



Découvrez des PRATIQUES
RH INNOVANTES
à Marseille

recrutement • management • performance



**Les carnets de partage
des BONNES PRATIQUES**



Avant-propos

En septembre 2009, la Maison de l'Emploi de Marseille a signé une convention avec la Jeune Chambre Economique de Marseille pour l'élaboration de « Carnets de Bonnes pratiques des entreprises ». Ce document avait pour objet de mettre l'accent sur les actions relatives au volet social de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), concept et pratique d'intégrations volontaires des préoccupations sociales et environnementales dans les activités commerciales et les relations partenariales des entreprises. La RSE renvoie directement à la notion de performance globale : la productivité d'une entreprise est dépendante de la qualité et de la performance de son environnement (infrastructure, éducation...) et ses propres ressources internes (management, climat social...). Les actions en matière d'insertion contribuant à améliorer le climat social comme facteur interne de rentabilité, dites « **bonnes pratiques** », participent directement à la stratégie du gagnant – gagnant.

Une vingtaine d'établissements de taille et de secteur d'activités divers, ont été sélectionnés pour dresser un portrait complet¹ sur les pratiques mises en place en matière d'insertion, d'accueil et d'intégration dans l'emploi des salarié(e)s. L'objectif était de :

- valoriser les entreprises qui mettent en place des actions exemplaires,
- permettre la diffusion des bonnes pratiques des entreprises
- motiver de nouvelles entreprises à la mise en place de telles actions.

Ce travail a donné lieu au présent document, recueil d'expériences concluantes et dont d'autres entreprises peuvent s'inspirer. Pour certaines, elles sont ou ont été soutenues par des dispositifs relayés par la **Maison de l'Emploi de Marseille**.

Les fiches-actions détaillées ci-après comportent les principaux repères utiles à leur compréhension :

- **Les informations-clés relatives à l'entreprise** [Nom de l'entreprise, secteur d'activité, nombre de salarié(e)s, date clés de l'initiative, nom du dispositif « levier », nom et coordonnées du référent(e) de l'action].
- **Les modalités de réalisation de l'action** [les motivations à l'origine de l'action, le public cible, les partenariats mobilisés, les outils de communication utilisés].
- **Le contenu de l'action** [les options retenues pour l'intégration et l'accompagnement des salarié(e)s, la gestion de carrière, les actions à visée externe destinées à informer / former sur ces sujets].
- **Les éléments de bilan reproductibles** [les avantages de la démarche en termes de méthodes à suivre et/ou de résultats, les orientations pour l'avenir].

La liste de ces bonnes pratiques n'est en aucun cas exhaustive ou représentative de l'ensemble des actions qui peuvent être menées autour de ces problématiques sur le territoire marseillais. Au-delà des valeurs que portent les entreprises concernées, leur motivation repose sur un pragmatisme qui est aujourd'hui le meilleur gage de pérennité de ce type de démarche.

Ces carnets sont une vitrine du partenariat public - privé en matière d'insertion professionnelle. Ils soulignent les avantages à aider certains à retrouver le chemin de l'emploi malgré leurs difficultés, mais aussi à explorer des champs de compétences ignorés et sous-utilisés. Il appartient donc à d'autres entreprises de s'en inspirer pour développer leur propre pratique autour de ce sujet.

¹ Reportages et entretiens ont été assurés par l'équipe Marseille DiverCité (JCEM)

La lutte contre les discriminations, l'égalité des chances ou la diversité représentent aujourd'hui des principes fondateurs de nos sociétés modernes, facteurs de progrès social. En ce sens, la recherche d'une définition peut s'avérer complexe. Pourtant, la Loi pose des jalons qui clarifient ces concepts :

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un ou plusieurs motifs figurant parmi les 18 critères de discriminations interdits et réprimandés par la loi : âge, sexe, origine, situation de famille, orientation sexuelle, mœurs, caractéristiques génétiques, appartenance vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race, apparence physique, handicap, état de santé, état de grossesse, patronyme, opinions politiques, convictions religieuses, activités syndicales. Elle concerne un ou plusieurs domaines rappelés par la loi : l'emploi, l'éducation, le logement, le service public et l'accès aux biens et aux services.

La lutte contre les discriminations s'attache à dénoncer et condamner tout acte de discrimination directe ou indirecte. Dans ce dernier cas, il est nécessaire de décrypter en quoi une disposition, un critère, une pratique apparemment neutre, est susceptible d'avoir le même impact qu'une discrimination directe et d'entraîner un effet défavorable pour une personne ou un groupe de personnes.

La discrimination est rarement produite par un seul acteur. Elle s'inscrit dans un système d'interactions entre des personnes ou des fonctions. En ce sens, il faut remonter la **chaîne des facteurs, influences et représentations** qui interagissent, échappant à la conscience collective².

La discrimination est un délit puni par la Loi.

Selon le rapport de La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et l'Égalité (HALDE), 49,7% des réclamations enregistrées en France porte sur la question de l'emploi (recrutement + évolution de carrière).

27% des réclamations sont liées à l'origine, tandis que 19% touchent à la santé - handicap.

L'égalité des chances constitue en quelque sorte le pendant positif de la lutte contre les discriminations. Elle s'appuie sur le principe républicain d'égalité afin de promouvoir un même traitement pour tous, et/ou la réparation d'une injustice de départ indépendamment des mêmes critères que l'on retrouve ci-dessus. Cette notion s'est largement inscrite dans les dispositifs liés à la Politique de la Ville et aux zones urbaines sensibles (ZUS), visant en particulier les jeunes.

La diversité représente le 3^{ème} pilier de valeurs de nos « sociétés modernes » en promouvant la différence comme « un état naturel » et un droit de l'individu. La collectivité se nourrit ainsi de la somme des richesses individuelles qui la compose. La diversité se comprend donc comme une source de valeur ajoutée.

Tandis que la lutte contre les discriminations réprime un délit en s'appuyant sur la Loi, l'égalité des chances et la diversité promeuvent une justice sociale via des bonnes volontés et des initiatives locales.

Dans la sphère économique, des outils ont été mis en place par Pôle Emploi pour la promotion et la défense de ces concepts devenus de véritables valeurs d'entreprises. Parmi elles, la **Méthode de Recrutement par Simulation (MRS)** est basée sur des exercices de simulation et de mise en situation : un résultat précis à atteindre en respectant les consignes posées. La MRS s'attache à sortir des critères habituels de recrutement (l'expérience, le diplôme) pour mettre en évidence les aptitudes /compétences développées dans et hors du cadre professionnel. De la même manière, l'**Évaluation en Milieu du Travail** de Pôle emploi permet de vérifier les compétences et capacités professionnelles des demandeurs d'emploi par rapport à un emploi recherché ou de découvrir les conditions d'exercice d'un métier envisagé.

² cf MDEM, mars 2011, «Enjeux Emploi n°1 : la discrimination», 4 pages

Liste des entreprises ayant participé à l'élaboration des carnets de partage de bonnes pratiques

NOM	Secteur d'activités	page
● ACOMZ MULTIMEDIA	Communication interactive	4
● ALLIO	Travaux publics, aménagements urbains, génie civil	5
● ARCADE ASSISTANCES MARSEILLE	ide et maintien à domicile	6
● AXA, DIRECTION REGIONALE SUD-EST	Banque et assurance	7
● BNP PERSONAL FINANCE, CRC MARSEILLE	Banque et assurance	8
● CAISSE D'EPARGNE PROVENCE ALPES CORSE	Banque et assurance	9
● CARNIEL	Centre d'appels	10
● CARREFOUR LE MERLAN	Grande distribution	11
● EDF MARSEILLE	Industrie	12
● FREE	Plateforme téléphonique	13
● LES APART'HOTELS CITADINES MARSEILLE	Location saisonnière, résidence hôtelière tourisme	14
● MANPOWER MARSEILLE	Travail temporaire, recrutement, formation	15
● ONET SERVICES MARSEILLE EUROMEDITERRANEE	Propreté, services aux entreprises	16
● PROFIL	Travaux sur cordes : maintenance industrielle, rénovation bâtiment, confortement de falaises	17
● RENAULT SMEA	Réparation automobile	18
● SYNERGIE	Travail temporaire et recrutement	19
● WALL STREET INSTITUTE MARSEILLE	Services aux entreprises	20
Organismes ressources à contacter pour plus de renseignements		21

Nom de l'entreprise	ACOMZ MULTIMEDIA
Secteur d'activité	Communication interactive
Nombre de salarié(e)s	6
Date clés	2007 : Label Empl'itude (reconduction en 2011)
Référent(e) de l'action	David ECHINARD, Directeur associé Tél. : 04 91 08 12 22 / david@acomz.net / www.acomz.net
Les motivations	Renforcer la cohésion de l'équipe autour des valeurs de la Diversité Ouvrir le champ du recrutement
Le public cible	Tous publics éloignés de l'emploi
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, Cité des métiers de Marseille et de PACA
Les actions externes afin d'informer / former pour : l'accès à l'emploi	Des rencontres avec des étudiant(e)s ou demandeurs d'emploi La participation à des simulations d'entretiens d'embauche L'implication dans des conférences professionnelles pour promouvoir la démarche parmi les entreprises homologues
le partage des bonnes pratiques	Le parrainage et l'accompagnement des demandeurs d'emploi sur la durée en dehors de la société
Les actions phares en interne	La nomination d'un tuteur responsable du nouveau salarié(e) pour : La prise en compte des demandes spécifiques des salarié(e)s entrant
l'intégration des collaborateurs l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	L'élaboration d'une Charte interne pour informer les nouveaux salarié(e)s des bonnes pratiques de la société et une meilleure diffusion / appropriation des actions RSE de la société
Les avantages de la démarche	Le meilleur repérage de compétences potentielles
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre ces actions, notamment l'accompagnement des publics éloignés de l'emploi en dehors de la structure

Nom de l'entreprise	ALLIO
Secteur d'activité	Travaux publics, aménagements urbains, génie civil
Nombre de salarié(e)s	29
Date clés	2008 : Label Empl'itude (reconduction en 2011)
Référent(e) de l'action	Christian CORTAMBERT, Directeur général Tél. : 04 91 60 85 07 / allio@ent-allio.fr
Les motivations	S'engager dans une action avec le PLIE Anticiper les évolutions réglementaires en matière de diversité Valoriser la responsabilité sociale de l'entreprise
Le public cible	Tous publics en insertion professionnelle
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre
Les actions externes afin d'informer / former pour :	La participation à des séances d'information, de promotion et de partage des bonnes pratiques
l'accès à l'emploi	Les Evaluations en Milieu du Travail (EMT)
le partage des bonnes pratiques	La participation à des informations métiers La participation à « des entretiens relais » (simulations d'embauche)
Les actions phares en interne pour :	L'accompagnement personnalisé des nouveaux salarié(e)s, notamment en cas de difficulté de maîtrise de la langue
l'intégration des collaborateurs	La mise en place de 2 demi-journées de formation à l'apprentissage des savoirs de base (alphabétisation)
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	La féminisation des postes de chef de service L'adaptation des postes de travail L'implication des plus « anciens » dans le parrainage individuel des nouveaux salarié(e)s
Les avantages de la démarche	La promotion de l'entreprise et de son image autour des pratiques internes L'amélioration du climat social
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre la démarche et le renforcement des axes majeurs

ARCADE ASSISTANCES MARSEILLE

Nom de l'entreprise	ARCADE ASSISTANCES MARSEILLE
Secteur d'activité	Services aux personnes
Nombre de salarié(e)s	353
Date clés	2008 : Label Empl'itude (reconduction en 2011) Signature de la charte sur la Diversité 2010 : Trophée RSE PACA départemental
Référent(e) de l'action	Patrick AGATI, Directeur général Tél. :04 96 20 00 01 / patrickagati@gmail.com www.arcade.ms
Les motivations	Répondre au projet associatif de la structure Elargir le champ de recrutement pour répondre à la pénurie de main d'œuvre dans le secteur d'activité S'engager sur une démarche RSE avec le secteur
Le public cible	Tous les publics éloignés de l'emploi et en besoin d'insertion professionnelle
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, UPE 13, Pôle emploi, Mission locale de Marseille, le DAE 13, Conseil Général des Bouches du Rhône, AGEFIPH, PRIDES
Les actions externes afin d'informer / former pour :	Les Evaluations en Milieu de Travail (EMT) Les simulations d'entretiens
l'accès à l'emploi	La participation à des rencontres professionnelles pour promouvoir la démarche
le partage des bonnes pratiques	La participation à des réunions d'informations dans les écoles L'accueil régulier de stagiaires La mise en place d'un module d'enseignement sur la non-discrimination dans le dispositif de formation régional IRIS (émanation d'ACCESPRO) La co-crédation du Fonds d'investissement social IDEO ³
Les actions phares en interne pour :	La remise d'un livret d'accueil qui engage la structure dans lutte contre les discriminations
l'intégration des collaborateurs	La mise en place d'un tutorat et la définition d'un parcours de formation personnalisé pour chaque nouveau salarié(e)
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	L'organisation de temps de paroles avec un psychologue Une place primordiale laissée à la formation (4 fois le budget légal, DIF, VAE, savoirs de base, remise à niveau des compétences spécifiques) Des entretiens annuels avec l'ensemble des salarié(e)s
Les avantages de la démarche	Une réduction de l'absentéisme La meilleure cohésion des équipes
Les orientations pour l'avenir	Mettre en place un module de formation en partenariat avec la Mission locale de Marseille à destination des jeunes des ZUS pour la prise en charge à domicile des personnes handicapées

³ Fonds d'investissement social initié par des responsables d'entreprises marseillaises pour soutenir les structures d'insertion par l'activité économique.

AXA /Direction régionale Sud-Est

Nom de l'entreprise	AXA, DIRECTION REGIONALE SUD-EST
Secteur d'activité	Banque et assurance
Nombre de salarié(e)s	1 073 salariés, 2 060 forces de vente
Date clés	2004 : Charte de la Diversité 2006 : Label Egalité 2009 : Label Diversité 2012 : Label Empl'itude (accompagnement en cours)
Référent(e) de l'action	Michèle BARCELO, consultante RH Tél. :04 91 61 97 49 / michele.barcelo@axa.fr / www.axa.fr
Les motivations	Rechercher de nouvelles compétences en ouvrant le champ du recrutement
Le public cible	Tous publics en insertion professionnelle, notamment les habitant(e)s en Zones Urbaines Sensibles (ZUS) et les étudiant(e)s en établissements classés en Zones d'Education prioritaire (ZEP)
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, Pôle emploi, CAP Emploi, Mission locale de Marseille, UPE 13, GRETA, AFIJ, Ecole de la deuxième chance
Les actions externes afin d'informer / former pour :	La participation à des Forums La présentation des métiers de l'assurance dans les lycées et universités
l'accès à l'emploi	Les simulations d'entretiens d'embauche
le partage des bonnes pratiques	L'organisation d'un forum de recrutement en partenariat avec IMS et le club diversité, réunissant partenaires et autres entreprises du secteur
Les actions phares en interne pour :	L'utilisation d'un logiciel effaçant les données personnelles (âge, sexe, adresse) des CV déposés via la plate-forme WEB
l'intégration des collaborateurs	La mise en place de tutorats et coaching pour tous nouveaux salarié(e)s (la bonne intégration des jeunes recrues influence la rémunération des managers encadrants)
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	Le recours aux contrats de professionnalisation
Les avantages de la démarche	Des recrutements plus rapides et efficaces grâce aux CV anonymes
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre la démarche et son inscription dans la durée

BNP Personal Finance CRC Marseille

Nom de l'entreprise	BNP PERSONAL FINANCE, CRC MARSEILLE
Secteur d'activité	Banques et assurances
Nombre de salarié(e)s	99
Date clés	2004 : Charte de la Diversité 2009 : Label Empl'itude (reconduction en 2011) – Ambassadeur
Référent(e) de l'action	Philippe ASSEDO, Directeur CRC Marseille philippe.assedo@cetelem.fr / www.cetelem.fr
Les motivations	Diversifier les recrutements
Le public cible	Tous les publics éloignés de l'emploi en insertion professionnelle
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, Mission locale de Marseille, Pôle emploi, Ecole de la deuxième chance, CREPI Méditerranée, le Centre de réadaptation professionnelle (CRP) de la Rougrière
Les actions externes afin d'informer / former pour :	La mise en place de stages CIVIS découverte de la banque (en partenariat avec les Missions locales, Ecole deuxième chance...) : 50 jeunes
l'accès à l'emploi	Les simulations d'entretiens d'embauche (AFIJ et PLIE MPM Centre)
le partage des bonnes pratiques	La mise en place du projet « Pari jeunes » (accompagnement de jeunes non diplômés par des collaborateurs durant 4 ans jusqu'à l'obtention du BTS) La formation « la discrimination au travail autour du handicap » pour les managers Les Journées portes ouvertes pour les scolaires (classe de 3ème, BTS, écoles de commerce) via l'Association Jeunesse et Entreprises (AJE), Graine de RSE ⁴ , et la Cité des entrepreneurs Les stages pour les enseignants en partenariat avec l'Education Nationale L'accueil de 5 stagiaires issus du CRP La Rougrière
Les actions phares en interne	La mise en place d'un parcours d'intégration sous la forme de séances collectives et de formations individuelles
pour :	La nomination d'un tuteur et la remise d'un livret d'accueil
l'intégration des collaborateurs	Le développement des contrats en alternance, notamment pour les personnes handicapées
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	L'installation d'un Comité RSE au sein du Centre de Relation Clients (CRC) avec un budget dédié aux actions La diffusion interne des engagements sociaux auprès des collaborateurs
Les avantages de la démarche	Un turn-over très faible La baisse des coûts liés au recours aux personnels de remplacement et aux procédures de recrutement externe. L'identification rapide des compétences potentielles à recruter L'amélioration du management interne
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre le travail autour du handicap en augmentant l'alternance Développer la réflexion autour de la gestion des âges

⁴ Action de promotion des valeurs de la RSE à Marseille, impliquant des jeunes scolarisés dans les quartiers sensibles, les entreprises et les enseignants.

CAISSE D'EPARGNE Provence Alpes Corse

Nom de l'entreprise	CAISSE D'EPARGNE PROVENCE ALPES CORSE
Secteur d'activité	Banque et Assurance
Nombre de salarié(e)s	2 800
Date clés	2005 : Nomination d'un référent handicap 2006 : Formalisation des Actions Handicap (1er Accord national) 2007 : Trophées de la diversité de l'Insertion par l'Activité Economique (l'IAE) 2009 : Renouvellement de l'accord national handicap 2010 : Signature de la Charte de la Diversité
Référent(e) de l'action	Brigitte REYNAUD, référent handicap Tel : 04 91 57 26 28 / brigitte-pac.reynaud@cepac.caisse-epargne.fr www.caisse-epargne.fr
Les motivations	Fédérer en interne autour de la Diversité Satisfaire à l'obligation légale d'embauche de travailleurs handicapés (6% des effectifs pour les entreprises de + de 20 salariés) et aux valeurs de l'entreprise.
Le public cible	Les personnes relevant de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés
Les partenaires mobilisés	CAP Emploi, Pôle emploi, Centres de réadaptation professionnelle, cabinets ou associations spécialisés dans le recrutement ou le maintien en emploi
Les actions externes afin d'informer / former pour : l'accès à l'emploi	La participation aux manifestations liées au recrutement (forum, salons) La participation aux réunions professionnelles et tables rondes des partenaires (IMS Entreprendre, Ecoles et Universités,...)
le partage des bonnes pratiques	
Les actions phares en interne pour :	Le développement de la Formation par la mise en place de contrats de professionnalisation (BTS et Licence Banque)
l'intégration des collaborateurs	La participation au processus de recrutement « Handiformabanque ⁵ »
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	L'aide à l'intégration par l'accompagnement dans le dispositif « THEMIS ⁶ » La mise en place d'une cellule de maintien en emploi pour les salarié(e)s en situation de handicap
Les avantages de la démarche	L'amélioration du climat social en créant une cohésion autour du handicap Le soutien à la créativité et l'innovation grâce aux apports d'une politique Diversité dans l'entreprise
Les orientations pour l'avenir	S'adapter aux besoins identifiés en aménageant les actions déjà entreprises et/ou en créant de nouvelles actions

⁵ Dispositif de soutien au recrutement, par les entreprises bancaires, de demandeurs d'emploi handicapés à des postes de téléconseillers et chargés d'accueil ouvrant à d'autres métiers tournés vers la clientèle. Il mobilise les opérateurs en charge de ce public.

⁶ Process permettant de développer l'accès des travailleurs handicapés aux contrats en alternance et pérenniser les emplois, en ajustant l'accompagnement aux besoins de l'entreprise.

Nom de l'entreprise	CARNIEL
Secteur d'activité	Centre d'appels
Nombre de salarié(e)s	42
Date clés	2007 : Charte de la Diversité 2009 : Label Empl'itude (reconduction en 2011) – Ambassadeur 2011 : Trophée de l'alternance décerné par l'OPCALIA
Référent(e) de l'action	Gabriele LONGO, Président Directeur Général Tél. : 04 96 20 75 00 / glongo@carniel.net / www.carniel.net
Les motivations	Diversifier les profils et les compétences sans discriminer Faciliter la cohésion des équipes
Le public cible	Tous publics (jeunes, seniors, handicapés, personnes défavorisées)
Les partenaires mobilisés	Pôle emploi, PLIE MPM Centre, Mission locale, CAP Emploi, AFPA, Centre de Rééducation Professionnelle (CRP) La Rouguière.
Les actions externes afin d'informer / former pour :	La participation aux Forums de l'emploi L'intervention auprès des collèges et lycées des quartiers dits sensibles
l'accès à l'emploi	La participation à la course de 3 chances depuis deux ans
le partage des bonnes pratiques	Membre fondateur et mécène du Fonds d'investissement social IDEO ⁷
Les actions phares en interne	Un process d'accueil et d'intégration personnalisé (livret d'accueil, référent)
pour :	La mise en place d'un plans d'actions en faveur des seniors et en faveur de l'égalité professionnelle femmes / hommes
l'intégration des collaborateurs	
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	La mise en place de massages énergétiques assurés par une association de travailleurs handicapés Les entretiens individuels généralisés à tous les membres de la société, notamment pour évoquer leurs difficultés personnelles Des séances de coaching L'investissement formation au-delà de l'obligation légale Les formations de prise de poste et de perfectionnement pour les managers de proximité La mise en place de formations autour de la gestion des appels difficiles pour lutter contre les risques psycho-sociaux au sein de l'entreprise
Les avantages de la démarche	La réorganisation de la politique de ressources humaines La meilleure cohésion des équipes par une motivation accrue au travail La valorisation de l'entreprise au plan local
Les orientations pour l'avenir	Faire reconnaître les pratiques de l'entreprise via les Trophées RSE

⁷ CF. note de bas de page n°3

CARREFOUR LE MERLAN

Nom de l'entreprise	CARREFOUR LE MERLAN
Secteur d'activité	Grande distribution
Nombre de salarié(e)s	Site du Merlan : 516
Date clés	2004 : Charte de la Diversité 2008 : Plan Espoir Banlieues 2008 : Mission Handicap (accord pour 3 ans au niveau national) 2010 et 2011 : Label Empl'itude 2011 : Charte « Une chance pour l'emploi »
Référent(e) de l'action	Dominique PETRI, Manager Paie Ressources Humaines Tél. : 04 91 10 25 91 / dominique_petri@carrefour.com www.carrefour.com
Les motivations	Rechercher une certaine proximité entre l'entreprise, son personnel et sa clientèle Valoriser l'implication sociale de l'entreprise
Le public cible	Tous publics en insertion professionnelle, notamment les personnes handicapées, les seniors, et les jeunes habitant les quartiers prioritaires
Les partenaires mobilisés	Maison de l'Emploi de Marseille, PLIE MPM Centre, Missions locales, Pôle emploi, CAP Emploi, CREPI Méditerranée
Les actions externes afin d'informer / former pour :	La méthode de recrutement par simulation (MRS) La participation à des Forums (CREPI et Métiérama)
l'accès à l'emploi	L'organisation du Challenge Emploi Espoirs en partenariat avec le CREPI (tournoi de baskets)
le partage des bonnes pratiques	La multiplication des contrats d'apprentissage et de professionnalisation
Les actions phares en interne pour :	La nomination d'un pilote handicap et d'un pilote CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail) par magasin L'aménagement des postes de travail La mise en place d'un dispositif de tutorat personnalisé pour les contrats de professionnalisation
l'intégration des collaborateurs	Le suivi des indicateurs liés au handicap au niveau des directeurs au sein d'un Comité régional
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	Des cours de français pour les collaborateurs qui le souhaitent (5 personnes en 2011/2012) La mise en place de formations via l'Ecole Carrefour : gestion des conflits, compréhension du bulletin de paie, formation au tutorat. La création d'un Fonds de solidarité pour salariés en difficulté financière La modulation du temps de travail sans diminution de rémunération
Les avantages de la démarche	La valorisation de l'image du magasin auprès des salariés
Les orientations pour l'avenir	Augmenter la présence des femmes aux postes d'encadrement

soutenu par : Action Handicap



Nom de l'entreprise EDF MARSEILLE

Secteur d'activité Industrie

Nombre de salarié(e)s 3 000

Date clés 2005 : Accord de responsabilité sociale d'entreprise d'envergure mondiale (réactualisé en 2010)
Création de la Fondation Agir pour l'Emploi
Label responsabilité sociale pour le Centre de Relations Clients (réactualisation en 2008)
2006 : Charte de la Diversité (lauréat du prix national de la Diversité en 2010)
2007 : Label Empl'itude (en cours de reconduction)
2008 : Espoir Banlieues
2009 : Label Egalité professionnelle
7^{ème} accord sur l'intégration et la qualité des parcours professionnels des personnes handicapées (accord 2009 – 2012)

Référent(e) de l'action Nathalie ALEXANDRE, Directrice coordination interne et RSE
Tél. : 04 91 29 70 77 / mail nathalie.alexandre@edf.fr
Web : www.edf.com

Les motivations Avoir une entreprise reflétant la diversité de ses clients
Fédérer les salariés, organisations syndicales et partenaires

Le public cible Tous publics, notamment les personnes handicapées, les jeunes, et l'égalité professionnelle hommes / femmes

Les partenaires mobilisés IMS Entreprendre pour la Cité, AFPA, ADECCO, GRETA, UPE 13, PLIE MPM Centre, Unis-cité, missions locales...

Les actions externes afin d'informer / former pour : La mise en place d'un partenariat avec l'Ecole de la Deuxième Chance, PLIE...
Le parrainage des trophées Diversité de l'IMS et des Trophées RSE PACA

l'accès à l'emploi Les contrats d'alternance via le « club des entreprises handi accueillantes »

L'opération « 100 chances pour 100 emplois » pour les jeunes habitant les ZUS

le partage des bonnes pratiques La promotion des femmes dans le monde professionnel via le Club essent'elles

Les actions phares en interne La mise en place d'un dispositif de lutte contre les discriminations avec les RH (formation des managers, numéro vert, testing...)

pour : L'accompagnement personnalisé vers l'emploi (une journée d'accueil et un suivi périodique) pour les jeunes en alternance

l'intégration des collaborateurs Les contrats de professionnalisation pour des jeunes issus des quartiers ZUS et les personnes handicapées sur les Centres de Relations Clients

l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s Le dispositif d'accompagnement des carrières pour les salariés handicapés et les femmes (outil de correction des inégalités de salaires Hommes / Femmes)
La mise à disposition de services à la personne (conciergerie, écolo-crèche...)

Les avantages de la démarche L'amélioration de la gestion des ressources humaines
Le renforcement de la Culture Groupe et de son ancrage au territoire

Les orientations pour l'avenir Poursuivre les actions en faveur de l'emploi, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité
Contribuer à les diffuser localement en accompagnant les partenaires qui veulent s'engager dans une démarche RSE au service du territoire

soutenu par :



Nom de l'entreprise	FREE SAS
Secteur d'activité	Plateforme téléphonique
Nombre de salarié(e)s	480
Date clés	2009 : Label Empl'itude (reconduction en cours)
Nom du dispositif «levier»	Empl'itude
Référent(e) de l'action	Bilitis PAGANOTTO, Responsable du développement des compétences Tél. : 04 89 13 66 41 / bilitis.paganotto@alice-france.fr / www.free.fr
Les motivations	Ouvrir le champ de recrutement de la société
Le public cible	Tous publics en insertion professionnelle
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, Pôle emploi, UPE 13, Mission locale de Marseille, Centres de rééducation professionnelle (CRP)
Les actions externes afin d'informer / former pour :	La participation à des tables-rondes, job dating, forums emploi (travailleurs handicapé, séniors, ZFU, Train de l'Emploi)
l'accès à l'emploi	L'organisation de visites des plateaux de l'entreprise
le partage des bonnes pratiques	L'intégration de stagiaires en observation métiers (enquêtes métiers)
Les actions phares en interne	La Méthode de Recrutement par Simulation (MRS)
pour :	Des formations de 3 à 6 semaines pour l'appropriation des compétences et des outils
l'intégration des collaborateurs	« Le rapport d'étonnement » spécifiant les questions du nouveau salarié(e)
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	
Les avantages de la démarche	La facilitation du recrutement La structuration des bonnes pratiques internes en matière de Ressources humaines
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre la démarche et l'inscrire dans la durée Communiquer sur les bonnes pratiques de Ressources humaines de l'entreprise

LES APART'HOTELS CITADINES Marseille

Nom de l'entreprise	LES APART'HOTELS CITADINES MARSEILLE
Secteur d'activité	Hôtellerie, résidence de tourisme
Nombre de salarié(e)s	25
Date clés	2007 : Label Empl'itude (en cours de reconduction)
Référent(e) de l'action	Patrick LEGRAND, Directeur des opérations Sud et French Riviera Tél. : 06 07 40 83 85 / patrick.legrand@the-ascott.com / www.citadines.com
Les motivations	Améliorer la communication en valorisant l'image de l'entreprise Être partenaire des acteurs public en matière d'insertion professionnelle
Le public cible	Tous publics en insertion professionnelle
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, UPE 13, AFPA, Ecole de la Deuxième Chance, Pôle emploi
Les actions externes afin d'informer / former pour : l'accès à l'emploi	Les simulations d'entretien d'embauche Les Evaluations en Milieu de Travail (EMT) Le développement des contrats en alternance Les actions de parrainage
le partage des bonnes pratiques	La présentation des métiers du groupe L'organisation de forum sur site en partenariat avec le PLIE et Pôle emploi
Les actions phares en interne pour : l'intégration des collaborateurs l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	Un parcours d'intégration de 2 à 4 semaines La nomination de tuteurs fortement impliqués dans l'évolution des leurs « filleuls » L'attribution d'une prime pour tout salarié ayant permis une embauche Une formation aux outils et aux méthodes de travail, ainsi que sur « le produit » Une information sur les évolutions possibles au sein du groupe Les formations extra-professionnelles à destination des techniciens et des personnels d'entretiens (internet, excel...) Des formations à l'anglais de 3 jours par personne
Les avantages de la démarche	La (re)valorisation des pratiques et des compétences des salariés du groupe Le faible turn-over à tous les postes La cohésion des équipes autour des valeurs du groupe Ascott
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre la démarche en l'inscrivant dans la durée Etendre cette démarche à d'autres sites de la région



Nom de l'entreprise	MANPOWER MARSEILLE
Secteur d'activité	Travail temporaire, recrutement, formation
Nombre de salarié(e)s	50
Date clés	2008 : Espoir Banlieues 2009 : Charte de la Diversité (niveau national) 2009 : Label Empl'itude (reconduction en 2011) – ambassadeur
Référent(e) de l'action	Rémy BRACQ, Directeur de secteur Aix-Marseille Tél. : 04 42 37 11 52 / remy.bracq@manpower.fr / www.manpower.fr
Les motivations	Promouvoir les pratiques de l'entreprise en matière d'insertion Répondre aux engagements pris par le groupe au niveau national
Le public cible	Tous les publics en besoin d'insertion professionnelle
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, Pôle emploi, Association FACE, UPE 13, Cap Emploi, AGE-FIPH
Les actions externes afin d'informer / former pour :	Les actions de parrainage des bénéficiaires du PLIE MPM Centre Les Evaluations en Milieu de Travail (EMT)
l'accès à l'emploi	La participation aux ateliers techniques de recherche d'emploi organisés par les différentes institutions
le partage des bonnes pratiques	L'accompagnement d'étudiants en fin de cycle
Les actions phares en interne	La mise en place du tutorat
pour :	Des entretiens individuels annuels pour l'ensemble des personnels, renforcés par une journée d'échanges avec la Direction des ressources humaines
l'intégration des collaborateurs	La mise en place de process d'évolution interne et transverse
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	
Les avantages de la démarche	L'émulation et la plus grande motivation des cadres : implication d'environ 80 % des responsables d'agences en tant que parrain sur une démarche personnelle et volontaire Le rapprochement de l'entreprise avec le monde institutionnel La valorisation du travail de l'agence auprès des institutions et des candidats potentiels
Les orientations pour l'avenir	Accompagner 20 jeunes sous la forme de réunions collectives et de suivi individuel pour une insertion dans le marché du travail sous 3 à 4 mois.

ONET Services Marseille EUROMEDITERRANEE

Nom de l'entreprise	ONET SERVICES MARSEILLE EUROMEDITERRANEE
Secteur d'activité	Propreté et services aux entreprises
Nombre de salarié(e)s	600
Date clés	2009 : label Empl'itude (reconduction en 2011)
Référent(e) de l'action	Yves COURRIEU, Directeur d'agence Tél. : 04 91 11 72 90 / ycourrieu@onet.fr / www.groupeonet.com
Les motivations	Elargir le champ de recrutement de l'entreprise
Le public cible	Tous les publics en difficulté d'insertion
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, Pôle emploi
Les actions externes afin d'informer / former pour : l'accès à l'emploi le partage des bonnes pratiques	La création du Groupement d'Entreprises pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) ⁸ en 2004 La formation des agents de maîtrise à la fonction de tuteur La mise en place d'informations collectives sur les métiers du nettoyage Des réunions mensuelles avec les encadrants
Les actions phares en interne pour : l'intégration des collaborateurs l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	La mise en place de parrainages La Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) Les Evaluation en Milieu de Travail (EMT) Le développement des contrats en alternance La mise en place d'un tutorat spécifique et un suivi personnalisé grâce à des entretiens mensuels
Les avantages de la démarche	La valorisation du travail de l'agence auprès des institutions et des candidats potentiels La diminution des erreurs de recrutement, synonymes de coût pour l'entreprise (perte de temps) et d'échec supplémentaire pour les personnes éloignées de l'emploi
Les orientations pour l'avenir	Etendre la démarche en faveur de la diversité à la seconde structure de Marseille



⁸ Groupe d'entreprises qui, pour résoudre leurs problèmes de recrutement, privilégient le potentiel des personnes en difficulté d'accès à l'emploi.

Nom de l'entreprise	PROFIL
Secteur d'activité	Travaux sur cordes : maintenance industrielle, rénovation bâtiment...
Nombre de salarié(e)s	47 (CDI)
Date clés	2007 : Label Empl'itude (reconduction en 2011) 2010 : obtention des Trophées RSE
Référent(e) de l'action	François RANISE, gérant Tél. : 04 91 08 06 33 / francois.ranise@profil-acro.com / www.profil-acro.com
Les motivations	Rechercher une Performance Durable de l'entreprise via une gestion équilibrée entre l'axe économique, humain, sociétal et environnemental. Conforter la motivation des salariés à travers l'identité de l'entreprise Développer les activités en communiquant autour des valeurs de l'entreprise
Le public cible	Tous publics éloignés de l'emploi, ou discriminés (par l'âge ; le sexe ou l'origine) ainsi que les publics en instabilité professionnelle (CDD, intérim)
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, Pôle emploi, Entreprises d'intérim et de recrutement, Associations entrepreneuriales (CJD, Arnavant/Cap au Nord)
Les actions externes afin d'informer / former pour :	Le parrainage pour le PLIE MPM Centre et les simulations d'entretiens
l'accès à l'emploi	Les interventions en collège après l'accueil de stages DP6 ⁹ , au PRIDES EA image (égalité homme / femme), à la CCIMP (traitement des risques psycho-sociaux chez PROFIL)
le partage des bonnes pratiques	L'animation d'un groupe de travail RSE sur Arnavant/CANE et d'une commission Performance Durable au CJD La participation aux jurys professionnels La communication des valeurs et actions de l'entreprise dans les médias (LCM, La Provence, News of Marseille, ...)
Les actions phares en interne	Un accueil des nouveaux embauchés de 2 heures, notamment avec le gérant
pour :	La nomination d'un parrain et l'organisation de rendez-vous mensuels avec les nouveaux embauché(e)s et d'entretiens individuels annuels
l'intégration des collaborateurs	Des tests de parcours sur corde La mise en place d'une grille d'analyse objectivée des compétences et « techniques », renseignée par les chefs d'équipes et conducteurs de travaux
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	La formation des conducteurs de travaux aux entretiens individuels et des chefs d'équipes au management et suivi des nouveaux embauchés La mise en place de réunions de concertation internes (comité de consultation, comité de sécurité) La communication à l'ensemble des salarié(e) des résultats chiffrés de l'entreprise (CA, résultat, taux d'accident, bilan carbone, déchets...)
Les avantages de la démarche	Diminution du turn-over, fidélisation et motivation du personnel (management / cohésion / baisse des coûts liés au recrutement)
Les orientations	Poursuivre et conforter les acquis, accentuer l'axe dialogue social interne

Nom de l'entreprise	RENAULT SMEA
Secteur d'activité	Réparation automobile
Nombre de salarié(e)s	9
Date clés	2004 : Adhésion à la Cité des entrepreneurs d'Euro Méditerranée 2008 : Label Empl'itude (en cours de reconduction)
Référent(e) de l'action	Thierry ESCOFFIER, gérant Tél. : 04 91 90 4663/ sarl.smea@wanadoo.fr / www.renault.com
Les motivations	Améliorer la communication en direction d'autres entreprises
Le public cible	Tous publics en besoin d'insertion professionnelle
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre
Les actions externes afin d'informer / former pour :	Les séances d'information et de sensibilisation sur les métiers du secteur automobile
l'accès à l'emploi	Les séances d'accompagnement individualisé à la création d'entreprise ou à la micro-activité
le partage des bonnes pratiques	Les Evaluations en Milieu de Travail (EMT)
Les actions phares en interne pour :	Une rencontre avec le nouveau salarié(e) pour présenter l'entreprise et ses modes de fonctionnement
l'intégration des collaborateurs	Les entretiens réguliers avec le nouveau salarié(e) pour évaluer la procédure d'intégration
l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	L'évaluation du projet de création d'activité lorsque nécessaire Le parrainage intergénérationnel (tutorat interne)
Les avantages de la démarche	Le meilleur repérage de compétences potentielles à recruter L'amélioration du climat social au sein de l'entreprise
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre la démarche

Nom de l'entreprise	SYNERGIE
Secteur d'activité	Travail temporaire et recrutement
Nombre de salarié(e)s	4
Date clés	2006 : Trophées de l'Insertion 2006 : Action Handicap 2008 : Label Empl'itude (reconduction en 2011)
Référent(e) de l'action	David GOTTRAU, responsable d'agence Tél. : 04 91 90 24 25/ david.gottrau@synergie.fr / www.synergie.fr
Les motivations	Être partenaire des acteurs publics en matière d'insertion professionnelle
Le public cible	Tous publics en besoin d'insertion professionnelle, notamment les personnes défavorisées, les travailleurs handicapés et les seniors
Les partenaires mobilisés	PLIE MPM Centre, UPE 13, le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT), la cellule Mission Handicap (niveau national), AGEFIPH, Cité des Métiers de Marseille et de Paca
Les actions externes afin d'informer / former pour : l'accès à l'emploi le partage des bonnes pratiques	Le parrainage des bénéficiaires du PLIE MPM Centre La participation au Forum la Cité des métiers Les entretiens-relais (simulation d'embauche)
Les actions phares en interne pour : l'intégration des collaborateurs l'accompagnement et la gestion de carrière des salarié(e)s	Le tutorat pour tout nouvel entrant dans l'entreprise Le recrutement de chargé(e)s de mission « handicap » Les Evaluations en Milieu de Travail (EMT) préalablement au recrutement La signature d'une charte de qualité avec Pôle emploi Les séminaires d'intégration pour tout nouveau collaborateur suivis d'une formation de 2 semaines pour les nouveaux embauché(e)s Les études d'accessibilité aux postes de travail pour les personnels handicapés La définition d'objectifs qualitatifs avec les managers (entretiens annuels) Les questionnaires d'évaluation pour avoir un retour sur les prestations
Les avantages de la démarche	La promotion de l'entreprise par les intérimaires eux-mêmes Le renforcement des partenariats (publics et privés) autour de la société La meilleure cohésion des équipes
Les orientations pour l'avenir	Poursuivre la démarche

soutenu par : Action Handicap



WALL STREET INSTITUTE Marseille

Nom de l'entreprise WALL STREET INSTITUTE MARSEILLE

Secteur d'activité Services aux entreprises

Nombre de salarié(e)s 50

Date clés 2009 : Label Empl'itude

Référent(e) de l'action Philippe ALICOT, Directeur de l'antenne de Marseille
Tél. : 04 86 82 09 30/ wsi-marseille1@wanadoo.fr
www.wallstreetinstitute.fr

Les motivations Valoriser l'image de l'entreprise
Elargir le champ de recrutement de la société

Le public cible Tous les publics en insertion professionnelle

Les partenaires mobilisés UPE 13

Les actions externes afin d'informer / former pour :
l'accès à l'emploi
le partage
des bonnes pratiques

La participation à des séances de coaching
Les entretiens de simulation d'embauche

Les actions phares en interne

pour : La mise en place d'un plan de formation sur chaque poste pour les nouveaux entrants

l'intégration Les contrats de professionnalisation

des collaborateurs

Les évolutions de carrières par le biais des fiches de fonction

**l'accompagnement
et la gestion de carrière
des salarié(e)s**

Les avantages de la démarche Une meilleure cohésion des équipes
L'amélioration de la motivation des salarié(e)s
L'exonération de charges pour l'embauche de certains publics éloignés de l'emploi

Les orientations pour l'avenir Poursuivre la démarche en visant davantage les personnes handicapées

Organismes ressources à contacter

pour de plus amples renseignements

ADAPT	www.ladapt.net	01 48 10 12 46
AFIJ	www.afij.org	04 91 13 20 50
AFPA	www.afpa.fr	04 91 27 29 07
AGEFIPH	www.agefiph.fr	08 11 37 38 39
H.E.D.A. Cap Emploi	www.handicap13.fr	04 42 95 70 30
Cap au Nord Entreprendre Entrepreneur en Zone Franche Arnavant	www.capaunord.fr	04 91 02 83 03
CCI Marseille Provence	www.ccimp.com	08 10 11 31 13
Cité des métiers de Marseille et de PACA	www.citedesmetiers.fr	04 96 11 62 70
CMA des Bouches du Rhône	www.cma13.fr	04 91 32 24 24
CREPI Méditerranée	www.mediterranee.crepi.org	04.91.16.69.81
CRP La Rouguière	www.fmlarouguiere.fr/ crplarouguiere	04 91 18 56 00
Ecole de la deuxième chance Marseille	www.e2c-marseille.net	04 96 15 80 40
FACE	www.fondationface.org	04 91 69 54 25
FASTT	www.fastt.org	08 00 28 08 28
IMS Entreprendre pour la cité	www.imsentreprendre.com	04 93 83 22 21
La Cité des Entrepreneurs d'Euroméditerranée	www.la-cite.com	04 91 90 14 54
Maison de l'emploi de Marseille	www.mdemarseille.fr	04 88 15 16 33
Mission locale de Marseille	www.missionlocalemarseille.com	04 86 82 02 00 (Vieux-Port)
PLIE MPM Centre	www.plie-mpmcentre.org	04 96 11 55 22
Label Empl'itude	www.label-emplitude.fr	
Pôle emploi	www.pole-emploi.fr	
RSE PACA	www.rsepaca.com	contact@rsepaca.com
UPE 13	www.upe13.com	04 91 57 71 00

- réalisé par ESC2 Associés pour la Maison de l'Emploi de Marseille
- dans la continuité de reportages assurés par la JCE
- avec le soutien d'Emergence(s), association support du PLIE MPM Centre

