

**Mes lieux ressources**

Les concerts en plein air pour éveiller tous mes sens.

**Dans mon bureau, il y a...**

Une magnifique vue sur la mer.

**Ce que je fais pour déconnecter**

Du sport. J'enseigne la pratique du body karaté dans un club de la fédération française de karaté.

**Mes sources d'inspiration**

Du Contrat social, de Rousseau, et *Alice au Pays des Merveilles*, de Lewis Carroll.

**La question que j'aime poser en entretien**

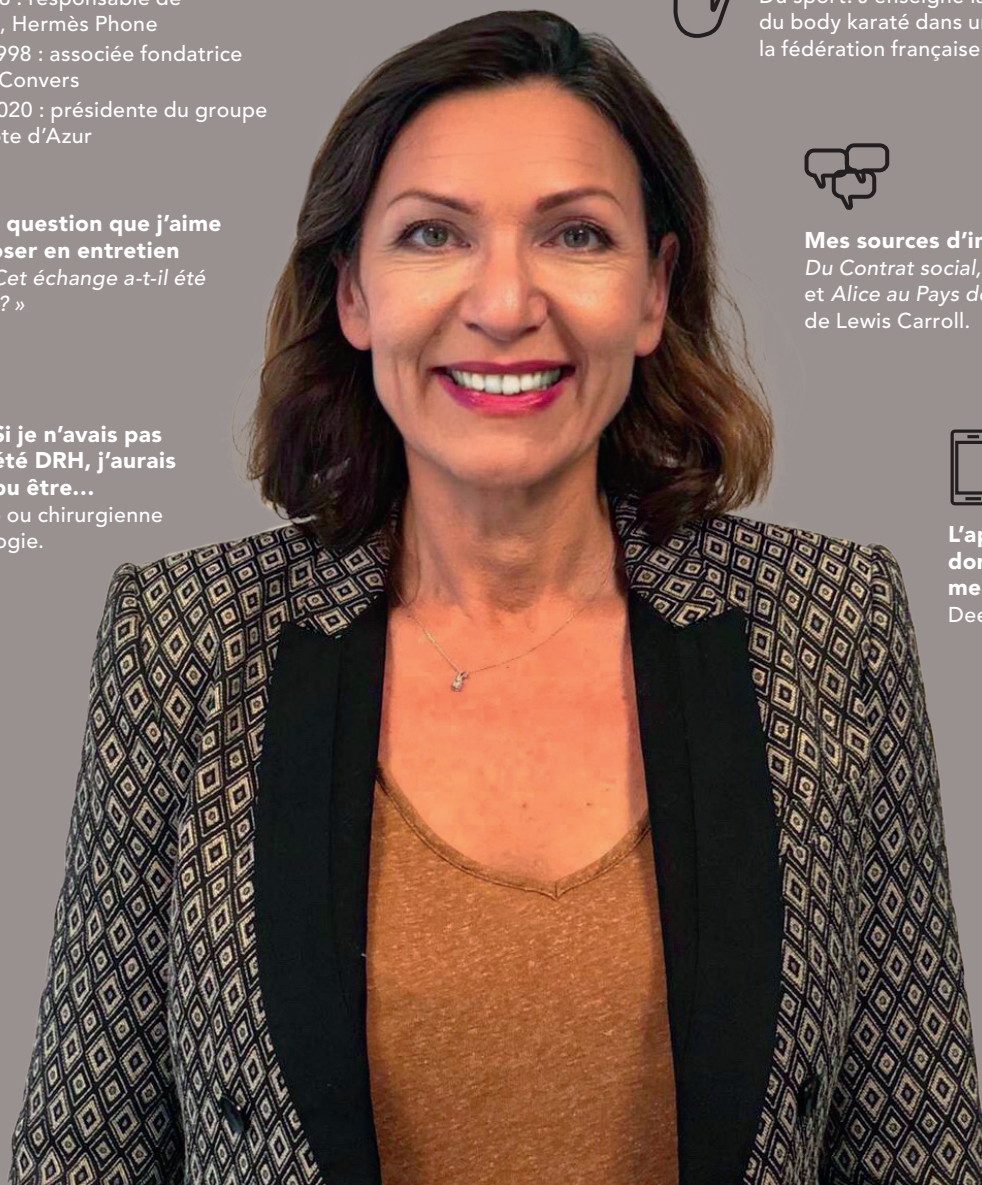
« Cet échange a-t-il été constructif ? »

**Si je n'avais pas été DRH, j'aurais pu être...**

Dirigeante ou chirurgienne en cardiologie.



L'application dont je ne peux me passer
Deezer.



Anne Cagnard
DRH de Convers



Mes 3 pratiques RH

Propos recueillis par Anaïs Coulon, ANDRH

Miser sur la diversité

#engagement #ouverture #sensibilisation

1 Confrontée à une **pénurie de main-d'œuvre** dans le secteur du télémarketing, j'ai impulsé une stratégie d'ouverture à la diversité dans nos recrutements dès le début des années 2000. Nous sommes signataires de la **Charte de la diversité** depuis 2006. Aujourd'hui, un tiers de nos collaborateurs a plus de 50 ans et nous employons 8 % de travailleurs en situation de handicap. Résultat ? Nous recrutons beaucoup plus rapidement et avons réduit notre turn-over. De nouveaux marchés nous sont également accessibles aujourd'hui grâce à nos collaborateurs maîtrisant plusieurs langues (portugais, arabe...). Pour accompagner ce changement et assurer un **recrutement sans discrimination**, nous formons régulièrement nos recruteurs au sujet des stéréotypes. J'invite aussi les équipes à assister à des **conférences à l'externe** sur ces thématiques et anime des **ateliers en interne**, notamment avec les partenaires sociaux, pour faire vivre une véritable culture de la diversité chez Convers. ●

Convers, c'est quoi ?

Acteur du marché des centres de contact, Convers propose des services sur l'ensemble de la chaîne de la relation client à distance (avant-vente, conquête, fidélisation, support). Située à Nice, l'entreprise créée en 1998 compte aujourd'hui 180 collaborateurs.

Recruter sans CV

#motivation #formation #intégration

2 Convers recrute sans CV depuis 2003 afin de centrer les recrutements sur la motivation, l'élocution, le savoir-être et les disponibilités des candidats. Sur nos postes, les **qualités humaines** et l'**envie d'apprendre** importent plus que les expériences passées. Suite au recrutement, les managers rencontrent les nouveaux embauchés lors de **réunions d'intégration** centrées sur l'avenir (leur future formation, les projets à venir chez Convers...). Nous les formons enfin au sein de la **Convers School** pendant trois à quatre semaines. La mise en place de **contrats de professionnalisation** a permis de déployer plus d'heures de formation dans les équipes. ●

Temps de travail à la carte

#équilibre #QVT #adaptation

3 Nos salariés (jeunes parents, étudiants, retraités...) souhaitent garder un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. La **politique du « temps convenu »** permet à chaque téléconseiller de proposer ses disponibilités (jours et horaires) pour le mois suivant, dans le respect de notre convention collective. Ils sont en **totale liberté** et cela fonctionne très bien ! Le temps de travail à la carte ressort notamment lors des entretiens professionnels : le **bien-être de nos salariés** repose en grande partie sur ce dispositif. ●