ODTH First Class Logistics : la compétence adéquate au poste adéquat, ainsi se définit la diversité au travail

Veroniek De Mulder, CEO ODTH First Class Logistics

Le secteur logistique est un secteur d'hommes, mais cela ne dérange pas Veroniek De Mulder. Depuis septembre 2017, elle est CEO du **prestataire de services logistiques ODTH First Class Logistics**. **« Les gens ont été très étonnés lorsque je suis entrée au Comité de gestion », affirme-t-elle.** « Pour la première fois, un CEO externe, et qui plus est une femme ! » La procédure de sélection n'était toutefois pas fondée sur le genre, mais plutôt sur la croyance inébranlable selon laquelle il fallait trouver la bonne personne (homme ou femme) à la bonne place. « J'ai remarqué que les discussions en vue de mon recrutement tournaient principalement autour des valeurs : travailler dans un environnement où l'on aspire à la fois à une efficacité économique et à une pertinence sociétale. Je suis convaincue que ces deux aspects sont parfaitement complémentaires et je pense aussi qu'il s'agit, pour un manager, d'un défi apportant beaucoup de satisfaction. »

Diversité sur le lieu de travail

Les femmes sont également présentes sur le lieu de travail. « Il y a par exemple plusieurs conductrices de clark chez ODTH. » On observe en outre une **diversité en termes d'âge, de nationalité et d'origine**. « Chez ODTH, les jeunes qui vont toujours à l'école apprennent des travailleurs plus âgés, dont certains ont plus de 50 ans. Beaucoup d'entre eux ont été embauchés à un âge plus avancé et nous leur offrons, s'ils le souhaitent, un travail adapté. » Ce ne sont pas non plus les nationalités qui manquent parmi les quelque 230 collaborateurs : l'organisation compte dans ses effectifs des personnes issues de plus de 22 pays (pays du Maghreb, Tibet, Philippines, Syrie, Iran, Irak, etc.). Par ailleurs, les personnes atteintes d'un handicap disposent d'une infrastructure de travail ou d'une formation adaptée.

« Nous avons formé au poste de clarkiste un travailleur lourdement blessé en zone de guerre. Il est issu de la migration et présente un handicap (au travail), mais il accomplit parfaitement sa tâche, à la satisfaction des deux parties. »

Pour atteindre les groupes à risque, ODTH collabore avec différentes organisations. « Une centaine de personnes travaillent pour le moment chez nous **par l'intermédiaire deMIVAS***[1]* **et AROP***[2]* **(entreprises de travail adapté)**. Ces personnes disposent d'équipements et d'infrastructures spécifiques leur permettant d'exercer leur travail en toute quiétude. » Nous organisons également des **bourses à l'emploi** en collaboration avec le VDAB. « Nous recevons alors une vingtaine de personnes chez nous, sur le terrain, pour mieux faire connaître notre entreprise et nos emplois. Cette initiative a déjà permis d'engager plusieurs personnes. » Pour ce qui est de l'emploi social, l'entreprise travaille depuis sa création avec IV-ENT*[3]*. Son projet **WerKans** permet aux personnes en marge du marché du travail d'être employées de façon flexible et de suivre une formation au sein de l'économie régulière. C'est ainsi qu'elles apprennent des notions telles que la ponctualité, la sécurité, la collégialité et la collaboration.

First class logistics, First Class People

« Les gens sont avant tout des personnes, indépendamment de leur âge, de leur origine ou de leur nationalité. Cette approche génère une identité qui converge avec celle d'ODTH First Class Logistics. Nous ne faisons

aucun compromis en matière de service et de qualité, et pour cela, il est important que nous traitions aussi nos collaborateurs comme des *first class people*. Nous sommes tous concernés et nous travaillons tous ensemble pour nos clients. » Cette mentalité fait partie de l'ADN de l'organisation et est donc commune à tous les collaborateurs. Comment la leur transmettre ? « C'est simple, dès le premier jour de travail. Nous avons une **brochure d'accueil en néerlandais avec de nombreux pictogrammes**, pour que ceux dont la langue maternelle n'est pas le néerlandais puissent également la comprendre et se sentir directement à l'aise. Nous utilisons aussi ces mêmes pictogrammes pour les chauffeurs externes. Les nouvelles recrues se voient par ailleurs attribuer **un parrain et une marraine** qui vont les guider, les coacher et faire en sorte qu'elles se sentent bien accueillies. »

« Un collègue qui était artiste peintre dans son pays d'origine travaille ici comme magasinier. Lorsqu'un travail à caractère artistique doit être effectué, nous le lui confions. Il a déjà fait de magnifiques peintures pour égayer les espaces de travail et va bientôt peindre un nouveau container selon ses idées et son inspiration du moment. »

La **structure de gestion horizontale** aide à transmettre et à conserver les valeurs d'ODTH. « Nous n'avons jamais entrepris d'actions en partant d'un problème. Le respect vient tout naturellement, car il existe beaucoup de compréhension mutuelle. Si un problème survient cependant, les responsables opérationnels sont très proches des collaborateurs. Ils captent très vite les choses, ce qui permet à la direction de réagir rapidement. Quand les gens ont certaines questions à poser, il n'est pas rare que je me rende moi-même sur le lieu de travail pour rencontrer la personne en question et lui donner une oreille attentive, le tout dans un contexte informel. **L'approche informelle est la clé d'une gestion réussie de la diversité**, bien sûr dans un cadre (légal). Notre système est véritablement basé sur l'inclusion. Nous avons une attitude volontaire, sans trop de blabla. »

« Nous travaillons avec trois équipes pendant la semaine. Cela requiert de la flexibilité, mais les travailleurs s'arrangent entre eux, par exemple en ce qui concerne les fêtes interculturelles. Les collaborateurs des différentes religions tiennent compte de leurs besoins respectifs en matière de congés. »

« Peu importe l'angle sous lequel on aborde les choses, il retourne toujours de personnes possédant chacune des talents propres. Albert Einstein a dit un jour : "Si vous attendez d'un poisson rouge qu'il grimpe aux arbres, vous serez toujours déçu". C'est la définition de la diversité : **nous pouvons tirer le meilleur parti des personnes si, quel que soit leur background, nous leur offrons toutes les chances possibles en fonction de leurs forces propres**. La compétence adéquate au poste adéquat, ainsi se définit la diversité au travail. Il s'agit surtout de bon sens. Attribuer aux gens un poste et un encadrement adéquats pour leur permettre de donner le meilleur d'eux-mêmes. »

[1] Mivas est une entreprise socio-économique, spécialisée dans les emballages. Elle joue un rôle important dans la région de Lierre en termes d'intégration professionnelle des personnes présentant un handicap au travail.

[2] Arop est un atelier protégé à Wilrijk occupant 219 collaborateurs atteints d'un handicap au travail et encadrés par 35 personnes.

[3] IV-ENT est l'entreprise sociale d'Inneke et Veerle. « Nous jetons des ponts, avec la forte conviction que la collaboration est la seule clé du succès. Notre mission est de connecter les personnes et les organisations à travers nos projets. Notre objectif est de pouvoir ainsi faire la différence, qu'elle soit petite ou grande. » *www.iv-ent.be*

Découvrez les autres témoignages

Retour à l'accueil

Crèche De Ster

Verwater Tank

Vanhellemont

C du Belge

CHU Brugmann

La Ressourcerie

KOCA

Goddeeris

Serviplast

CAW

De Nolf

Keolis

Besix

DiversiCom

Semaine européenne pour l’emploi des personnes handicapées

DUO for JOB

Entreprises citoyennes

Damhert Nutrition

Claire Godding

50s@Work

Entreprises horticoles