

ÉGALITÉ égalité égalité
égalité égalité égalité



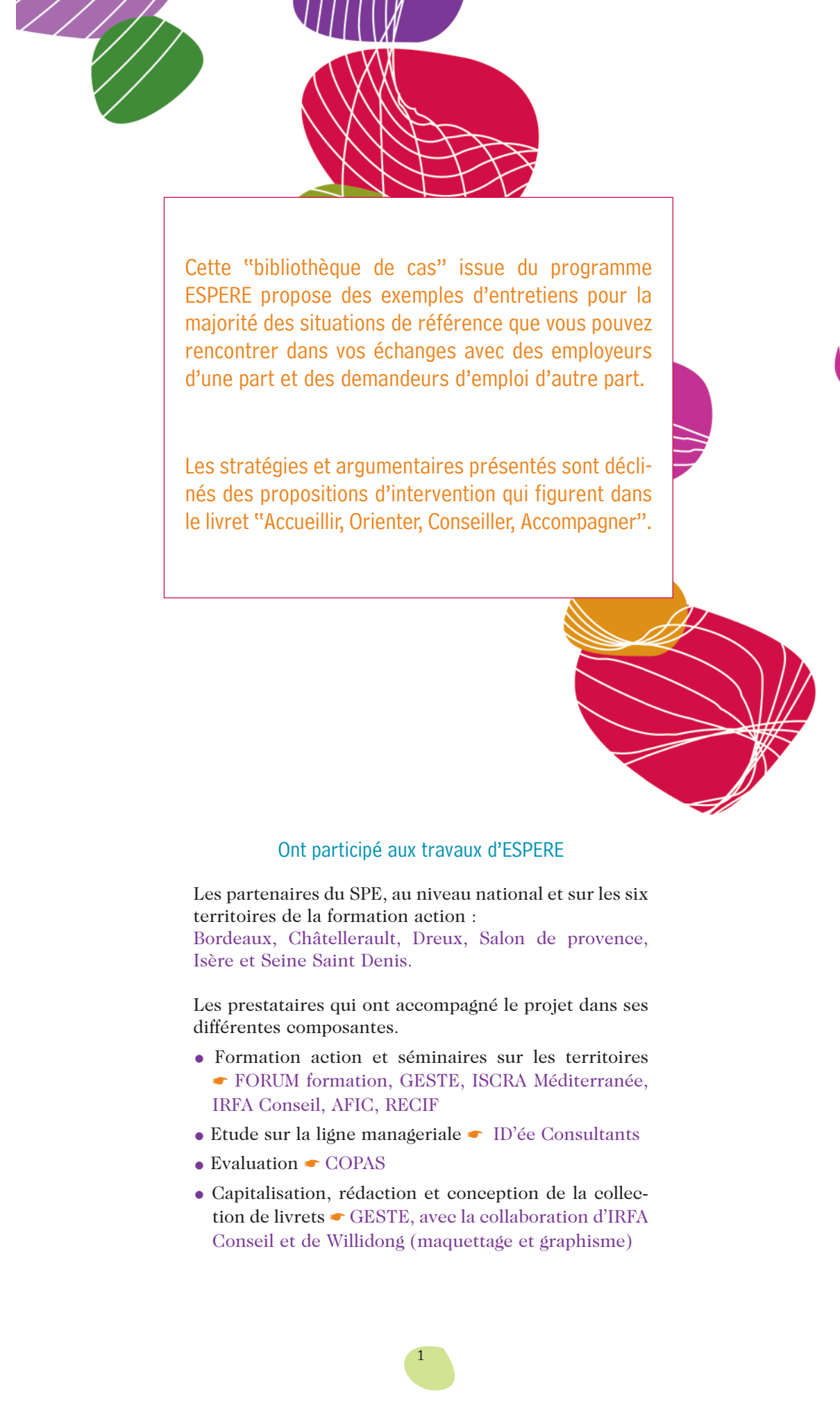
| Restaurer l'Égalité |

L'engagement du Service Public de l'Emploi
contre les discriminations

Bibliothèque de cas

Réagir en situation avec l'employeur
ou le demandeur d'emploi

EQUALESPERE



Cette “bibliothèque de cas” issue du programme ESPERE propose des exemples d’entretiens pour la majorité des situations de référence que vous pouvez rencontrer dans vos échanges avec des employeurs d’une part et des demandeurs d’emploi d’autre part.

Les stratégies et argumentaires présentés sont déclinés des propositions d’intervention qui figurent dans le livret “Accueillir, Orienter, Conseiller, Accompagner”.

Ont participé aux travaux d’ESPERE

Les partenaires du SPE, au niveau national et sur les six territoires de la formation action :

Bordeaux, Châtelleraut, Dreux, Salon de provence, Isère et Seine Saint Denis.

Les prestataires qui ont accompagné le projet dans ses différentes composantes.

- Formation action et séminaires sur les territoires
✦ FORUM formation, GESTE, ISCRA Méditerranée, IRFA Conseil, AFIC, RECIF
- Etude sur la ligne managériale ✦ ID’ée Consultants
- Evaluation ✦ COPAS
- Capitalisation, rédaction et conception de la collection de livrets ✦ GESTE, avec la collaboration d’IRFA Conseil et de Willidong (maquettage et graphisme)



LA RELATION IMMÉDIATE AUX EMPLOYEURS

Les situations de référence



Des demandes et des comportements discriminatoires flagrants

Situation 1.

L'employeur/ l'interlocuteur véhicule des valeurs racistes catégoriques

Situation 2.

L'employeur/ l'interlocuteur véhicule les valeurs du racisme différentialiste, qui peut conduire à une représentation ethnicisée des métiers ou des tâches (cette discrimination se fonde sur des capacités supposées, attribuées et généralisées à une ethnie, un peuple, une culture).

Situation 3.

L'employeur/ l'interlocuteur justifie la discrimination par l'équilibre des collectifs de travail : l'entreprise veille à équilibrer son personnel du point de vue de l'origine réelle ou supposée des membres du collectif, elle instaure parfois ses propres quotas

Situation 4.

L'employeur / l'interlocuteur justifie la discrimination par l'anticipation de la réaction négative des autres : clients, mais aussi encadrants, collègues...

Situation 5.

L'employeur/ l'interlocuteur justifie la discrimination par une expérience négative passée.

Situation 6.

L'employeur a un comportement discriminatoire à l'égard des agents / conseillers.

Des demandes et des comportements qui questionnent... sans être nécessairement discriminatoires

Situation 7.

Les refus fréquents de la part d'un même employeur de recevoir ou d'embaucher des personnes d'origine étrangère, réelle ou supposée.

Situation 8.

L'affirmation d'un demandeur d'emploi selon laquelle l'employeur lui a annoncé que l'offre est pourvue alors qu'elle est toujours à l'affichage.

Situation 9.

Le recours fréquent, de la part d'un même employeur, à un recrutement favorisant la préférence communautaire sur certains types de postes.

Situation 10.

L'employeur a des exigences potentiellement peu légitimes compte tenu du poste proposé : "jeune avec de l'expérience", "bonne présentation", demande de photo sur CV pour un poste où il n'y a pas de relation clientèle...

Situation 11.

L'employeur incite un demandeur d'emploi à centrer ses candidatures sur des postes moins qualifiés (comparativement à son niveau de diplôme ou de qualification).

Situation 12.

L'employeur utilise une formule comme «vous voyez ce que je veux dire».



situation de référence 1

L'employeur/ l'interlocuteur véhicule des valeurs racistes catégoriques.

Un recruteur déclare à un conseiller : “pas d'arabe”.

|Analyse

- La demande est directement discriminatoire : le recruteur écarte du recrutement des candidats potentiels en raison d'une appartenance, réelle ou supposée, à une ethnie, une race.
- Il ne donne pas de précision sur ce qui justifie sa demande.

|Stratégie

Rappelez la loi en amont et mentionnez le délit et l'engagement de votre institution (comme d'autres) de façon ferme, car la demande est provocatrice.

Elucidiez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme, environnement (clients, collègues) expérience négative passée ?

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

Sensibilisez sur les effets économiques d'une politique discriminatoire de recrutement.

Participez à la déconstruction des présupposés : argument économique illustrations raisonnablement provocatrices, exemples de réussite...

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

|Argumentaire

☞ La discrimination est un délit sanctionné par la loi. Ce type de demande n'est pas recevable, dans cette institution comme ailleurs.

☞ Pourquoi, “pas d'arabe” ?

☞ Quelles sont les compétences attendues pour ce poste ? Je peux vous aider à construire des critères de recrutement. Nous travaillerons ensemble uniquement sur ces critères.

☞ Vous vous privez de bien des compétences disponibles sur le marché du travail en écartant tout un pan de la population de votre recrutement .

☞ Ecarter une partie importante de vos consommateurs potentiels du recrutement peut nuire à l'image et donc aux résultats économiques de votre entreprise.

☞ Vous avez déjà mangé dans un mauvais restaurant ? Tous les restaurants ne sont pas mauvais pour autant !

☞ Je peux vous proposer des candidats qui correspondent aux compétences attendues.

☞ Sachez que ces critères ne seront pas inscrits dans l'offre, ni pris en compte. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.

situation de référence 2

L'employeur/ l'interlocuteur véhicule les valeurs du racisme différentialiste, qui peut conduire à une représentation ethnicisée des métiers ou des tâches (cette discrimination se fonde sur des capacités supposées, attribuées et généralisées à une ethnie, un peuple, une culture).

Un agriculteur annonce au conseiller qu'il préfère recruter une travailleuse saisonnière turque parce qu'elles sont "rapides et endurantes".

|Analyse

- L'agriculteur marque une préférence pour un type de candidat en raison du sexe et de la nationalité. Il a donc une demande discriminatoire.
- Il a une représentation sexuée et ethnicisée des capacités professionnelles (rapidité, endurance) et véhicule ainsi les valeurs du racisme différentialiste.
- La franchise de son propos montre qu'il parle d' "expérience" : bonne expérience avec des travailleuses turques ; expériences négatives avec le recrutement d'autres personnes (peut-être des publics en difficulté) qui n'ont pas été suffisamment performantes par rapport à ses exigences.
- Ne pas réagir à cette demande discriminatoire conduirait à :
 - laisser progressivement les travailleuses turques seules sur ce marché,
 - l'ethnicisation de ces postes,
 - développer la discrimination à l'écart des autres candidats, (notamment les publics en difficultés, nombreux sur ce type de poste).

|Stratégie

Rappelez la loi

Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire.

Si l'agriculteur mentionne l'inadéquation d'autres profils et des expériences négatives, identifiez la récurrence du type de problème décrit et les facteurs explicatifs.

|Argumentaire

☞ Vous devez savoir que la loi nous interdit de travailler avec des critères de nationalité et de sexe.

☞ Qu'est-ce qui vous fait dire que les travailleuses turques sont plus "endurantes et travailleuses" ?

☞ Quel a été le type de problème posé par d'autres salariés ? (comportement, compétences techniques du salarié ? problème d'organisation de l'entreprise, de la définition du poste... ?).

Si l'employeur argumente sur la qualité professionnelle des travailleuses turques, affirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi et déconnectez là de la nationalité et du sexe.

Participez à la déconstruction des présupposés et si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ L'employeur a-t-il mis en œuvre une action pour résoudre ce problème ? Diagnostic, dialogue ?

☞ Le problème s'est-il posé avec d'autres salariés ?

☞ Le profil du DE était-il en adéquation avec le poste ?

☞ Les qualités que vous pensez trouver chez des travailleuses turques sont indépendantes de leur nationalité ou de leur sexe. D'autres demandeurs d'emploi les possèdent. Pour mieux répondre à votre demande, précisons ensemble les compétences indispensables pour ce poste.

☞ Je peux vous proposer des candidatures qui correspondent aux compétences requises. Vous pourrez vous rendre compte que les travailleuses turques ne sont pas les seuls candidats à y répondre et même que certaines travailleuses turques n'y répondent pas !

☞ Sachez que ces critères ne seront pas inscrits dans l'offre ni pris en compte. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





situation de référence 3

L'employeur/ l'interlocuteur justifie la discrimination par l'équilibre des collectifs de travail : l'entreprise veille à équilibrer son personnel du point de vue de l'origine réelle ou supposée des membres du collectif, elle instaure parfois ses propres quotas.

Un employeur déclare : l'équipe de jour est composée de quatre maghrébins, vous comprendrez que j'aimerais rétablir un équilibre !

|Analyse

- La demande de l'employeur paraît discriminatoire, puisqu'il semble (à préciser néanmoins) envisager d'écarter les maghrébins (ou supposés tels) de son recrutement.
- Il dit vouloir "rétablir un équilibre" et cherche à diversifier les profils ethniques (ou d'origine) au sein de son équipe. Dans ce cas, le rétablissement de l'équilibre n'a pas un objectif de réparation d'une situation de discrimination dans le passé, on ne peut donc pas parler de discrimination positive. C'est le simple vouloir de l'employeur, qui n'a pas de justification légale.
- La formule "vous comprendrez" est un moyen de construire de la connivence avec l'agent/ conseiller. Vous devez donc vous en méfier et garder une distance, garder votre positionnement de professionnel intermédiaire de l'emploi.

|Stratégie

Faites préciser l'attente exacte. Rebondissez sur le "vous comprendrez".

Rappelez la loi.

Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme (quelqu'un d'autre aurait recruté les membres actuels de l'équipe), difficultés relationnelles dans l'équipe, de l'équipe avec des tiers...

|Argumentaire

☞ Dois-je comprendre que vous ne souhaitez pas recruter de maghrébin pour ce poste ?

☞ Personne ne travaille avec ce type de critère. La loi nous l'interdit.

☞ Pourquoi faites-vous cette demande? Cette équipe pose-t-elle problème?

Participez à la déconstruction des présupposés.

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...), puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ Un recrutement privilégiant une autre origine, en plus d'être illégal, ne vous sortira pas de toutes ces questions. Quel que soit votre choix, vous aurez semble-t-il un enjeu de management de la diversité à gérer.

☞ N'est-ce pas la compétence qui doit primer dans votre recrutement ? En faisant un recrutement discriminatoire, vous vous privez de nombreux profils intéressants.

☞ Nous vous proposerons des candidats compétents.

☞ Sachez que ces critères ne seront pas inscrits dans l'offre ni pris en compte. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





situation de référence 4

L'employeur / l'interlocuteur justifie la discrimination par l'anticipation de la réaction négative des autres : clients, mais aussi encadrants, collègues...

Un conseiller contacte un employeur qui a déposé une offre de cuisinier pour proposer une candidate d'origine étrangère, demandeur d'emploi de plus d'un an. L'employeur déclare qu'il ne peut pas prendre le risque de prendre une personne d'origine étrangère, car il reprend l'entreprise et ne souhaite pas éloigner les clients.

|Analyse

- Le refus de l'employeur est ouvertement discriminatoire : il ne recrutera pas la personne parce qu'elle est d'origine étrangère.
- Le recrutement d'une personne d'origine étrangère est présentée comme un risque économique dans la mesure où elle pourrait éloigner les clients. Il ne veut pas assumer ce risque en période de reprise de l'entreprise, période qui comprend pour lui déjà d'autres risques (enjeu de la fidélisation des clients).
- Rien ne dit que sa réaction ne serait pas la même dans une autre période, mais il n'est pas nécessaire de rebondir sur cette justification.
- Rien ne dit surtout que les clients s'éloigneront : cela peut être vrai (mais encore faut-il le vérifier et cela dépend très fortement du tissu social et politique local) comme cela peut être un présupposé de l'employeur qui anticipe leur réaction (par rapport à celle qu'il aurait ou par rapport à ce qu'il pense savoir d'eux).
- Quand bien même ce risque existerait, il peut être mis en balance avec le risque de la sanction pour discrimination, et/ ou avec les effets pervers économiques (vivier de candidats moins important, image de l'entreprise) et éthiques de la discrimination.

|Stratégie

Faites dire et/ou nommer ce que des propos ambigus laissent entendre comme intention discriminatoire.

Rappelez la loi

Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

Elucidez les raisons qui fondent la

|Argumentaire

☞ Dois-je comprendre que vous ne recruterez pas cette personne en raison de son origine ?

☞ Vous devez savoir que la discrimination est sanctionnée par la loi : l'origine réelle ou supposée ne peut pas être prise en compte dans un recrutement.

demande discriminatoire : anticipation de la réaction des clients, expérience vécue, préjugés ou valeurs de l'employeur lui même ?

Participez à la déconstruction des présupposés.

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ Qu'est ce qui vous fait dire que vos clients auraient cette réaction ? Les avez-vous interrogés ? Avez vous déjà été témoin de situations de rejet de leur part ?

☞ Les client potentiels, ce sont aussi les personnes d'origine étrangère.

☞ Pensez-vous que ces réactions négatives se manifesteraient à l'égard d'une personne compétente ?

☞ Prenez la à l'essai, vous pourrez vérifier les compétences de la personne et la réaction de vos clients, qu'en dites vous ?

☞ Sachez que ces critères ne seront pas pris en compte dans le traitement de votre offre. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





situation de référence 5

L'employeur/ l'interlocuteur justifie la discrimination par une expérience négative passée.

Lors d'une visite en entreprise, un employeur souhaite déposer une offre de serrurier. Il dit avoir eu une expérience négative avec une personne d'origine maghrébine (retards, absences...) et donc ne pas souhaiter recruter de maghrébins à l'avenir.

|Analyse

- La demande est discriminatoire, puisque les maghrébins seront écartés du recrutement.
- L'employeur la justifie par une expérience négative passée, qui demande à être analysée pour mieux mettre en lumière l'indépendance entre l'origine et les difficultés professionnelles rencontrées, et donc déconstruire la représentation.

|Stratégie

Rappelez la loi.

Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : vérifiez qu'il y a eu une expérience négative, analysez là, et analysez également la réaction de l'entreprise.

Participez à la déconstruction des présupposés.

|Argumentaire

☞ Vous devez savoir que personne ne doit écarter les personnes d'origine maghrébine d'un recrutement : c'est une discrimination, un délit sanctionné par la loi.

☞ Quel a été le type de problème posé : un problème de comportement, de compétences techniques du salarié ? L'organisation de l'entreprise, le management, la définition du poste étaient-elles étrangères au problème ?

☞ Avez-vous mis en œuvre une action, un diagnostic, un dialogue pour résoudre ce problème ?

☞ Pourquoi liez-vous ce problème à l'origine du salarié ?

☞ Le problème s'est-il posé avec d'autres salariés ?

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

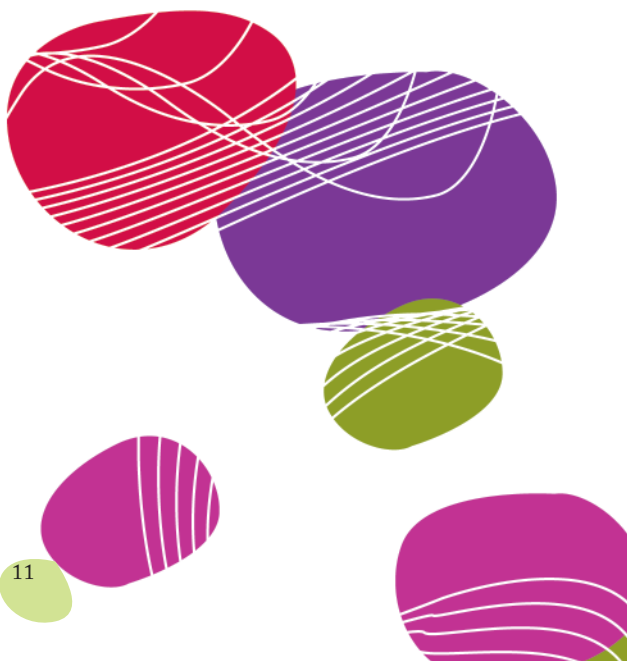
Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ Le profil du DE était-il en adéquation avec le poste ? Je peux vous proposer des candidats qui correspondent au profil de poste, mais je ne ferai bien évidemment pas de distinction en raison de l'origine. C'est la compétence qui prime, non ?

☞ La période d'essai vous permettra de vous convaincre de l'adéquation du candidat.

☞ Sachez que ces critères ne seront pas pris en compte dans le traitement de votre offre. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





situation de référence 6

L'employeur a un comportement discriminatoire à l'égard des agents / conseillers.

Un employeur refuse de serrer la main à la conseillère d'origine sénégalaise qui fait une visite d'entreprise. Au cours de la visite, il exprime la volonté que sa demande soit traitée par un français, un homme.

|Analyse

- Le comportement questionne dans une premier temps (refuse-t-il de serrer la main à tous ses interlocuteurs ?), puis la demande de l'employeur, discriminatoire en raison de l'origine et du sexe (double discrimination), montre que le comportement l'était aussi.
- L'enjeu pour la conseillère est de garder son sang froid et son professionnalisme dans une situation où elle est mise en cause personnellement.

|Stratégie

Tendez la main ostensiblement pour vérifier que la personne refuse de vous serrer la main. Cela permet de faire dire tout de suite ce que le comportement ambigu laisse entendre comme intention discriminatoire (ici : la volonté d'avoir un homme français comme interlocuteur).

Rappelez la loi.

Réaffirmez la compétence comme seule demande légitime d'un employeur à l'égard d'un conseiller.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire.

Participez à la déconstruction des présupposés et à l'évolution de la demande.

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez la visite, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

|Argumentaire

☞ Tous les conseillers de mon institution mettront à votre disposition les mêmes compétences et les mêmes services, quelle que soit leur origine ou leur sexe. Le personnel de mon institution est recruté pour ses compétences.

☞ Qu'attendez-vous de plus d'un conseiller homme français que ce que je pourrais vous apporter ?

☞ Vous vous privez d'un service qui pourrait vous être rendu de suite.

☞ Très bien, nous pouvons donc travailler. En quoi puis-je vous être utile ?

☞ Dans ces conditions, nous en resterons là. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.



situation de référence 7

Les refus fréquents de la part d'un même employeur de recevoir ou d'embaucher des personnes d'origine étrangère, réelle ou supposée.

Un agriculteur embauche tous les ans 70 saisonniers. Il demande par oral à ce qu'ils soient "robustes, mobiles" et a refusé des personnes d'origine étrangère les saisons précédentes.

|Analyse

- Les éléments de demande fournis par l'employeur ne sont pas discriminatoires en eux-même mais deux points doivent attirer l'attention du conseiller :
 - le critère "robuste" peut contribuer à écarter les femmes ; dans certains bassins d'emploi, le critère de mobilité a la même conséquence dans la mesure où quand il n'y a qu'un véhicule au foyer, c'est plus souvent les hommes que les femmes qui le mobilisent (le critère de mobilité doit être analysé : est-il justifié et proportionné pour l'emploi exercé ?).
 - des refus d'embauches discriminatoires l'année passée.
- Les ruptures de la relation avec les employeurs doivent être évitées en général, mais l'attention de la structure (mais aussi des élus locaux certainement) est d'autant plus forte lorsque l'employeur recrute 70 personnes par an.

|Stratégie

Faites- dire, nommez.

A partir du moment où la demande discriminatoire se fait jour...

Rappelez la loi.

Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

|Argumentaire

☞ Pourquoi cette demande, ces critères ? Qu'entendez-vous par "robuste", par "mobile" ? Quelle est la justification de ces critères par rapport aux postes occupés ?

☞ Y a-t-il des profils, qui de votre point de vue, ne correspondraient pas ?

☞ Vous devez savoir que personne ne peut écarter des candidats du recrutement en raison de leur sexe ou de leur origine : c'est une discrimination, un délit sanctionné par la loi.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme, environnement (clients, collègues) expérience négative?

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

Sensibilisez sur les effets économiques d'une politique discriminatoire de recrutement.

Participez à la déconstruction des présupposés : argument économique illustrations raisonnablement provocatrices, exemples de réussite...

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ Pourquoi souhaitez vous écarter les femmes ou les personnes d'origine étrangère du recrutement?

☞ Quelles sont les compétences attendues pour ce poste ? Je peux vous aider à construire des critères de recrutement. Nous travaillerons ensemble uniquement sur ces critères.

☞ Vous vous privez de bien des compétences disponibles sur le marché du travail en écartant tout un pan de la population du territoire de votre recrutement.

☞ Ecarter une partie importante de vos consommateurs potentiels du recrutement peut nuire à l'image et donc aux résultats économiques de votre entreprise.

☞ Vous avez déjà mangé dans un mauvais restaurant ? Tous les restaurants ne sont pas mauvais pour autant !

☞ Je peux vous proposer des candidats qui ont tous les compétences nécessaires. Nous pouvons vous proposer aussi un recrutement conjoint avec nos services si vous le souhaitez.

☞ Sachez que ces critères ne seront pas inscrits dans l'offre ni pris en compte. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





situation de référence 8

L'affirmation d'un demandeur d'emploi selon laquelle l'employeur lui a annoncé que l'offre est pourvue alors qu'elle est toujours à l'affichage.

Un conseiller met en relation un jeune homme d'origine camerounaise et un café pour un poste de serveur. Le jeune homme se présente et l'employeur lui annonce que l'offre est pourvue. Le lendemain, le jeune homme passe devant le café et constate que la pancarte "cherche serveur" est toujours affichée. Il fait part de cette information au conseiller.

|Analyse

- Il paraît peu probable que l'offre ait été pourvue quand on l'a annoncé au jeune homme (même s'il est possible que l'employeur ait recruté quelqu'un qui ne se serait pas présenté ou qui aurait changé d'avis).
- Il est probable que la couleur de peau du jeune homme ait suffi à l'écarter du recrutement, mais il n'y a pas de certitudes.

|Stratégie

- Elucidez la situation en rappelant l'employeur.
- Faites-dire, nommez.
- Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

Rappelez la loi.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme, environnement (clients, collègues) expérience négative passée ?

|Argumentaire

- ☞ L'offre est-elle pourvue ? (non) ?
- ☞ Une personne que j'accompagne s'est présentée, quelle est votre réticence à son égard ?
- ☞ Nous venons de vérifier ensemble qu'elle présente les compétences que vous me dites attendre. Si je comprend bien, cette personne n'a pas été écartée en raison de son manque de compétence. Je suis en train de me poser la question, n'est-ce pas parce que la personne est d'origine étrangère ?
- ☞ Vous devez savoir que la discrimination est un délit, sanctionné par la loi.
- ☞ Pourquoi écarter ce jeune homme de votre recrutement ?

Participez à la déconstruction des présupposés, notamment en sensibilisant sur les effets économiques d'une politique discriminatoire de recrutement.

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ Vous vous privez d'une personne compétente.

☞ Et écarter une partie importante de vos consommateurs potentiels du recrutement peut nuire à l'image et donc aux résultats économiques de votre entreprise.

☞ Le contrat de travail prévoit une période d'essai. Ce jeune homme est compétent, il vous convaincra.

☞ Nous vous avons envoyé une personne qui correspond au poste que vous proposez. Nous ne pouvons rien de plus pour vous. La loi nous interdit de prendre en considération votre demande. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





situation de référence 9

Le recours fréquent, de la part d'un même employeur, à un recrutement favorisant la préférence communautaire à certains types de postes.

Lors d'une visite d'entreprise, un conseiller constate que la grande majorité des ouvriers d'une usine de conditionnement d'objets sont des femmes d'origine asiatique. L'employeur souhaite recruter.

|Analyse

- Il est probable que les femmes d'origine asiatiques qui ont été recrutées donnent satisfaction. Il est possible que l'employeur aient associé ce cumul origine/ sexe à un gage de compétence et/ ou d'équilibre social dans l'entreprise et/ ou que se soit créée une "filière d'embauche". Par choix et/ou facilité, l'entreprise paraît avoir continué à recruter selon le sexe et l'origine.
- Il y aurait discrimination directe si une femme asiatique avait été recrutée plutôt qu'une autre personne en raison de son origine et de son sexe. Néanmoins, rien ne prouve ici que d'autres candidats se soient présentés et aient été écartés. Cependant, s'il existe beaucoup de candidats non asiatiques et / ou hommes demandeurs d'emploi dans ce secteur sur le bassin, on pourrait conclure à une discrimination indirecte (qui resterait à prouver).

|Stratégie

Faites-dire, nommez.

Rappelez la loi.

Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme, environnement (clients, collègues) expérience négative passée ?

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

|Argumentaire

☞ A ce que je vois, vous avez beaucoup d'employés d'origine asiatique, il y a une raison à cela ?

☞ Quel type de profil souhaitez vous pour votre recrutement à venir ? "Le même" signifie "femme d'origine asiatique" ?

☞ Vous devez savoir que personne ne peut écarter des candidats d'un recrutement en raison de leurs origines ou de leur sexe : c'est une discrimination, un délit sanctionné par la loi.

☞ De votre point de vue, quelles sont les apports spécifiques de femmes asiatiques ?

☞ La compétence est donc votre priorité, n'est-ce pas ?

Participez à la déconstruction des présupposés, notamment en sensibilisant sur les effets économiques d'une politique discriminatoire de recrutement.

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ D'autres demandeurs d'emploi vous apporteront la même satisfaction : ils ont les mêmes compétences.

☞ Vous pouvez essayer, la période d'essai, c'est fait pour ça. Je vous envoie des candidats qui correspondent au profil que vous me décrivez !

☞ Sachez que ces critères ne seront pas inscrits dans l'offre ni pris en compte. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.



situation de référence 10

L'employeur a des exigences potentiellement peu légitimes compte tenu du poste proposé : "jeune avec de l'expérience", "bonne présentation", demande de photo sur CV pour un poste où il n'y a pas de relation clientèle...

Une offre est déposée : un particulier recherche employé de ménage/ Bonne présentation/ permis + voiture/ maîtrise de la langue française écrit et parlé.

|Analyse

- Il est possible que l'employeur cherche à écarter des personnes d'origine étrangère car :
 - la maîtrise de la langue écrite n'est nécessaire que dans les cas où il n'y a pas d'autres moyens de communiquer que l'écrit.
 - il y a peu de personnes d'origine étrangère, et notamment des femmes (les plus nombreuses à la recherche d'un emploi de ménage) qui possèdent leur voiture ou peuvent mobiliser celle du ménage.
 - la demande de "bonne présentation" est toujours ambiguë dans les cas où le salarié n'a pas un poste de relation clientèle direct.

|Stratégie

Faites-dire, nommez.

Rappelez la loi
Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

|Argumentaire

🗨 Le lieu est-il très éloigné ? Est-il accessible en transports en commun ? La personne peut-elle venir à vélo, en mobylette ?

🗨 Pourquoi avez-vous besoin que la personne maîtrise la langue écrite ? Ne pouvez vous pas donner vos indications par téléphone ?

🗨 Si je vous envoie une femme maghrébine, vous la prenez ?

🗨 Vous devez savoir que vous ne devez pas écarter des candidats du recrutement en raison de leur origine, c'est de la discrimination. La discrimination est sanctionnée par la loi. Nous ne travaillerons pas sur ces critères.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme, environnement (clients, collègues) expérience négative passée ?

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

Participez à la déconstruction des présupposés. En donnant des exemples notamment.

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ Pourquoi écarter les femmes maghrébines de votre recrutement ?

☞ C'est bien la compétence qui prime, non ?

☞ Il y en a plein, des exemples de femmes qui n'ont pas de voiture et qui n'écrivent pas le français qui font de très bonnes femmes de ménage. Et puis vous aurez un plus grand choix si vous ne les écarterez pas du recrutement !

☞ Je peux vous proposer des candidats. Vous les prendrez à l'essai et vous verrez bien !

☞ Sachez que ces critères ne seront pas inscrits dans l'offre ni pris en compte. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





situation de référence 11

L'employeur incite un demandeur d'emploi à centrer ses candidatures sur des postes moins qualifiés (comparativement à son niveau de diplôme ou de qualification).

Une jeune homme d'origine maghrébine venant d'obtenir son BTS force de vente est reçu en entretien par une société qui avait déposé à l'ANPE une offre de "commercial polyvalent, niveau BTS". Le recruteur lui mentionne qu'il ne conviendra pas pour ce poste, mais qu'il peut lui proposer un poste de moindre responsabilité pour une "mise en jambe". Le jeune homme en fait part au conseiller.

|Analyse

- Le jeune homme a le niveau requis par l'offre proposée et l'employeur lui propose un poste moins qualifié. Il est possible que l'employeur ait une réticence (à vérifier) à recruter le jeune homme au poste de commercial en raison de son origine.

|Stratégie

Appelez l'employeur pour clarifier la situation.

Faites-dire, nommez.

|Argumentaire

☞ Vous avez reçu un demandeur d'emploi que je vous ai envoyé pour le poste de commercial, n'est-ce pas ?

☞ Il me dit que son BTS ne vous paraît pas suffisant pour ce poste et que vous lui proposez un poste de moindre responsabilité ? Si le BTS n'est pas suffisant pour ce poste, nous devons retravailler l'offre, pour éviter des mises en relation inutiles.

☞ Le BTS est suffisant, alors quelle est votre réticence à l'égard de ce candidat ? Nous venons de vérifier ensemble qu'il présente les compétences que vous me dites attendre. Si je comprend bien, cette personne n'a pas été écartée en raison de son manque de compétence. Je suis en train de me poser la question, n'est-ce pas parce que la personne est d'origine étrangère ?

Rappelez la loi

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme, environnement (clients, collègues) expérience négative passée ?

Participez à la déconstruction des présupposés, notamment en sensibilisant sur les effets économiques d'une politique discriminatoire de recrutement.

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

☞ Vous devez savoir que la discrimination est un délit, sanctionné par la loi.

☞ Pourquoi écarter ce jeune homme de votre recrutement ?

☞ Vous vous privez d'une personne compétente.

☞ Et écarter une partie importante de vos consommateurs potentiels du recrutement peut nuire à l'image et donc aux résultats économiques de votre entreprise.

☞ Le contrat de travail prévoit une période d'essai. Ce jeune homme est compétent, il vous convaincra.

☞ Nous vous avons envoyé une personne qui correspond au poste que vous proposez. Nous ne pouvons rien de plus pour vous. La loi nous interdit de prendre en considération votre demande. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.



situation de référence 12

L'employeur utilise une formule comme "vous voyez ce que je veux dire"

Une entreprise de second oeuvre cherche à recruter. Elle s'adresse à un conseiller et, outre une liste de critères professionnels, mentionne qu'elle souhaite "quelqu'un de bien, vous voyez ce que je veux dire".

|Analyse

- Cette demande n'a rien de discriminatoire a priori. Néanmoins, il faut préciser ce que l'entreprise entend par "quelqu'un de bien".
- "Vous voyez ce que je veux dire" est une expression qui a pour conséquence de vous mettre dans la connivence : "vous et moi, on se comprend, on est du même monde". Elle peut être une manière de faire passer des intentions discriminatoires et doit donc être décryptée.

|Stratégie

Faites-dire, nommez

Rappelez la loi

Evitez le "je" (agent conseiller) qui renverrait à votre unique responsabilité alors que la loi s'applique à tous, vous, l'institution, et l'employeur.

Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire : racisme, environnement (clients, collègues) expérience négative passée ?

Réaffirmez la compétence comme seule source légitime d'accès à l'emploi.

Participez à la déconstruction des présupposés, notamment en sensibilisant sur les effets économiques d'une politique discriminatoire de recrutement.

|Argumentaire

☞ Non, je ne vois pas ce que vous voulez dire, pouvez vous m'expliquer ?

☞ Quel profil cherchez vous ?

☞ Vous devez savoir que vous ne devez pas écarter des candidats du recrutement en raison de leur origine, c'est de la discrimination. La discrimination est sanctionnée par la loi. Nous ne travaillerons pas sur ces critères.

☞ Qu'est-ce qui vous fait dire que ces personnes feront moins bien leur travail ? Avez-vous des craintes particulières ?

☞ N'est-ce pas la compétence qui prime ?

☞ Sur le marché du travail actuel, ce serait dommage de se priver de personnes compétentes, sous prétexte de leur origine ! Vos clients regarderont la compétence !

Si la demande évolue, proposez votre offre d'intermédiation (candidats, entretiens, essai, offre de service, accompagnement...) puis concluez l'entretien.

Si l'interlocuteur campe sur ses positions : concluez l'entretien, mais établissez le lien avec la hiérarchie (ne provoquez pas la rupture complète).

✉ Je peux vous proposer des candidats, prenez les à l'essai, vous verrez !

✉ Sachez que ces critères ne seront pas inscrits dans l'offre ni pris en compte. La loi l'interdit. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez.





LA RELATION IMMÉDIATE AUX DEMANDEURS D'EMPLOI

Les situations de référence



Situation 1.

Un demandeur d'emploi affiche consciemment un signe distinctif marquant une appartenance communautaire.

Situation 2.

Un demandeur d'emploi se dit victime de discrimination alors que ses difficultés ou son comportement laissent supposer que la discrimination ne peut pas être la seule cause de ses échecs sur le marché de l'emploi ("la victimisation").

Situation 3.

Un agent/conseiller suppose qu'un des demandeurs d'emploi qu'il suit est victime de discrimination, sans que celui-ci en parle ou en ait conscience.

situation de référence 1

Un demandeur d'emploi affiche consciemment un signe distinctif

CAS N°1 | Une jeune femme se présente au conseiller avec un piercing sur le visage. Elle recherche un emploi d'agent d'accueil.

|Analyse

• Dans certains secteurs d'activité ou chez certains employeurs, le port du piercing ne pose pas de difficulté. Ce n'est cependant pas le cas dans tous les secteurs d'activité. Le port du piercing peut être un frein à l'emploi, c'est la réalité du marché du travail, quelle que soit votre opinion ou celle du demandeur d'emploi sur cet état de fait. Vous devez le faire savoir au demandeur d'emploi que vous accompagnez, lui en faire prendre conscience et travailler sur ce frein potentiel.

|Stratégie

Identifiez le poste visé (incompatibilité potentielle avec le signe distinctif ou pas).

Identifiez les pratiques habituelles de votre interlocuteur.

Faites lui prendre conscience du fait que le signe distinctif peut être un frein :

- Rebondissez sur les difficultés non expliquées par les autres freins.
- Travaillez sur l'image.
- Eventuellement mobilisez des outils pour faire prendre conscience des réalités du marché du travail (principe de réalité) : enquête professionnelle par exemple; TRE Agence, Formation en groupe (importance du regard des autres dans la prise de conscience)...

|Argumentaire

👉 Comment vous présentez-vous en entretien ? Portez vous votre piercing ?

👉 Pourquoi n'avez vous pas été retenu ?

👉 Vous sentez vous à l'aise en entretien ? Si non, pourquoi ?

👉 A votre avis, quelle image ont les employeurs de vous ? Quelle est l'image que vous pensez renvoyer ?

👉 Identifiez vous les types de recrutement, les profils dans le secteur ? Vous pourriez faire une enquête professionnelle.

Fondez votre argumentaire sur le principe de réalité.

Travaillez sur le positionnement par rapport à l'emploi.

Mettez en avant la notion de responsabilité du demandeur d'emploi.

En cas de réticence de votre interlocuteur à ce que vous abordiez la question du piercing :

- Clarifiez avec le demandeur d'emploi votre rôle d'intermédiaire de l'emploi sur les enjeux de la discrimination.

☞ Vous avez conscience que le piercing n'est pas monnaie courante dans ce secteur, qu'il sera plus difficile de trouver du travail avec ce piercing que sans.

☞ Seriez vous prêt à vous adapter ? Est-ce que vous accepteriez de l'enlever si l'employeur le demande ?

☞ Soyons clairs, votre piercing ne me gêne pas, et quand bien même il me gênerait, je n'ai pas à vous donner mon avis d'individu. C'est le professionnel qui vous parle : je suis chargé de vous accompagner à trouver un emploi dans le secteur, et il est évident que ce piercing ne vous aidera pas. A vous de voir.

CAS N°2 | Une femme arrive pour un premier contact. Elle cherche un emploi. Elle est voilée.

|Analyse

Le port du voile est un frein pour l'accès à la grande majorité des emplois. Votre opinion sur le port du voile ne doit pas entrer en compte dans votre accompagnement. Vous devez permettre une prise de conscience de la personne (si elle n'en est pas déjà consciente), puis travailler sur ses choix.

|Stratégie

Identifiez le poste visé (incompatibilité potentielle avec le voile ou pas - pour raisons d'hygiène et de sécurité et/ou pour faible acceptation du voile anticipée).

Identifiez les pratiques habituelles de votre interlocuteur.

Faites prendre conscience du fait que le voile peut être un frein :

- Rebondissez sur les difficultés non expliquées par les autres freins pour faire prendre conscience que le signe peut être un frein.
- Travaillez sur l'image.
- Eventuellement mobilisez des outils pour faire prendre conscience des réalités du marché du travail (principe de réalité) : enquête professionnelle par exemple; TRE Agence, Formation en groupe (importance du regard des autres dans la prise de conscience)...

Fondez votre argumentaire sur le principe de réalité.

|Argumentaire

☞ Comment vous présentez-vous en entretien ? Portez vous votre voile ?

☞ Pourquoi n'avez vous pas été retenue ?

☞ Vous sentez vous à l'aise en entretien ? Si non, pourquoi ?

☞ A votre avis, quelle image ont les employeurs de vous ? Quelle est l'image que vous pensez renvoyer ?

☞ Identifiez vous les types de recrutement, les profils dans le secteur ? Vous pourriez faire une enquête professionnelle.

☞ Vous avez conscience que le voile n'est pas monnaie courante sur le marché du travail, qu'il sera plus difficile de trouver du travail avec ce voile que sans.

Travailler sur le positionnement par rapport à l'emploi.

Mettez en avant la notion de responsabilité du demandeur d'emploi.

Proposez un accompagnement.

En cas de réticence de votre interlocuteur à ce que vous abordiez la question du voile : clarifiez avec le demandeur d'emploi votre rôle d'intermédiaire de l'emploi sur les enjeux de la discrimination.

☞ Seriez vous prêt à vous adapter ? Est-ce que vous accepteriez de l'enlever si l'employeur le demande ?

☞ Vous pourriez commencer par l'ôter lors de nos rencontres. Je peux vous indiquer une prestation qui peut vous accompagner (image de soi).

☞ Soyons clairs, votre voile ne me gêne pas, et quand bien même il me gênerait, je n'ai pas à vous donner mon avis d'individu. C'est le professionnel qui vous parle : je suis chargé de vous accompagner à trouver un emploi, et il est évident que le voile ne vous aidera pas. A vous de voir.

situation de référence 2

Un demandeur d'emploi se dit victime de discrimination alors que ses difficultés ou son comportement laissent supposer que la discrimination ne peut pas être la seule cause de ses échecs sur le marché de l'emploi ("la victimisation").

Un homme de 53 ans, d'origine maghrébine, de nationalité française, au RMI, est suivi par un conseiller emploi. Il a un CAP menuiserie, acquis il y a trente ans, est demandeur d'emploi depuis 7 ans. Il a un projet d'opérateur de production et déclare :

"qu'il ne trouve pas d'emploi parce qu'il est vieux et maghrébin"

"que tous les arabes sont exploités, et que pour cette raison il n'ira pas en entreprise d'insertion"

"que son ex épouse, française, l'a empêché de travailler".

|Analyse

L'homme se "victimise", il fait porter la responsabilité de sa difficulté à trouver un emploi aux autres (la société, sa femme...).

|Stratégie

Analysez la part de réalité discriminatoire dans l'histoire du DE :

- Interrogez sur les faits.
- Analysez les éléments de la "spirale d'échec" et le rapport au travail.

Contribuez à déconstruire les préjugés.

Favorisez la prise de conscience sur le caractère contre productif de la victimisation.

Aidez le DE à prendre conscience des autres difficultés.

Travaillez la valorisation et proposez un accompagnement.

|Argumentaire

☞ Pouvez – vous m'en dire un peu plus sur vos expériences, sur votre recherche d'emploi, sur votre projet ?

☞ La discrimination existe, mais certaines sélections ne sont pas des discriminations.

☞ Il y a des maghrébins dans la menuiserie. De votre point de vue, pourquoi ils ont décroché un emploi ? Quelle est l'image qu'ils renvoient ?

☞ A votre avis, quelle image ont les employeurs de vous ? Quelle est l'image que vous pensez renvoyer ?

☞ Ce qui est sûr, c'est que si vous n'êtes pas convaincu, vous ne pouvez pas convaincre.

☞ Seriez vous d'accord pour que l'on identifie ensemble les autres freins à votre recherche d'emploi ?

☞ Vous sentez vous à l'aise en entretien ? Si non, pourquoi ?

☞ Je peux vous proposer un module "image de soi", des simulations d'entretiens, ... qui vous aideront à vous sentir plus percutant dans vos relations aux employeurs.



situation de référence 3

Un conseiller/agent suppose qu'un des DE qu'il suit est victime de discrimination, sans que celui-ci en parle ou en ait conscience.

Une jeune fille d'origine marocaine est suivie dans le cadre d'un club jeunes chercheurs d'emploi, elle a un BTS assistante de direction, et est un peu introvertie. Il n'y a pas de difficultés apparentes à anticiper pour sa recherche d'emploi. Néanmoins, les envois de CV sur des offres identifiées (avec appui du conseiller qui confirme la mise en relation à l'employeur par fax en mentionnant le nom à consonance étrangère) ne font pas l'objet de retours. La jeune fille n'est jamais convoquée aux entretiens, sauf une fois, où elle n'a pas été retenue. Au bout d'un moment, l'agent s'interroge sur les raisons de ces silences des employeurs, et suppose qu'il peut y avoir discrimination.

|Analyse

Dans ce cas, il est légitime que l'agent s'interroge sur les raisons du difficile accès de la jeune fille aux entretiens, et évoque avec la jeune fille, parmi les raisons possibles, la discrimination. Si la jeune fille n'en parle pas, c'est peut-être qu'elle n'en a pas conscience, mais peut être aussi parce qu'elle ne souhaite pas que cette dimension entre en compte dans sa recherche d'emploi. En parler avec elle vous donnera néanmoins plus de leviers pour travailler sur ce frein éventuel.

|Stratégie

Analysez le parcours, le profil, les candidatures déposées, les échecs. Faites comparer avec les personnes ayant suivi la même formation/ qui ont la même expérience : objectivisez les freins... pour faire prendre conscience progressivement de l'existence du frein discrimination.

Proposez des actions permettant à la jeune fille de se confronter au problème, pour préciser l'analyse puis faire prendre conscience du risque discriminatoire.

Analysez avec elle son positionnement, son rapport à la différence.

|Argumentaire

☞ Comment avez-vous trouvé les stages que vous avez faits pour obtenir votre diplôme ?

☞ Où en sont vos amis étudiants par rapport à leur recherche d'emploi ?

☞ Comment expliquez vous ces échecs ?

☞ Vous pourriez appeler les employeurs pour un suivi de vos candidatures ?

☞ Vous pourriez réaliser une enquête professionnelle (quels profils de salariés dans ce secteur ?)

☞ Pendant l'entretien que vous avez eu, quelle image avez vous eu l'impression de renvoyer ?

Si elle ne finit pas par l'aborder lui-même, suggérez lui la discrimination comme une explication et dites les réalités du marché du travail.

Travaillez sur la valorisation, les compétences, préparez avec elle ses positionnements et argumentaires dans sa relation aux employeurs.

☞ J'ai l'impression que vous êtes victime de discrimination. Difficile à prouver, mais c'est une réalité sur le marché du travail.

☞ Je vous propose de travailler sur les facteurs qui peuvent la limiter : votre positionnement, votre assurance par rapport à d'éventuels propos déplacés, le dépôt de votre candidature sur une banque de profil anonyme....Je signalerai également votre cas.



La discrimination, ça existe, ...mais comment agir?

C'est la question à laquelle les partenaires du SPE (l'AFPA, l'ANPE, le FASILD, l'INTEFP, la DGEFP, le CNML, la DPM, le SDFE) engagés entre 2001 et 2005 dans le projet EQUAL ESPERE (Engagement du Service Public de L'Emploi pour Restaurer l'Egalité) ont cherché à répondre, en construisant des savoirs mais aussi et surtout des savoir faire et des outils pour le SPE sur les enjeux de discriminations. La collection "Restaurer l'Égalité, l'engagement du Service Public de l'Emploi contre les discriminations" vous permettra d'y avoir un accès simple et ludique.

Au cours de l'expérimentation ESPERE, les professionnels du SPE en situation de « face à face » avec des employeurs ou des demandeurs d'emploi ont identifié les situations qui leur posaient problème et dans lesquelles les enjeux de discriminations intervenaient. Ensemble, au cours des formations actions notamment, ils ont construit des réponses.

La bibliothèque de cas est issue de ces travaux. Elle décline les préconisations et les conseils présentés dans le livret "Accueillir, Orienter, Conseiller, Accompagner" sur des cas précis. Elle se veut outil "ressource" pour qui cherchera des exemples d'entretiens et d'argumentaires.

Dans la même collection :

■ **Manager** ■ **Discriminations, Managers où en êtes-vous ?** ■ **Accueillir, Orienter, Conseiller, Accompagner** ■ **Histoire de SPE** ■

