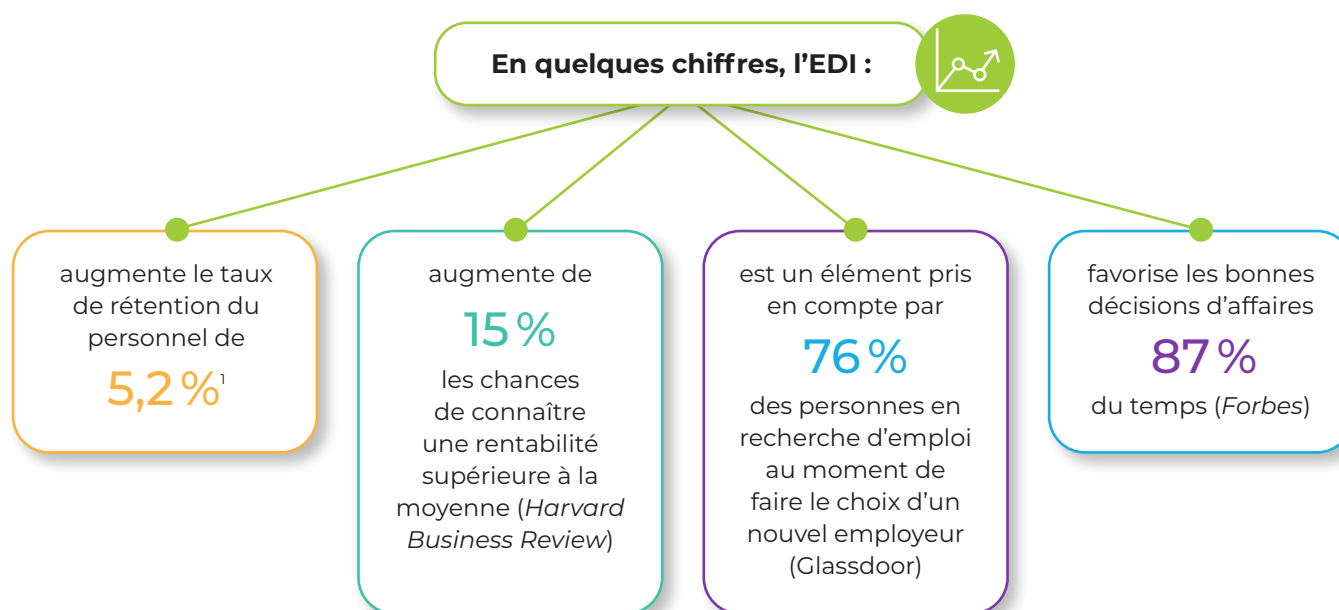
Son engagement implique plusieurs responsabilités clés. Tout d'abord, le personnel doit **respecter et suivre les politiques** et pratiques d'EDI établies par l'entreprise, garantissant l'équité, le respect et l'inclusion dans ses interactions professionnelles. Ensuite, la **participation aux séances de sensibilisation** et de formation sur l'EDI l'aide à comprendre les enjeux liés à la diversité et à l'équité, et à adopter les comportements appropriés. Les membres du personnel contribuent également à une **culture d'entreprise inclusive** en encourageant la diversité, en respectant les différences et en favorisant un environnement de travail collaboratif et respectueux. Elles et ils jouent un rôle crucial en **signalant toute situation de discrimination**, de harcèlement ou d'injustice à leurs gestionnaires ou aux ressources humaines afin de faire cesser les comportements inappropriés. Enfin, en soutenant leurs collègues et en favorisant l'inclusion, ils et elles contribuent à créer un environnement de travail où tout le monde se sent valorisé et respecté. En somme, leur **engagement actif** dans la promotion de l'EDI aide à renforcer la culture d'inclusion au sein de l'organisation.





EFFET À 360 DEGRÉS D'UNE CULTURE INCLUSIVE, DIVERSIFIÉE ET ÉQUITABLE

L'intégration de l'EDI dans un commerce de détail peut avoir une répercussion globale, influençant tous ses aspects. En interne, cette démarche encourage un environnement de travail inclusif où chaque membre du personnel sent qu'on le valorise et le respecte, ce qui stimule son engagement, sa créativité et sa productivité. De plus, une culture d'EDI renforce la **fidélité du personnel** et **réduit le taux de roulement**, entraînant des économies sur les coûts de recrutement et de formation. En externe, l'engagement envers l'EDI renforce la **réputation de l'entreprise**, attire et fidélise une clientèle diversifiée qui se sent représentée et respectée. Donc, l'intégration de l'EDI dans un commerce de détail favorise la **croissance**, l'**innovation** et la **durabilité** à long terme.



¹ <https://www.greatplacetowork.com/resources/blog/why-is-diversity-inclusion-in-the-workplace-important>

² <https://www.qualtrics.com/blog/belonging-at-work/>



> Et la clientèle dans tout ça ?

La gestion des interactions clientèle-personnel est cruciale pour maintenir un **environnement de travail respectueux et sécuritaire**. Lorsque des gens se comportent de manière inadéquate envers les membres de l'équipe, que ce soit par des comportements discriminatoires, du harcèlement ou des incivilités, **il incombe à l'entreprise d'intervenir de manière appropriée**. Des politiques claires, une formation adéquate du personnel et des protocoles de gestion des incidents sont des éléments essentiels pour garantir que le personnel se sent soutenu et que les comportements inappropriés de la clientèle sont gérés de manière efficace et professionnelle.



Voici quelques idées pour y arriver :

Création d'une politique : établir une politique sur le respect dans les échanges à mettre en valeur dans l'établissement (affichage de la politique) pour qu'elle soit vue par la clientèle.

Protection des employées et employés : la sécurité et le bien-être du personnel doivent être la priorité absolue. Assurez-vous que celui-ci se sent en sécurité et soutenu dans son environnement de travail.

Écoute active : lorsqu'une personne de l'équipe signale un comportement inapproprié de la part d'un client ou une cliente, écoutez attentivement son récit sans la juger. Il est important de prendre ses préoccupations au sérieux.

Calme et professionnalisme : encouragez les membres du personnel à garder leur calme et à agir avec professionnalisme vis-à-vis des comportements offensants. Ils et elles peuvent répondre poliment mais fermement pour indiquer que le comportement de l'autre personne est inacceptable.

Intervention immédiate : si le comportement inacceptable menace la sécurité ou le bien-être de l'employé ou employée ou d'autres personnes dans le commerce, il est important d'intervenir immédiatement pour mettre fin à la situation. Cela peut impliquer de demander de l'aide à d'autres collègues afin d'exiger de l'individu qu'il cesse son comportement ou qu'il quitte les lieux.

Offre de soutien : après un incident, assurez-vous de fournir un soutien approprié à l'employé ou employée qui éprouve un ébranlement.

Documentation de l'incident : il peut être utile de documenter les incidents de comportement inapproprié de la part de la clientèle. Cela permettrait de suivre les tendances, de servir de cas à étudier en formation et de fournir des preuves en cas de litige futur avec la même personne.

Sensibilisation et formation : sensibilisez régulièrement votre personnel aux comportements inadéquats de la clientèle et offrez-lui une formation sur la manière de les reconnaître et de les gérer. Donnez-leur les outils nécessaires pour réagir de manière appropriée et efficace.

