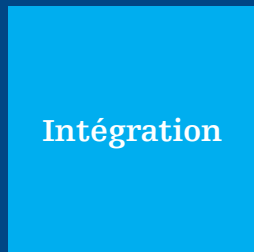
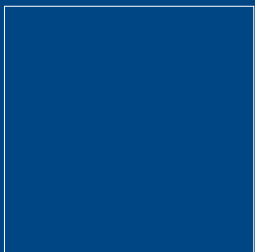


ARGUMENTEZ !

Que dire, que répondre, que faire,
face aux différentes formes de discrimination ?



Sommaire

Avertissement	p. 3
Les demandes faites aux salariés permanents	p. 4
→ Quels arguments face à une objection "differentialiste" ?	p. 6
→ Quels arguments face à un client qui "anticipe" une difficulté ou des réticences ?	p. 8
→ Quels arguments face à une demande "d'équilibrage" ou de "quota" ?	p. 10

Avertissement

Cet outil a été créé essentiellement à partir des outils et expériences des projets européens EQUAL, Latitude et Espère. Il reprend et condense principalement des éléments de deux outils existants :

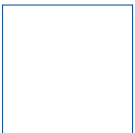
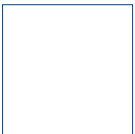
- LATITUDE
- ESPERE

LATITUDE est disponible sur le site :

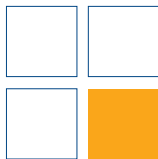
www.latitudequal-discrimination.eu

ESPERE est disponible sur le site :

www.acse.fr



Les demandes faites aux salariés permanents



Le permanent identifie une **intention discriminatoire exprimée de manière insidieuse** par l'entreprise cliente

Nature des demandes faites aux salariés permanents

Refus répétés de la part d'un même employeur de recevoir ou d'embaucher des personnes présentant certaines caractéristiques (patronyme, nationalité, sexe...)

Préférence et/ou refus répétés de personnes présentant certaines caractéristiques (patronyme, nationalité, sexe...)

Exigences potentiellement peu légitimes compte tenu du poste proposé : expérience requise, photo sur le CV...

Formules du type **"vous voyez ce que je veux dire"**.

Nos conseils

→ Faites exprimer l'intention discriminatoire.
Par exemple :

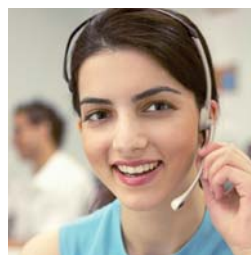
"Je vous ai déjà envoyé plusieurs candidats de la même origine, et j'ai l'impression que cela ne vous convient pas."

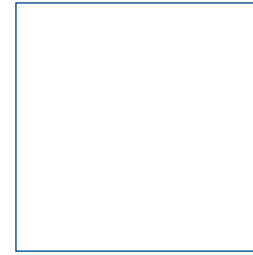
"Pouvez-vous préciser votre réticence ?"

"Vous avez vraiment besoin de toutes ces informations pour faire votre choix ?"

"Non, je ne vois pas. Pouvez-vous accepter de faire évoluer votre demande ?"

Si votre interlocuteur n'accepte pas de changer sa position, il va développer l'un des trois arguments **"ouvertement discriminatoires"** ci-dessous.





Nature des demandes faites aux salariés permanents

Nos conseils

La demande exprimée est ouvertement discriminatoire

Logique différentialiste.

Par idéologie, par préjugé, l'entreprise cliente souhaite, lors de son recrutement, écarter ou privilégier certains profils en raison d'un motif discriminatoire.

"Une Asiatique, elles sont plus minutieuses"
"Avec les Arabes, y a toujours des problèmes"
"20 - 25 ans, je n'ai plus confiance"

Logique d'anticipation.

Il peut s'agir de l'anticipation de la réaction négative d'autrui : clients, collègues, encadrants.

"Les clients ne viendront plus"
"L'équipe n'acceptera jamais un gars du Maghreb"
"Pour l'encadrant, ce n'est pas facile de gérer les tensions inter-culturelles, je préfère leur éviter ça"

L'entreprise cliente peut également anticiper la répétition d'une expérience négative passée.

"Pas de jeune de la ZUS, j'ai eu de mauvaises expériences"

Logique "d'équilibre" ou de "quota".

L'entreprise cliente souhaite discriminer dans ses recrutements pour constituer des équipes "diverses" en fonction de seuils explicites ou implicites.

"J'ai déjà deux africains, au-delà, difficile de gérer"
"On n'a pas fait attention au sexe ou à l'origine dans les recrutements précédents... aujourd'hui, il faut diversifier"

→ Évitez l'opposition frontale.

→ Ne soyez pas dans la connivence.

→ Écoutez et questionnez pour comprendre ce qui explique la demande.

→ Argumentez (à l'aide de cet outil).

L'argumentaire est développé en fonction des trois logiques/objections décrites ci-dessus : logique "différentialiste", logique d'anticipation et logique "d'équilibre".
Pour chacune des argumentations/négociations que vous pouvez être amené à engager :

- la colonne "point de départ" correspond à un argumentaire qui doit suffire à remettre en cause une attitude "conjuncturelle", qui repose sur une humeur du moment, une contrariété récente, etc.
- la colonne "arguments" propose des arguments lors d'oppositions plus profondes, qui vont nécessiter des déconstructions des représentations de votre interlocuteur en matière de refus de certaines catégories de candidats.

→ Quels arguments face à une objection “differentialiste” ?

Qu'est-ce que la logique differentialiste ?

Par idéologie, par préjugé, l'entreprise cliente souhaite, lors de son recrutement, écarter ou privilégier certains profils en raison d'un motif discriminatoire :
 “une Asiatique, elles sont plus minutieuses” ; “Avec les Arabes, y a toujours des problèmes” ; “20-25 ans, je n'ai plus confiance”.

Point de départ	Arguments	Conclusion
RÉFÉRENCE AUX RELATIONS ANTÉRIEURES Personnalisation de la relation – mise en confiance. <i>“Nous avons déjà travaillé ensemble, vous pouvez me faire confiance, n'est-ce pas ?”</i>	ANALOGIE PAR COMPARAISON Appel au bon sens et aux références de l'interlocuteur. <i>“Quand vous trouvez qu'un restaurant est bon, ce n'est pas l'origine du restaurateur qui vous fait dire ça.”</i> <i>“Quand vous amenez votre voiture à réparer, ce qui vous importe, c'est qu'elle roule, ce n'est pas l'origine ou l'âge du mécanicien.”</i> <i>“Pour un recrutement, c'est pareil, c'est la qualité du travail qui compte.”</i>	CHOIX ENTRE DEUX POSSIBILITÉS SATISFAISANTES Accélération de la décision. <i>“J'ai deux propositions à vous faire. Soit je vous adresse plusieurs CV par fax, soit je demande aux candidats de vous contacter directement. En tout cas, je m'engage personnellement à traiter votre demande dans la journée.”</i> Différer la décision. <i>“Je vous sélectionne quatre candidats. Analysez les candidatures. Quand vous aurez lu les CV, on verra après ensemble si se pose toujours la question de l'origine pour vous. Je vous rappelle dans une heure.”</i>
RÉFÉRENCE À UNE EXPÉRIENCE - TÉMOIGNAGE Mise en confiance – Éveil de la curiosité. <i>“Un autre client me disait le mois dernier qu'il ne voulait plus de jeunes. Je lui en ai fait rencontrer un... et il lui a plu... comme quoi...”</i>	ANALOGIE PAR L'EXEMPLE Appel aux références de l'interlocuteur et sortie de son contexte. <i>“Prenez l'exemple du BTP. Devant les difficultés à recruter, il a fallu promouvoir la place des femmes. Les expériences sont intéressantes.”</i>	
RÉFÉRENCE À UNE AUTORITÉ EXTÉRIEURE Objectivation de la situation. <i>“C'est l'INSEE qui l'affirme, votre secteur est en forte tension de main d'œuvre.”</i>	RÉFÉRENCE AUX QUALITÉS DE L'INTERLOCUTEUR Rappel de la capacité de l'entreprise cliente à gérer ce qu'elle identifie comme des risques. <i>“Connaissant votre dynamisme, je suis sûr que vous savez faire partager votre énergie à l'ensemble de vos collaborateurs, quels que soient leurs âges, origines, sexes...”</i>	ORIENTER VERS UN RESPONSABLE Chercher le soutien du responsable si l'argumentation n'a pas suffi à faire évoluer la demande de l'interlocuteur. <i>“Je ne peux pas satisfaire votre demande en l'état. La loi nous interdit de prendre en compte vos critères. La charte du PRISME de 2005 et les accords de branche de 2007 le précisent aussi. Je vous propose donc de contacter mon responsable.”</i>
RÉFÉRENCE À LA COMPÉTENCE DU SALARIÉ PERMANENT Inscription de la relation dans le cadre professionnel (et non des opinions). <i>“Mon rôle est de vous conseiller dans vos recrutements et de vous garantir leur conformité avec la loi.”</i>	ANTICIPATION DES OBJECTIONS Prise en compte des préoccupations de l'interlocuteur tout en contrant son argumentation. <i>“Vous allez me dire que vous êtes libre de vos recrutements. Je vous l'accorde, mais la liberté de recruter doit également être conforme au respect de la loi.”</i> <i>“Vous allez me dire que vous devez réfléchir pour envisager ce type de recrutement... mais je vous propose seulement à ce stade d'analyser des candidatures.”</i>	

NOTA : la colonne “conclusion” fournit trois niveaux progressifs de “sorties” de la discussion avec votre interlocuteur : d'abord, choix entre deux possibilités “satisfaisantes” (accélérer la décision ou différer la décision), ensuite, dans la mesure où votre argumentation ne permet pas une conclusion positive “orienter vers un responsable”.

Point de départ	Arguments	Conclusion
<p>RÉFÉRENCE À L'EFFICACITÉ Inscrire la relation dans un objectif d'efficacité. <i>"L'efficacité doit primer sur les autres considérations dans votre recrutement, non ?"</i></p>	<p>INCOMPATIBILITÉ Mise en avant de l'incohérence de la demande. <i>"Vous me demandez une délégation rapide et, avec vos critères, vous retardez le processus de recrutement..."</i></p>	<p>CHOIX ENTRE DEUX POSSIBILITÉS SATISFAISANTES Accélération de la décision. <i>"J'ai deux propositions à vous faire. Soit je vous adresse plusieurs CV par fax, soit je demande aux candidats de vous contacter directement. En tout cas, je m'engage personnellement à traiter votre demande dans la journée."</i></p>
<p>RÉFÉRENCE APPUYÉE AUX RISQUES Insistance, répétition, accumulation d'arguments génériques. <i>"Refuser un candidat au motif de son origine est un contresens économique. C'est se priver de la compétence, c'est passer à côté de l'occasion de diversifier son recrutement, c'est méconnaître le risque de sanction en référence à la loi de novembre 2001."</i></p>	<p>GÉNÉRALISATION Transformation d'un cas particulier en un cas général : exemple + règle + autre exemple qui renforce. <i>"L'entreprise X qui était réticente à recruter des femmes a revu ses processus de recrutement et aujourd'hui embauche autant de femmes que d'hommes. C'est la preuve que l'on peut s'outiller pour recruter sur la compétence. C'est d'ailleurs ce que préconisent aujourd'hui tous les DRH."</i></p>	<p>Différer la décision. <i>"Je vous sélectionne quatre candidats. Analysez les candidatures. Quand vous aurez lu les CV, on verra après ensemble si se pose toujours la question de l'origine pour vous. Je vous rappelle dans une heure."</i></p>
<p>EFFET DE SURPRISE Déstabilisation de l'interlocuteur. <i>"Faire appel à notre compétence pour recruter, n'est-ce pas pour vous le moyen de diversifier vos recrutements ?"</i> <i>"Si je suis prêt à prendre le risque de vous adresser ces candidats malgré votre réticence a priori, n'est-ce pas que j'ai une grande confiance en eux ?"</i></p>	<p>SYLLOGISME Énoncé de la règle + cas particulier (or) + résultat (donc) (efficace pour aborder la loi). <i>"Toutes les entreprises de votre secteur font face à des difficultés de recrutement. Or, vous êtes leader de ce secteur. Donc, vous devez diversifier vos critères de recrutement."</i> <i>"La législation française interdit de tenir compte de la nationalité ou du sexe (notamment) dans les recrutements. On est bien en France, nous devons donc nous inscrire dans ce cadre légal."</i></p>	<p>ORIENTER VERS UN RESPONSABLE Chercher le soutien du responsable si l'argumentation n'a pas suffi à faire évoluer la demande de l'interlocuteur. <i>"Je ne peux pas satisfaire votre demande en l'état. La loi nous interdit de prendre en compte vos critères. La charte du PRISME de 2005 et les accords de branche de 2007 le précisent aussi. Je vous propose donc de contacter mon responsable."</i></p>

NOTA : la colonne "conclusion" fournit trois niveaux progressifs de "sorties" de la discussion avec votre interlocuteur : d'abord, choix entre deux possibilités "satisfaisantes" (accélérer la décision ou différer la décision), ensuite, dans la mesure où votre argumentation ne permet pas une conclusion positive "orienter vers un responsable".

→ Quels arguments face à un client qui “anticipe” une difficulté ou des réticences ?

Qu'est-ce que la logique d'anticipation ?

Il peut s'agir de l'anticipation de la réaction négative d'autrui : clients, collègues, encadrants : “Les clients ne viendront plus” ; “L'équipe n'acceptera jamais un gars du Maghreb” ; “Pour l'encadrant, ce n'est pas facile de gérer les tensions inter-culturelles, je préfère leur éviter ça” L'entreprise cliente peut également anticiper la répétition d'une expérience négative passée : “Pas de jeune de la ZUS, j'ai eu de mauvaises expériences”

Point de départ	Arguments	Conclusion
<p>RÉFÉRENCE AUX RELATIONS ANTÉRIEURES Personnalisation de la relation – mise en confiance. <i>“Je vous connais depuis suffisamment longtemps. Je sais que vous n'êtes pas raciste.”</i></p>	<p>ANALOGIE PAR COMPARAISON Appel au bon sens et aux références de l'interlocuteur. <i>“Je vous rends le service que vous me demandez par téléphone et vous ne vous interrogez pas sur mon origine. Vous pensez vraiment que vos clients agiraient autrement ?”</i></p>	<p>CHOIX ENTRE DEUX POSSIBILITÉS SATISFAISANTES Accélération de la décision. <i>“J'ai deux propositions à vous faire. Soit je vous adresse plusieurs CV par fax, soit je demande aux candidats de vous contacter directement. En tout cas, je m'engage personnellement à traiter votre demande dans la journée.”</i></p>
<p>RÉFÉRENCE À UNE EXPÉRIENCE - TÉMOIGNAGE Mise en confiance – Éveil de la curiosité. <i>“J'ai suivi récemment une formation et la formatrice était en fauteuil roulant... c'est vrai, c'est idiot, mais ça m'a fait drôle. Au bout d'un quart d'heure c'était oublié, parce qu'elle faisait bien son boulot.”</i></p>	<p>RÉFÉRENCE AUX QUALITÉS DE L'INTERLOCUTEUR Rappel de la capacité de l'entreprise cliente à gérer ce qu'elle identifie comme des risques. <i>“Je sais que vous assurez une bonne formation et un bon suivi des vendeurs. Vous saurez transmettre les techniques qui permettent de vaincre les résistances de vos clients. Je me trompe.”</i></p>	<p>Différer la décision. <i>“Je vous sélectionne quatre candidats. Analysez les candidatures. Quand vous aurez lu les CV, on verra après ensemble si se pose toujours la question de l'origine pour vous. Je vous rappelle dans une heure.”</i></p>
<p>RÉFÉRENCE À LA COMPÉTENCE DU SALARIÉ PERMANENT Inscription de la relation dans le cadre professionnel (et non des opinions). <i>“Mon rôle est de vous proposer un candidat compétent et de vous accompagner dans le processus d'intégration. Si vos salariés sont réticents, j'ai aussi des conseils à vous proposer.”</i></p>	<p>ANTICIPATION DES OBJECTIONS Prise en compte des préoccupations de l'interlocuteur tout en contrant son argumentation. <i>“Vous allez me dire que vous parlez en connaissance de cause. Mais sachez que moi aussi, j'ai souvent proposé à des entreprises de dépasser leur réticence à l'égard d'un profil avec qui elles avaient eu de mauvaises expériences. Et dans la grande majorité des cas, elles ont été contentes de leur recrutement.”</i> <i>“La diversité des salariés dans notre société ne nous pose pas de problème dans notre relation commerciale. Pour vous, il devrait en être de même.”</i> <i>“Vous allez me dire que la loi, ce n'est pas un garant du dynamisme économique d'une entreprise. Prenez néanmoins en compte le risque d'image que vous prenez en cas de sanction.”</i></p>	<p>ORIENTER VERS UN RESPONSABLE Chercher le soutien du responsable si l'argumentation n'a pas suffi à faire évoluer la demande de l'interlocuteur. <i>“Je ne peux pas satisfaire votre demande en l'état. La loi nous interdit de prendre en compte vos critères. La charte du PRISME de 2005 et les accords de branche de 2007 le précisent aussi. Je vous propose donc de contacter mon responsable.”</i></p>

NOTA : la colonne “conclusion” fournit trois niveaux progressifs de “sorties” de la discussion avec votre interlocuteur : d'abord, choix entre deux possibilités “satisfaisantes” (accélérer la décision ou différer la décision), ensuite, dans la mesure où votre argumentation ne permet pas une conclusion positive “orienter vers un responsable”.

Point de départ	Arguments	Conclusion
<p>RÉFÉRENCE À L'EFFICACITÉ Inscrire la relation dans un objectif d'efficacité.</p> <p><i>“Ce que je comprends, c'est que la pression économique est forte et qu'il vous faut des commerciaux qui assurent. Nous sommes pareils finalement. Ce que je vous propose, c'est de faire le choix de l'efficacité.”</i></p>	<p>INCOMPATIBILITÉ Mise en avant de l'incohérence de la demande.</p> <p><i>“Vous souhaitez recruter rapidement et pourtant, c'est ce que vous vous empêchez de faire en anticipant une réaction négative de vos salariés.”</i></p>	<p>CHOIX ENTRE DEUX POSSIBILITÉS SATISFAISANTES Accélération de la décision.</p> <p><i>“J'ai deux propositions à vous faire. Soit je vous adresse plusieurs CV par fax, soit je demande aux candidats de vous contacter directement. En tout cas, je m'engage personnellement à traiter votre demande dans la journée.”</i></p> <p>Différer la décision.</p>
<p>RÉFÉRENCE APPUYÉE AUX RISQUES Insistance, répétition, accumulation d'arguments génériques.</p> <p><i>“Je comprends votre embarras. Ce que vos salariés ne perçoivent pas, c'est qu'avec des critères comme ceux-là, ils vous contraignent à un non-sens économique, à vous priver de compétences et à une prise de risque juridique.”</i></p>	<p>GÉNÉRALISATION Transformation d'un cas particulier en un cas général : exemple + règle + autre exemple qui renforce.</p> <p><i>“L'entreprise dont je vous parlais tout à l'heure a revu sa politique de recrutement. Il est possible de recruter en respectant l'égalité de traitement sans renoncer à un objectif de croissance. Ce raisonnement doit aussi valoir pour votre entreprise, non ?”</i></p>	<p><i>“Je vous sélectionne quatre candidats. Analysez les candidatures. Quand vous aurez lu les CV, on verra après ensemble si se pose toujours la question de l'origine pour vous. Je vous rappelle dans une heure.”</i></p>
<p>EFFET DE SURPRISE Déstabilisation de l'interlocuteur.</p> <p><i>“Est-ce que le racisme que vous anticipez chez vos salariés n'est pas une attitude défensive ?”</i></p>	<p>SYLLOGISME Énoncé de la règle + cas particulier (or) + résultat (donc) (efficace pour aborder la loi).</p> <p><i>“Vos salariés ont besoin de collègues qui connaissent leur travail, non ? Or, en recrutant des personnes sur l'origine plutôt que sur la compétence, on augmente le risque pour vos salariés d'avoir des collègues peu compétents. Donc, y compris pour vos salariés, mieux vaut s'en tenir à l'efficacité, non ?”</i></p>	<p>ORIENTER VERS UN RESPONSABLE Chercher le soutien du responsable si l'argumentation n'a pas suffi à faire évoluer la demande de l'interlocuteur.</p> <p><i>“Je ne peux pas satisfaire votre demande en l'état. La loi nous interdit de prendre en compte vos critères. La charte du PRISME de 2005 et les accords de branche de 2007 le précisent aussi. Je vous propose donc de contacter mon responsable.”</i></p>

NOTA : la colonne “conclusion” fournit trois niveaux progressifs de “sorties” de la discussion avec votre interlocuteur : d'abord, choix entre deux possibilités “satisfaisantes” (accélérer la décision ou différer la décision), ensuite, dans la mesure où votre argumentation ne permet pas une conclusion positive “orienter vers un responsable”.

→ Quels arguments face à une demande “d’équilibre” ou de “quota” ?

Qu’est-ce que la logique “d’équilibre” ou de “quota”.

L’entreprise cliente souhaite discriminer dans ses recrutements pour constituer des équipes “diverses” en fonction de seuils explicites ou implicites : “J’ai déjà deux africains, au-delà, difficile de gérer” ; “On n’a pas fait attention au sexe ou à l’origine dans les recrutements précédents... aujourd’hui, il faut diversifier.”

Point de départ	Arguments	Conclusion
<p>RÉFÉRENCE AUX RELATIONS ANTÉRIEURES Personnalisation de la relation – mise en confiance.</p> <p><i>“Nous avons une longue collaboration derrière nous, on devrait pouvoir trouver de bonnes réponses ensemble, vous ne croyez pas ?”</i></p>	<p>ANALOGIE PAR COMPARAISON Appel au bon sens et aux références de l’interlocuteur.</p> <p><i>“Imaginons que vous vouliez changer de système informatique, je pense que vous feriez une étude de besoin approfondie plutôt que de commander un autre matériel sans prendre le temps de la réflexion. Je me trompe ? Ne pensez-vous pas que ce qui est nécessaire pour la technologie l’est encore plus pour les ressources humaines ?”</i></p>	<p>CHOIX ENTRE DEUX POSSIBILITÉS SATISFAISANTES Accélération de la décision.</p> <p><i>“J’ai deux propositions à vous faire. Soit je vous adresse plusieurs CV par fax, soit je demande aux candidats de vous contacter directement. En tout cas, je m’engage personnellement à traiter votre demande dans la journée.”</i></p> <p>Différer la décision.</p> <p><i>“Je vous sélectionne quatre candidats. Analysez les candidatures. Quand vous aurez lu les CV, on verra après ensemble si se pose toujours la question de l’origine pour vous. Je vous rappelle dans une heure.”</i></p>
<p>RÉFÉRENCE À UNE EXPÉRIENCE - TÉMOIGNAGE Mise en confiance – Éveil de la curiosité.</p> <p><i>“Je traitais la semaine dernière la demande d’une entreprise qui veut introduire plus de femmes tout en restant dans le cadre légal. Elle s’est donnée pour objectif de recruter sur une période donnée une proportion de femmes équivalente à la proportion de candidates femmes. Je lui propose donc toutes les candidatures compétentes sans distinction de sexe.”</i></p>	<p>RÉFÉRENCE AUX QUALITÉS DE L’INTERLOCUTEUR Rappel de la capacité de l’entreprise cliente à gérer ce qu’elle identifie comme des risques.</p> <p><i>“Vous avez toujours réfléchi à la gestion des ressources humaines. Vous savez bien qu’introduire plus de diversité tout en restant dans le cadre légal, c’est avant tout améliorer la transparence et l’objectivité des procédures et des choix de recrutement qui sont faits.”</i></p>	
<p>RÉFÉRENCE À UNE AUTORITÉ EXTÉRIEURE Objectivation de la situation.</p> <p><i>“La loi du 16 novembre 2001 est très précise sur ce point : la préférence d’une origine plutôt qu’une autre est tout à fait interdite. On ne peut pas ignorer la loi, même dans des situations complexes ou avec de bonnes intentions.”</i></p>	<p>ANALOGIE PAR L’EXEMPLE Appel aux références de l’interlocuteur et sortie de son contexte.</p> <p><i>“Une entreprise avec qui je travaille a signé la charte de la diversité. Elle s’est fixée des objectifs sur trois ans. Dans le cadre des recrutements qu’elle nous confie, nous travaillons finement le profil de poste. À mon avis, c’est toujours la première étape, non ?”</i></p>	<p>ORIENTER VERS UN RESPONSABLE Chercher le soutien du responsable si l’argumentation n’a pas suffi à faire évoluer la demande de l’interlocuteur.</p> <p><i>“Je ne peux pas satisfaire votre demande en l’état. La loi nous interdit de prendre en compte vos critères. La charte du PRISME de 2005 et les accords de branche de 2007 le précisent aussi. Je vous propose donc de contacter mon responsable.”</i></p>
<p>RÉFÉRENCE À LA COMPÉTENCE DU SALARIÉ PERMANENT Inscription de la relation dans le cadre professionnel (et non des opinions).</p> <p><i>“Vous serez d’accord avec moi. Mon métier, c’est de travailler un profil de poste à partir de vos besoins de compétence.”</i></p>	<p>ANTICIPATION DES OBJECTIONS Prise en compte des préoccupations de l’interlocuteur tout en contrant son argumentation.</p> <p><i>“Vous allez me dire que vous connaissez votre entreprise et ses besoins. Bien sûr. Mais moi, en tant que professionnel de l’intérim, des services et métiers de l’emploi, je peux aussi vous conseiller pour introduire de la diversité sans discriminer. Travaillons ensemble sur ce point.”</i></p>	

NOTA : la colonne “conclusion” fournit trois niveaux progressifs de “sorties” de la discussion avec votre interlocuteur : d’abord, choix entre deux possibilités “satisfaisantes” (accélérer la décision ou différer la décision), ensuite, dans la mesure où votre argumentation ne permet pas une conclusion positive “orienter vers un responsable”.

Point de départ	Arguments	Conclusion
<p>RÉFÉRENCE À L'EFFICACITÉ Inscrire la relation dans un objectif d'efficacité.</p> <p><i>“Dans votre demande, j’entends une recherche d’équilibre. Mais l’équilibre, c’est aussi s’appuyer sur les compétences dont on a besoin plutôt que sur des critères objectifs.”</i></p>	<p>INCOMPATIBILITÉ Mise en avant de l'incohérence de la demande.</p> <p><i>“Vous défendez le principe de diversité et vous me demandez de vous faire une proposition homogène en terme de recrutement. C’est difficilement compatible, vous ne trouvez pas ?”</i></p>	<p>CHOIX ENTRE DEUX POSSIBILITÉS SATISFAISANTES Accélération de la décision.</p> <p><i>“J’ai deux propositions à vous faire. Soit je vous adresse plusieurs CV par fax, soit je demande aux candidats de vous contacter directement. En tout cas, je m’engage personnellement à traiter votre demande dans la journée.”</i></p> <p>Différer la décision.</p> <p><i>“Je vous sélectionne quatre candidats. Analysez les candidatures. Quand vous aurez lu les CV, on verra après ensemble si se pose toujours la question de l’origine pour vous. Je vous rappelle dans une heure.”</i></p>
<p>RÉFÉRENCE APPUYÉE AUX RISQUES Insistance, répétition, accumulation d’arguments génériques.</p> <p><i>“En privilégiant une origine plutôt qu’une autre, cela complique sensiblement vos recrutements. Vous introduisez de l’irrationnel dans un processus qui doit être maîtrisé sur des critères objectifs. Vous allongez les délais de traitement de vos demandes. Vous prenez le risque d’être sanctionné, mais aussi d’avoir quelqu’un de moins compétent.”</i></p>	<p>GÉNÉRALISATION Transformation d’un cas particulier en un cas général : exemple + règle + autre exemple qui renforce.</p> <p><i>“D’une manière générale, les entreprises qui font face aux mêmes préoccupations que vous passent par un diagnostic fin de la diversité de leurs collectifs de travail. Ce temps d’analyse permet de poser les choses et d’orienter, dans la durée, la politique de gestion des ressources humaines. Est-ce que vous ne pensez pas que ce qui est valable pour ces entreprises l’est aussi pour vous ?”</i></p>	
<p>EFFET DE SURPRISE Déstabilisation de l’interlocuteur.</p> <p><i>“Est-ce que la diversité des personnes ne passe pas d’abord par une diversité d’expériences, de compétences, ou de parcours professionnels ?”</i></p>	<p>SYLLOGISME Énoncé de la règle + cas particulier (or) + résultat (donc) (efficace pour aborder la loi).</p> <p><i>“Un collectif de travail diversifié, c’est l’aboutissement d’un processus complexe et juridiquement sécurisé. Or, dans votre demande, je ne retrouve pas cette dimension légale du recrutement. Je pense qu’il est préférable de s’en tenir à des critères objectifs comme l’expérience ou la compétence. Vous n’êtes pas d’accord ?”</i></p>	<p>ORIENTER VERS UN RESPONSABLE Chercher le soutien du responsable si l’argumentation n’a pas suffi à faire évoluer la demande de l’interlocuteur.</p> <p><i>“Je ne peux pas satisfaire votre demande en l’état. La loi nous interdit de prendre en compte vos critères. La charte du PRISME de 2005 et les accords de branche de 2007 le précisent aussi. Je vous propose donc de contacter mon responsable.”</i></p>

NOTA : la colonne “conclusion” fournit trois niveaux progressifs de “sorties” de la discussion avec votre interlocuteur : d’abord, choix entre deux possibilités “satisfaisantes” (accélérer la décision ou différer la décision), ensuite, dans la mesure où votre argumentation ne permet pas une conclusion positive “orienter vers un responsable”.

PRISME

Professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi

56 rue Laffitte

75320 Paris Cedex 09

Tél. 01 55 07 85 85

Fax 01 55 07 85 86

www.prisme.eu

