

Comment l'embauche inclusive rend Deloitte Canada plus forte

Le service à la clientèle constitue une priorité principale pour les firmes de services professionnels, dont bon nombre fournissent un soutien spécialisé aux entreprises. Ces entreprises sont constamment à la recherche de façons de demeurer avantageuse pour les clients. En même temps, garder les employés mobilisés est de plus en plus important pour ces entreprises.

Deloitte Canada compte plus de 10 000 employés qui fournissent des services de vérification et d'assurance, d'experts-conseils, en conseils financiers, en gestion des risques, fiscaux et services connexes aux clients des secteurs public et privé dans de nombreuses industries dans tout le pays. Elle s'efforce d'être un chef de file en mobilisation interne en s'associant à des organismes spécialisés en accessibilité pour l'aider à être une entreprise hautement performante et inclusive.

Depuis sa création il y a 159 ans, Deloitte se demande « Pourquoi Deloitte? » comme façon de voir le monde du point de vue de ses clients afin de créer la meilleure expérience pour la clientèle. Aujourd'hui, l'entreprise se sert de cette même question directrice pour voir la firme du point de vue de ses employés afin de créer la meilleure expérience pour ces derniers.

Le fait d'être inclusif apporte de nouveaux points de vue utiles au lieu de travail

Deloitte Canada s'emploie à élaborer et à maintenir un processus de recrutement qui l'aide à embaucher le meilleur candidat pour un poste donné. Dans le cadre de ces efforts, Deloitte a formé un partenariat avec le programme Ouvrir les portes du travail de la Fondation INCA pour embaucher des stagiaires qui apportent un nouveau point de vue à l'entreprise. Par le biais de ce programme, Deloitte a embauché une employée à temps plein, Amari, pour travailler au sein de son équipe de recrutement. Les compétences d'Amari ont permis à Deloitte de grandement améliorer son processus de recrutement. Elle a aussi aidé Deloitte à prendre conscience de plusieurs problèmes d'accessibilité dans l'immeuble de son siège social. Les connaissances et points de vue d'Amari ont permis à Deloitte de créer et de maintenir un milieu de travail plus accessible qui profite à tous les employés.

Un autre employé de Deloitte a contribué à apporter des améliorations considérables dans un autre secteur important de l'entreprise. Taylor est un professionnel de la gestion de l'information qui travaille au sein de l'équipe légale de Deloitte, qui assure la sécurité des données et renseignements clés. Ce travail nécessite des employés organisés, ayant le souci du détail et hautement compétents.

Taylor a été embauché par l'entremise du partenariat de Deloitte avec Prêts, Disponibles et Capables, un organisme canadien créé pour accroître les possibilités

d'emploi pour les personnes ayant un handicap intellectuel ou qui sont autistes. Taylor a joué un rôle de premier plan au sein de l'équipe légale. Les compétences et capacités de Taylor ont permis à Deloitte d'apporter des améliorations considérables aux processus opérationnels pour maintenir un accès sécurisé aux données.

Comment les partenariats ont porté fruit

Deloitte s'est associé aux Olympiques spéciaux et à Sodexo Canada afin de dénicher plusieurs employés possédant un ensemble unique de compétences pour l'aider à offrir un excellent service à la clientèle dans son propre café à service complet. Situé au siège social de Deloitte à Toronto, le café offre des services de traiteur aux employés et clients dans l'un des plus gros sièges sociaux au Canada. Ces employés ont amélioré les normes de services, élevé le moral et fait la preuve qu'une attitude positive peut alimenter la réussite.

Des chiffres à connaître : secteur des services professionnels

Les plus grandes firmes de services professionnels de l'Ontario grossissent plus rapidement qu'elles ne peuvent répondre aux besoins en main-d'œuvre. Selon un récent sondage réalisé par les renseignements et statistiques sur le marché du travail du gouvernement de l'Ontario, on prévoit d'importantes ouvertures de postes pour les firmes de services professionnels de 2017 à 2021. Ceci comprend jusqu'à 15 000 postes d'experts-conseils en affaires et gestion à pourvoir, jusqu'à 15 000 postes de vérificateurs financiers et en comptabilité à pourvoir ainsi que 20 000 postes administratifs.