

Le Conseil National
de l'Insertion
par l'Activité Economique



Les structures d'insertion par
l'activité économique
s'engagent dans
la lutte contre
les discriminations

Kit de professionnalisation
Pour la prévention
des pratiques discriminatoires
dans l'IAE

l'acsé

l'agence nationale
pour la cohésion sociale
et l'égalité des chances



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI



Avise

Ingénierie et services
pour entreprendre autrement



Le Conseil National
de l'Insertion
par l'Activité Economique

Je suis heureux de vous présenter « l'outil de sensibilisation et de formation à la prévention des pratiques discriminatoires », né des échanges entre les professionnels de notre secteur sur quatre sites expérimentaux.
J'ai voulu faire de la lutte contre les discriminations un pilier de l'action du Conseil National de l'Insertion par Activité Economique (CNIAE).

Depuis 30 ans, l'insertion par l'activité économique (IAE) innove pour lever les freins qui s'opposent à l'insertion sociale et professionnelle des personnes les plus défavorisées.

Parmi ces freins, les obstacles dressés par ceux qui discriminent sont inacceptables : parce qu'ils touchent à l'Homme dans son identité, parce qu'ils se cumulent aux obstacles d'un système économique qui exclut autant qu'il intègre.

Combattons ces discriminations en faisant valoir la loi.
Combattons-les aussi par l'exemplarité de nos pratiques professionnelles.
Combattons-les par la force de nos valeurs et nos capacités d'innovation.

Puisse donc cet outil être utile à celles et ceux qui souhaitent agir concrètement pour lutter contre les discriminations que subissent les personnes que nous accompagnons.

Je remercie tous les partenaires de l'accord-cadre (la DGEFP, la DPM/DAIC, la DGAS, l'AVISE et le FSE) et en particulier l'ACSE pour avoir rendu possible la réalisation de ce projet.

Enfin, je remercie celles et ceux qui utiliseront et feront vivre cet outil.



Claude Alphandéry,
Président du CNIAE

Le Conseil National
de l'Insertion
par l'Activité Economique

Il peut paraître, à première vue, contradictoire de travailler sur la prévention des discriminations dans le secteur de l'insertion par l'activité économique. Tant il est vrai que les organismes de ce secteur accompagnent les publics les plus fragiles, et notamment de nombreux migrants ou descendants d'immigrés, ainsi que des habitants des quartiers de la politique de la ville.

Pour autant, le travail de fond mené avec eux, qui vise parallèlement la reconstruction sociale et l'utilité économique, ne peut s'exempter d'une analyse approfondie sur le risque discriminatoire et sur les pratiques qui permettent de le prévenir.

Personne n'est plus compétent pour réaliser ce travail que les professionnels de l'IAE eux-mêmes, avec le soutien et l'expertise qu'ont pu développer les différentes administrations partenaires du projet. C'est pourquoi ce « kit de professionnalisation » se veut le fruit d'un travail collectif, qui rassemble des savoirs progressivement et patiemment construits.

L'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (**l'ACSE**) a eu la possibilité d'y contribuer et souhaite que chacun y trouve des solutions pratiques et concrètes pour assurer le meilleur accompagnement des publics et pour associer harmonieusement solidarité et égalité. ...



Dominique Dubois,
Directeur de l'ACSE

SOMMAIRE

Pages

Avant-propos2
Pourquoi ce kit ?6
Pour évoluer dans le kit7
Page d'accueil10
I - Concepts et définitions clés11
. Les discriminations : directe, indirecte, double, systémique, légale, positive, légitime.	
. Le racisme.	
. Les stéréotypes et les préjugés.	
. L'égalité des chances et l'égalité de traitement.	
II - Vade-mecum juridique23
. Les lois et leur évolution.	
. Les lois et leur interprétation : insultes, harcèlement, logement.	
. La jurisprudence et les délibérations de la HALDE.	
. Comment agir ?	
. Qui contacter ?	
III - Les acteurs clés44
. L'ACSE.	
. La HALDE.	
. La DAIC.	
. L'europe.	
. Le CNIAE.	
IV - La bibliothèque thématique52
. Présentation de la bibliothèque.	

(suite →)

- . Les préjugés.
- . Le refus de clients.
- . Les signes distinctifs.
- . Les pratiques religieuses, le voile.
- . Le respect total.
- . Dans la structure d'insertion.
- . A l'occasion du recrutement et de la prescription.
- . A l'occasion de la préparation du salarié en sortie de parcours : en lien avec l'employeur.
- . A l'occasion de la préparation du salarié en sortie de parcours : lever les freins.

V - Boîte à outils de l'IAE 76

- . Les grandes étapes de la LCD dans l'IAE.
- . Les quatre sites de formation-action.
- . Les outils produits par l'IAE.
- . La grille d'analyses et de réflexions sur la formation.
- . La mise à disposition : une responsabilité diluée.
- . Les plans d'actions de 1 à 8.
- . Le guide de l'Association Nationale de CHANTIER-école.

VI - Ressources documentaires 91

- . La HALDE.
- . Les études IAE & LCD.
- . Les actes des séminaires du CNIAE.
- . La lettre d'information électronique « LCD ».
- . Les sites web de référence.

VII - Auto-tests 94

- . Le quiz d'IMS-Entreprendre.
- . Les tests issus du programme ESPERE.
- . Le test du CJDES.

**Nous le
savons...**

... Le secteur de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE) qui œuvre au quotidien pour sortir de situations d'exclusion des personnes en grande difficulté, est concerné par la question des discriminations.

Ce **kit de professionnalisation** accompagnera les acteurs volontaires de l'IAE, conscients de l'enjeu soulevé par la question des discriminations envers les salariés en insertion et des incidences produites sur l'environnement partenarial (collectivités publiques, employeurs...) de la structure d'insertion par l'activité économique (SIAE).

Cet outil propose au lecteur un accès aux :

- Textes juridiques, aux concepts clés.
- Guides pratiques élaborés pendant l'accord -cadre.
- Expériences et aux actions conduites par les SIAE ainsi que par les collectivités, les entreprises et le service public de l'emploi (SPE).
- Bibliothèques de cas concrets et les tentatives de réponses dites « à froid ».
- Ressources (documents, actions de formation, acteurs clés).



Mode d'emploi...



Ce kit est conçu pour être parcouru à partir des besoins et de la demande de chaque utilisateur, qu'il soit permanent ou salarié en insertion.

Comment se déplacer :

- Aller à la page suivante : cliquez sur l'icône  située sur le côté en haut à droite de la page.
- Aller à la page précédente : cliquez sur l'icône  située sur le côté en haut à gauche de la page.
- Retourner à tout moment à la page d'accueil : cliquez sur Page d'accueil .
- Les mots soulignés en bleu : renvoient vers des données complémentaires (un site internet, des ressources documentaires, des outils ...).
- Pour sortir du diaporama : pressez la touche **Echap** du clavier de votre ordinateur.

Vous êtes salarié en
insertion ?

■ Vous pensez être victime de discrimination !

- Pour en savoir plus, consultez :
 - Les fiches de [cas concrets](#).
 - La rubrique [Agir](#) concrètement.
 - La [loi](#) du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations.
- Pour vous faire [aider](#).

■ Vous souhaitez avoir plus d'informations ?

- Partez de la [page d'accueil](#) du kit et laissez-vous guider.

Vous êtes permanent de
l'IAE ?

■ Vous vous interrogez ...

- Vous avez l'impression que votre action d'insertion est entravée par des comportements discriminatoires d'employeurs et/ou de partenaires.
- Vous pensez que votre structure, de façon plus ou moins consciente, pourrait produire - elle aussi - des discriminations :
 - Au moment du recrutement.
 - Dans la relation avec les clients.
 - Lors que vous aidez à «lever les freins à emploi » qui rendent possible la sortie des salariés de l'IAE vers les entreprises «ordinaires ».
- Vous savez que « *nul n'est censé ignorer la loi* » et vous vous demandez à quel niveau votre responsabilité est engagée.
- Vous pensez que certains comportements de salariés en insertion doivent aussi être questionnés et vous ne savez pas toujours comment agir.

- Effectuez le parcours dans l'ordre que vous voulez, à partir de la [page d'accueil](#).

I - Concepts et définitions clés

- . Les discriminations : directe, indirecte, double, systémique, légale, positive, légitime.
- . Le racisme.
- . Les stéréotypes et les préjugés.
- . L'égalité des chances et l'égalité de traitement.
- . Le repli identitaire.

VII - Auto test

- . Le quiz d'IMS-Entreprendre.
- . Les tests issus du programme ESPERE.
- . Le test du CJDES.

II – Vade-mecum juridique

- . Les lois et leur évolution.
- . Les lois et leur interprétation : insultes, harcèlement, logement.
- . La jurisprudence et les délibérations de la HALDE.
- . Comment agir ?
- . Qui contacter ?

VI - Ressources documentaires

- . Les études IAE & LCD
- . La lettre d'information électronique « LCD »
- . Les actes des séminaires du CNIAE
- . Les sites des partenaires
- . Les sites web de référence

IV - Bibliothèque thématique

- . Présentation de la bibliothèque
- . Les préjugés
- . Le refus de clients
- . Les signes distinctifs
- . Les pratiques religieuses, le voile.
- . Le respect total
- . A l'intérieur de la SIAE
- . A l'occasion du recrutement et de la prescription
- . A l'occasion de la préparation du salarié en sortie de parcours : en lien avec l'employeur
- . A l'occasion de la préparation du salarié en sortie de parcours : lever les freins

III – Acteurs clés

- . L'ACSE
- . La DAIC
- . La HALDE
- . L'europe
- . Le CNIAE

V - Boite à outils de l'IAE

- . Les grandes étapes de la LCD dans l'IAE
- . Les quatre sites de formation-action
- . Les outils produits par l'IAE
- . La grille d'analyses et de réflexions sur la formation
- . La responsabilité d'une situation lors d'une mise à disposition
- . Les plans d'actions de 1 à 8
- . Le guide de l'Association Nationale de CHANTIER-école
- . Les ressources documentaires
- . Les partenaires

I - Concepts et définitions clés

■ Ce qu'est la discrimination ... et ce qu'elle n'est pas :

Retrouvez les définitions des termes suivants :

- Discrimination.
- Racisme.
- Stéréotypes et préjugés.
- Égalité des chances / Égalité de traitement.

■ Voir le vade-mecum [juridique](#).

« Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère prohibé par la loi dans un domaine visé par la loi ». (source : www.halde.fr)

S'agissant du domaine de l'emploi, tous les aspects de la vie professionnelle sont concernés, dont notamment :

- La rémunération
- La formation
- Le reclassement
- L'affectation
- La qualification
- La classification
- La promotion professionnelle
- La mutation
- Le renouvellement de contrat

Les critères

- L'origine
- Le sexe, état de grossesse
- Les mœurs
- L'orientation sexuelle
- L'âge
- La situation de famille
- L'appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race
- L'opinion politique
- L'activité syndicale ou mutualiste
- Les convictions religieuses
- L'apparence physique
- Les caractéristiques génétiques
- Le patronyme
- L'état de santé (sauf inaptitude constatée)
- Le handicap (sauf inaptitude constatée)



Des déclinaisons sous plusieurs formes

[Page d'accueil](#)



- Directe ou indirecte.
- Double ou croisée.
- Systémique, co-produite.
- Légale.
- Légitime.
- Positive.



La discrimination... mot à mot

[Page d'accueil](#)



On distingue ...

La discrimination directe :

Il y a **discrimination directe** lorsqu'une personne est traitée moins favorablement qu'une autre, dans une situation comparable. L'examen est effectué par rapport au présent, au passé, au futur dans une situation comparable.

La discrimination indirecte :

Il y a **discrimination indirecte** lorsqu'une disposition, un critère de sélection, de restriction ou une pratique **apparemment neutre** désavantage certaines catégories de personnes sur l'un des critères prohibés, sans que cette pratique ne soit objectivement justifiée par un objectif légitime ou que les moyens mis en œuvre ne soient appropriés ou nécessaires.

Exemple d'une discrimination indirecte :

▶ Lors d'un recrutement, demander à tous les candidats de passer un test dans une langue régionale particulière, alors que la connaissance de cette dernière n'est pas utile pour le poste est une discrimination indirecte. Ce critère de sélection, apparemment neutre, exclut tous les candidats qui ne sont pas issus de cette région et ne maîtrisent pas cette langue.



Discrimination croisée ou double discrimination

[Page d'accueil](#)



Lorsqu'une personne est discriminée selon deux (ou plusieurs) critères, qui se cumulent et se renforcent... Il y a double discrimination ou discrimination croisée.

Exemple :

- Origine ethnique - **ET** - genre (qui touche les femmes immigrées et descendantes de migrants).
- Appartenance à une « ethnie » - **ET** - convictions religieuses.

Cette discrimination est particulièrement difficile à vivre et à combattre.



La discrimination systémique

Page d'accueil



Plusieurs acteurs en lien entre eux (au sein d'une même organisation ou dans plusieurs) peuvent produire en chaîne des inégalités de traitement. Ces discriminations systémiques sont souvent « invisibles », du fait de la responsabilité partagée et diluée entre plusieurs individus et organisations.

Ces pratiques, qui peuvent paraître neutres, sont le résultat de modes d'organisation et de gestion sociale, de représentations des fonctions et des métiers. Elles peuvent aussi être le résultat de lois et de procédures.

Elles désavantagent de manière durable des individus et/ou des groupes touchés.

Bien souvent la co-production de discriminations n'implique pas une intentionnalité, ni un désir de nuire.

Exemple :

► **Un prescripteur** oriente de manière systématique des personnes très qualifiées, ayant des profils bac+4 ou bac+5, vers des emplois de ménage, dès lors qu'elles sont immigrées ou descendants de migrants. **La SIAE** accepte cette orientation sans la questionner ni réagir, sous prétexte que ces personnes auront « malgré tout » accès à un travail ...

► **Des SIAE**, sous prétexte de « protéger » leurs salariés en insertion de clients « racistes », évitent la mise en relation alors que le profil correspond au poste proposé. Si les SIAE acceptent les demandes discriminatoires **des clients** sans réagir, c'est parce qu'ils estiment que d'autres salariés peuvent être embauchés et que les « *places sont chères* ».

Le prescripteur, la SIAE, puis la SIAE et le client se trouvent impliqués dans la co-production de discriminations systémiques qui se cumulent et se renforcent.



Les discriminations légales sont inscrites dans la loi.
Un Etat peut adopter des mesures qui impliquent des restrictions
dans l'accès à certains droits et fonctions.

Exemples :

- L'impossibilité d'accès à la fonction publique pour les ressortissants non européens.
- L'interdiction d'accès à certains emplois publics ou à certains postes privés dits «sensibles» (défense nationale) aux ressortissants non européens.
- Parfois le législateur cherche à concilier les libertés et les droits pouvant être antagonistes : l'interdiction d'accéder à certains postes jugés risqués pour des jeunes.

Certains critères dits **légaux** sont contestés et pourraient évoluer sous la pression de l'Union européenne (par exemple la fin de l'interdiction du travail de nuit pour les femmes).



On entend par action **positive**, toute mesure de rattrapage (temporaire ou pas), permettant de réduire et de corriger les inégalités de fait produites par des discriminations, notamment celles liées au sexe ou à l'origine.

Exemple :

▶ **Dans la politique de la ville :**

Les mesures des contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) concernent uniquement les habitants d'un territoire bien défini où la part d'immigrés ou de descendants de migrants est sur-représentée.

▶ **Dans l'emploi :**

- * L'obligation pour les entreprises de plus de 20 salariés d'employer au moins 6% de personnes handicapées.
- * Les contrats aidés ou d'insertion sont réservés à certaines populations ciblées.

▶ **Dans l'IAE :**

Les structures de l'IAE sont des acteurs essentiels, **placés au cœur d'un système d'actions positives**. Tout en restant soumises aux règles « de droit commun », elles n'accueillent que des personnes « en grande difficulté ».



Discrimination légitime

[Page d'accueil](#)



La **discrimination légitime** se produit quand certains critères discriminants sont justifiés par l'exercice du métier.

On parle alors « d'exigence professionnelle essentielle », « d'objectifs légitimes » et /ou « d'exigences proportionnées ».

Exemples :

- ▶ Une taille minimum pour être agent de police.
- ▶ Un âge minimum pour travailler dans le secteur de la sécurité ou un âge maximum au terme d'une longue période de formation.
- ▶ Des règles d'hygiène ou de sécurité qui imposent le port de vêtements de protection agréés et en limitent le port d'autres.



Il faut distinguer le racisme et la discrimination

[Page d'accueil](#)



Le racisme est un système de croyances individuelles ou collectives qui classe chaque être humain dans une « race » et qui suppose qu'il y a des « races » supérieures et inférieures.

A chaque « race » sont attribués des critères identitaires jugés « naturels ».

Les préjugés, la peur de l'autre, les représentations négatives sont souvent à l'origine du racisme et des discriminations.

Mais pour qu'il y ait discrimination il faut qu'un acte soit posé.

- ▶ Ainsi, une opinion raciste exprimée par un client sur un salarié en insertion peut entraîner – **ou pas** – une discrimination : il n'y a discrimination que si le client refuse, par exemple, d'embaucher le salarié à partir d'un des critères prohibés par la loi.
- ▶ Si l'on peut être raciste sans être discriminatoire, inversement, on peut discriminer sans être pour autant raciste ; les préjugés culturels très ancrés peuvent infléchir les choix des individus et les amener de manière inconsciente à discriminer.

Dans les faits, beaucoup de victimes de discriminations subissent aussi le racisme. Mais les personnes en position de discriminer sont beaucoup plus nombreuses que les personnes qui discriminent à partir de préjugés « racistes ».



Les stéréotypes

Page d'accueil



Un préjugé est un jugement, une idée préconçue envers un être humain ou un groupe de personnes. Généralement fondé sur des suppositions, des sentiments et/ou des convictions, il peut influencer notre perception et nos comportements. Les préjugés reposent souvent sur notre méconnaissance ou le refus de ce qui nous est différent. Ils alimentent « la peur de l'autre » et ils peuvent conduire à discriminer.

Par exemple :

- ▶ Penser que les salariés en insertion n'ont pas de compétences est un préjugé.

Nous sommes tous « **victimes** » ou « auteurs » de préjugés. Parfois les préjugés prétendent donner une image « positive » (« fort comme un turc » ; « les femmes sont plus soigneuses ») ; en réalité ils offrent une image **collective stéréotypée** d'un groupe ou d'un individu.

L'utilisation de certains mots ou expressions « stéréotypées » (« c'est du travail d'arabe ») légitime et banalise l'intolérance.

Un travail de vigilance est à faire au sein de chaque SIAE. Il est un investissement permettant :

- De [re]découvrir l'importance des « mots » : indicateurs d'alerte, ils sont aussi un outil indispensable pour réussir son insertion sociale et professionnelle.
- D'anticiper et de désamorcer des climats tendus (au sein de la SIAE comme dans les collectifs de travail).
- De se prémunir des situations de discrimination à risque fort (avec un client, un prescripteur ou entre salariés).

L'égalité des chances et de traitement

Page d'accueil

L'égalité de traitement : inscrite dans la loi, c'est un principe selon lequel chaque individu est traité de manière identique par rapport à un autre, dans une situation identique. Dans l'égalité de traitement, on a la volonté d'assurer à chaque personne un traitement égal dans une situation identique.

L'égalité des chances n'est pas un principe juridique mais un objectif à atteindre à travers des actions positives. On juge que les inégalités sociales, économiques, culturelles doivent être réduites voire supprimées par « **un coup de pouce** » donné aux catégories de population les plus concernées par les inégalités. Rétablir l'égalité des chances pour ces catégories implique, d'abord, qu'elles ne soient plus victimes de discriminations.

Dans les directives communautaires, il est indiqué que le principe d'égalité de traitement, qui interdit les discriminations directes et indirectes, ne fait pas obstacle aux mesures visant à promouvoir l'égalité des chances.

En France, une agence nationale
se préoccupe de l'égalité des
chances : l'ACSÉ

l'acsé
l'agence nationale
pour la cohésion sociale
et l'égalité des chances

*L'Europe a fait de 2007, l'Année
européenne pour l'Égalité des
chances :*



II - Vade-mecum juridique

- Ce que dit la loi :
 - La [législation](#).
 - La [HALDE](#) et ses [délibérations](#).
 - Comment [agir juridiquement](#) ?



- La [loi n° 2001 – 1066 du 16 Novembre 2001](#) relative à la lutte contre les discriminations.
- Les [autres lois applicables](#).
- Les [évolutions](#) en cours.

LOI n° 2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations

« Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de son origine, de son sexe, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa situation de famille, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales ou mutualistes, de ses convictions religieuses, de son apparence physique, de son patronyme ou, sauf inaptitude constatée par le médecin du travail dans le cadre du titre IV du livre II du présent code, en raison de son état de santé ou de son handicap ».

Notez les différents domaines d'application :

- **Ce texte ci-dessus concerne le domaine de l'emploi** : l'ancien article L 122-45 du code du travail, modifié par l'article 1 de la loi n° 2001-1066 du 16 Novembre 2001).
- Sont aussi couverts les domaines de :
 - L'exercice d'une **activité économique** quelconque (*art 225-2 du code pénal*).
 - La fourniture des biens ou des services (*art 225-2 du code pénal*) : logement, culture et loisirs, crédit.

Rappel : une pratique discriminatoire fait référence à un acte et se rapporte à des faits.

- Voir aussi [concepts clés](#)-.



**Selon l'article 225-1 du code pénal,
la discrimination est un délit en ce qui concerne :**

- La fourniture d'**un bien** ou d'**un service**.
- L'exercice d'**une activité économique** quelconque.
- Le **recrutement**, l'**embauche** et le **licenciement**.

La discrimination définie à l'article 225-1, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elle consiste à :

- Refuser la fourniture d'un bien ou d'un service (1).
- Entraver l'exercice normal d'une activité économique quelconque.
- Refuser d'embaucher, sanctionner ou licencier une personne.
- Subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1.
- Subordonner une offre d'emploi, une demande de stage ou une période de formation en entreprise.
- Refuser d'accepter une personne à l'un des stages visés par le 2° de l'article L. 412-8 du code de la sécurité sociale.

Lorsque le refus discriminatoire prévu au (1) est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 euros d'amende.



L'aménagement de la charge de la preuve

[Page d'accueil](#)



Principe selon lequel l'auteur présumé de discrimination doit apporter lui-même la preuve de son innocence...

C'est un principe important dans l'application de la loi du 16 Novembre 2001 qui aménage un autre principe fort du code pénal, **celui de la présomption d'innocence**.

Il est souvent **difficile pour la victime de rassembler des preuves de la discrimination** : parce que celle-ci se dissimule, reste souvent orale ou se passe sans témoins ; parce que les enjeux hiérarchiques (au sein des entreprises) font courir un risque fort à celui qui témoignerait.

Remarque :

La **procédure pénale** est pertinente lorsqu'il est possible d'apporter la preuve du délit.

La **procédure prud'homale** est plus adaptée aux victimes de discriminations n'ayant pas de preuves certaines. Dans ce cas, il sera demandé à l'employeur d'apporter la preuve de son innocence.



Aménagement de la charge de la preuve (suite)

[Page d'accueil](#)



■ Au pénal :

Un principe clair : celui de la présomption d'innocence. Dans ce cadre, **la victime doit apporter, par tous moyens, la preuve de la discrimination** (enregistrement, documents, testing...).
La charge de la preuve incombe à la victime.

■ Au civil :

La victime doit apporter au juge des éléments de faits laissant supposer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte.

C'est au juge de demander, à la partie défenderesse (l'employeur), **de prouver que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.**

L'inspecteur du travail peut avoir été saisi.

Ce dernier peut adresser une lettre d'observation à l'entreprise ou dresser un procès verbal transmissible au procureur.



Code du travail (en vigueur au 19 septembre 2008) :

Article L 1221-6 du code du travail :

Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, au candidat à un emploi ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier sa capacité à occuper l'emploi proposé ou ses aptitudes professionnelles. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'emploi proposé ou avec l'évaluation des aptitudes professionnelles.

Le candidat est tenu de répondre de bonne foi à ces demandes d'informations.

Article L 1221-8 du code du travail :

Le candidat à un emploi est expressément informé, préalablement à leur mise en œuvre, des méthodes et techniques d'aide au recrutement utilisées à son égard.

Les résultats obtenus sont confidentiels.

Les méthodes et techniques d'aide au recrutement ou d'évaluation des candidats à un emploi doivent être pertinentes au regard de la finalité poursuivie.

Article L 1221-9 du code du travail :

Aucune information concernant personnellement un salarié ou un candidat à un emploi ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance.



Le rapport annuel 2006 de la Commission européenne concernant l'égalité et la non-discrimination dresse la liste de la législation applicable dans chacun des pays et liste les directives européennes.

Les applications en droit français *(liste arrêtée fin d'année 2006)* :

- **Concernant la religion** : Loi relative à la séparation de l'Eglise et de l'Etat de 1905 ; Loi 2004-228 du 15 mars 2004 sur la laïcité dans les écoles publiques.
- **Concernant tous les motifs énumérés** dans les deux directives ainsi que d'autres motifs dont le sexe : Loi de 1881 sur la liberté de la presse (modifiée en dernier lieu en février 2005) ; Loi 2001-1066 relative à la lutte contre les discriminations ; Loi 2002-73 de modernisation sociale ; Loi du 21 décembre 2004 portant sur la création de la HALDE.
- **Concernant la race et la religion** : Loi pour la cohésion sociale du 20 décembre 2004 ; Loi du 9 mars 2006 relative à l'égalité des chances.
- **Concernant le handicap** : Loi 2005-102 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- **Concernant l'âge** : Loi 2005-846 du 26 juillet 2005 habilitant le gouvernement à prendre, par ordonnance, des mesures d'urgence pour l'emploi.

Pour plus d'informations consultez le site www.legifrance.gouv.fr



Le droit français, souvent précédé par le droit européen, évolue en permanence.

Par exemple :

- ▶ L'Assemblée Nationale a transposé trois directives européennes :
 - Une directive relative à la mise en oeuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes, sans distinction de race ou d'origine ethnique.
 - Une directive portant sur la création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.
 - Une directive relative à la mise en oeuvre du principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelle et aux conditions de travail.

Pour en savoir plus sur ces évolutions en cours, cliquez sur le lien, ou allez voir sur le site www.halde.fr, rubrique « juridique ».



Des signaux d'alerte

Page d'accueil



- Insultes aggravées.
- Harcèlement.
- Relations entre salariés.
- Recrutements.
 - **Jurisprudence** : les délibérations de la HALDE.
 - Comment agir ?
 - Les « concepts clés ».



Définitions :

- « La diffamation non publique ou l'injure non publique commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée est punie d'une contravention de 4^o classe (jusqu'à 750 euros).

Est punie de la même peine la diffamation ou l'injure non publique commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou de leur handicap » (art R.624-3 et 624-4 du code pénal).

- « **De la provocation non publique à la discrimination, à la haine ou à la violence** » (art R. 625-7 du code pénal).

« Est punie de la même peine la provocation non publique à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou de leur handicap, ainsi que la provocation non publique, à l'égard de ces mêmes personnes, aux discriminations prévues par les articles 225-2 et 432-7. »

Les insultes

aggravées (suite)

[Page d'accueil](#)

Les risques pour la structure en tant que personne morale :

- Pour que l'action publique se mette en route, il est nécessaire que quelqu'un saisisse la justice, ce qui ne peut être fait que **par le dépôt d'une plainte d'une « victime » contre un « auteur »** dans une affaire civile (entre deux personnes) qui serait traitée au pénal (c'est-à-dire avec intervention du Procureur de la République qui déciderait de poursuivre).
- **Les personnes morales peuvent être déclarées responsables pénalement**, dans les conditions prévue par l'art 121-2 (« infractions commises pour leur compte par leurs organes ou représentants »), des infractions prévues par les articles et condamnées à des amendes cinq fois plus fortes (*art 131-41 du code pénal*).
- Notons aussi que la notion de « **complicité** » est précisée par l'art 121-7 du code pénal : « est complice d'un crime ou d'un délit la personne qui sciemment, par aide ou assistance en a facilité la préparation ou la consommation. Est également complice la personne qui par don, promesse, ordre, abus d'autorité ou de pouvoir aura provoqué à une infraction ou donné des instructions pour la commettre ». L'art 121 – 6 du même code prévoit que « sera puni comme auteur le complice de l'infraction, au sens de l'art 121-7 ».
- S'agissant de la responsabilité de l'employeur en ce qui concerne **l'expression des salariés** (*art L 461-1 du code du travail*) et leur **liberté d'expression** : le salarié ne peut abuser de cette liberté d'expression - garantie à tous citoyens - en tenant des propos injurieux, diffamatoires ou excessifs (Cass soc 28 avril 1994, n° 92-43.917). Ces abus peuvent et doivent être sanctionnés par l'employeur (voir ci-dessous : comportement).



Définitions :

- **Article L. 122-49 du code du travail :** « Aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits, à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ».
- **Article L 120-2 du code du travail :** « Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives des restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnée au but recherché ».
- **La charge de la preuve** s'applique de la même manière que pour une procédure de discrimination (voir ci-dessus).
- Assez souvent, les témoignages des personnes rencontrées font penser à des logiques de **harcèlement horizontal**, c'est-à-dire entre pairs. On se retrouve alors dans une procédure entre une « victime » et un « auteur », selon les procédures habituelles rappelées ci-dessus. L'employeur peut éventuellement être poursuivi pour négligence.

Le logement.. et les autres thématiques

Page d'accueil

Dans ce kit de professionnalisation, nous avons insisté plus particulièrement sur les questions liées à l'emploi. Mais d'autres discriminations sont vécues au quotidien par les salariés des SIAE.

- **Le logement** : la loi dite de « modernisation sociale » (*art 158 de la loi du 17 Janvier 2002*), interdit de façon spécifique toute discrimination dans l'accès à un logement, en particulier locatif.
- **L'accès aux biens et services** : le code pénal (*art 225 1 et 2*) poursuit tout comportement discriminatoire visant à refuser l'accès à un bien ou à un service. Ceci s'applique à de nombreux domaines : culture et loisirs, santé, aide à la personne, mais aussi crédit bancaire, inscription dans un organisme...
- En outre, un **motif raciste** lors d'un délit est un facteur aggravant, entraînant des peines plus lourdes. Ainsi, pour toutes violences, insultes ou dégradations, l'article correspondant du code pénal comporte un paragraphe spécifiquement dédié au cas des motivations racistes.
- L'égalité entre les femmes et les hommes est garantie par la loi.

La [HALDE](#) est compétente dans tous les domaines et sur l'ensemble des critères énoncés par la loi du 16 novembre 2001.

Explications :

Dans les jurisprudences de la cour de cassation sociale relatives aux affaires de licenciement, on trouve plusieurs affaires liées au comportement d'un salarié ayant entraîné son licenciement (source : éditions liaisons sociales 2005, page 573 et 574, alinéa 1113).

■ **Le salarié peut être licencié s'il a :**

- **Exercé des violences contre un autre salarié** (cass soc 9 juil. 1991 n° 89-42.689 ; cass soc 9 juin 2004, n° 01-47.283).
- **Une attitude contraire aux bonnes mœurs ou inconvenante qui a choqué la pudeur d'autres salariés** (cass soc 12 mars 2002, n° 99-42.646).
- **Proféré des insultes, injures ou violences verbales, ou des propos racistes** (cass soc 25 janv. 1995, n° 93-42.610), **tels que « négro »** (cass soc 2 juin 2004, n° 02-44.904 ; cass soc 12 Oct. 2004, n° 02-41.563).

- **Idem sur les critiques et abus de la liberté d'expression des salariés** (éditions liaisons sociales 2005, page 575, alinéa 1115) : « Un licenciement est envisageable lorsque les critiques dénigrent l'employeur ou témoignent de divergences importantes avec la direction et ce d'autant plus qu'elles sont proférées en public ou devant des clients. »

Cette situation peut se retrouver dans les cas de conflits interpersonnels à connotation raciste ou discriminatoire.



■ Utiliser les voies de recours :

- L'inspection du travail.
- Le délégué du personnel.
- Les prud'hommes.
- La HALDE.

■ Saisir la justice :

- Le procureur.

■ Trouver un soutien :

- Les associations d'aide.
- Les syndicats.

Utiliser les voies de recours : au travail

Page d'accueil

L'Inspection du travail

Toute infraction au code du travail peut être signalée à l'inspecteur du travail (coordonnées à la DDTEFP de votre département ou sur le tableau obligatoirement affiché dans votre entreprise) par le salarié ou par le DP (ou ITPILSA en agriculture).

L'inspecteur du travail peut effectuer un contrôle et dresse un procès verbal quand il constate une infraction à la législation. (*art L 231-4 du Code du Travail*).

Le délégué du personnel

Le délégué du personnel (DP) peut exercer un **droit d'alerte** en cas de harcèlement moral ou sexuel (*art L 422-1-2 du code du travail*) ou en cas de discrimination avérée.

L'employeur est tenu de procéder sans délai à une enquête avec le DP et de prendre les dispositions nécessaires. En cas de carence de l'employeur (...), le salarié – ou le DP si le salarié ne s'y oppose pas – saisit le bureau du jugement du conseil des prud'hommes qui statue en référé (*art L 422-1-1*) s'il y a urgence.

Les prud'hommes

Plus généralement, les prud'hommes ont une compétence générale sur l'ensemble des questions liées aux discriminations liées à l'emploi, au sens de l'article 122-45 du code du travail. La saisine se fait selon les règles en vigueur. La [charge de la preuve](#) est aménagée, le Conseil des prud'hommes a à sa disposition des moyens d'enquêtes et d'investigations. La protection du salarié quant à elle, est assurée. (*Mémo Social 2005*).

Utiliser les voies de recours : la HALDE

[Page d'accueil](#)

Qui peut saisir ?

Toute personne s'estimant victime de discrimination peut saisir directement la HALDE au moyen d'un courrier.

La HALDE peut aussi être saisie par :

- Toute association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans à la date des faits, et dont la raison d'être est de combattre les discriminations ou d'assister les victimes (cf. décret n°799 du 20 août 2008 - art 12-63-1). L'association pourra saisir la HALDE "conjointement avec toute personne qui s'estime victime de discrimination", et avec son accord.
- L'intermédiaire d'un député, d'un sénateur ou d'un représentant français au parlement européen.
- La HALDE peut aussi se saisir d'office des cas de discrimination directe ou indirecte dont elle a connaissance, sous réserve que la victime, lorsqu'elle est identifiée, ait été avertie et qu'elle ne s'y soit pas opposée.

Par courriel :

Un simple courrier motivé suffit. Il est important de transmettre toutes les précisions utiles sur les faits considérés comme constitutifs d'une discrimination.

Les éléments et les précisions apportés sont confidentiels et ne sont divulgués qu'avec votre accord. Vous pouvez joindre des copies des pièces et des attestations que vous jugerez utiles pour la constitution de votre dossier (une copie de l'offre d'emploi, d'une candidature CV et lettre de motivation), du contrat de travail, des fiches de paie, des attestations d'employeur, d'un certificat médical, d'un courrier de refus...

Saisir la Justice : la juridiction pénale

[Page d'accueil](#)

Le procureur :

Toute infraction au code pénal amène la victime à déposer plainte auprès du procureur de la République.

En général, on conseille d'avoir usé de toutes les procédures de conciliation avant d'entrer dans une démarche contentieuse. Le choix de la juridiction obéit à des stratégies différentes : le mieux est de se faire conseiller.

Attention aux délais de prescription.

La plainte se fait avec **constitution de partie civile** afin d'obtenir des dommages.

La plainte s'appuie sur une lettre basée sur des **faits**, ce qui oblige la victime à une rédaction claire, précise et objective. Tous les éléments permettant d'établir les faits sont à joindre.

Les éléments de preuve tels que le testing sont admis.

Les correspondants régionaux de la HALDE :

Depuis 2007, la HALDE met en place progressivement des correspondants locaux dans chaque département. Ceux-ci ont vocation à accueillir les personnes victimes de discriminations et à faciliter si nécessaire la saisine de la HALDE (Cf. www.halde.fr).

Les organisations syndicales et les associations :

« **Art. L. 122-45-1** - Les organisations syndicales représentatives au plan national, départemental, pour ce qui concerne les départements d'outre-mer, ou dans l'entreprise peuvent exercer en justice toutes actions qui naissent de l'article L. 122-45, dans les conditions prévues par celui-ci, en faveur d'un candidat à un emploi, à un stage ou une période de formation en entreprise ou d'un salarié de l'entreprise sans avoir à justifier d'un mandat de l'intéressé, pourvu que celui-ci ait été averti par écrit et ne s'y soit pas opposé dans un délai de quinze jours à compter de la date à laquelle l'organisation syndicale lui a notifié son intention. L'intéressé peut toujours intervenir à l'instance engagée par le syndicat ».

« Les associations régulièrement constituées depuis cinq ans au moins pour la lutte contre les discriminations peuvent exercer en justice toutes actions qui naissent de l'article L.122-45, dans les conditions prévues par celui-ci, en faveur d'un candidat à un emploi, à un stage ou une période de formation en entreprise ou d'un salarié de l'entreprise, sous réserve qu'elles justifient d'un accord écrit de l'intéressé. Celui-ci peut toujours intervenir à l'instance engagée par l'association et y mettre un terme à tout moment ».



Pour aider à une action en justice :

- **LICRA** : Ligue Internationale Contre le Racisme et l'Antisémitisme :
42, Rue du Louvre 75001 Paris - www.licra.org - 01 45 08 08 08.
- **MRAP** : Mouvement contre le Racisme et pour l'Amitié entre les Peuples :
43, Bd Magenta 75010 Paris - www.mrap.asso.fr - 01 53 38 99 99.
- **SOS Racisme** : 51, Avenue de Flandres 75019 Paris - www.sos-racisme.org - 01 40 35 36 55.
- **Sos homophobie** : c/o Centre LGBT Paris IDF 63, Rue de Beaubourg 75003 Paris –
www.sos-homophobie.org - 0 810 108 135 / ou / 01 48 06 42 41.
- **AVFT** (l'association européenne contre les violences faites aux femmes au travail) :
BP 60108 75561 Paris Cedex 12 - www.avft.org - 01 45 84 24 24.
- Et bien d'autres encore, selon les thématiques...
- Pour connaître **l'Association d'Aide aux Victimes** la plus proche de chez vous, composez le 08 842 846 37 (7j/7 de 9 à 21 h) et/ ou téléchargez le guide du droit des victimes sur www.justice.gouv.fr (rubrique « vos droits » puis « victimes de préjudices » puis « guide »).

III - Les acteurs clés

Pour consulter les sites internet, cliquez sur les liens ci-dessous :

- L' [ACSE](#).
- La [HALDE](#).
- La [DAIC](#).
- L' [Europe](#).
- Le [CNIAE](#).



L'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (l'ACSE) a été créée par la loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, articles 38 et 39. Ses missions sont fixées par le nouvel article L. 121-14 et l'article L. 121-18 du code de l'action sociale et des familles. Ses champs d'action sont fortement élargis par rapport à la structure qu'elle a remplacée, le fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations (FASILD).

D'une part :

- Elle met en œuvre, sur le territoire national, des actions visant à l'intégration des populations immigrées et issues de l'immigration résidant en France.
- Elle concourt à la lutte contre les discriminations.
- Elle contribue également à la lutte contre l'illettrisme et à la mise en œuvre du service civil volontaire.



D'autre part :

- Elle participe aux opérations en faveur des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Dans le cadre de ces actions, elle promeut l'accessibilité au savoir et à la culture. ([→ suite](#))



La **formation des acteurs** à la prévention et la lutte contre les discriminations et pour l'égalité fait partie des missions de l'ACSE.

L'offre de formation mise en place dès la fin des années 1990 par le FASILD a très largement contribué à sensibiliser et à former les acteurs de l'emploi et de la formation (entreprises, intermédiaires publics et privés de l'emploi, organismes de formation...).

Depuis 2007, une offre de formation élargie à d'autres acteurs et d'autres thématiques (logement, éducation, autres projets de territoire, discriminations cumulées femme/race...) prend la relève.

L'évolution du paysage institutionnel et l'existence d'autres offres de formation - l'établissement a notamment contribué à créer, dans le cadre du programme **EQUAL ESPERE**, une offre de formation intégrée en direction du Service Public de l'Emploi (SPE) – les formations proposées par les centres de ressources, par le CNFPT en direction des collectivités territoriales, permet à l'ACSE de repositionner son offre sur des projets de développement stratégique pour l'établissement. L'offre accompagne désormais des projets de transformation au sein d'institutions et/ou sur des territoires.

Pour les SIAE volontaires :

Le lot intitulé : «**Formation à la prévention à la lutte contre les discriminations et à la gestion de la diversité culturelle dans l'emploi et la formation**», de l'offre de formation 2007/2010 de l'ACSE, **offre aux porteurs de projets relevant de l'IAE un appui personnalisé**.

Contactez l'ACSE

Tour Paris Lyon
209 Rue de
Bercy
75 585 PARIS
Cedex 12
www.lacse.fr



La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité a été créée par la loi du 30 décembre 2004. C'est une autorité administrative indépendante. Ses objectifs sont d'identifier les pratiques discriminatoires, de les combattre et de résoudre concrètement les problèmes qu'elles posent. La HALDE :

- Aide à rechercher la preuve d'une discrimination et à trouver la réponse adaptée.
- Traite les réclamations et informe les personnes sur leurs droits.
- Peut se saisir elle-même de toute pratique discriminatoire dont elle a connaissance pour y mettre un terme.
- Engage toute action qu'elle juge nécessaire pour promouvoir l'égalité et notamment une réelle égalité des chances.
- Entrepren des actions de sensibilisation et de formation pour faire évoluer les pratiques et les mentalités.
- Agit pour promouvoir l'égalité de traitement.
- Intervient auprès des pouvoirs publics et agit avec tous les partenaires engagés dans la lutte contre les discriminations.
- Peut exprimer des recommandations pour faire progresser les pratiques sociales, professionnelles et le droit.

Pour en savoir plus :

- Le [dossier de présentation](#).
- Le [dépliant](#).
- Le [rapport annuel 2007](#) et le dossier de [presse de présentation](#) du rapport.
- Les [projets soutenus](#).
- Ou aller sur le site de la HALDE : www.halde.fr.
- Voir aussi [comment agir ?](#) Et les documents en [annexe](#).

Contacts : HALDE

Au 08 1000 5000

**11, Rue Saint
Georges**

75009 PARIS



De la direction des populations et des migrations (DPM) à la DAIC...

Le décret 2007-1891 du 26 /12/ 07 (JO du 30-12-07) décrit l'organisation du nouveau **ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du codéveloppement**.

Parmi ses composantes, on soulignera particulièrement la création de la **Direction de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté (DAIC)** et de ses deux sous-directions :

- La sous-direction de l'accès à la nationalité française.
- La sous-direction de l'accueil, de l'intégration et de la prévention des discriminations.
Cette dernière sous-direction est chargée de l'ensemble des questions concernant l'accueil et l'intégration des populations immigrées en France. Elle œuvre à l'égalité des chances et à la lutte contre les discriminations.

Elle comprend trois bureaux et assure une mission «diversité » :

- Le bureau de l'accueil en France et de l'intégration linguistique.
- Le bureau de l'intégration professionnelle.
- Le bureau de l'intégration territoriale et du logement.

Enfin, la DAIC exerce, conjointement avec les autres ministères concernés, la tutelle sur l'Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations (ANAEM), l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (l' ACSE) et la Cité nationale de l'histoire de l'immigration (CNHI).





Depuis sa création, et à toutes les étapes de son évolution, l'Union européenne a inscrit le respect des droits fondamentaux dans son fonctionnement et dans ses textes. L'égalité entre tous les citoyens de l'Union – et particulièrement entre les femmes et les hommes – a été inscrite dès l'origine (même si l'égalité reste encore à construire).

La Commission a pris des initiatives concrètes pour se doter de directives sur ce thème. En particulier, les deux directives dites « anti-discrimination » :

- La directive 2000/43 sur l'égalité raciale.
- La directive 2000/78 sur l'égalité en matière d'emploi.

Il y a aussi la directive 2002/73/CE sur l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes...

Les directives de la Commission doivent être transcrites en droit national dans chacun des pays membres. Chaque année, la Commission publie un rapport sur le sujet et note les progrès et évolutions réalisées par chacun des pays membres. Ainsi, la création de la HALDE est le résultat français d'une directive demandant à chaque membre de se doter d'une institution indépendante.

Par ailleurs, dans le cadre du Fonds Social Européen (FSE), l'Europe finance des programmes et des actions précises : par exemple les projets EQUAL jusqu'en 2007 et PROGRESS depuis 2008.

Enfin, l'Europe prend des initiatives propres à faire avancer la situation auprès des opinions publiques : en 2007, ce fut l'année de l'égalité des chances, 2008 celle de la multi-culturalité.

La direction des affaires sociales publie de nombreux documents et une lettre électronique.

Pour en savoir plus sur les publications, composez le 00 800 67 89 10 11 ou consultez le http://ec.europa.eu/employment_social/emplweb/publications/index_fr.cfm ou [savoir plus](#).

Le Conseil National de l'Insertion par l'Activité Économique

Page d'accueil

Le Conseil national de l'insertion par l'activité économique (CNIAE), créé par la loi n° 91-1 du 3 janvier 1991 est placé auprès du Premier ministre. Claude Alphandéry en est le Président. La Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et la Direction générale de l'action sociale (DGAS) assument la vice-présidence du CNIAE.

Le Conseil national de l'insertion par l'activité économique, à la demande du Gouvernement et notamment du ministre chargé de l'emploi et du Haut Commissaire aux solidarités actives contre la pauvreté, assure :

- Une fonction de conseil et de veille sur les politiques de l'emploi et de l'insertion des personnes durablement éloignées de l'emploi.
- Une fonction de concertation entre les acteurs concourant ainsi au développement et à la consolidation du secteur professionnel de l'insertion par l'activité économique.
- Une fonction de représentation institutionnelle du secteur : au Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, au Conseil supérieur du travail social, au Conseil supérieur de l'économie sociale, à l'Observatoire économique de l'achat public, aux différents comités de suivi des objectifs du Fonds social européen et à la Commission nationale spécialisée de métiers de l'insertion et de la formation.

Le Conseil national de l'insertion par l'activité économique est composé de 42 membres désignés pour trois ans par le Premier ministre : représentants des ministères, des réseaux de l'IAE, des partenaires sociaux, des élus locaux.

- **Décret n° 2005-115 du 5 septembre 2005 modifiant le décret n° 91-422 du 7 mai 1991 relatif au CNIAE paru au JO du 7 septembre 2005.**
- **Arrêté du 16 novembre 2005 portant nomination au CNIAE paru au JO du 18 novembre 2005.**

Le CNIAE, avec le soutien financier de l'Etat, du Fonds social européen et de la Caisse des dépôts et consignations, à travers l'Agence de valorisation des initiatives socio-économiques, met en œuvre un programme triennal d'actions.

Avec des objectifs de capitalisation et de mutualisation, ce programme est composé de trois volets : (→ suite)

Le Conseil National de l'Insertion par l'Activité Économique

Page d'accueil

- **Territorialisation** : (...) l'impact de l'IAE est apprécié dans toutes ses dimensions (macro économique, apport au développement local, apport social aux parcours d'insertion). Chaque étude participative -Etude réalisées dans les Pays de la Loire et en Aquitaine) comprend, en outre, des objectifs territoriaux en lien avec la redynamisation des conseils départementaux de l'IAE. Deux autres études d'impact sont en cours sur les régions PACA et Franche-Comté avec l'aide des collectivités territoriales.
- **Lutte contre les discriminations** : le Président du CNIAE a signé en 2004 un accord cadre avec la Direction de la population et des migrations et le FASILD (désormais l'ACSE) pour sensibiliser les acteurs de l'insertion aux discriminations, favoriser le rapprochement des acteurs de l'égalité des chances et accompagner les structures volontaires dans la prise en charge de ces questions (...). Un travail de diffusion des bonnes pratiques par la diffusion d'une lettre mensuelle électronique intitulée « L.C.D ».
- **Europe** : (...) en 2005, un premier travail visant à resserrer les liens avec des organismes de même nature que le Conseil dans d'autres pays de l'Union européenne. Deux séminaires de travail ont été organisés en décembre 2006 et en octobre 2007 sur les relations entre l'IAE et les institutions et réglementations européennes ; a donné lieu à un kit pédagogique en direction des acteurs de l'IAE et a une meilleure prise en compte des questions posées par les Services sociaux d'Intérêt Général (SSIG), la flexsécurité et l'inclusion active à l'IAE.

Les réseaux regroupés au sein du CNIAE :

- **Chantier école** : 61, rue de la Chapelle 75018 Paris au 01 48 07 52 10 – www.chantiersecole.org.
- **CNCE-GEIQ** : 5, rue d'Alsace 75010 Paris au 01 46 07 33 33 - www.geiq.net.
- **CNEI** : 18-20 rue Claude Tillier 75012 Paris au 01 53 27 34 80 - www.cnei.org.
- **CNLRO** : 54, avenue Philippe Auguste 75011 Paris au 01 48 05 67 58 - www.cnlrq.org.
- **COORACE** : 17, rue Froment 75011 Paris au 01 49 23 70 50 – www.coorace.org.
- **FNARS** : 76, rue du faubourg Saint-Denis 75010 Paris au 01 48 01 82 00 – www.fnars.org.
- **UNIOPSS** : 15, rue Albert CS 21306 75 214 Paris Cedex 13 au 01 53 36 35 00 - www.uniopss.asso.fr.
- **Existent aussi** : les organisations régionales voire départementales de l'IAE ainsi que les regroupements inter-réseaux...

Avec le soutien du FSE :



CNIAE : 2 rue Neuve St. Pierre -
75 181 Paris cedex 4
Fax : 01 53 17 85 47

4 - Bibliothèque de cas

Introduction et avertissements !

Les présentes fiches sont le fruit du travail réalisé par une trentaine de professionnels de l'IAE durant des sessions de formation-action (2006/2007), dans les territoires de Toulouse et de Seine-Saint-Denis.

Cette approche se place dans la continuité du travail de capitalisation mené par le bureau d'étude GESTE dans le cadre du programme EQUAL – ESPERE.

Les fiches se déclinent en trois parties :

- ❑ « **Une introduction** » donne le cadre et le contexte des « situations problème » traitées.
- ❑ « **Le constat** » est un tableau de cas concrets apportés par les acteurs des SIAE à partir de leurs pratiques quotidiennes. **Le style – parfois oral - est respecté.**
- ❑ « **Le traitement à froid** » correspond à une synthèse des échanges et des réflexions du groupe, débouchant sur l'expression d'**une réponse formalisée, dite acceptable et respectant la loi.**

Remarque : les positions exprimées dans cette « bibliothèque de cas » ne correspondent pas nécessairement aux positions officielles des commanditaires (ACSE, CNIAE). La bibliothèque de cas est un outil en construction.

Certaines positions exprimées par les professionnels peuvent paraître contestables ou insuffisamment construites. Elles ont l'intérêt d'être issues du travail de personnes de terrain qui, face à des problèmes rencontrés, cherchent à trouver des solutions.

Les clients :

- [les préjugés des clients.](#)
- [Le refus des clients.](#)

Les personnes en parcours d'insertion :

- [Les signes distinctifs.](#)
- [Les pratiques religieuses sur le lieu de travail.](#)
- [Le voile.](#)

A l'intérieur des structures d'insertion (SIAE) :

- [Le « respect total ».](#)
- [Dans la structure d'insertion.](#)

En amont et en aval de la SIAE :

- [A l'occasion du recrutement et de la prescription.](#)
- [A l'occasion de la réparation du salarié à la sortie du parcours d'insertion : en lien avec l'entreprises.](#)
- [A l'occasion de la préparation du salarié à la sortie du parcours d'insertion : lever les freins.](#)

Le
constat

Page d'accueil

Les préjugés (cf. concepts clés) sont omniprésents dans la vie quotidienne.

Et d'autant plus lorsque dans les SIAE on travaille avec des personnes en difficulté d'insertion, ayant souvent connu des discriminations.

Cela est d'autant plus vérifiable dans les AI car le client, qui va accueillir le salarié à son domicile, a souvent les « idées bien arrêtées ».

Idées fausses et pouvant entraîner des pratiques contraires à la loi.

	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
A I	Au téléphone, le client déclare "une maghrébine oui, une noire, non". Il explique ensuite que "les noires sont trop lentes" :	On lui répond qu'on est une structure d'insertion, qu'on a beaucoup de personnes d'origine étrangère et qu'on se base sur le savoir faire.	Comme on a beaucoup de femmes maghrébines, on répond à son attente.	Mais nous ne sommes pas satisfaits de notre réponse...
A I	Au téléphone, le client déclare "pas de jeunes des quartiers" - en fait, pas de personnes d'origine étrangère :	On envoie des personnes ayant déjà travaillé avec nous et dont on connaît le savoir faire.	Quand on arrive à présenter les choses calmement, ça se passe bien.	
A I	Souvent, les clients posent des questions annexes sur les personnes envoyées : âge, adresse, nom... Parfois, c'est pour mieux les discriminer :	Souvent, on se laisse piéger et on donne la réponse pensant améliorer la relation.	On découvre plus tard ce qu'il en est : le client coupe la relation.	Peut-on ne pas répondre à un client qui se renseigne ?
A C I	Candidature d'une personne "du voyage", très "typée" dans un atelier d'insertion. Méfiance, doutes de l'équipe : nous avons déjà eu des expériences ratées avec ces personnes :	On l'a embauché.	La personne est sérieuse et compétente.	A « l'interne » aussi, il y a des préjugés.

- Mettre en place une **procédure** pour répondre à l'expression de préjugés (exprimés souvent au téléphone) de la part des clients :
 - Rappeler les missions de la structure.
 - Ne pas répondre aux questions non directement liées à la mission.
 - Faire préciser la demande / le besoin de la personne ainsi que ses exigences.
 - Répondre aux questions par une autre question d'explicitation : « que voulez vous dire ? »
 - Faire le tri dans ses exigences entre ce qui est objectif et ce qui est subjectif.
 - Recadrer sur les exigences objectives, auxquelles la structure répond au mieux.
 - Se donner le temps de l'analyse et de la réflexion « à froid » et à plusieurs s'il le faut (ne pas hésiter à contacter la/le responsable).
 - Refuser les exigences subjectives en invoquant le fait que la loi impose **à tous** et impose de refuser de tels critères.
- Cette procédure permet :
 - De se préparer à réagir à de telles demandes.
 - De réfléchir **collectivement** et non en face à face avec le client.
 - De ne pas casser la relation avec le client et d'être toujours en réponse vis à vis de sa demande.
 - De laisser le client devant ses choix et devant ses responsabilités.
 - Parfois, de faire évoluer le client face à des peurs irraisonnées.
 - De respecter la loi et d'inciter les autres à la respecter (ne serait-ce que par la peur du gendarme !).

***A noter :** il n'y a pas que les clients qui ont des préjugés...*

constat

Page d'accueil

Le refus des clients est un grand classique de la discrimination, surtout pour les SIAE qui envoient des salariés au domicile des clients (AI, ETTI).

La position des SIAE est délicate car le client est essentiel pour la survie économique.

Pour autant, il n'a pas tous les droits. Lui aussi, il doit respecter la loi !

	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
R Q	Une femme d'origine étrangère, agent d'entretien, n'est pas acceptée par les locataires de la copropriété du fait de sa couleur de peau et de son lieu d'habitation (quartier sensible) :	Nous avons choisi de la changer de poste pendant 3 ou 4 jours. Ensuite nous avons décidé de renforcer l'encadrement (qui venait faire un contrôle régulièrement).	Elle s'est mise en arrêt maladie (souffrance au travail) et on a été obligés de la remplacer.	Identifier le référent légal, rencontrer les voisins. Vérifier les propos et faire la part des choses. On peut la remplacer mais par un autre "arabe". Rappel de la loi au syndicat de copropriété. Les gens finissent par accepter... Mais c'est dur pour la personne !
AI et ETTI	Les clients sont discriminants et ils nous font savoir « leurs préférences » :	...et nous, on est "obligés" de répondre à leurs attentes.	Alors, on s'adapte et on leur fournit le personnel qu'ils veulent. Et tout le monde est content ou presque!	Mais nous, on ne se sent pas bien! Il faudrait pouvoir reprendre nos pratiques en amont avec l'ensemble de la structure.
E I	Un homme noir chargé du ménage dans une petite copropriété est confronté au racisme et à des vexations continuelles :	Au début, je ne voulais pas céder. Mais il a subi une telle pression qu'il a fini par « craquer » et ne plus faire correctement son travail.	Au final, j'ai mis une blanche. Et lui a eu une proposition de poste moins "exposé". Mais il a quitté l'entreprise.	Il aurait fallu se mettre rapidement en contact avec le syndic, relever les faits précis, tenter de comprendre le fait déclencheur.
A I	Le client ne voulait pas de noire pour faire son repassage :	On lui a envoyé une blanche qui ne savait pas repasser.	Il a changé d'avis.	
A I	Une dame qui ne veut pas d'une aide ménagère « trop jeune » et qui « vient des quartiers » :	On retraduit sa demande et on envoie des gens qui ont déjà travaillé pour nous, qui suivent des formations et dont on est sûr.	La cliente a fini par accepter.	



Que faire « à froid »

Page d'accueil



1 - Le client est roi ! D'abord, bien sûr, d'un point de vue économique car il fait vivre la structure et permet de proposer des emplois à des personnes en exclusion. Ensuite parce qu'il fait appel à une SIAE et que l'on a un rôle pédagogique - important pour l'insertion - au travers de la mise en relation de personnes qui, en principe, se côtoient peu : **chaque mission permet une meilleure connaissance réciproque, ce qui fait progresser le « vivre ensemble ».**

2 - Le client est roi ? Mais il existe des limites aux exigences des clients ! Ces limites sont posées par la loi : code du travail (respect des horaires, des conditions de travail, d'hygiène et de sécurité...) et Loi du 16 novembre 2001. **Cela dit, le client ne sait pas toujours ce qu'il veut : par crainte, il s'appuie sur ses préjugés.**

3 - La SIAE vend avant tout de la compétence : il s'agit de replacer toute demande sur un champ objectif, celui de la compétence et du savoir faire. **Cela demande à la structure d'être en capacité de garantir la qualité du travail, de s'engager sur les compétences du salarié, de bien saisir la totalité des enjeux d'une demande de clients** (parfois angoissés ou inquiets de faire appel à votre structure). **Bref, être professionnel !**

4 - User de pédagogie : un refus sec et non motivé ne ferait pas avancer les choses, mis à part le fait de se débarrasser des clients racistes et bornés (qui, souvent, sont des « nids à problèmes »). Faites expliciter la position sans accepter les sous-entendus tels que : « quelqu'un de bien » ou « vous voyez ce que je veux dire » qui font de vous un « **complice** ». Repérer les arguments spécieux nécessite une réflexion « à froid » en équipe afin d'élaborer des réponses dites positives visant à rassurer et apaiser les réticences du client. **Bref, être professionnel !**

5 – Tenir compte du salarié : pour protéger l'intégrité du salarié il est parfois nécessaire de le retirer de son poste de travail. Quoi qu'il en soit, il ne faut pas le laisser seul et « isolé ». L'accompagner la première fois, passer plus régulièrement le voir sur son lieu de mission, lui demander de rendre compte, le soutenir en lui rappelant qu'il a toutes les compétences pour assurer le poste, l'aider à faire un travail de qualité irréprochable ... sont des moyens concrets à mettre en œuvre pour passer le cap. **Bref, être professionnel !**

6 - Si le client persiste dans son refus : il faut pouvoir lui opposer une attitude claire et ferme : la loi est la même pour tous, elle doit être respectée par tous.

Une proposition : inscrire ces éléments légaux sur les documents contractuels, les plaquettes ou sur les guides distribués aux clients...

Le constat

Page d'accueil

Parfois les employeurs acceptent mal les signes distinctifs non conformes au « look » dit « traditionnel »

...

...inversement certains salariés refusent de porter l'uniforme prescrit par l'entreprise pour des raisons de sécurité ou d'image (par exemple le refus, par pudeur, du port de la mini jupe par les serveuses).

	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
E I	Un jeune s'inscrit à une formation pour travailler dans la restauration : il est couvert de piercings :	Dès le départ, je lui ai expliqué que, pendant les stages et en emploi, il devrait enlever ses piercings car cela s'imposait dans la restauration classique. La formation l'aiderait à respecter cette règle et à l'appliquer en entreprise extérieure. Le jeune a accepté mais au moment d'aller en stage il a refusé. Le stage a été arrêté.	J'ai failli être poursuivi pour discrimination et rupture abusive du stage. La mission locale n'était pas contente !	En fait, pour ce jeune la question était très clairement ailleurs. Cela nous interpelle sur la pédagogie à mettre en place pour faire accepter les codes de la profession à une personne en insertion.
A I	Un particulier nous appelle puisqu'il a besoin d'un jardinier pour tondre la pelouse, tailler les rosiers et s'occuper du jardin. Il nous dit vouloir « quelqu'un de bien ! » :	J'ai considéré que la demande concernait exclusivement la qualité du travail et je l'ai mis en relation avec un salarié très compétent et qui avait une présentation « particulière » (les cheveux très longs, des boucles d'oreille, des tatouages...).	Le client a été finalement satisfait et rassuré.	Le premier contact est crucial ! L'accompagner lors du premier contact permet de donner « la réplique » au salarié afin qu'il puisse rassurer le client sur ses aptitudes - professionnelles et relationnelles - comme sur ses savoir-faire.
A I	Dans le cadre d'une mise à disposition, un client restaurateur « demande une femme blanche » uniquement, et sans signes distinctifs extérieurs :	J'ai interrogé la cliente. Pour elle cela déplaisait aux clients du restaurant. Je lui ai demandé si c'était à ses clients ou à elle que ça ne plaisait pas !	Puisque j'avais le choix, j'ai satisfait la demande de la cliente.	Mais je n'étais pas satisfaite de ma réaction.

Le look, l'apparence physique – dans la mesure où cela relève d'un choix individuel libre et consenti - sont tout à la fois :

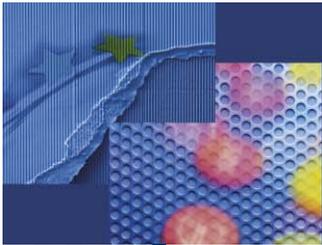
- Des éléments constitutifs de notre identité, en lien le plus souvent avec un groupe d'appartenance.
- Des éléments de communication vis à vis d'un employeur...
- Des éléments d'appréciation d'une aptitude acquise ou pas, facilitant l'intégration sur un poste de travail et donc l'acceptation des codes et des rites en vigueur dans l'entreprise.

Certains choix personnels peuvent aller à l'encontre des pratiques « communément admises » par les employeurs et/ou leurs clients. Choisir de les conserver peut constituer un frein à l'emploi, du fait des représentations collectives négatives.

De façon plus « diluée », l'employeur peut attendre de ses employés une image en harmonie avec celle de l'entreprise (exemple : des vendeurs habillés avec les vêtements vendus dans le magasin).

Attention : Ces exigences peuvent dépasser les limites autorisées et être contraires à la loi.

Signalons aussi l'évolution permanente de notre société admettant aujourd'hui ce qu'elle rejetait hier (le piercing dans le nez...). Pour sortir « par le haut » de ces questions sensibles, sources de crispations, il est essentiel dans le SIAE de s'appuyer sur la compétence.



Le constat

Page d'accueil

« La gestion des pratiques religieuses dans le lieu de travail pose un problème délicat aux encadrants :
« **Comment imposer des règles communes tout en étant sûr de respecter la loi ?** »

	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
E I	Un musulman fait ses prières et ses ablutions pendant le temps de travail :	C'est respectable mais privé, donc pas pendant le travail.	Avec certains salariés, ça bloque! Et les autres membres de l'équipe réagissent mal.	Comment faire sans enfreindre la loi ? Il y a des moyens mais il faut y réfléchir et les formaliser de façon claire.
E I	Un jeune passe de plus en plus de temps en méditation pour se "purifier" des relations avec ses collègues :	Inacceptable dans le cadre du travail.	En revanche, on peut chercher à comprendre ce qui le gêne dans les relations avec ses collègues... Et en dire deux mots à ceux-ci.	
A C I	Deux hommes viennent pour s'inscrire, l'un d'eux ne veut pas s'adresser à une femme (et invoque des raisons religieuses) :	J'explique que, au sein de l'entreprise, il sera obligé de parler à une femme (elles sont majoritaires dans l'équipe).	Ils sont partis sans s'inscrire.	Il faudrait élaborer un document simple exposant à tous ceux qui viennent nous voir quelques règles de base intangibles.
E I	Des salariés musulmans pratiquants demandent un aménagement des horaires du midi pour le ramadan (pas de pause) :	Refus de la SIAE pour des raisons de sécurité (la pause de midi est importante pour « souffler ») et ce d'autant plus que la période du ramadan est propice aux problèmes de sécurité.	Les salariés ont compris car la logique a été clairement expliquée... et elle s'applique à tous.	



1 - On rappelle quelques principes : la religion est respectable mais c'est une affaire privée. La pratique religieuse ne doit pas être en contradiction avec d'autres règles intangibles : sécurité, hygiène, respect du client, productivité, respect des autres salariés (surtout quand plusieurs musulmans n'ont pas la même façon de pratiquer : tensions possibles au sein des équipes), absences non justifiées...

2 - Ces principes doivent s'appliquer à tous : à défaut, on pourrait se voir reprocher de faire une discrimination entre les individus sur des bases religieuses (par exemple : souplesse sur une date de fête, dureté sur une autre date). Il faut aussi prévoir les conséquences en cas de manquement à ces principes (gestion des absences injustifiées pour cause de fête religieuse, par exemple : quelles seront les réactions de l'entreprise si tous les musulmans sont absents le jour de l'Aïd ? Cela sera-t-il traité comme une absence habituelle ? Ou par le biais des RTT, avec délai de prévenance ?...).

Il faut formaliser une position de façon claire et précise :

ce qui permet d'éviter les négociations individuelles et la gestion des cas particuliers. En cas de sanctions, il importe que les choses soient clairement dites et posées au préalable.

3 - Ceci n'empêche pas une adaptation raisonnée : selon le contexte (conditions de travail, période de l'année, proportion de pratiquants, relations au sein des équipes...) et les relations sociales au sein de l'entreprise (solidarité de l'équipe, pression des clients...). **Cette négociation impose de connaître de façon assez précise l'ensemble des pratiques et contraintes liées aux pratiques religieuses** (ainsi que les dérogations envisagées et permises) : pour cela, il faut se renseigner auprès de sources fiables. Cette démarche permet de montrer aux salariés que l'on a pris en considération leur spiritualité et que l'on peut trouver des modalités de travail qui permettent à chacun de vivre au mieux ce moment particulier. Cela peut aussi passer par une véritable **négociation** au sein de l'entreprise avec consultation des DP, accord d'entreprise: gestion des horaires, gestion des absences, gestion de la productivité. Souvent, cela se règle au sein même des équipes...

4 - L'idéal est donc d'anticiper : un accord préalable prévoyant la plupart des situations permet une bonne gestion de la question, sans prêter le flanc à des accusations **de discriminations**. Il ne s'agit pas, pour autant, de faire de la question des pratiques religieuses un sujet en soi : car il relève essentiellement de la sphère privée ; et la France est un pays laïc...

Le
constat

Bien qu'il **ne fasse l'objet d'aucune limitation légale** (hormis le cas spécifique des écoles publiques), le port du voile cristallise les peurs et fait débat... De nombreuses restrictions s'improvisent, qui obéissent à des motifs « **qui peuvent s'entendre** » (le voile serait un frein supplémentaire à l'emploi) mais qui sont souvent hors la loi.

	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
A I	Une personne voilée se présente à l'AI. Elle dit qu'elle portera le voile pour travailler, ici et en entreprise :	Je lui ai expliqué les difficultés qu'elle aurait avec les clients si elle persistait puis, avec son autorisation, j'ai indiqué sur sa fiche qu'elle portait le voile, expliquant que je ne pouvais pas l'envoyer chez un client qui refusait ce genre de signe religieux, qu'elle connaîtrait des échecs - ce qu'elle avait déjà vécu - et qu'elle allait se heurter à un mur dans sa recherche d'emploi.	Au final, il ne s'est rien passé puisque son visa était périmé : elle n'est plus jamais revenue.	Je ne sais pas comment gérer la question du voile entre la loi et ma mission d'insertion (levée des freins) dans le contexte actuel (réticence des clients souvent âgés)...
A C I	Une personne voilée veut travailler dans la friperie de l'AI. Le mari n'est pas loin :	Je la reçois seule et lui demande d'enlever son voile. Elle le fait en pleurant. Je suis très mal à l'aise (en tant que femme). Je me demande de quel droit je peux exiger cela d'elle ? Rien n'est dit dans le règlement intérieur. La DDTEFP me confirme de son côté, qu'il est illégal d'inscrire l'interdiction du voile dans le règlement intérieur.	La personne a enlevé son voile en exprimant une grande souffrance. Pire encore, elle n'a pas compris pourquoi on lui demandait de l'enlever. Au bout de quelques mois, elle s'était adaptée...	Pris de court, j'ai réagi à chaud car rien n'avait été pensé dans la structure. Il faudrait un temps de concertation pour dégager la position officielle de la structure et construire les arguments pour l'expliquer aux personnes voilées. L'approche pédagogique doit se combiner avec l'approche légale.
R O	Une personne travaille voilé dans la Régie :	Je lui fais enlever son voile en invoquant le règlement intérieur et le fait que la Régie est un lieu laïc, dans lequel les marques religieuses sont interdites.	Je sais que je suis "limite" vis à vis de la loi mais, vis à vis du quartier, c'est très important d'éviter le marquage religieux.	Il faudrait renforcer la position en formalisant les causes réelles et objectives qui conduisent à interdire le voile au sein de cette entreprise.

Que faire « à
froid »

Page d'accueil

1 - Respecter la loi : discriminer à partir de l'aspect extérieur et des convictions religieuses est interdit par la loi. La mention d'interdiction du port du voile intégrée dans le règlement intérieur peut être attaquée en justice et déclarée nulle et de non droit. Toutefois, la loi peut manquer de clarté et laisser place aux interprétations. Adressez-vous à l'inspection du travail avant toute publication. *Vérifier le positionnement légal.*

2 - Avoir une position claire et nette : définir en équipe pour la structure une position « claire » est indispensable, car la difficulté naît souvent du flou. Il faut anticiper pour ne pas se [re]trouver seul(e) dans une situation pour laquelle « rien n'est pensé ». *Définir une position institutionnelle.*

3 - La faire connaître : de manière naturelle et lisible dans les outils de communication et de présentation de la structure, la dire dans les réunions d'information, l'annoncer dans les entretiens de recrutement, la signaler aux partenaires. Ne pas être pris au dépourvu – et ne pas prendre les personnes au dépourvu – c'est important. *Communiquer...*

4 - Argumenter... et réfléchir sur sa propre position pour la rendre juste et compréhensible : il existe des justifications objectives au refus du voile dans la SIAE et il importe de prendre le temps de les questionner voire, connaissant la loi, de les remettre en question :

- ↳ **Justifications techniques** (dans une logique d'entreprise) : normes d'hygiène et de sécurité dans le travail ; tenue de travail imposée à tous ; pratiques objectives de la profession (art. 3) à manier avec précaution (cf. [concepts clés](#)) ;
- ↳ **Justifications managériales** : pas de différenciation visible dans l'entreprise ; porter l'image de l'entreprise (exemple de l'uniforme ; exemple des régies représentant le quartier) ;
- ↳ **Justifications pédagogiques** (dans une logique d'insertion) : se conformer aux usages ; faire preuve d'adaptabilité, nécessaire pour s'insérer ; affronter des difficultés supplémentaires d'insertion et d'intégration liées au port d'un signe distinctif ; renoncer à « montrer » prioritairement son identité ; affronter la société extérieure du pays et son regard « laïc » ; décoder l'image que l'on renvoie ; les freins à l'emploi.

(Suite)

L'accompagnement de la personne sur la compréhension des enjeux est tout aussi précieux que la position officielle prise par la SIAE. Il est donc important d'expliquer à la personne les raisons de la position choisie. On peut relier cette question à d'autres tout aussi importantes, telles que : l'usage du français dans les collectifs d'équipes/ et ateliers).

Ainsi toutes les conditions sont réunies pour faire évoluer progressivement le positionnement du salarié en parcours d'insertion. *Etre en veille sur ses propres pratiques professionnelles.*

5 - Faire évoluer sa propre position : parfois, il n'y a que des mauvaises raisons à interdire le voile dans l'entreprise :

- ↳ Pas de justifications internes plausibles mais peur de la différence ;
- ↳ Des positions personnelles « anti-voile », fondées sur des analyses et/ ou des présupposés personnels visant à considérer « le voile comme un instrument d'exploitation des femmes » ou « tout signe religieux comme une insulte à la laïcité »... Ces positions personnelles ne justifient pas une stratégie professionnelle et risquent de tomber sous le coup de la loi. *Ne pas être hors la loi.*

6 – S'appuyer sur l'employabilité et la compétence : s'adapter aux demandes et aux souhaits des clients ou des employeurs sans pour autant tout accepter d'eux, est un « savoir être » professionnel essentiel. *Se replacer sur le champ des «freins à l'emploi ».*



Le constat

Page d'accueil



	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
R Q	Un membre de l'équipe m'interpelle et me dit « sale gitan » :	Je laisse dire, je sais que c'est de l'humour. Cet « humour » pose question. Il met une ambiance « lourde » dans l'équipe. Tout le monde le fait, alors ?	Où fixer la limite? Comment réagir? Le chef d'équipe prend beaucoup sur lui et il reste en permanence à l'affût pour contrôler le moindre dérapage.	C'est lourd et pesant.. Et parfois, c'est « limite » !
A C I	Une cliente est désagréable dans le magasin : elle traite la responsable de « raciste » :	Les salariées ont fait bloc et la responsable a pu rappeler les règles de base qui s'appliquent à tous.	L'histoire en est resté là mais, parfois, ça peut aller plus loin (insultes).	Parfois il y a des tensions fortes entre les collègues eux-mêmes.
R O A I	Des salariés parlent arabe entre eux pendant le travail et les autres soupçonnent des « manigances » :	Le responsable intervient et dit qu'il faut éviter les difficultés de compréhension réciproque. Pendant les temps de travail on parle français. Des temps "multiculturels" sont prévus.	Comment prendre en compte les difficultés de certains à maîtriser le français ? A leur tour, ils se sentent exclus du groupe et des échanges.	

Les relations au sein des SIAE sont le plus souvent conviviales et détendues (ou voulues comme telles). Et il ne faudrait pas perdre cet aspect essentiel. Mais lorsque ces relations deviennent tendues – et, en particulier, sur les aspects qui nous préoccupent aujourd'hui – il est important **de réfléchir sur les moyens de créer puis de consolider le « respect total » entre tous.**

La question du respect est posée quotidiennement dans les équipes de travail. Le plus souvent, elle ne trouve une réponse que dans la pratique individuelle, souvent construite sur « le tas » par le chef d'équipe ou l'encadrant. Mais cette question ne peut pas se limiter aux relations entre les salariés et l'encadrement ; elle concerne aussi les relations entre les clients et les salariés, entre les habitants et la structure... ainsi que l'ensemble des relations au sein même de la SIAE. C'est en ce sens que l'on parle de « respect total » entre tous.

➤ **Formaliser et rappeler les valeurs de la structure** : tolérance à tous les niveaux et sur tous les points de vue ! Penser en permanence à créer les conditions d'une ambiance générale détendue, conviviale et communicante, dans laquelle chacun puisse trouver sa place. Les préjugés et incompréhensions, les problèmes interpersonnels qui existent en dehors (par ex : problèmes de voisinage dans les R.Q.) ne sont pas à transporter au sein de la structure. Le directeur doit être à l'écoute des salariés permanents.

➤ **Les traduire en comportements** : à respecter en permanence tant que l'on est dans la structure : rappeler les règles de politesse (bonjour, merci...) et de ponctualité ; proscrire les mots et expressions blessantes ; réduire « l'humour » dénigrant ou excluant ; agencer raisonnablement des temps pour « les pratiques individuelles minoritaires » et inversement limiter les comportements excluant et/ou séparant (ex : refus de parler à des personnes de l'autre sexe, de toucher des produits « impurs »). **Bref, développer « l'attitude positive » des salariés.**

➤ **Communiquer sur les aménagements dits raisonnables** : associer les salariés dans la coproduction de réflexions visant à mettre en place une charte d'aménagements raisonnables. L'élaboration de celle-ci donnera l'occasion de négocier en amont les éléments potentiellement les plus conflictuels. Ne pas hésiter à interroger les « experts ». **Bref, ensemble transformer l'essai.**

➤ **En cas de non-respect prévoir les modes de régulation et/ou de sanctions (et les procédures)** : que faire en cas de non-respect, d'oubli occasionnel, de refus clair et net, de dérapage ou de petites entorses répétées ? L'idéal est d'instaurer un auto-contrôle : chacun a une part de responsabilité (et pas uniquement le chef !), chacun a le devoir de tirer le signal d'alerte. Prévoir les divers niveaux de réponse, qui peuvent être gradués et aller du silence, de la petite remarque jusqu'à l'avertissement ; accompagner ces réactions de procédures de conciliation et de réconciliation, ainsi que de médiation.

Il importe de formaliser « **les rôles et missions** » de chacun ainsi que « **les droits et devoirs** » en ne craignant pas d'activer les niveaux hiérarchiques tout en s'interrogeant sur ses propres pratiques.

Les usagers/ clients doivent aussi être informés des principes **de respect total**, tel qu'inscrits dans la Charte (qui doit leur être communiquée) : il est proposé d'écrire **un paragraphe spécifique** concernant les contrats de mise à disposition.



Le constat - Même s'il est dur de l'admettre, il y a des pratiques discriminatoires au sein des SIAE : initiées par des bénévoles, moins cadrés professionnellement ; induites par une direction soucieuse de satisfaire sa clientèle, même si c'est au prix de l'oubli de ses principes ; ou encore présentes au sein même des équipes d'encadrants, qui ont une tolérance variable aux discriminations...

Page d'accueil



	Exposé	Rédaction	Résultats	Que faire ?
R Q	Devant le directeur adjoint, un chef d'équipe d'encadrant technique conclut son propos par : « si vous n'aviez pas été une femme, je ne vous aurais pas parlé comme ça ! » , « ...toutes les mêmes, des langues de vipères » :	Je lui ai dit qu'il faisait de la discrimination sexiste. Ces comportements machistes sont très fréquents.	Sans résultat. Il ne comprend pas. Et il fait pareil avec d'autres collègues (des soupçons liés à l'origine se révèlent aussi).	Comment réagir de façon ferme sans toutefois provoquer une guerre au sein de la SIAE? Quel est le rôle du directeur ?
A C I	Des encadrants techniques ne souhaitent plus que l'on embauche de personnes d'originaires du Maghreb ou d'Afrique :	Colère et indignation de ma part. J'ai eu toutes les difficultés à faire évoluer la situation...	Pas de résultats	Si le souci « d'équilibrer » des équipes peut s'entendre, décider d'ostraciser sur des critères d'origines est impossible et illégal.
A I	Une chargée de clientèle ne reçoit pas le soutien de sa nouvelle direction dans ses choix puisqu'elle refuse de satisfaire des demandes discriminantes ; elle est interdite de contact avec certains clients:	Comment faire face à un ordre venu du CA ? On peut imaginer que la SIAE va désormais accepter les demandes discriminantes...	Tout le travail de plusieurs années est anéanti, laissant le champ libre aux discriminations, d'autant plus que d'autres collègues sont ouvertement racistes.	Saisir la HALDE ? Signaler à la DDTEFP ? Les moyens sont très limités.
A C I	Soucieuse de retrouver une « mixité sociale » dans l'équipe, une supérieure me demande de n'embaucher que des personnes n'ayant pas de nom à consonance étrangère :	Choquée, j'argumente que les embauches se font selon l'ordre d'inscription sur la liste d'attente.	J'ai reçu l'ordre d'appliquer la consigne.	C'est dur lorsque c'est la hiérarchie qui donne des consignes discriminantes.
A I	Un bénévole accepte une offre d'emploi demandant : « quelqu'un de bien : un Français et pas de Magrébin » :	Les bénévoles ont un rôle important. Difficile de les cadrer.	Cela crée des tensions dans la SIAE. Les bénévoles ne sont pas formés et sont peu encadrés.	Doit-on refuser l'offre ?

La première des réponses repose sur la direction : c'est elle qui doit veiller à ce que tous (bénévoles, professionnels, encadrants et chefs d'équipe...) respectent les valeurs de la structure, son projet social et respectent la loi. Tous les niveaux intermédiaires de la hiérarchie sont concernés puisque chacun détient des parts de responsabilité dans l'application du projet social (et managérial) de la structure... (cf. [discrimination systémique](#)).

Les principes doivent être énoncés, clairement établis et connus de tous (cf. fiche « respect total »). L'organisation de **processus d'alerte** qui permettront aux membres de l'équipe de faire remonter, sans crainte, auprès de leur direction les situations à risque fort de discrimination est importante : une sorte de HALDE interne !

Epineux ! lorsque c'est la direction elle-même (ou le C.A), les collègues ou les bénévoles de la structure qui encouragent - voire obligent - à transgresser les valeurs de la SIAE et, donc, poussent à enfreindre la loi.

Plusieurs niveaux de réactions sont possibles :

- **Individuel** : la loi permet un « **droit de retrait** » face à un ordre qui enfreint la réglementation (que ce soit en termes de sécurité, d'hygiène ou de discrimination) sans qu'aucune sanction ne soit engagée contre le salarié. Cette position « individuelle » est délicate. L'aide des organisations syndicales ou des associations peut s'avérer utile. En cas de sanction, on peut avoir recours aux prud'hommes.
- **Administratif** : la SIAE est inscrite au cœur d'un système partenarial. Saisir ces réseaux (certains ont sur elle un vrai pouvoir, notamment en terme d'agrément) peut être un moyen de faire revenir la personne sur ces décisions. Cette position est délicate car elle implique de « trahir sa structure ».
- **Légal** : rappeler l'existence de la HALDE et même la solliciter afin qu'elle puisse se rendre sur place. On peut aussi saisir les prud'hommes ou le procureur ou demander l'intervention d'un syndicat, d'une association (cf. [comment agir?](#)).

Ces situations se retrouvent dans de nombreux collectifs de travail. Il n'y a aucune raison pour que les SIAE n'y soient pas confrontés... Mais on attend d'elles des réponses claires et une politique d'anticipation. Ces situations sont très complexes et demandent **de s'en tenir exclusivement aux faits**, c'est-à-dire de décrire les situations constatées de la façon la plus objective possible, sans y ajouter d'opinions personnelles et sans y ajouter d'affectivité (ce qui est loin d'être évident). En parler à un tiers neutre peut être une bonne méthode.

Le constat

	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
A I	L'AI reçoit, depuis la structure prescriptrice, uniquement des personnes d'origine étrangère pour des postes de ménage. Ni le niveau d'étude ni l'expérience ne sont pris en compte :	J'ai contacté le prescripteur pour tout stopper, préciser le profil des postes et sonder les représentations qu'il se faisait du métier.	Un travail important de communication a été fait avec le prescripteur qui présente mieux les postes aux personnes. Une personne bac+4 dans son pays d'origine a pu prendre un emploi de ménage tout en élaborant son futur projet professionnel et sa formation.	
E I	Les structures d'accueil font pression pour que l'on prenne les personnes qu'elles souhaitent nous envoyer (ex : des personnes handicapées) alors qu'elles ne sont pas adaptées pour les postes proposés :	On refuse beaucoup de monde.	La structure nous accuse de discrimination, sans connaître les postes de travail.	
A I	Les structures d'accueil ethnicisent et « sexisent » leur orientation : les femmes maghrébines vers les AI pour faire du ménage, quelque soit leur parcours ou leur projet (un médecin, une maîtrise de Bio..). A la RQ, on ne reçoit que des hommes (même si c'est pour de l'entretien d'espace) :	D'un côté, on refuse des personnes, qui clairement ne sont pas à leur place... De l'autre côté, on a du mal à recruter des personnes en phase avec nos métiers.	Cela crée des tensions avec les personnes et avec les structures d'accueil. Les référents SIAE des ANPE sont peu présents.	Il faudrait instaurer une véritable collaboration entre SIAE et référents.



Un triple constat se dégage des témoignages recueillis :

- Une tendance à **ethniciser certains métiers en les proposant** à des personnes en fonction de critères tels que le sexe ou l'origine...
- Une **orientation systématisée à partir de représentations et de préjugés** sans tenir compte du projet ou du parcours professionnel de la personne. En conséquence, on retrouve généralement les femmes « au ménage » et les hommes « sur les chantiers » comme sur les espaces verts.
- Des structures d'insertion qui pour ne pas être perçues comme « l'employeur des arabes » ou « le chantier des ex-prisonniers » réclament un certain besoin d' « **équilibre des collectifs de travail** ».

Les sessions de formation « lutte contre les discriminations » du programme ESPERE, dédiées aux membres du Service public de l'emploi (SPE) sont le plus souvent **organisées au niveau local** (SPE-local) entre professionnels de l'ANPE, la DDTEPP, la MI, l'AFPA, l'IAE et des inspecteurs du travail... elles donnent l'opportunité aux professionnels de penser ensemble des plans d'action de prévention des discriminations. L'ACSE offre aussi aux structures la possibilité de se former et adapte les formations à leurs demandes précises. Se former est important.

Conclusion: le recrutement au sein des SIAE est un point clé de leur action d'insertion et se trouve placé au cœur de certaines contradictions et tensions. Les collaborations avec les prescripteurs sont aussi à interroger et à formaliser du point de vue de la prévention des discriminations. L'une des solutions retenues serait de former (au minimum) une personne ressource pour la prévention des discriminations, au sein de chaque Comité technique d'animation (CTA).

Pour en savoir plus : le recrutement ?



Le constat

Page d'accueil



	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
E T T I	Une Française mariée avec un Marocain répond à une offre d'emploi en utilisant son nom de femme mariée : pas de réponse. Elle tente à nouveau avec, cette fois ci, son nom de jeune fille. Elle est embauchée :	Elle est allée travailler mais l'expérience s'est mal passée.	Elle finit par se « brouiller » avec sa responsable, qui tient des propos discriminants et lui avoue le « test » des noms sur les CV.	Saisir la HALDE ?
A C I	Une salariée de 55 ans pense que ses recherches n'aboutissent pas à cause de son âge : elle cherche un poste de vendeuse (elle possède un CAP-Vente) mais a interrompu sa carrière pendant 15 années... On lui répond : « votre profil ne correspond pas » :	Je m'interroge sur les causes réelles de ses échecs.	Aucun emploi pour le moment : on cherche à l'orienter vers des magasins autres que ceux de la vente de vêtements.	
A C I	Un jardin d'insertion envoie 8 CV dans une mairie : seuls les quatre "blancs" avec un nom européen sont convoqués à un entretien :	Il est difficile de réagir sur un cas isolé.	Rien	Ecrire au Maire pour l'informer et s'informer. Mener l'enquête pour connaître l'auteur du recrutement et en informer sa hiérarchie.
E I	Pour un employeur, venir d'une EI signifie être un « voleur » ou un « drogué » :	Il faut de la diplomatie et du temps pour leur expliquer et gagner leur confiance.	Les temps possibles de discussion avec les employeurs sont rares...	
E I	Les personnes ayant tellement intégré les difficultés pour accéder à l'emploi, elles ne cherchent que dans leur réseau communautaire :	Je ne peux rien faire si je n'ai pas d'offres "classiques" non communautaires à proposer.	Les personnes s'enferment alors dans un « ghetto » où ils ne travaillent qu'avec des gens de même origine.	



L'amélioration des relations avec les employeurs aura un impact sur toutes les personnes en insertion et plus particulièrement sur les victimes de discriminations. C'est au moment où se joue la réussite ou l'échec du parcours que les blocages provoqués par les discriminations et les préjugés sont les plus insupportables à vivre.

→ **Agir sur les pratiques internes de suivi :**

- En lien avec les procédures Qualité (CEDRE, QUALIREI...) au sein des équipes, avec les référents du parcours et les partenaires.
- Créer une « banque de données » mutualisée entre plusieurs SIAE avec les profils et les souhaits des personnes en sortie de parcours d'insertion.

→ **Agir sur les pratiques externes de suivi :**

- Dynamiser la relation avec les référents IAE des ANPE (dans le cadre des CTA), ce qui passe par une volonté de collaboration départementale pour : formaliser les procédures ; organiser des échanges réguliers ; optimiser les relations. L'ANPE dispose d'outils objectifs de recrutement (méthodes des habiletés) ou d'évaluation (EMT) qui permettent de dynamiser les préjugés : il faut s'en servir !
- Se rapprocher des partenaires et des réseaux gérant en particulier les clauses d'insertion sur les territoire CUCS, ZFU, collectivités...). www.socialement-responsable.org : ce site est dédié à la clause sociale des marchés publics.
- Lutter contre la stigmatisation : sur les fiches de paye, il est indiqué de façon légale et obligatoire « **insertion** » à la rubrique catégorie.

(Suite)

Que faire « à
froid »

Page d'accueil

→ **Agir sur les entreprises qui font appel aux SIAE :**

➤ Evaluer leurs attentes, repérer leurs contraintes et leur logique interne. Connaître les conditions de travail et l'ambiance entre collègues sur les postes de travail. Proposer une préparation à la prise de poste et un suivi au début du contrat.

→ **Agir sur les entreprises qui ne font pas appel aux SIAE :**

➤ Faire jouer les réseaux (en s'appuyant aussi sur les bénévoles et le CA). Communiquer mieux sur les salariés des SIAE et sur leurs compétences, plutôt que sur leurs difficultés et leurs carences. S'appuyer sur les dispositifs (ZFU, clause d'insertion), pour prendre des contacts en amont et proposer des collaborations.

→ **Appuyer la dynamique de lutte contre la discrimination :**

- Proposer des procédures « libres de discriminations » aux entreprises.
- Proposer des candidats sélectionnés à partir des compétences et selon des critères objectifs.
- Travailler avec les candidats sur la levée des freins à l'emploi, permettant aux victimes de pratiques discriminantes d'anticiper les difficultés d'intégration et de réagir de façon adaptée.
- Organiser des rencontres, des forums et des journées associant tous les partenaires.

Le constat

Page d'accueil

La levée des freins à l'insertion constitue la base fonctionnelle de la mission d'insertion de la SIAE.

Elle consiste à « faire évoluer » la personne vers un comportement plus adapté au marché du travail.

Mais ceci doit se faire en respectant les droits de la personne et ce, sur un marché du travail souvent discriminatoire...

	Exposé	Réaction	Résultats	Que faire ?
ETTI	Une femme marocaine de 37 ans, secrétaire bilingue avec une maîtrise de Droit, minimise systématiquement ses compétences et déclare : « je ne serai jamais prise car je suis Marocaine ! » :	Je parviens à la convaincre qu'elle est parfaitement adaptée à l'offre au regard des évaluations faites dans l'ETTI.	Ne sachant pas se « vendre » elle échoue à l'entretien d'embauche.	Parler des expériences de racisme et de discrimination vécues. Objectiver ses manques et préparer les entretiens à venir. Elargir ses recherches au-delà de l'ANPE par la prise de contacts directs.
AI	Le client me demande le nom de la personne que je lui ai trouvé. Devant la consonance arabe du nom, il me demande si elle portera le voile pour travailler :	Je lui précise que, dès l'inscription, on explique aux salariées d'éviter de porter le voile sur leur lieu de travail car c'est un frein à l'emploi.	Le client a accepté, tout s'est bien passé.	
ETTI	On positionne une personne manœuvre en bâtiment, au chômage depuis deux ans, d'origine Maghrébine et « barbu » : l'entreprise refuse avec des moyens détournés :	On positionne une autre personne. Le refus n'est pas exprimé officiellement.		

Au cœur de l'intervention de l'IAE, il faut faire preuve de pédagogie

- Rassurer et faire bouger la personne sans la surprotéger et sans **co-produire** de la discrimination.
- Objectiver la situation professionnelle avec des outils clairs et formalisés.
- Rencontrer les employeurs.
- Faire la part des choses avec la personne et avec l'employeur.
- Apprendre les règles et les limites liées à la vie en collectif de travail (discrétion, respect...).
- Donner des clés pour apprendre à communiquer : une compétence très importante pour décoder les réactions des clients et très utile pour décoder les remarques du patron ou des collègues.
- Préparer les personnes à l'insertion dans un cadre de travail.
- Travailler sur l'image accolée aux SIAE : développer une politique de communication.
- Faire comprendre le rôle et la position de la SIAE dans le processus d'accès à l'emploi stable et, en particulier, l'obligation de quitter la SIAE pour un autre emploi...

L'objectif de l'insertion est d'améliorer les chances d'accès à un emploi stable :

- Cela demande à la personne **d'accepter de changer**, pour s'adapter aux codes et aux pratiques de la profession.
- De le faire de façon progressive sans mettre en question les fondements de son identité, ni limiter ses droits personnels.

C'est un juste milieu à tenir :

Il faut **maintenir la pression sur les exigences du travail** (ponctualité, respect, subordination aux demandes de l'employeur...) en tenant compte – mais pas trop – des difficultés qu'elle rencontre.

S'appuyer sur la compétence :

Le « savoir-être » dans une relation de travail au contact direct avec le client exige de pouvoir **s'adapter aux demandes, aux difficultés et aux souhaits des clients/des employeurs sans perdre son identité**. Cela demande :

- De prendre du recul en séparant le travail et la vie personnelle.
- De prendre conscience de ce qui se joue au premier regard lors de l'entretien et de l'image que l'on donne à l'employeur.
- De s'appuyer sur **des postures et qualités professionnelles** comme le sourire, le dynamisme, la conviction, l'adaptation, l'assurance, la diplomatie... Elles sont capables de renverser totalement l'image liée à un look ou un préjugé lié à l'origine. Elles permettent de « séduire » tout en restant soi-même.



V - Boîte à outils de l'IAE

Page d'accueil

Les grandes étapes de la lutte contre les discriminations dans le secteur de l'IAE :

- **En 2002** : réalisation de la première étude action sur les personnes en parcours d'insertion et les discriminations raciales à l'emploi, commandée par l'ACSE et la DGEFP et élaborée par - LASAIRE SCOP (Pierre HAINZELIN et Christèle MASSARD) : « Le secteur de l'Insertion par l'Activité Economique et les discriminations raciales à l'emploi : vers un diagnostic partagé pour agir ».
- **En 2004** : un accord cadre est conclu pour trois ans entre le CNIAE, la DGEFP, la DPM/DAIC, le FASILD/ACSE et l'AVISE , avec pour objectif de lutter contre les discriminations et de favoriser l'insertion professionnelle des personnes issues de l'immigration dans le secteur de l'IAE.
Il permet :
 - La réalisation d'études et de séminaires nationaux.
 - La mise de œuvre par l'ACSE de quatre formations-actions visant à transformer les pratiques professionnelles au sein des SIAE.
- **En 2007/08** : une lettre d'information électronique intitulée « L.C. D. » est créée, pour promouvoir les savoir-faire et les bonnes pratiques développés par les professionnels de l'IAE. Des professionnels de l'IAE commencent à se former à travers l'offre de formation de l'ACSE et le programme ESPERE.

Pour consulter l'ensemble des [documents](#).



TEL : 01.43.65.70.56 - FAX : 01.43.65.13.60
E-Mail : effectif.p@wanadoo.fr

**ECONOMIE
ET
HUMANISME**



Quatre sites expérimentaux de « formation-action » et leurs productions :

- **Bordeaux**, animées par le cabinet **Effectif IP** :
 - La [synthèse stratégique](#).
 - Le [document final](#).
- **Indre et Loire**, animées par le cabinet **Economie et Humanisme** :
 - Le [résumé pour la capitalisation](#).
 - Le [document final](#).
- **Toulouse et Seine-Saint-Denis**, animées par le cabinet **LASAIRE SCOP** :
 - La [bibliothèque de cas concrets](#).
 - Le [document final](#).

Un séminaire de clôture s'est tenu à Lyon le 25 juin 2007, animé par le cabinet **Siloé** :

- Les [actes](#).

Des outils spécifiques à l'IAE, issus des expérimentations dans les

quatre sites :

Page d'accueil

- La [Grille](#) d'analyse des obstacles et des leviers (Tours).
- Les [responsabilités](#) lors d'une mise à disposition.
- Les [Plans d'actions](#) (Toulouse et Seine Saint Denis) :
 1. Des procédures pour le recrutement et l'insertion.
 2. Des procédures pour le partenariat.
 3. Des procédures pour le respect.
 4. Une procédure lors des mises à disposition dans un AI.
 5. Des procédures pour les :
 - **Clients (en AI).**
 - **Salariés en insertion.**
 - **Salariés permanents.**
 - **Dirigeants.**
- Les productions des réseaux de l'IAE :
 - Le [guide](#) de L'Association nationale Chantier école « Repères pour agir ».
 - Les [études](#) IAE.

Les partenaires des SIAE conduisent aussi des actions. Leurs [ressources](#).

Avec les Associations Intermédiaires de Tours

Page d'accueil

Avec
le CLAI 37,
Economie et
Humanisme
a repéré
les obstacles
à l'engage-
ment des AI
dans la
prévention
des discrimi-
-nations. Le
groupe a
identifié
des leviers
pour aller
vers le
changement.

Obstacles repérés	Leviers de changement
o Des connaissances insuffisantes pour intervenir :	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Une formation répétée régulièrement à l'intérieur et à l'extérieur de l'AI. <ul style="list-style-type: none"> ▸ Une information régulière sur les discriminations. ▸ Une évaluation partagée au sein de l'AI (acquis, cas rencontrés, pratiques adoptées).
o Faire profiter l'offre (même si elle est discriminatoire) à quelqu'un malgré tout :	▸ Intégrer la lutte contre les discriminations dans l'identité, l'objet social, la « professionnalité » de l'AI
o Protéger une victime potentielle, ne pas mettre un salarié en insertion en situation difficile :	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Attribuer malgré tout une mission aux demandeurs d'emploi en les accompagnant et en les soutenant. <ul style="list-style-type: none"> ▸ Travailler le contact, l'argumentaire avec les employeurs.
o Maintenir une logique d'équilibre entre diversités dans les mises à disposition collectives :	<ul style="list-style-type: none"> ▸ L'acceptation des diversités par les professionnels et les salariés en insertion grâce aux échanges en équipe. <ul style="list-style-type: none"> ▸ L'adaptation de la gestion des ressources humaines de l'AI.
o L'intériorisation de stéréotypes courants dans les pratiques de l'AI :	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Des apports mutuels entre acteurs de l'AI sur la question des stéréotypes (réunions d'équipe, capitalisation des expériences réussies). ▸ Des expériences de convivialité et de connaissance mutuelle entre professionnels de l'AI et salariés en insertion. ▸ Des apports entre les acteurs des SIAE de différents horizons.
o L'auto-exclusion d'un demandeur d'emploi du monde du travail :	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Un accompagnement spécifique du demandeur d'emploi. <ul style="list-style-type: none"> ▸ Des actions sur l'estime de soi.
o Des preuves de discriminations insuffisantes chez un client :	▸ La vigilance renforcée des professionnels de l'AI et des acteurs de la lutte contre les discriminations.

👉 Les faits

Page d'accueil



▶ Mettre un salarié à la disposition d'un client est souvent délicat...

▶ Quand il y a des conflits inter personnels, comment la SIAE doit-elles se positionner ?

Où sont ses responsabilités ?

▶ En tant qu'employeur ?

▶ En tant que « mettant à disposition » ?

Une salariée est envoyée par une Régie de Quartier (son employeur), pour réaliser une prestation dans une copropriété. Celle-ci est administrée par un conseil syndical (avec un président, élu parmi les copropriétaires) qui a délégué à un syndicat de copropriété la gestion courante des lieux. C'est à ce titre que le syndicat de copropriété (porté par une agence immobilière) a passé commande à la régie de Quartier.

Parallèlement, le conseil syndical a nommé une « habitante-référente » chargée de faire remonter toutes les difficultés relatives aux parties communes. Cette « habitante référente » prend son rôle tellement à cœur qu'elle cadre en permanence la salariée, lui donnant des directives et critiquant son travail et ses méthodes.

Connue dans l'immeuble pour être « casse pied », Mme X dispose de beaucoup de temps libre (peut-être un des critères ayant contribué à sa nomination).

Constats : Mme X n'est pas ouvertement raciste et est possible de relever certaines tensions, au sein de la copropriété, dès que les habitants aperçoivent des inconnus pénétrer dans le quartier.

Pour le groupe, cette situation semble emblématique...

Outre le comportement harcelant de l'habitante-référente, le problème est celui de la dilution des responsabilités entre cinq acteurs : la RQ employeur, le syndicat client, le conseil syndical utilisateur et donneur d'ordre, la référente choisie par le conseil syndical et enfin la salariée. (suite ⇒)

Que faire « à
froid »

Page d'accueil

Réduire l'emprise directe de l'habitante-référent sur la salariée : les habitants peuvent donner leur avis sur une prestation (dont le coût est inclus dans les charges locatives). Pour autant cela ne doit pas passer par des relations directes ; surtout si les personnes se trouvent dans une situation de face à face et que l'une a le pouvoir – non dit - sur l'autre. Le risque serait d'affaiblir la qualité des autres voies de communication et de régulation : salariée <-> IAE <-> syndicat de copropriété <-> conseil <-> référente.

Il est souvent difficile de prouver des comportements racistes ou discriminatoires : ils sont souvent cachés, implicites, inconscients des dégâts ou les nient. Les témoignages directs sont rares. Ainsi l'impuissance s'installe, renforcée par le fait que chacun, tout en reconnaissant le problème, se renvoie la balle. Comment faire ?

- **Etablir clairement les rôles et les responsabilités** : le conseil syndical (et donc son président) est responsable du comportement de l'habitante-référente. Le syndicat de copropriété tient sa mission du conseil syndical et doit obligatoirement lui rendre des comptes...
- **Intervenir au bon niveau** : la SIAE n'a contact qu'avec le syndicat de copropriété, qui est le donneur d'ordre. C'est donc de la responsabilité du syndicat lui-même, par l'intermédiaire de son président, de rencontrer et de « manager » l'habitante-référente.
- **Faire de la loi une ressource avant d'être une contrainte** : l'article 122 – 45 du code du travail traite du harcèlement et des discriminations faites au travail. Peuvent être incriminés tous ceux y ayant participé (directement ou pas), y compris l'AI.
- **Anticiper et prévenir ces situations** : l'IAE offre un savoir faire et un service de qualité et réunit toutes les conditions utiles à la bonne réalisation du chantier. Clarifier le rôle et les responsabilités de chacune des parties est important (ne pas hésiter à s'appuyer sur les textes officiels qui forment un cadre admis par tous et qui délimitent des lignes de protection et de communication).

1/8 - Des procédures pour le recrutement et l'insertion

Page d'accueil

Des temps forts, jugés particulièrement importants ont été travaillé par les SIAE de Toulouse et celles de Seine Saint Denis :

- Evaluer les compétences de façon objective : formaliser les critères.
- Proposer une démarche active d'insertion : formaliser les étapes.
- Faire les entretiens de recrutement à plusieurs.
- Expliquer la gestion de la file d'attente et l'attribution des postes et des heures.
- Evaluer les compétences en s'appuyant sur les clients (demande de retour sur la prestation, suivi de la qualité, enquête de satisfaction).
- Prévenir les clients de ce qu'implique la démarche d'insertion et obtenir leur accord (autrement, ils iront ailleurs et payeront plus cher !) : turn over et départ des salariés (les meilleurs partent en premier...) ; logique de formation et de progression...

Consultez les règles légales – souvent non respectées – d'un recrutement non discriminatoire.

2/8 - Des procédures pour le partenariat

Page d'accueil

En amont :

- Réactiver les liens avec les ANPE au travers du **réfèrent SIAE** et du **CTA** (Comité Technique d'Animation).
- Proposer des réunions d'information organisées par plusieurs ALE et SIAE. Se faire mieux connaître des structures d'accueil et de suivi (PLIE, MLJ, AS...). Communiquer sur le travail de la SIAE ; débattre sur le projet des personnes et sur ce que peut apporter le passage en SIAE ; faire connaître les critères de recrutement.
- Rechercher la **traçabilité** dans les parcours : fiches de liaison signées avec retours.

En aval :

- **Activer la lutte contre les discriminations comme support** permettant d'interroger les « peurs » et les réticences de l'employeur à tisser du partenariat avec la SIAE et donc l'embauche d'un salarié en parcours.
- Mieux connaître les employeurs du territoire, par branche d'activité : le besoin en main d'œuvre, le réalisme des critères demandés (indispensable pour calibrer l'argumentaire du chargé relation entreprise comme celui du salarié en parcours).
- Se faire connaître et réfléchir ensemble aux « alliances possibles ».
- Activer une logique « gagnant - gagnant » en particulier pour le recrutement.
- Inscrire territorialement l'action de la SIAE au plan local. Rejoindre les plans territoriaux de lutte contre les discriminations à l'emploi et au logement (renseignements auprès du chargé de mission en préfecture, du directeur régional ACSÉ...).
- Associer les **collectivités locales** (en amont comme en aval).

- **Avant le problème :**

- Poser des cadres, les faire respecter.
- S'appuyer sur un règlement intérieur et/ou sur une « Charte du salarié », permanent ou en insertion, outils de base pour lutter contre les discriminations.
- Prendre le temps d'expliquer le fonctionnement au nouvel arrivé.
- Etre attentif en permanence aux relations inter-professionnelles.

- **En cas de problème avéré :**

- **La loi est une ressource avant d'être une contrainte.** Connaître et utiliser le code du travail et ses outils de sanction : avertissements, mise à pied, licenciement.
- Ne pas renouveler les contrats en insertion, en expliquant pourquoi à la personne.
- Sanctionner ou renvoyer est toujours un échec. Toute l'équipe de permanents doit être partie prenante de la décision, qui doit être formalisée. Ne pas communiquer dans le flou.
- S'appuyer sur des faits et non sur des impressions.
- Surveiller et décoder la communication inter-personnelles : émetteur / récepteur/ observateur.

4/8 – Une procédure lors d'une mise à disposition dans une AI

Page d'accueil

- 1 – Se doter d'une ligne de conduite clairement établie par la structure à partir des valeurs qu'elle porte et des stratégies mises en œuvre, tant avec les clients qu'avec les salariés.
- 2 – Donner naissance à une procédure dite de « signalement » : elle organise les modalités concrètes de remontées des faits constatés par les permanents et les modalités de réponse. Elle garantit la traçabilité des faits (au sein de l'équipe et pour le CA).
- 3 – Repérer les points critiques pour chacune des tâches : la première demande du client ; la première rencontre avec le salarié ; analyser les possibilités de réponses adéquates selon une démarche Qualité (permettant de décliner des procédures qualité à mettre en œuvre).
- 4 – Définir les facteurs de déclenchement du rappel de la loi et/ou d'une saisine de la HALDE.
- 5 – Formaliser et communiquer les critères de choix des salariés pour les mises à disposition : équilibrer les heures ; sectoriser ; tenir compte des compétences spéciales demandées ; tenir compte du savoir être.
- 6 – Communiquer avec les clients et évaluer le niveau de satisfaction.
- 7 – Former les personnes (solliciter l'offre de la Charte du SPE (ESPERE) et l'offre de formation de l'ACSÉ auprès du Directeur régional ACSE).



- Il a été proposé d'**insérer un paragraphe explicite concernant la lutte contre les discriminations dans les contrats officiels** – version nationale agréé – de mise à disposition.
- La structure s'appuie sur les compétences et refuse toute discrimination, conformément à la loi (qui s'applique à tous).
- Ce principe doit être **rappelé lors de chaque première mise à disposition**.
- Rédiger un « **guide du donneur d'ordre** » rappelant que la structure d'insertion ne se placera pas en situation de complicité (active ou passive) et qu'elle sélectionnera les candidats sur la base de critères professionnels.
- Rédiger un « **guide du salarié** » rappelant l'existence d'un dispositif légal qui protège les personnes victimes de discriminations.
- Même si le transfert de compétences vers le client existe lors de la mise à disposition, sans que la responsabilité finale de la SIAE soit engagée, la SIAE doit assurer la gestion objective des réclamations et être en capacité de se positionner à tous moments. Au besoin elle demande des comptes au client (« *parfois, il s'excuse !* ») ou le cas échéant, entame une procédure juridique.
- Ne pas mettre les salariés en situation d'échec et créer les conditions d'un binôme client-intervenant équilibrés. **Attention cependant à l'excès d'assistance** vis à vis des salariés. Ils doivent se préparer à affronter le monde du travail « classique ».
- La relation « à trois » structure-client-intervenant est complexe et elle peut être rompue à tout moment : le salarié est sous la responsabilité du client, la structure n'est pas censée intervenir en direct mais elle doit aider le salarié à disposer, si nécessaire, de ses droits.

Parmi les SIAE participantes à la formation-action :

- Une régie de quartier (RQ Desbals service à Toulouse) organise des **ateliers collectifs** pour ses salariés en insertion, dont un sur les « Droits et devoirs des citoyens » : elle va y intégrer un temps spécifique pour faire connaître la HALDE et traiter de cas de discriminations.
- Une Entreprise d'Insertion s'est dotée d'une **Charte de Déontologie** avec une partie importante qui traite des discriminations et qui concerne l'ensemble des acteurs y compris les membres du CA.

Enfin, les situations doivent être clarifiées, les cadres et les principes posés et les procédures fixées :

- *Pour défendre un salarié en cas d'agression verbale ou physique, interne ou externe.*
- *Pour sanctionner un salarié qui se laisse aller à des remarques racistes et/ou sexistes.*



- Le positionnement des professionnels se trouvant à l'interface entre la SIAE et l'employeur est très complexe et souvent comparé à un exercice « d'équilibriste ».

Qu'ils soient encadrant, formateur, accompagnateur, chef d'équipe ou responsable... les professionnels de l'IAE doivent parvenir à créer les conditions de confiance tout en exerçant une certaine autorité.

Pour faire face au potentiel de stress que procure cet exercice difficile, il faut être soutenu par sa structure et sa direction.

- Une part des salariés permanents est immigrée ou descendant de migrants et cette origine, ainsi que le sexe, peut interférer avec le positionnement professionnel :

Par exemple :

- Etre considérée comme une sœur par certaines personnes et comme une fille par d'autres (avec les connotations que ces deux « statuts » véhiculent) est une situation qui comporte beaucoup d'ambiguïtés, même si elle peut aider à la communication.
- L'histoire personnelle de chaque individu contribue à organiser sa perception particulière du racisme, du sexisme et des discriminations et définit aussi son « seuil de tolérance » : quand certains plaisantent, d'autres souffrent en silence.

Se former à l'interculturalité et à la gestion quotidienne des relations individuelles et collectives au sein des collectifs de travail (gestion des « chocs inter communautaires », la peur de l'autre, les rejets, les préjugés...) est important.

8/8 - Des procédures pour les dirigeants

Page d'accueil

- **Constituer une équipe de dirigeants (bénévoles et salariés) solide et solidaire** : attention aux « gens influents » ou « gens cooptés » dans le C.A. **Le-a président-e a un rôle essentiel** et assume une forte responsabilité légale. Il-elle doit rencontrer régulièrement l'équipe d'encadrants ainsi que les délégués du personnel et s'appuyer sur les fondamentaux associatifs (projet associatif, charte...), définis en AG et structurant le cadre d'interventions.
- **Constituer des équipes d'encadrement stables et compétentes** : veiller au recrutement de compétence techniques et sociales diverses (âge, sexe, origine ethnique, quartiers...) sans pour autant effectuer un recrutement contraire à la loi.
- **Les « contrats pourris » utilisés par les SIAE faute de moyens financiers**, maintiennent les salariés en insertion comme les encadrants dans des situations précaires et n'aident pas à créer des équipes professionnelles soudées.
- **S'appuyer sur les réseaux IAE et leurs démarches de professionnalisation** : les démarches qualité (CEDRE, QUALIREI) peuvent intégrer un axe de « prévention et de lutte contre les discriminations ».
- Être attentif aux signaux d'alerte – repérables grâce à la mise en place de « détecteurs » fiables.
- Prendre la défense des salariés contre toute agression, verbale ou physique.
- Formaliser ses engagements : charte, livret d'accueil, plaquette client, communication.
- Privilégier des rencontres en face à face : l'importance de l'écoute et du contact direct.
- Respecter et se faire respecter - considérer pour être considéré.
- Développer en toute transparence les activités, les budgets, les projets, les procédures...

Certains outils
s'adressent à une cible
spécifique : agent du
SPE, DRH, dirigeants
d'entreprise... D'autres
s'adressent aux
structures membres d'un
réseau : le réseau des
centres sociaux ou le
réseau :

CHANTIERS-école...

www.chantierecole.org

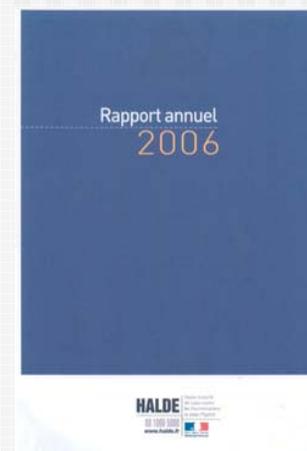
Pour consultez le Forum
des projets
(www.fse.gouv.fr)



VI - Ressources documentaires

Page d'accueil

Cliquez – Consultez :



Rapport de la HALDE 2007



www.halde.fr

L'IAE : des études, des séminaires, une lettre
d'information

Cliquez pour consulter la base documentaire du CNIAE :

Page d'accueil



Lasaire Scop - 2002



Étude action
IRFA - 2005



Éléments
méthodologiques
IRFA - 2006



Actes du séminaire
de clôture de
l'accord-cadre.
Lyon 2007



Étude action /
Mobilité CNLRO
2007

Télécharger la [lettre d'information électronique de lutte contre les discriminations \(LCD\) du CNIAE](#).

☞ Informations et recherches sur le web

☞ Page d'accueil

▶ **Les sites utiles :**

- www.prejuges-stereotypes.net.
- www.contrelesdiscriminations.fr.
- www.cergos.univ-paris1.org.

▶ **L'europe :**

- http://ec.europa.eu/employment_social/emplweb/publications/index_fr.cfm.
- www.stop-discriminations.info.
- www.europa.eu.int/comm/antidiscrimination.

▶ **L'aide aux victimes :**

- www.justice.gouv.fr et www.halde.fr.

▶ **Le financement :**

- www.doona.fr finance des projets socialement utiles.

Consultez les [annexes](#).

VII - Auto-Test

- Quizz [sensibilisation](http://www.imsentreprendre.com) IMS (www.imsentreprendre.com).
- Deux tests relevant du programme ESPERE :
 - [Positionnement](#)
 - [Connaissances](#)
- Un test réalisé par le CJDES :
 - <http://www.cjdes-autodiagnostic.org>. (Login: cjdes560 et mot de passe: 5ha9a).

- - - - -



Réalisation :
Cabinet Lasaire Scoop
7, Rue Pasteur 26190
St Jean en ROYANS
Tel : 06 24 49 31 76
Courriel : pierre.hainzelin@freesbee.fr