



Canadian Centre for Diversity and Inclusion
Centre canadien pour la diversité et l'inclusion

Histoires de réussite

Sobeys Inc.

Une étude de cas canadienne de la diversité et l'inclusion

Août 2017

Sobeys Inc. : Une réussite de la diversité et de l'inclusion au Canada

Par Angela Pinzon Romero, Collège Centennial.

Sobeys reconnaît que la sensibilisation et la compréhension sont essentielles à l'inclusion parmi ses employé(e)s.

Sobeys Inc., fondée en 1907 à Stellarton, en Nouvelle-Écosse, était à ses débuts une entreprise de livraison de viande. Elle est maintenant la deuxième plus grande chaîne d'épicerie au Canada. Aujourd'hui, Sobeys, ses franchises et ses filiales comptent environ 125 000 employé(e)s dans 1 500 magasins à travers le pays. L'entreprise mise sur le respect et le soutien en milieu de travail pour attirer et maintenir en poste un personnel représentatif des 900 collectivités qu'elle dessert à l'échelle nationale. Dans chaque magasin, Sobeys s'est engagée à offrir un environnement où chaque employé(e) se sent inclus(e) et valorisé(e) pour ses talents et ses points de vue.

Parce que l'entreprise s'est engagée à offrir un milieu de travail respectueux et positif, elle s'est assurée d'offrir un milieu de travail sécuritaire pour une employée qui a annoncé qu'elle entreprenait un changement de sexe, tant pendant qu'après la transition.

« Nous n'avons pas de programme particulier pour les LGBTQ, et ce n'était pas seulement au sujet des employé(e)s transgenres. C'est notre position générale pour toutes les personnes qui font partie de notre organisation. C'est dans la façon de traiter tous les employé(e)s. Nous sommes tous uniques, et nous avons tous besoin de nous sentir confortable et en sécurité, et de savoir que nous avons les mêmes possibilités que la personne d'à côté. »

Shirley Mayer, Gestionnaire, Gestion des compétences

L'unicité

On croit souvent que les personnes transgenres n'existent pas au sein d'une organisation donnée, c'est pourquoi on croit qu'il n'est pas nécessaire de modifier les politiques de RH. En vérité, les personnes qui s'identifient comme transgenres sont plus nombreuses qu'on le pense. Les études montrent qu'environ un homme sur 30 000 et une femme sur 100 000 sont transgenres¹.

¹Schneider, M., Petersen, M., Hashmall, J. *Working with Transgendered Clients*, une présentation à la 21^e conférence annuelle sur la sexualité de Guelph. (Avec la permission de J. Hashmall), publiée dans *Workplace transition support document - Transgender Employee - Frequently Asked Questions*, chez Sobeys, 2015.

L'inclusion des personnes transgenres préoccupent de nombreuses entreprises dans un éventail de contextes. Des organisations comme Sobeys ont créé un milieu de travail positif pour veiller à ce que tous les employé(e)s et les client(e)s se sentent à l'aise au travail et dans les magasins. « Quand une personne ne craint pas pour son bien-être physique ou mental, elle peut utiliser son temps plus efficacement pour travailler individuellement ou en collaboration dans un milieu de travail dynamique. Célébrer la différence, promouvoir la diversité et encourager l'inclusion renforce toute l'organisation². »

Dans le cadre de ses efforts pour soutenir la mise en œuvre de changements institutionnels et sociaux, The 519, une agence de la ville de Toronto, affirme « qu'il faut beaucoup d'énergie pour dissimuler certains aspects de nos vies et cela peut nuire à notre capacité d'être productif au travail. L'inclusion rehausse la mobilisation en milieu de travail³. »

Des conversations ouvertes et saines grâce à la sensibilisation

En mars 2015, une employée de Sobeys a décidé de révéler à son employeur et à ses collègues de travail qu'elle était une personne transgenre et qu'elle prévoyait faire sa transition de sexe. Comme elle avait passé toute sa vie à cacher son identité de genre et à vivre comme un homme, elle explique que le fait de se présenter au travail de manière authentique a complètement changé sa vie.

La première personne à qui elle en a parlé ouvertement était un collègue de travail qui l'a encouragé à en parler à son gestionnaire. Elle était d'abord anxieuse au sujet de la réaction qu'aurait son employeur. Elle a pourtant été soulagée quand son gestionnaire a exprimé son soutien et elle a apprécié l'engagement et le soutien de l'organisation tout au long de sa transition.

Après avoir partagé son histoire avec son gestionnaire, celui-ci lui a demandé ce que pouvait faire l'organisation pour soutenir sa transition au travail de manière confortable et sécuritaire. C'est un geste simple qui souligne le respect de Sobeys pour chaque personne.

L'employée avait trois demandes :

1. Elle voulait raconter son histoire elle-même.
2. Elle a souligné l'importance d'offrir une formation de sensibilisation sur les personnes transgenres à certains groupes de l'organisation.
3. Elle voulait être tenue au courant du plan administratif de l'organisation (annuaire téléphonique, adresse de courriel, cartes d'affaires, avantages sociaux, etc.)

²Hixson-Vulpe, Jack. Creating Authentic Spaces. A gender identity and gender expression toolkit to support the implementation of institutional and social change. The 519. 2011. (en anglais seulement)

³Ibid

Étant donné que l'organisation n'avait pas d'expérience dans le soutien des employé(e)s transgenres pendant leur transition, les RH ont d'abord communiqué avec un fournisseur de programmes d'aide aux employé(e)s, Morneau Shepell. Morneau Shepell a un consultant interne spécialisé dans la sensibilisation au sujet des LGBTQ qui a de l'expérience dans le soutien aux entreprises dans le cadre de situations similaires.

Ensemble, l'employée et les RH ont collaboré avec le fournisseur de PAE pour créer un plan qui répondait aux trois demandes de l'employée :

L'employée voulait partager son histoire elle-même et en personne. Avec l'aide des RH et du fournisseur de PAE, l'employée a décidé du moment opportun pour partager son histoire avec l'équipe de direction et ses collègues. Pendant cette réunion, elle a partagé son histoire personnelle et a expliqué qu'à son retour au travail après deux semaines de vacances, elle allait utiliser le nom féminin auquel elle s'identifiait plutôt que le nom d'homme qu'elle avait utilisé toute sa vie.

L'employée a souligné l'importance de la sensibilisation. Pour cette demande, l'approche a été adaptée selon le public cible. L'équipe de direction et les collègues de l'employée ont pris part à une formation obligatoire dirigée par un instructeur de Morneau Shepell. En plus de ces séances de formation, un guide de sensibilisation qui comprenait une foire aux questions a été élaboré et offert à tous les employé(e)s de la direction et de niveaux supérieurs au bureau régional de l'employée. Les dirigeants et dirigeantes ont été invité(e)s à partager ses informations avec leurs équipes durant les réunions habituelles. La FAQ offrait des conseils importants sur la manière appropriée de soutenir l'employée et de veiller à ce qu'elle s'intègre à un milieu de travail sécuritaire et confortable. On y retrouvait un large éventail de questions, comme « À quels changements devons-nous nous attendre au moment de son retour au travail? » et « Quelle salle de bains utilisera-t-elle? » Et même des questions plus délicates, comme « Que puis-je dire à quelqu'un qui déclare que c'est contre ses croyances religieuses? » et « En tant que gestionnaire, que dois-je dire à quelqu'un qui fait des commentaires désobligeants? »

L'employée voulait être tenue au courant. Pendant qu'elle était partie en vacances, toute la documentation, les adresses de courriel, les données de l'annuaire téléphonique et autres, ont été modifiées pour adopter le nom que l'employée allait utiliser à l'avenir. En plus des modifications administratives internes, l'organisation a envoyé des lettres aux fournisseurs avec lesquels l'employée travaillaient fréquemment pour les informer de sa décision et de la position de l'organisation à ce sujet.

Aller de l'avant ensemble

En 2016, lorsque Shirley Mayer, Gestionnaire, a demandé à l'employée de partager son histoire avec le CCDI, celle-ci était des plus enthousiastes.

« Merci de m'inclure dans ce projet. Toutes les personnes à qui je raconte cette histoire me demandent comment mon milieu de travail a réagi. Je n'ai pas les mots pour expliquer à quel point Sobeys a fait une différence dans ma vie. Je pense qu'il est très important d'en parler et de partager des expériences positives. »

Quand on lui a demandé comment s'était passé le retour au travail, l'employée a raconté la première fois qu'elle était allée à la salle de bains des femmes. Elle a expliqué qu'elle se sentait nerveuse, car elle ne savait pas qui y serait et quelle serait la réaction. Dans la salle de bains, une femme a simplement levé la tête et dit : « Bonjour, comment ça va? »

Les trois conseils qu'offre Sobeys aux organisations qui veulent soutenir un(e) employé(e) dans sa transition sont :

- **Demandez toujours.** Ne faites pas de suppositions, à titre d'organisation, quant à ce qui peut aider l'employé(e) qui prend cette décision. N'hésitez pas à lui demander ce dont il ou elle a besoin pour se sentir en sécurité, et se sentir apprécié(e) et respecté(e).
- **Il n'est pas nécessaire d'être l'expert.** Si votre organisation n'a pas d'expérience dans ce genre de situations, assurez-vous de faire appel à quelqu'un qui est expérimenté.
- **Éliminez les obstacles grâce à la sensibilisation.** Il faut d'abord comprendre pour pouvoir accepter. Dans cette situation, une formation axée sur la sensibilisation était la première étape pour veiller à ce que les employé(e)s se sentent prêt(e)s à accepter et à soutenir leur collègue pendant sa transition de genre.

© 2017 Centre canadien pour la diversité et l'inclusion. Tous droits réservés. Vous êtes le bienvenu de faire un lien vers ce document sur notre site Web, ou d'imprimer ou de télécharger à des fins personnelles, ou d'utiliser une citation de ce document tant que vous incluez l'attribution et l'URL de la page. Si vous avez l'intention d'utiliser ce document pour l'enseignement ou la formation ou d'y faire référence dans une autre publication, veuillez demander la permission à mail@ccdi.ca.

L'initiative des Histoires de réussite

Il y a très peu d'articles soulignant les réussites relatives à la diversité et à l'inclusion au Canada, et ce, même si elles sont nombreuses au sein d'un large éventail d'organisations. Les études de cas exposées par les formateurs et les dirigeants proviennent surtout d'autres pays ou cultures, de contextes politiques et économiques différents.

L'objectif de cette initiative est de soutenir le leadership en matière de diversité et d'inclusion grâce à des histoires qui sont pertinentes dans le contexte actuel au Canada. En partageant ces histoires, nous soulignons les réussites des organisations canadiennes tout en contribuant à l'apprentissage pour tous ceux qui s'intéressent à la diversité et à l'inclusion.

Les employeurs qui ont mis en œuvre des initiatives visant à promouvoir et à prioriser la diversité et l'inclusion en milieu de travail se positionnent dans une économie de plus en plus compétitive qui s'adapte à la diversité des employé(e)s et du pays. Nous sommes reconnaissants à toutes les personnes qui ont participé aux entrevues.

Cette série d'études de cas sera publiée tous les mois jusqu'en 2016. En vous abonnant à notre bulletin mensuel (à ccdi.ca), vous recevrez automatiquement les études de cas les plus récentes, qui seront également affichées en ligne à ccdi.ca/successstories. Pour de plus amples renseignements, communiquer avec mail@ccdi.ca.

Le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion

Le CCDI a pour mission d'aider les organisations à être inclusive, libre de préjugés et de discrimination, en plus de sensibiliser, d'encourager la conversation et l'action dans le but de faire reconnaître l'atout qu'est la diversité.

Grâce à la recherche, aux rapports et aux outils que nous développons et à nos ateliers, événements et consultations en milieu de travail, nous aidons les employeurs canadiens à comprendre la diversité, à la planifier et à favoriser l'inclusion.

Le leadership du CCDI a adopté un modèle éprouvé qui suscite la confiance à titre de tiers impartial. Notre expertise met l'accent sur les thèmes de l'inclusion qui sont pertinents au Canada à l'heure actuelle et sur les différences régionales qui créent la diversité.

À titre d'organisation sans but lucratif qui s'organise comme une entreprise, nous avons créé une niche grâce à notre technologie de recherche et d'analyse novatrice qui permet la compréhension approfondie de la diversité démographique canadienne et des mentalités.

Le CCDI est reconnaissant du soutien de ses employeurs affiliés à l'échelle du Canada. Pour plus de renseignements, communiquez avec [Susan Rogers](mailto:Susan.Rogers@ccdi.ca), chef du service à la clientèle, à l'adresse Susan.Rogers@ccdi.ca, ou au 416-968- 6520, poste 103.

Le CCDI est reconnaissant du soutien continu de ses partenaires fondateurs.

