

ÉGALITÉ égalité  
ÉGALITÉ égalité  
ÉGALITÉ égalité  
ÉGALITÉ égalité



| Restaurer l'Égalité |

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

Accueillir, Orienter,  
Conseiller, Accompagner

**EQUALESPERE**

Le livret “Accueillir, Orienter, Conseiller, Accompagner” s’adresse aux professionnels du SPE qui font du “face à face” avec des entreprises, des demandeurs d’emploi, ou d’autres publics.

Il peut être mobilisé en individuel par le professionnel qui souhaiterait s’informer et s’autoformer, mais il est plus percutant si ses contenus font l’objet de présentations, de discussions, de confrontations de points de vue et de pratiques dans les collectifs de travail ou en formation.

Après avoir “testé” votre profil, vos connaissances, vos pratiques, “Discriminations, où en êtes vous ?” ..... p. 2

Vous pouvez naviguer parmi les entrées proposées :

1. “Savoir de quoi on parle” ..... p. 19
2. Accueillir et Orienter ..... p. 24
3. Réagir en situation avec un employeur ..... p. 26
4. Réagir en situation avec un demandeur d’emploi..... p. 30
5. Informer et agir ..... p. 33

### 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, IS CRA 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)

# DISCRIMINATIONS, OÙ EN ÊTES VOUS ?

Cette introduction vous propose des “tests” à faire seul ou en collectif pour impulser la réflexion sur les enjeux de discrimination

Ces “tests” n’ont pas pour objectif de vous évaluer ou de vous faire évaluer, non ! Ils cherchent surtout à vous faire prendre conscience qu’il n’est pas toujours évident et naturel de travailler sur les discriminations...y compris lorsqu’on défend les valeurs de la République : ne soyez donc pas culpabilisés... d’autant que si les profils définis sont immanquablement “simplistes”, ils sont assez largement repérés parmi vos collaborateurs rencontrés tout au long de l’expérimentation ESPERE.

- En vous questionnant sur les phrases que vous auriez pu prononcer  
**Tester votre profil** . . . . . p. 2
- En vous confrontant à la difficulté de repérer les situations qui relèvent de la discrimination  
**Tester vos connaissances** . . . . . p. 9
- En vous confrontant à la difficulté de définir des pratiques professionnelles sur ces enjeux,  
**Interroger vos pratiques** . . . . . p. 15
- ces “tests” devraient vous permettre d’identifier ce qui vous freine ou vous pousse dans l’envie d’agir contre les discriminations.

## Testez votre profil

Chacune de ces phrases a été prononcée par un manager.  
Quelles sont celles que vous auriez pu prononcer vous-même ou avec lesquelles vous vous sentez plutôt d’accord ?  
Cochez-les

1. Je ne fais aucune différence entre les usagers. C’est essentiel à mes yeux.
2. Sur les discriminations, est-ce que ce n’est pas, avant tout, à l’entreprise de se mobiliser ?
3. Mon métier, ce n’est pas lutter contre les discriminations même si j’adhère à cette cause.
4. On ne peut pas avancer seul sur ces questions. Il faudrait que le collectif se mobilise pour construire des outils.

5. Face à une personne qui rapporte une situation de discrimination, j'aimerais avoir plus d'informations pour savoir où orienter.
6. La discrimination, on n'a aucun élément pour prouver que ça existe.
7. Lutter contre les discriminations, c'est d'abord une affaire de valeur personnelle. Seuls les gens engagés peuvent faire quelque chose dans ce domaine.
8. J'essaie d'être efficace pour la discrimination comme pour le reste. Je ne fais rien de plus mais rien de moins non plus.
9. Bien sûr, il peut arriver qu'un usager nous accuse de discriminer. Il nous faudrait être entraîné à répondre de manière adéquate.
10. Est-ce qu'un employeur n'est pas libre de choisir le collaborateur qu'il veut ?
11. Travailler sur les discriminations, c'est travailler sur l'égalité. On le fait au jour le jour, que faire de plus ?
12. On ne voit pas le jour dans notre travail. Je ne pense pas que les discriminations puissent être une priorité.
13. Il se peut que certains de mes collègues soient racistes. Ca les regarde.
14. J'aimerais avoir une idée exacte des discriminations dans mon territoire. Est-ce qu'il existe des études à ce sujet ?
15. La loi, oui, mais comme c'est dur d'apporter la preuve, les cas de jurisprudence, c'est peanuts, vous voulez faire peur aux coupables avec ça ?
16. Notre engagement, c'est d'offrir un service aux usagers en respectant l'égalité. On fait ce qu'on peut avec l'organisation qu'on a. Je ne vois pas bien quoi faire de plus.
17. La loi, oui, j'en connais les grandes lignes, ou je sais retrouver ce qu'elle dit, mais le problème, c'est plutôt comment faire, quelles étapes, quels partenaires, quels écrits... pour recourir à la loi.
18. Je ne vois pas bien comment on peut parler de discriminations raciales alors que les races n'existent pas.

19. Je dois m'inscrire en formation sur les discriminations mais, franchement, est-ce qu'on peut changer les choses en une journée ?
20. Il est difficile pour nous de réagir contre les employeurs dont la demande est discriminatoire, ... on a des hiérarchiques qui nous poussent à faire du chiffre!
21. Il y aurait des choses à faire sur cette question. Faudrait-il encore que mon directeur s'intéresse à la question.
22. Il serait temps d'aborder cette question en réunion d'équipe.
23. On ne peut rien contre le racisme et la discrimination. C'est la société qui fonctionne comme ça.
24. Moi, je ne parle pas des situations de discriminations que je rencontre avec mon manager. Si c'était le cas, j'aurais pas fini !
25. Face à des demandes discriminatoires, chacun réagit un peu comme il le sent. Il n'y a pas de recettes sur un sujet comme celui là !
26. Je ne vois pas pourquoi on m'évaluerait spécifiquement sur ma réponse aux discriminations. C'est mon boulot, point.
27. Dans tout collectif de travail il y a des discriminations entre collègues. On ne peut pas y faire grand chose.
28. Les situations de violence ou d'agressivité au guichet sont une réalité. Réfléchir aux moyens d'assurer un accueil non-discriminatoire permettrait d'éviter certaines tensions.
29. Je sais qu'il existe des cas de discriminations, il m'arrive de dire que je vais agir, mais en réalité je n'ai pas d'autres moyens ou d'autres idées que d'essayer de remonter le moral aux usagers.
30. On sait aujourd'hui que cela peut être un frein à l'emploi d'être maghrébin ou noir ; je pense qu'il faut travailler sur ce frein spécifiquement, ce qui implique sans doute des actions ou des accompagnements spécifiques.

31. Quand on voit le comportement de certains demandeurs d'emploi, on comprend les entreprises... que voulez vous qu'on y fasse ?
32. C'est sûr si j'avais du temps, je me formerais à cette question ou je l'aborderais en réunion. Mais bon, on a beaucoup de casseroles sur le feu.
33. Evidemment, on traite tous les usagers de la même manière ! Mais nous, on n'est pas tous traités pareil : c'est peut-être nous les premiers discriminés.
34. Ca n'est pas parce qu'on refuse quelqu'un en entretien d'embauche parce qu'il est étranger qu'on discrimine.
35. Dire qu'on travaille sur la discrimination, c'est à la mode. Franchement, dans deux ans, on sera passé à autre chose.



## Vos réponses

1	■	
2	●	
3	●	
4	▲	
5	▲	
6	◊	
7	●	
8	■	
9	▲	
10	◊	
11	■	
12	●	

13	■	
14	▲	
15	+	
16	■	
17	▲	
18	■	
19	+	
20	●	
21	+	
22	▲	
23	+	
24	●	

25	+	
26	■	
27	+	
28	▲	
29	+	
30	▲	
31	+	
32	●	
33	■	
34	◊	
35	●	

Nombre de	■	
Nombre de	●	
Nombre de	+	
Nombre de	▲	
Nombre de	◊	



## Votre profil

### Vous avez une majorité de ■

Vous défendez l'égalité de droit devant le service public avant la lutte contre les discriminations.

Vous faites en sorte que chaque usager bénéficie du même traitement, indépendamment de son sexe, de son origine... Ainsi, vous êtes convaincu de ne pas coproduire les discriminations. Jusqu'à présent, on ne vous a pas demandé ou vous n'avez pas été volontaire pour travailler cette question... qui s'ajoute à tant d'autres.

- ☛ *Respecter le principe d'égalité, c'est essentiel. Mais il faut distinguer égalité de fait et égalité des chances : le marché du travail, les recruteurs, les collectifs (de travail notamment) voient ce qui peut être identifié comme une différence (l'origine, le sexe, le handicap...), et cette différence peut modifier leurs comportements, leurs choix... et donc aboutir à des discriminations. Pour travailler sur l'égalité des chances, les partenaires du SPE doivent voir les "différences" et les travailler car elles peuvent constituer des freins à l'emploi.*

### Vous avez une majorité de ●

Vous estimez que la prévention et la lutte contre les discriminations ne font pas partie des missions du SPE.

Ca suffit les effets de mode ! Hier le harcèlement moral, aujourd'hui les discriminations. Ce n'est pas votre métier de traiter ces questions. C'est sans doute aux associations de se mobiliser. En tout cas, on vous en demande déjà beaucoup. Votre priorité : être efficace dans vos missions et tenir vos objectifs.

- ☛ *Le SPE et particulièrement les structures d'intermédiation de l'emploi mettent en relation l'offre et la demande d'emploi et travaillent sur les freins à l'emploi. Toutes les études montrent que l'origine, le sexe, l'âge... peuvent être des freins à l'emploi. La prévention et la lutte contre les discriminations sont donc un cœur de métier pour les partenaires du SPE. Elles sont une priorité, pour la cohésion sociale d'une part parce qu'elles doivent promouvoir l'égalité des chances, et pour les intérêts économiques du territoire d'autre part parce qu'elles encouragent la diversification des recrutements dans une période de choc démographique à venir.*

## Vous avez une majorité de +

Vous êtes sceptique sur la capacité du SPE à agir.

Vous êtes convaincu(e) que les discriminations existent mais vous êtes un peu sceptique sur la capacité de votre institution à se mobiliser quand c'est l'ensemble de la société qui devrait le faire. La question est trop vaste et vous ne croyez pas qu'elle pourra vraiment être prise en compte. Pourtant, vous aimeriez...

- ☛ *Les programmes, les actions locales et nationales se multiplient ces dernières années. Votre SPE peut donc aujourd'hui se référer à des "bonnes pratiques" existantes en direction des demandeurs d'emploi, mais aussi de tous les types d'acteurs qui sont impliqués dans la production consciente ou inconsciente des discriminations : actions de sensibilisation et/ ou de formation des intermédiaires de l'emploi, d'employeurs, d'opérateurs, de prestataires, de formateurs, d'élus... ; actions de mise en relation directe employeurs/ demandeurs d'emplois (parrainage, CV anonymes, bourses à l'emploi), actions de communication ; actions sur les expressions de la presse locale, accompagnement des pratiques de recrutement et de management de la diversité de certaines entreprises, construction de systèmes de veille territoriaux (fiches de liaison, réseau de personnes ressources), action sur la recherche de stage avec l'Education nationale...*

## Vous avez une majorité de ▲

Vous êtes convaincu de la nécessité de prévenir et de lutter contre les discriminations pour promouvoir l'égalité des chances et vous voulez agir.

Vous considérez que la prévention et la lutte contre les discriminations sont au cœur de votre métier. Certes, cela demande des compétences, de la formation mais vous êtes prêt(e) à avancer franchement. Quelques questions restent pour vous en suspens : comment aborder la question avec vos collègues ? Est-ce qu'il faut une implication des managers pour démarrer ?

- ☛ *Agir pour prévenir et lutter contre les discriminations, c'est possible, mais ce n'est pas toujours facile : transformer les représentations et les pratiques implique une action dans la durée, dont les résultats ne sont pas toujours visibles et gratifiants à court terme, ce qui peut contribuer à une certaine démotivation, d'autant plus forte sur les territoires où l'engagement institutionnel est peu visible. Les méthodes aujourd'hui développées prennent en compte ces éléments et nous vous invitons à les découvrir dans ce livret.*

## Vous avez un ou plusieurs dans vos réponses ?

Assurez vous que vous avez bien compris ce qu'est une discrimination.

- *Il est important de bien distinguer les notions pour mieux agir : identifier des actes et travailler sur des processus qui aboutissent à des discriminations, ce n'est pas la même chose ni les mêmes méthodes que de combattre une idée.*



# Tester vos connaissances



Ces situations sont-elles  
des situations de discriminations ?

**1.** Lors d'un dépôt d'offre à l'ANPE ou à l'AFPA, un chef d'atelier annonce que les "personnes d'origine asiatique sont plus calmes et travailleuses que les maghrébins".

Le chef d'atelier ne fait qu'annoncer. Il n'y a pas d'acte mentionné. Il ne s'agit donc pas d'une discrimination. Le chef d'atelier tient toutefois des propos racistes.

Réponse : non.

**2.** Un entrepreneur embauche comme plombier un italien plutôt qu'un algérien alors que les deux candidats ont les mêmes compétences et expériences. L'entrepreneur explique qu'il a fait ce choix parce que "souvent, ses clients sont réticents à confier leurs clefs à des maghrébins".

Cet entrepreneur prend une décision qui aboutit à écarter un algérien du recrutement en raison de sa nationalité, c'est donc une discrimination. Il attribue à sa clientèle le préjugé qui aboutit à définir un risque de comportement lié à la nationalité du recrute... et met en avant pour lui une raison économique (perte sa clientèle).

Réponse : Oui.

**3.** Une femme de 35 ans, mariée avec 3 enfants, postule pour un emploi de commercial. L'employeur l'interroge sur sa situation familiale, et lui demande si elle a des enfants. Finalement, un homme lui sera préféré pour le poste.

On ne peut pas conclure avec ces seuls éléments. Si la situation de famille n'a pas à être prise en compte lors d'un recrutement, pas de conclusion hâtive! Rien n'indique dans le cas présent que la même question n'ait pas été posée à l'homme ou encore que celui-ci n'était pas plus compétent et davantage qualifié pour le poste que la femme.

4. Le responsable d'une entreprise de transport de personnes favorise à l'embauche les jeunes d'origine maghrébine. A CV équivalent voire qualifications supérieures, les personnes qui ne sont pas de cette origine sont écartées des sélections. Il justifie cette pratique en affirmant "les autres, ils peuvent trouver du travail ailleurs".

Réponse : Oui.  
Ici, l'employeur réserve l'accès à certains emplois à des personnes membres de groupes qu'il estime défavorisés. Son objectif est de réduire les inégalités dans l'emploi : pour lui, il pratique l'action ("discrimination") positive. Toutefois, les actions positives doivent être portées par les pouvoirs publics. Puisque son acte n'est pas encadré et ne relève pas d'une réglementation, l'employeur a une pratique discriminatoire.

5. Un homme de 30 ans, au chômage depuis plus d'un an, souhaite entrer en formation pour devenir auxiliaire-puériculteur. Sa demande est refusée par l'organisme de formation. Le responsable lui explique que les équipes des crèches ou autres établissements susceptibles d'accueillir des auxiliaires-puériculteurs sont traditionnellement composées de femmes et que les hommes ne sont que peu fréquemment recrutés dans ce milieu.

Réponse : Oui.  
La candidature de cet homme a été écartée sur un critère de sexe (la discrimination en raison du sexe ne se fait pas toujours au détriment des femmes ! Si le responsable de formation justifie son acte par une anticipation des difficultés possibles de recrutement, il s'agit bien d'un acte discriminatoire.

6. Les statistiques du rapport annuel d'une entreprise démontrent qu'à poste égal, compétences, qualifications, ancienneté et temps de travail égaux, les femmes ont un salaire de 20% inférieur à celui des hommes.

Réponse : Oui.  
Les statistiques permettent d'avoir des données relatives ment précises sur l'ampleur et l'évolution des inégalités entre différents groupes, et mettent ainsi à jour différentes formes de discrimination indirecte. Dans le cas présent, elles rendent compte d'une discrimination en raison du sexe : le montant de la rémunération doit s'établir autour de critères objectifs et ne saurait se fonder sur des critères uniquement sexuels.

7. Un demandeur d'emploi refuse de se rendre à un entretien car "de toutes façons, ils ne prennent pas d'arabes".

▶ Dans cette situation, le traitement différencié en raison du motif discriminatoire est réalisé par la personne elle-même. Il ne s'agit pas de discrimination au sens de la loi, mais on peut parler d'"auto-discrimination" : la personne se prive de l'accès à certaines ressources (l'entretien) en raison de son origine. Elle s'"auto-discrimine" parce qu'elle anticipe la réaction négative de l'employeur, et d'un cas elle fait une généralité qui l'empêche d'avancer dans sa recherche d'emploi.

Réponse : Non.

8. Les concours de la fonction publique française sont accessibles uniquement aux personnes de nationalité française ou européenne.

▶ Une différence de traitement est faite sur un critère de nationalité, ce critère faisant partie de ceux listés dans la définition des discriminations : il s'agit bien d'une situation de discrimination. Toutefois, c'est la loi qui ferme ces concours aux étrangers : cette restriction est "égale". Le phénomène est observé pour le droit de vote, les emplois réservés notamment.

Réponse : Oui, mais égale.

9. Un entrepreneur dans le BTP refuse de recevoir pour des entretiens des personnes d'origine étrangère ou supposée telle. Il justifie ceci en expliquant qu'il emploie déjà "deux portugais et un algérien".

▶ Si l'employeur semble vouloir signifier qu'il a atteint un "quota" d'étrangers ou de personnes d'origine étrangère dans son entreprise, sa prise de position et ses actes aboutissent à écarter certaines personnes du recrutement en raison de leur nationalité, de leur origine, de leur patronyme... Il s'agit donc bien d'une discrimination.

Réponse : Oui.

10. Une jeune femme d'origine maghrébine se présente dans une entreprise qui recherche un logisticien; elle possède les qualifications requises pour ce poste. Le recruteur l'informe que l'offre est pourvue. Après vérification, l'ANPE lui confirme qu'elle ne l'est pas.

▶ Réponse : On ne peut pas conclure avec ces seuls éléments. Il est en effet probable que cette jeune femme a été victime d'une discrimination, voire d'une double discrimination (raciale et de sexe), mais rien ne le prouve : la personne qui avait été choisie a pu ne pas se présenter le jour de son embauche...

**11.** Lors d'un entretien de recrutement, on demande à un candidat pour quel parti il a voté aux dernières élections régionales. Cette personne refuse de répondre ; elle n'est finalement pas retenue pour le poste et l'employeur lui dit avoir préféré une personne qui a des compétences et une expérience équivalente, et qui a déclaré partager les convictions politiques de son recruteur.

Réponse : Oui.  
Ce cas s'apparente à de la discrimination en raison de l'option politique, motif qui n'a pas à être pris en compte dans un processus de recrutement.

**12.** Un restaurateur embauche un togolais plutôt qu'un tunisien car l'équipe dans laquelle il sera amené à travailler est composée en grande majorité de personnes originaires d'Afrique Noire.

Réponse : Oui.  
Il y a un acte qui aboutit à écarter un tunisien du recrutement en raison de sa nationalité, avec pour motif de vouloir conserver une homogénéité dans l'équipe. Il s'agit donc d'un cas de discrimination.

**13.** Un employé de banque, âgé de 58 ans, demande à la Direction des Ressources Humaines de son établissement s'il peut réaliser une formation complémentaire en comptabilité. Cette requête est refusée, comme d'ailleurs toutes ses demandes de formation déposées depuis 2 ans.

Réponse : On ne peut pas conclure avec ces seuls éléments. Comme tous les salariés, les personnes s'approchant de l'âge de la retraite peuvent bénéficier de la formation tout au long de la vie. Les refus répétés de l'employeur pourraient ici indiquer que cet employé de banque est victime de discrimination en raison de son âge. Ceci doit toutefois être analysé en fonction des critères et de la politique d'accès à la formation pratiquée dans l'entreprise à l'égard des salariés.

**14.** Un employeur dépose une offre, il cherche une secrétaire administrative. Il reçoit deux candidates : l'une est plus qualifiée et plus expérimentée que l'autre, mais elle est légèrement malentendante et porte une prothèse auditive. Elle ne sera pas retenue pour le poste et on lui mentionne que c'est à cause de son handicap.

Réponse : Oui  
Le handicap a écarté la candidate malentendante de la sélection alors que ce handicap ne l'a pas empêchée d'exercer pendant des années le métier d'assistante administrative (elle est "expérimentée"). Il s'agit donc d'une discrimination, à moins que l'employeur puisse prouver que son choix (ne pas recruter la personne porteuse d'un handicap) soit justifié par rapport à la nature de la tâche à accomplir et proportionné au but recherché.

*Toutes ces situations ne sont donc pas des situations de discrimination. Toutefois, la plupart d'entre elles révèlent soit un acte, soit une intention, soit un contexte qui peut aboutir à de la discrimination.*

*S'il n'y pas d'acte ou si vous ne pouvez pas prouver la discrimination, faites néanmoins savoir à vos collaborateurs et à votre hiérarchie que vous avez été confronté à une situation potentiellement discriminatoire.*

## Imaginez-vous de tels écarts ?

**1.** Le taux de chômage des étrangers hors UE (à 15 pays) est... fois supérieur à celui des français (depuis 1980)

- a. 2 fois
- b. 2,5 fois
- c. 3 fois

Réponse : c

**2.** Le taux de chômage des jeunes dont les deux parents sont nés au Maroc (seconde génération) est... fois supérieur à celui dont les deux parents sont nés en France (RPG 1999)

- a. 1,5 fois
- b. 2 fois
- c. 2,5 fois

Réponse : c

**3.** Le taux de chômage des jeunes dont un des parents est né en Algérie et l'autre né en France est... fois supérieur à celui des jeunes dont les deux parents sont nés en France (RPG 1999)

- a. 1,5 fois
- b. 2 fois
- c. 2,5 fois

Réponse : a

*Ces statistiques montrent de forts écarts ... dont l'explication ne peut bien entendu pas se réduire aux "discriminations". Néanmoins, si d'autres critères interviennent dans l'explication (qualifications, catégories socio professionnelles, ...), l'importance de ces écarts vous interrogera sans doute.*



## Interroger vos pratiques

Choisissez parmi les réponses (a, b, ou c), ce que vous feriez si vous étiez confronté à chacune de ces situations.

1. Une personne se présente au bureau d'accueil de la DDTEFP et explique avoir été victime de discrimination dans son entreprise.
  - a. Ce n'est pas de mon ressort, je lui dis de s'adresser à une association.
  - b. Je dois mieux identifier ce qui s'est passé avant d'orienter la personne. Je la questionne donc sur la situation afin de savoir s'il s'agit réellement de discrimination ou encore si elle a réuni des preuves.
  - c. Je lui dis de noter son témoignage, que je ferai suivre.

Réponse : b  
Vous devez, en tant que professionnel du SPÉ, savoir et faire savoir que la discrimination, c'est l'affaire du SPÉ. Même si vous n'avez pas à vous seul tous les moyens de lutter contre, vous devez à minima aider la personne à bien décrire sa situation et identifier avec elle si cette situation relève de la discrimination d'une part, et si des preuves ont été rassemblées d'autre part. L'échange est important pour ce travail de "révélation", ne vous contentez pas de faire noter un témoignage.

2. Un gérant de magasin de prêt à porter recrute au poste de vendeur. Il dit qu'il ne veut pas de maghrébin parce qu'il a eu de mauvaises expériences.
  - a. Je lui réponds "je ne veux pas entendre ça" et j'interromps la relation.
  - b. Je lui réponds que sa demande est illégale et, que ma structure ne la traitera pas, puis j'interromps la relation.
  - c. Je lui réponds que sa demande est illégale, qu'elle ne peut pas être traitée telle qu'elle, puis j'essaie de savoir ce qui le pousse à prendre en compte un critère d'origine dans son recrutement.

Réponse : c  
En tant que professionnel chargé de l'intermédiation de l'emploi, vous ne devez pas vous laisser emporter par une réaction épidermique individuelle (a). Pour prévenir et lutter contre la discrimination, vous devez essayer de comprendre pourquoi l'employeur fait cette demande : s'il est raciste, vous avez peu de chances de le convaincre ; mais si sa demande résulte d'expériences antérieures, de représentations liées au travail... vous avez des arguments à développer qui peuvent le conduire à faire évoluer sa demande. Qui plus est, vous ne devez pas rompre totalement le contact (a et b). Vous devez toujours expliquer l'interruption de l'entretien et proposer à votre interlocuteur de contacter votre hiérarchie.

**3.** Un employeur vous a demandé “une jeune femme, plutôt bonne présentation, vous voyez ce que je veux dire” pour un poste d'accueil. Après lui avoir fait dire qu'il souhaitait plutôt une jeune femme de type européen, vous lui avez rappelé la loi, l'engagement de votre institution, et avez réussi à faire évoluer sa demande. Après la fin de votre échange :

- a. Vous êtes content d'avoir fait évoluer la demande et d'avoir fait connaître le positionnement de votre institution, mais vous savez bien que c'est l'employeur qui décidera. Vous enregistrez l'offre.
- b. Vous enregistrez l'offre, et, dès que vous le pouvez, vous échangez sur ce cas avec votre responsable.
- c. Vous envoyez un mail à tous vos collègues pour signaler que cet employeur a fait une demande discriminatoire.



Réponse : b  
Ne vous contentez pas d'enregistrer l'offre. Il est important de faire savoir autour de vous que des demandes ou des situations potentiellement discriminatoires existent : cela permettra de mieux les faire connaître, de mieux identifier les freins sur le marché du travail, et de mieux réagir. Évitez néanmoins dans un premier temps (avant recherche d'informations plus fines) de nommer les “coupables” par écrit : vous n'avez aucune légitimité à accuser tant qu'il n'y a pas eu acte et preuve. Rien ne vous empêche d'écrire cependant sur la nature de la situation et d'échanger par oral avec vos collègues et en accord avec votre hiérarchie sur l'entreprise identifiée.

**4.** Une femme se présente pour une recherche d'emploi. Elle porte un piercing de taille importante.

- a. Je n'y prête pas attention, tout ce que je prends en compte, c'est la compétence.
- b. Sans lui en parler, j'essaie d'identifier parmi les employeurs que je connais, ceux qui la prendraient avec un piercing.
- c. J'échange avec elle sur son choix de porter ce piercing et sur les éventuelles conséquences sur sa recherche d'emploi.



Réponse : c  
Cette femme a la liberté de porter un piercing (liberté de se vêtir à sa guise). Lui refuser un emploi sur ce motif reviendrait à faire de la discrimination en raison de l'apparence physique (si l'apparence physique est entendue au sens large). Néanmoins, si 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. 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 y travailler. Si vous ne prenez en compte que la compétence, vous ne l'aurez pas tout à fait accompagnée. Si vous ne lui en parlez pas, vous vous protégez certes d'éventuelles réactions, mais vous ne l'accompagnez pas tout à fait non plus.

5. Un employeur emploie une formule du type “une personne robuste et dynamique, vous voyez ce que je veux dire”.
- Je lui réponds que je ne vois pas ce qu’il veut dire et que j’ai besoin qu’il me décrive plus précisément ce qu’il entend par “robuste et dynamique”.
  - Je fais comme si je n’avais pas entendu et je lui demande comme je le fais avec tous les employeurs de me préciser les compétences attendues.
  - Je lui réponds que je comprends qu’il veut un homme jeune... mais que la loi interdit de travailler avec ces critères.



Réponse : a  
 Vous ne devez pas faire comme si vous n’aviez pas entendu. Même si cela n’est pas toujours directement opératoire sur le recrutement que l’employeur va faire, vous ne devez pas laisser passer des propos ambigus (b) : préférez faire préciser l’attente, pour que l’employeur formule sa demande de discrimination, et/ou se rende compte qu’il ne peut pas agir et/ou exprimer des demandes discriminatoires en toute impunité. Préférez aussi, dans un premier temps au moins, lui faire dire plutôt que de dire vous-même (c), cela évite des malentendus.

6. Vous suivez une jeune fille d’origine marocaine 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 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.
- Il faut qu’elle persévère, elle va y arriver : elle est compétente et il y a des offres.
  - Vous essayez de savoir si elle a conscience que son origine peut être une difficulté pour elle dans sa recherche d’emploi, puis vous travaillez avec elle son positionnement et son argumentaire par rapport aux employeurs.
  - Au bout d’un moment, vous vous interrogez sur les raisons de ces silences des employeurs, mais vous n’oserez pas parler de discrimination avec la jeune fille. Son origine ne doit pas interférer dans votre accompagnement.



Réponse : b  
 Les discriminations sont un des freins à l’emploi, votre mission est donc de travailler sur ces enjeux (ce qui ne signifie pas aborder nécessairement de front la question), et votre institution vous légitime à le faire : vous n’entrez pas dans la sphère intime du demandeur d’emploi. Votre rôle de conseiller est d’avertir si nécessaire le demandeur d’emploi de la nature discriminatoire du marché du travail puis de l’accompagner à construire son positionnement et son parcours en connaissance de cause (certains territoires ont mis en place des modules spécifiques).

**7.** Vous identifiez une offre qui peut correspondre à un jeune homme noir de peau que vous accompagnez. Néanmoins, vous savez que l'employeur a déjà tenu en public des propos racistes.

- a. Vous ne faites pas la mise en relation pour éviter d'envoyer ce jeune homme au "casse pipe"
- b. Vous proposez au jeune homme l'offre, mais vous lui précisez le contexte et le préparez à répondre à un éventuel propos raciste ou attitude discriminatoire.
- c. Après avoir validé auprès d'un de vos collègues ou de votre responsable que ce jeune homme, pour des raisons à identifier, ne supporterait pas un propos raciste ou une attitude discriminatoire, vous décidez de ne pas faire la mise en relation.



Réponse b et c

L'attitude qui consiste à ne pas mettre en relation certains DE susceptibles d'être discriminés en raison de leur origine pour "éviter d'envoyer au casse pipe" est une attitude de "discriminatoire" de la part de l'intermédiaire de l'emploi. Vous devez l'éviter.

Néanmoins, il est possible et légitime d'envisager de ne pas proposer une mise en relation, à condition d'avoir analysé, et échangé, sans doute avec un responsable, sur les raisons – fragilité psychologique... – qui motivent cette "sélection". Ces raisons ne peuvent être l'origine, la race, l'ethnie, le patronyme ... (c)

Avant une mise en relation jugée "risquée", vous pouvez informer le demandeur d'emploi sur les agissements passés d'un employeur et l'aider à préparer les réponses qu'il aurait à faire (b).

**8.** Quand je rappelle la loi à un employeur qui me fait une demande discriminatoire, je préfère la formulation.

- a. Il y a une loi contre les discriminations.
- b. Personne ne travaille avec ces critères, la loi l'interdit.
- c. Je n'ai pas le droit de prendre en compte ces critères.



Réponse : b

Toutes ces formulations sont opératoires. Il apparaît néanmoins plus opératoire de rappeler que la loi s'impose à tous (employeur, agent, institution...) et non pas à vous seul (c : je). Vous devez qui plus est citer le mot "loi" plutôt que le fait de ne pas avoir le droit. Vous pouvez être plus "sec" (a) mais cela ne permet pas de rebondir sur l'accompagnement, les leviers possibles (la mention des "critères" le permet).

# SAVOIR DE QUOI ON PARLE

**[Discrimination]** signifie au sens propre “séparation, distinction, différenciation”. Toutefois, toutes les formes de distinction ou de différence ne constituent pas des discriminations. Elles le deviennent si elles sont illégitimes, injustifiées, illégales.

Une discrimination est une différence de traitement en raison d'un motif illégitime

(article L122-45 du code du travail)

## Les motifs de discrimination

- l'origine,
- le sexe,
- les moeurs,
- l'orientation sexuelle,
- l'âge,
- la situation de famille,
- l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race,
- les opinions politiques,
- les activités syndicales ou mutualistes,
- les convictions religieuses
- l'apparence physique,
- le patronyme,
- l'état de santé ou le handicap.

## Le champ des discriminations dans l'emploi

Aucun salarié ne peut faire l'objet d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte, notamment en matière de :

- rémunération,
- formation,
- reclassement,
- affectation,
- qualification,
- classification,
- promotion professionnelle,
- mutation,
- sanctions,
- licenciement,
- ou de renouvellement de contrat (CDD, intérim...).

Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement, de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise pour des motifs discriminatoires.

La discrimination fait référence à un **acte** ou un résultat. Le racisme est de l'ordre du **jugement de valeur** ou de l'idéologie.

On peut faire de la discrimination sans être raciste et être raciste sans commettre d'acte discriminatoire.

Une pratique discriminatoire est directe

quand pour un motif illégitime, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, dans une situation comparable.

Une discrimination est dite indirecte

lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre aurait pour résultat de créer une discrimination à l'égard de certaines personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires.

*Exemples : en mettant tout le monde sur un pied d'égalité, les transports en commun ont longtemps réduit les possibilités d'accès aux handicapés ; certaines femmes n'ont pas été embauchées dans des unités de production, parce qu'il n'y avait pas de vestiaires spécifiques (obligatoires).*

On parle d' "action positive" ou de "discrimination positive"

quand on favorise l'accès à certaines ressources sociales (éducation, emploi, avantages sociaux...) à des personnes membres de groupes habituellement victimes de discrimination.

L'action positive est discutée parce qu'elle crée volontairement une inégalité d'accès à certaines ressources. Elle est particulièrement discutée quand il s'agit de l'origine ... notamment parce qu'il n'est pas évident d'identifier un "groupe" de personnes qui ont été ou sont discriminées en raison de l'origine réelle ou supposée (patronyme, apparence physique, origine, sont autant de facteurs qui se croisent dans l'explication de la discrimination).

Toute action positive doit être portée par les pouvoirs publics. Un individu ou une structure ne peut pas décider de faire sa propre discrimination positive... il ferait de la discrimination.

■ Un traitement différencié peut être effectué en raison d'un motif discriminatoire s'il est justifié par la nature de la tâche à accomplir et proportionné au but recherché (article L. 120-2 du code du travail).

*Exemple : Un salarié venu travailler vêtu d'un bermuda, s'est vu ordonner de porter un pantalon et après refus, a été licencié. La Cour de cassation a donné dans ce cas raison à l'employeur en invoquant "les règles de décence et de bienséance" : l'employeur peut imposer une contrainte vestimentaire à condition que celle-ci soit justifiée par "la nature des tâches à accomplir et proportionnée au but recherché".*

■ Certaines discriminations sont dites "légales" car la loi permet, dans certains cas, de faire des distinctions en raison de la nationalité, du sexe, de l'âge...

*Exemple : certains emplois privés et publics restent fermés aux étrangers.*



## La discrimination est un délit

Discriminer est un délit en raison de la loi n° 2001-1066 du 16 novembre 2001.

L'inspection du travail

- apprécie l'opportunité d'un contrôle.
- peut faire une lettre d'observation à l'entreprise (pour lui rappeler ses obligations).
- peut dresser un procès-verbal et le transmettre au procureur.

La HALDE

- peut demander des informations à l'entreprise.
- peut engager une médiation.
- peut saisir le Procureur de la République.

La police ou la gendarmerie

- peuvent établir un procès verbal.

### Le recours

Le **recours** en matière de discrimination peut-être réalisé devant :

La juridiction civile (le conseil des prud'hommes)

si l'objectif est pour la victime d'obtenir réparation du préjudice.

La juridiction pénale (le tribunal correctionnel)

si l'objectif est d'obtenir la condamnation de l'auteur de l'infraction. Dans ce cas, il peut être préférable pour la victime de se constituer partie civile, car cela oblige le parquet à instruire l'affaire.

### La victime peut être représentée

Les organisations syndicales représentatives

peuvent exercer en justice toutes actions contre les discriminations en faveur de la victime (sans mandat de celle-ci, mais après information écrite et absence d'opposition).

Les associations de lutte contre les discriminations constituées depuis 5 ans au moins

peuvent exercer en justice toutes actions contre les discriminations en faveur de la victime (avec accord écrit de celle-ci).

Les délégués du personnel

- saisis d'une plainte pour atteinte aux droits des personnes et aux libertés individuelles dans l'entreprise, avisent directement l'employeur qui, après enquête, doit prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation étant à l'origine de la plainte.
- peuvent, en cas de carence de l'employeur ou de divergence de point de vue avec ce dernier quant aux solutions à adopter, saisir le conseil des prud'hommes qui statue en référé (à condition que la victime, avisée par écrit, ne s'y oppose pas).

## La charge de preuve

### Devant la juridiction pénale

● La charge de la preuve appartient à la victime en raison de la présomption d'innocence (article préliminaire du code de procédure pénale). Néanmoins, devant le juge pénal, la preuve peut être établie par tout moyen (liberté de la preuve. Article 427 du Code de procédure pénale).

### Devant la juridiction civile

● La charge de la preuve est aménagée :

- La victime doit apporter “des éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte”.
- Dès lors que ces éléments sont suffisants, il appartient à la partie défenderesse (en général, l'employeur) de “prouver que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination”.
- Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles.

## Les peines encourues

### Par les personnes physiques

- 3 ans de prison et 45 000 euros d'amende (articles 225-2 et 225-4 du code pénal).
- 5 ans et 75 000 euros d'amende lorsque le refus d'accès ou de fourniture d'un bien ou d'un service a été commis dans un lieu accueillant du public.
- peines complémentaires éventuelles (interdiction du droit d'éligibilité pour 5 ans, affichage et diffusion de la décision...).

### Par les personnes morales (à l'exception de l'Etat)

- 225 000 euros d'amende.
- 375 000 euros en cas de refus discriminatoire de fournir un bien ou un service dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès.
- peines complémentaires éventuelles (placement sous surveillance judiciaire, interdiction d'exercice de l'activité professionnelle...).



## Des dispositifs et acteurs ressources en matière de lutte contre les discriminations



### La HALDE

Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité des chances

Autorité indépendante créée par la loi du 30 décembre 2004 et disposant de délégations régionales, la HALDE a compétence sur toutes les discriminations, directes et indirectes. Ses attributions s'articulent autour des réclamations, des enquêtes, des relations avec la Justice et les instances disciplinaires, des propositions de réformes et de la promotion de l'égalité.

### La COPEC

Commission départementale pour la Promotion de l'Égalité des Chances et de la Citoyenneté

Sous l'autorité du Préfet de département, elle est composée d'élus locaux, d'acteurs administratifs, judiciaires, associatifs ainsi que les organisations représentatives des salariés et des employeurs. Elle a pour principales missions de définir des actions de prévention et de sensibilisation contre les discriminations liées à l'origine, la nationalité, la religion, le sexe, le handicap ou l'orientation sexuelle, en partenariat avec les acteurs institutionnels publics et privés.

### Le FASILD

Fonds d'Action et de Soutien pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations

Établissement public administratif représenté en régions (DR FASILD), le FASILD est chargé de favoriser l'intégration des personnes immigrées ou issues de l'immigration et de lutter contre les discriminations dont elles peuvent être victimes. Il a notamment pour attribution d'accompagner et de participer au financement d'actions conduites en direction de ces populations par des organismes publics ou privés.

# ACCUEILLIR ET ORIENTER

Quelle que soit l'institution, l'accueil et l'orientation d'une personne relatant une situation de discrimination est essentielle. C'est souvent là que se joue la possibilité pour la personne de faire valoir ses droits. Chacun a construit une représentation – et parfois une croyance – quant à la possibilité ou à la difficulté de mobiliser la loi. Il faut néanmoins rester objectif et neutre dans cette phase d'accueil et d'orientation, c'est-à-dire laisser la personne prendre la responsabilité de ses actes tout en lui proposant, en cas de besoin, aide et accompagnement.

## 1 Accueil

**Objectifs :** Créer un climat de confiance.

**Points à aborder :** Se présenter / Présenter l'institution / Expliquer le cadre de l'entretien.

## 2 Entrer dans le récit de la situation.

**Objectifs :** Permettre à la personne de s'exprimer librement et de décharger les "affects" liés à la situation vécue.

**Points à aborder :** A ce stade, il est nécessaire de faire raconter la situation de discrimination sans entrer dans un travail d'interrogation trop fin qui peut inhiber la personne. On peut noter les questions et y revenir au terme du récit.

**Questions possibles :** Pouvez-vous me faire le récit de la situation que vous avez vécue ? Pouvez-vous me décrire les faits chronologiquement ? Comment cette situation a-t-elle commencé ? Pouvez-vous me raconter votre situation ? Je prendrai des notes, si vous en êtes d'accord, et je vous poserai quelques questions à l'issue de votre récit.

## 3 Engager la phase d'orientation

**Objectifs :** Permettre à la personne de s'exprimer librement et de décharger les "affects" liés à la situation vécue.

**Points à aborder :** Après le récit, il est nécessaire de chercher à recueillir les informations manquantes afin de choisir la meilleure orientation. On peut alors interroger en laissant le temps de répondre.

Plusieurs points sont à repérer : la situation vécue porte-t-elle sur l'emploi (rémunération, accès à la formation au sein de l'entreprise, licenciement...) ou sur l'accès à l'emploi ?

**Questions possibles :** Qu'attendez-vous de mes conseils ?

Etes-vous prêt à agir en justice ? Connaissez-vous des témoins ?

A votre connaissance, êtes-vous la seule personne dans cette situation au sein de cette entreprise ?

Disposez-vous de preuves écrites ? De documents ?

Avez-vous dans le passé vécu ce type de situation ?

Etes-vous suivi par un conseiller professionnel ou un travailleur social ?

## 4

### Orienter

**Objectifs :** Définir une stratégie avec la personne

● **Si la situation vous paraît relever du délit de discrimination**

- Si elle se situe en situation d'emploi, deux orientations paraissent pertinentes :
  - Inspection du travail
  - Syndicats

**Questions possibles :** Votre situation me paraît relever du délit de discrimination (ou mérite un approfondissement). Vous disposez de plusieurs possibilités : saisir l'inspection du travail compétente sur le lieu géographique de l'entreprise. Pour cela, il est possible de faire un courrier à l'inspection du travail ou de vous rendre à la permanence de la section d'inspection. Je vous conseille d'y aller avec le plus d'éléments possibles.

Vous pouvez également saisir un syndicat et envisager de saisir le conseil des Prud'hommes.

Enfin, si vous souhaitez agir au pénal, vous pouvez écrire au doyen des juges d'instruction et demander l'ouverture d'une information judiciaire. Dans ce dernier cas, je vous conseille de prendre des avis complémentaires auprès de syndicats ou d'associations compétentes.

- Si elle se situe dans l'accès à l'emploi, plusieurs orientations paraissent pertinentes :
  - Inspection du travail
  - Associations de lutte contre les discriminations.
  - HALDE

**Questions possibles :** Votre situation me paraît relever du délit de discrimination. Vous disposez de plusieurs possibilités (reprendre infra).

Le cas échéant, je vous conseille également de relater cette situation aux professionnels qui vous suivent (ANPE, Mission Locale...).

● **Si la situation ne paraît pas relever du délit de discrimination**

**Questions possibles :** Votre situation ne me paraît pas relever du délit de discrimination. Néanmoins, je vous conseille de prendre un second avis auprès d'une association de lutte contre les discriminations ou d'un syndicat.

## 5

### Conclure

**Objectifs :** S'assurer que la personne a compris l'orientation.

**Points à aborder :** Récapituler les principales préconisations. Rappeler sa disponibilité

**Questions possibles :** Si vous avez besoin de nouvelles informations, n'hésitez pas à revenir. Je suis intéressé par l'issue de votre situation.

# RÉAGIR EN SITUATION AVEC L'EMPLOYEUR

## Situations de référence

Vous devez réagir avec un employeur qui :

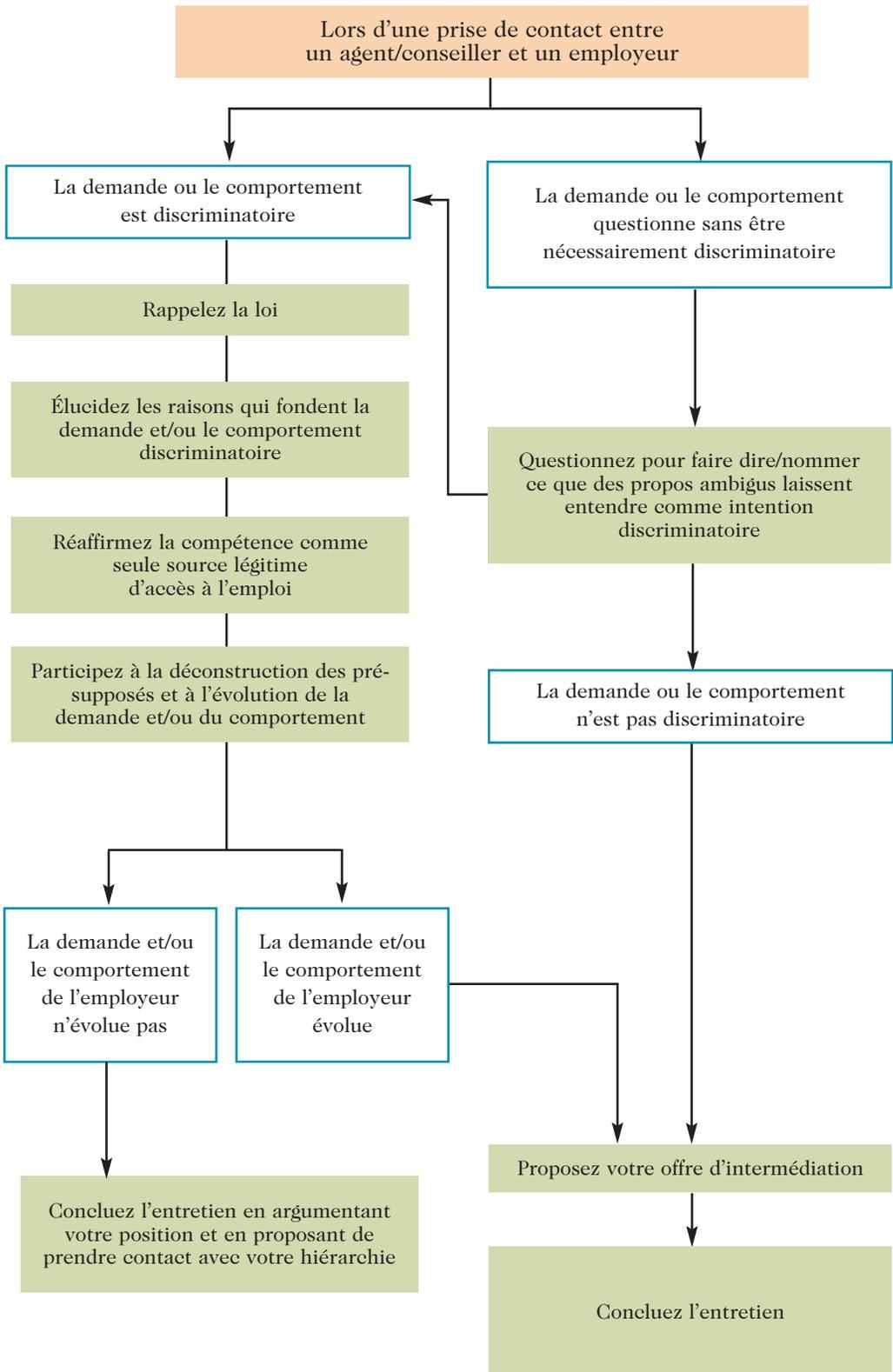
### ■ a un comportement ou une demande discriminatoire

- véhicule des valeurs racistes catégoriques (exemple : “pas d’arabe !”) ou racistes différentialistes (“les turques parce qu’elles sont “rapides et endurantes”).
- justifie la discrimination par l’équilibre des collectifs de travail “l’équipe de jour est composée de quatre maghrébins, vous comprendrez que j’aimerais rétablir un équilibre !”.
- justifie la discrimination par l’anticipation de la réaction négative des autres : clients, mais aussi encadrants, collègues (“je ne peux pas prendre le risque de prendre une personne d’origine étrangère, je reprends l’entreprise et je ne souhaite pas éloigner les clients”).
- justifie la discrimination par une expérience négative passée.
- a un comportement discriminatoire à l’égard des agents/conseillers.

### ■ a un comportement ou une demande qui questionne... sans être nécessairement discriminatoire

- refus fréquents de la part d’un même employeur de recevoir ou d’embaucher des personnes d’origine étrangère, réelle ou supposée.
- 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.
- recours fréquent, de la part d’un même employeur, à un recrutement favorisant la préférence communautaire à certains types de postes.
- 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...
- incitation d’un demandeur d’emploi à centrer ses candidatures sur des postes moins qualifiés (comparativement à son niveau de diplôme ou de qualification).
- formule du type “vous voyez ce que je veux dire”.

# Votre schéma d'entretien



### Faites dire et/ou nommez ce que des propos/comportements ambigus laissent entendre comme intention discriminatoire

Ne laissez pas passer des propos ambigus ou insidieux ou des exigences sans lien réel avec le poste proposé.

Refusez la connivence : une participation plus ou moins ambiguë aux partis pris discriminatoires de l'offre d'emploi met à mal le positionnement professionnel des institutions intermédiaires de l'emploi du SPE.

Faites barrière à la banalisation des clichés discriminatoires véhiculés par la société.

Proposez des reformulations qui confortent ou invalident le diagnostic premier selon lequel il y aurait une intention de discriminer.

### Rappelez la loi et l'engagement de votre institution

Faites savoir que toute demande ou toute pratique discriminatoire est illégale. Le cas échéant, rappelez l'existence de l'article L122-45 du code du travail et son contenu (motifs de discrimination, moments, sanction, ...), et plus largement précisez la notion de discrimination.

Expliquez que la discrimination est aussi illégitime et crée des déséquilibres sur le marché du travail.

Evitez d'être pris à partie en tant qu'individu et si vous l'êtes, recentrez toujours sur votre rôle de professionnel légitimé par votre institution à rappeler la loi et à travailler ces questions. Faites savoir en conséquence que vous adoptez une attitude professionnelle équivalente à celle qu'adoptera tout autre collègue, votre responsable ou tout intermédiaire de l'emploi dans une autre structure sur le territoire.

### Elucidez les raisons qui fondent la demande discriminatoire

Questionnez l'interlocuteur pour élucider les raisons qui fondent la demande ou la pratique discriminatoire.

Mettez en lumière et présentez à l'interlocuteur l'analyse des présupposés qui peuvent expliquer la majorité des demandes et pratiques discriminatoires : généralisation d'une expérience négative, demandes véhiculées par des tiers (clients, salariés, responsables, ...).

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

Identifiez ou construisez avec l'interlocuteur les **critères objectifs requis** pour l'accès au poste et cernez les écarts avec la demande formulée. Les filtres non légitimes à l'embauche peuvent se multiplier du fait d'une incapacité à construire les critères objectifs de recrutement.

Identifiez les **pratiques de recrutement** de l'entreprise qui peuvent laisser un espace à des critères non objectifs pour l'accès à l'emploi.

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

Mobilisez des **éléments de connaissance objectifs** et des exemples et illustrations sur le marché de travail : recrutements réussis sur un territoire, valeur ajoutée de la diversité pour l'image de l'entreprise sur un territoire...

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

- l'employeur se prive de compétences disponibles sur le marché du travail ;
- écarter du recrutement une partie importante des consommateurs potentiels peut nuire à l'image et donc aux résultats économiques de l'entreprise.

Mobilisez des **arguments** de "mise en situation inverse" ("Avez vous d'autres personnes d'origine étrangère dans votre entreprise ? Vous ont-elles posé ce type de problème ?" ; "Vous avez déjà mangé dans un mauvais restaurant ? Tous les restaurants ne sont pas mauvais pour autant !"...)

Mobilisez des **exemples** ayant un impact sur le système de représentation pour démontrer des argumentaires liés à la généralisation d'une situation.

**Proposez votre offre d'intermédiation** : à chaque fois que possible, il faut permettre la rencontre entre le candidat et l'entreprise car les représentations négatives se fondent sur des méconnaissances mutuelles. Proposez par exemple : l'EMTPE (évaluation en milieu de travail préalable à l'embauche), la période d'alternance, le parrainage, ...

Tout au long de l'entretien,

■ *Développez une attitude d'écoute compréhensive et gardez votre sans-froid afin d'éviter la rupture et de braquer l'interlocuteur.*

■ *Adaptez votre mode de réponse à l'interlocuteur et rebondissez sur l'argumentation par une proposition concrète afin de chercher des leviers d'actions.*

*Le maintien de la relation employeur doit être recherché au maximum mais si votre interlocuteur ne modifie pas sa demande ou son comportement, mettez fin à l'entretien et proposez lui un contact avec votre hiérarchie.*

# REAGIR EN SITUATION AVEC UN DEMANDEUR D'EMPLOI

## Situations de référence

Vous devez réagir avec un demandeur d'emploi qui :

- affiche consciemment un signe distinctif marquant une appartenance communautaire
- 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").
- est probablement victime de discrimination, sans que celui-ci en parle ou en ait conscience.

## Quelques conseils

**Travaillez les enjeux de discrimination dans la relation aux demandeurs d'emploi et clarifiez si nécessaire ce positionnement avec les demandeurs d'emploi**

Votre métier, c'est de travailler sur les freins à l'accès à l'emploi. **Les discriminations sont un des freins à l'emploi, votre mission est donc de travailler sur ces enjeux** (ce qui ne signifie pas aborder nécessairement de front la question), et votre institution vous légitime à le faire :

- vous n'entrez pas dans la sphère intime du demandeur d'emploi.
- votre travail sur les enjeux de discrimination est indépendant de vos positions personnelles sur les débats de société (par exemple le foulard).

Vous devez donc éviter d'être pris à partie en tant qu'individu, et si vous l'êtes, recentrez toujours sur votre rôle de professionnel.

**Fondez le travail d'accompagnement sur "un principe de réalité" : la discrimination existe, elle constitue un des freins potentiels à l'emploi.**

Votre rôle de conseiller est **d'avertir** si nécessaire le demandeur d'emploi de la nature discriminatoire du marché du travail puis de l'accompagner à construire son positionnement et son parcours en connaissance de cause.

Explicitez ce qu'est la discrimination et, si cela vous paraît nécessaire, rappelez également les droits des employeurs (le principe de non discrimination peut connaître des restrictions quand la distinction réalisée en raison d'un motif de discrimination est justifiée par la nature de la tâche à accomplir et proportionnée au but recherché).

---

## Travaillez sur le positionnement mais aussi sur les croyances et les préjugés du demandeur d'emploi sur les employeurs, l'emploi, les postes, les secteurs professionnels...

Les demandeurs d'emploi – victimes de comportements discriminatoires et/ou évoluant dans un environnement discriminatoire – peuvent avoir développé des attitudes, des préjugés ou un positionnement qui ne leur permet pas de prévenir la discrimination et/ ou susceptible de renforcer la discrimination à leur égard.

Ce positionnement, ces préjugés, doivent être mis en lumière pour rendre efficace le travail d'accompagnement. Pour cela, vous devez vous efforcer :

- d'écouter, de comprendre, d'analyser le rapport à la discrimination du demandeur d'emploi : est-il dans une situation de discrimination réelle, objectivée ? Est-il dans une stratégie d'auto- discrimination consciente ? Est-il dans une stratégie d'auto- discrimination inconsciente ? Est-il dans une stratégie de victimisation ?
- d'identifier son rapport au travail d'une part (a-t-il des réticences, des peurs, des préjugés à l'égard du poste, du secteur d'activité, du travail en général ?), à la "différence" d'autre part (en quoi se sent-il différent ? En quoi les autres lui renvoient qu'il est différent ? En quoi les autres lui renvoient qu'il les voit différents ?)
- de construire le positionnement du demandeur d'emploi à l'égard des autres et plus spécifiquement des employeurs. Vous devez l'aider à structurer un discours sur ce qui peut apparaître à un employeur comme étant une "différence", cela lui permettra de garder son calme et de rassurer l'employeur.

Mobilisez pour le demandeur d'emploi les modules "image de soi", "diversité" s'ils existent et vous paraissent pertinents.

---

## Questionnez régulièrement vos propres pratiques

Vous êtes en contact avec des employeurs, avec des demandeurs d'emploi et/ ou des stagiaires, vous faites des mises en relation, certains d'entre vous "codifient" les recherches d'emploi (donc prennent la décision de l'identification du secteur d'activité recherché)... Vos actes professionnels quotidiens impliquent des décisions relatives aux profils des personnes et aux offres existantes. Or, ces profils et ces postes ne sont pas toujours totalement objectifs. Une part de subjectivité existe dans votre métier, que vous devez questionner régulièrement pour prévenir des actes discriminatoires inconscients.

### Ne prenez pas de décision sur un critère d'origine, de sexe...

Veillez notamment à écarter vos préjugés au moment de la “codification” des recherches d'emploi.

### Justifiez les mises en relation non réalisées

L'attitude qui consiste à ne pas mettre en relation certains DE susceptibles d'être discriminés en raison de leur origine pour “éviter d'envoyer au casse pipe” est une attitude “discriminatoire” de la part d'un partenaire du SPE. Vous devez l'éviter.

Néanmoins, il est possible et légitime d'envisager de ne pas proposer une mise en relation, à condition d'avoir analysé, objectivé, et échangé, sans doute avec un responsable, sur les raisons – fragilité psychologique...- qui motivent cette “sélection”. Ces raisons ne peuvent pas être l'origine, la race, l'ethnie, le patronyme ...

Avant une mise en relation jugée “risquée”, vous pouvez informer le demandeur d'emploi sur les agissements passés d'un employeur et l'aider à préparer les réponses qu'il aurait à faire.

# INFORMER ET AGIR

## Situations de référence

- Un employeur ou un demandeur d'emploi vous a fait une demande discriminatoire
- Vous avez été témoin d'une situation potentiellement discriminatoire
- Un demandeur d'emploi a témoigné d'une situation discriminatoire

## Votre schéma d'intervention

1

Après votre relation de face à face avec votre interlocuteur,  
**Faites circuler cette information dans votre structure**

Echangez sur la situation avec **vos collègues** présents au moment présent

- *Sortir de l'affectif*
- *Se décharger*

Echangez avec une **personne ressource** dans votre structure si elle existe

- *Echanger sur l'analyse du cas*
- *Recueillir de l'information sur d'autres cas similaires ou proches*
- *Pré-construire (avant rencontre avec la hiérarchie) une stratégie de prévention et d'action/ réaction*

Remplissez (rapidement) une première version de la **fiche de liaison**

- *Mettre par écrit pour éviter les déformations successives de l'information*

Organisez un **suivi** des demandeurs d'emploi envoyés sur une offre initialement formulée avec des critères discriminatoires

- *S'informer pour éventuellement construire l'action ensuite : quel impact de l'évolution de la demande au conseiller sur le recrutement concret ?*

Informez votre **hiérarchie**  
Construisez avec elle les modalités de l'action de prévention ou de lutte contre la discrimination  
Finalisez avec elle la fiche de liaison

- *Echanger sur l'analyse du cas*
- *Éviter d'être seul à porter le cas*
- *Vérifier l'engagement de la structure*
- *Recueillir de l'information sur d'autres cas similaires ou proches*
- *Construire une stratégie de prévention et d'action/ réaction*

Organisez avec votre hiérarchie (et la personne ressource si elle existe) l'information de vos collègues lors d'une **réunion d'équipe** (sur ce cas ou après que plusieurs cas ont été recensés)

- *Diffuser l'information*
- *Recueillir de l'information sur les cas similaires dans le secteur d'activité, sur le territoire, avec cet employeur, ce demandeur d'emploi.*
- *Echanger sur les pratiques et favoriser l'harmonisation progressive des pratiques.*
- *Permettre un suivi (la demande formulée a-t-elle été suivie de faits ?).*

2

Après avoir fait circuler cette information dans votre structure,  
**Accompagnez votre hiérarchie dans la mise en œuvre de sa stratégie d'action**  
Selon les structures, cette stratégie sera animée par l'agent, la personne ressource ou la hiérarchie elle-même.

### Ne gardez pas l'information sur une demande ou une situation discriminatoire pour vous : échangez avec vos collègues et votre hiérarchie

Il est important de faire savoir autour de vous que des demandes ou des situations potentiellement discriminatoires existent : cela permettra de mieux les faire connaître, de mieux identifier les freins sur le marché du travail. Vous devez informer vos collègues et votre hiérarchie de ce dysfonctionnement sur le marché du travail.

L'échange avec vos collègues et votre hiérarchie dans votre propre structure peut qui plus est vous permettre de ne pas gérer seul cette situation, de la gérer en tant que professionnel et non en tant qu'individu (sortir de l'affectif). Il vous conduira à échanger sur les pratiques pertinentes, à recueillir de l'information sur des cas proches ou similaires, à construire une stratégie d'action, à vérifier l'engagement de la structure.

L'échange (sous couvert du responsable de la structure) avec les partenaires de l'accompagnement social et professionnel du territoire, voire avec des interlocuteurs connus du secteur professionnel et / ou les élus peut enfin vous permettre de compléter le recueil d'information, d'alerter, d'être soutenu ou de trouver des partenaires pour une action de médiation, voire, dans un dernier temps, de recours contentieux en direction d'un employeur.

### Engagez avec l'accord de votre hiérarchie un suivi des situations qui peuvent générer des processus de discrimination

Par ailleurs, afin d'améliorer la visibilité sur les phénomènes discriminatoires et de mieux les prévenir, il serait pertinent d'organiser dans votre structure un suivi systématique :

- des demandeurs d'emploi envoyés sur une offre d'emploi initialement formulée avec des critères discriminatoires.
- des recrutements d'entreprises qui déposent plusieurs fois une offre pour le même poste.
- des demandeurs d'emploi qui échouent systématiquement lors des mises en relation alors qu'ils semblent correspondre au profil demandé.

### Agissez toujours en accord avec votre hiérarchie

Au delà des échanges informels avec vos collègues et/ou la personne ressource de votre structure si elle existe, la hiérarchie doit être informée et donner son accord pour toute action engagée dans le champ de la prévention et de la lutte contre les discriminations.

# VOS OUTILS ET FICHES PRATIQUES

## Un exemple de déroulement d'entretien avec un demandeur d'emploi

(Vous trouverez d'autres exemples dans la bibliothèque de cas)

| 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.

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

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

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

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.

☞ 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.

## Un exemple de déroulement d'entretien avec un employeur

*(Vous trouverez d'autres exemples dans la bibliothèque de cas)*

| 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 ?)
- 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

Évitez le “je” (agent) 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?

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

☞ 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 nous ne pouvons pas écarter les personnes d’origine maghrébine d’un recrutement : c’est une discrimination, un délit sanctionné par la loi.

☞ 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.

☞ Écarter 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.



### Pourquoi une fiche de liaison ?

La fiche de liaison est un outil visant à favoriser la circulation de l'information sur les demandes discriminatoires et les situations de discriminations réelles ou potentielles dont les professionnels du SPE sont témoins. Elle doit permettre de mieux :

- mesurer l'ampleur des phénomènes de discriminations dans une structure ou sur un territoire
- concevoir des actions de prévention et de lutte contre les discriminations.

**Attention** : la fiche de liaison n'est pas un outil suffisant pour mobiliser la loi. En cas de discrimination avérée, contactez directement les autorités compétentes.

La fiche de liaison n'identifie pas le nom de la structure mise en cause, ni celle de la victime ou encore du conseiller. En effet, l'objectif de la fiche étant de faire connaître des demandes (et donc pas des actes condamnables) et des situations de discriminations potentielles, avant même que les preuves aient été réunies, il est préférable de ne pas identifier à ce stade les parties prenantes pour ne pas risquer l'accusation de délation. Néanmoins, les agents / conseillers qui remplissent une fiche de liaison la finalisent avec leur hiérarchie, qui connaît donc comme l'agent l'identité des parties prenantes. Cela permet, dans les cas où cela sera jugé dans un deuxième temps nécessaire, de fournir cette information au moment d'un éventuel dépôt de plainte.

## Comment utiliser la fiche de liaison ?

Après avoir été témoin d'une situation de discrimination réelle ou potentielle, ou après qu'un de leurs interlocuteurs leur a fait une demande discriminatoire, **les conseillers reportent leur témoignage sur la fiche de liaison.**

**Ils rencontrent le manager et finalisent avec lui la fiche de liaison.**

**Le manager diffuse la fiche de liaison** (par mail ou en direct) **aux membres du SPEL local ou départemental.**

Un membre du **SPEL** est désigné pour construire une **analyse transversale sur les principales situations** de discriminations recensées sur le territoire.

Le **SPEL** met à l'ordre du jour régulièrement un **point de suivi sur cette fiche de liaison** (le point d'ordre du jour est préparé par le réseau de personnes ressources s'il existe) en deux moments :

- **Moment 1 : échange sur les situations récurrentes** de discriminations (par secteur d'activité, par type de discrimination, par type de victime, par territoire...) et construction progressive d'un état des lieux local (à comparer aux études nationales existantes).
- **Moment 2 : échange sur les situations individuelles** qui mériteraient une action de prévention ciblée et/ou l'analyse de la pertinence d'un dépôt de plainte

Ainsi, à partir de l'information fournie et capitalisée grâce aux fiches de liaisons, **les membres du SPE** peuvent concevoir des **actions préventives et des actions curatives sur le territoire.**

Régulièrement, les managers des structures du SPE organisent une **diffusion de l'information dans leur équipe** sur l'état des lieux local des discriminations issu des fiches et les actions de prévention et de lutte mises en place.

# Fiche de liaison Discrimination

## Identification de la victime

Quartier .....

Code p.

Ville .....

Date :

Cachet de la structure

## Emetteur

ANPE .....

AFPA .....

DDTEFP .....

Mission locale / PAIO ..

FASILD .....

SDFE .....

## Contexte

Au dépôt de l'offre ....

A l'embauche .....

Dans l'emploi .....

Entrée en formation ...

Pendant la formation ..

## La victime est

Un homme .....

Une femme .....

Age >26 ans .....

Age 26 à 50 ans .....

Age >50 ans .....

## Identification de la discrimination rapportée

Plusieurs cases peuvent être cochées

Origine (domicile) .....

Age .....

Sexe .....

Etat de santé .....

Handicap .....

Mœurs (habitudes, pratiques, morales) .....

Patronyme .....

Orientation sexuelle.....

Situation de famille .....

Appartenance vraie ou supposée  
à une ethnie, un pays, une race .....

Opinions politiques .....

Activités syndicales ou mutualistes .....

Convictions religieuses .....

Apparence physique.....

Autre (préciser) .....

## Intitulé du poste ou de la formation concerné(e)

Code ROME métier  FORMACODE

Nature de contrat .....

## Identification de la structure mise en cause

Activité .....

NAF

Effectif 0  11 à 20

0 à 5  +20

6 à 10

Qualité de l'interlocuteur :

Chef d'entreprise

Responsable RH

Chef d'atelier

Responsable formation

Ville .....

## Exposé des faits (où - quand - comment)

Explication du choix du ou des critères

Avez-vous suivi une formation sur le sujet des discriminations Oui  Non

# 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.

Le livret "Accueillir, Orienter, Conseiller, Accompagner" s'adresse aux professionnels du SPE qui font du "face à face" avec les entreprises ou les demandeurs d'emploi. Des tests de profils, de connaissances, de pratiques permettent en amont d'apprivoiser le sujet... avant de prendre connaissance des propositions d'intervention dans les situations d'accueil et d'orientation, mais aussi de conseil et d'accompagnement des entreprises et des demandeurs d'emploi.

Dans la même collection :

- **Manager** ■ **Discriminations, Managers où en êtes-vous ?** ■
- **Bibliothèque de cas** ■ **Histoire de SPE** ■

