

GUIDE PRATIQUE POUR L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DANS LES SERVICES À LA PERSONNE



DISCRIMINER ne rend **service à personne**

Guide réalisé avec l'appui du Centre d'études sur les discriminations
OPALE "Observer, Penser, Agir avec les Lois pour l'Égalité"

EQUAL

"Engagement pour Construire l'Égalité de Traitement"



Qui sommes-nous ?

Créé en 1999 à l'initiative du Conseil Général de l'Hérault et de partenaires institutionnels et privés, le Pôle Emploi Services Hérault (PES34) est organisé en trois objectifs :

■ Développer l'accès aux services et leur utilisation

Par le biais de sa plate-forme multiservices Pléiades Services, il s'agit de développer le marché des services aux particuliers.

■ Favoriser et accompagner la création d'emploi

Afin de favoriser la création d'emplois pérennes et qualifiés, le PES34 a également mis en place une plate-forme emploi qui assure plusieurs fonctions :

- promouvoir les métiers de services à la personne et informer les candidats ;
- faciliter l'adéquation offre/demande d'emploi ;
- favoriser la professionnalisation du secteur.

■ Observer le secteur et expérimenter

La fonction de Centre ressources, recherche et développement du PES34 poursuit une double mission :

- observer le secteur ;
- expérimenter de nouveaux outils (pour l'accès à l'emploi ou à de nouveaux services).

Nous contacter :

3, avenue Saint-Lazare - 34000 Montpellier
Tél. 04 99 58 39 39 - Fax : 04 99 58 39 30

En savoir plus :

www.pes34.com



Parce que **vous êtes au quotidien confronté**
à la discrimination dans votre travail...

Parce que **vous engagez votre responsabilité**
en produisant ou co-produisant les discriminations...

Vous devez respecter la loi
en adaptant au besoin vos procédures internes.

Parce que **la discrimination est un frein à votre activité**
et au développement de votre structure...

Vous pouvez et vous devez être acteur
de la lutte contre les discriminations,
en vous engageant, au nom de votre structure,
à promouvoir l'égalité de traitement et à contribuer ainsi
à la professionnalisation du secteur.

Ce guide vous y aidera !

Vous y trouverez :

- Des réponses à vos questions
- Des éléments pour questionner et améliorer vos pratiques professionnelles
- Des repères pour mobiliser les ressources existantes
- Des outils qui faciliteront, au quotidien, votre démarche en faveur de l'égalité de traitement

Ce guide pratique est un outil de travail visant à assurer la connaissance et le respect du cadre légal relatif à la lutte contre les discriminations.

Avertissement aux lecteurs : l'achèvement de la rédaction de ce guide est intervenu avant l'entrée en vigueur de la réforme du Code du travail, applicable en ce qui concerne sa partie législative au 1^{er} mai 2008. Les articles relatifs aux discriminations ont subi une renumérotation dont on trouvera le détail sur le site www.legifrance.gouv.fr

Ce guide pratique n'est nullement exhaustif.

Sommaire

	Pages
PRÉAMBULE	
La discrimination dans les services à la personne	5
La présentation du guide pratique	7
1/ CONNAITRE LE CHAMP DES DISCRIMINATIONS	8
1.1 Comprendre la notion de discrimination	8
1.2 Connaître les risques en présence et les sanctions encourues	11
1.3 Identifier les acteurs ressources	13
2/ COMMENT RESPECTER L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ?	16
2.1 Ne pas être auteur de discrimination	18
<i>Ne pas interpréter la demande de prestation</i>	18
> <i>Outil : Etude de cas</i>	
<i>Auto-évaluer les pratiques GRH de sa structure</i>	19
> <i>Outil : Le guide d'auto-évaluation</i>	
2.2 Ne pas être co-auteur de discrimination	25
<i>Repérer et qualifier une discrimination</i>	25
> <i>Outil : Le quiz</i>	
> <i>Outil : La fiche de cas</i>	
<i>Traiter une commande discriminatoire</i>	28
> <i>Outil : Le guide d'entretien</i>	
> <i>Outil : Les exemples d'argumentaire</i>	
<i>Informier/orienter une victime de discrimination</i>	31
> <i>Outil : Le guide d'entretien</i>	
3/ COMMENT PRÉVENIR LES COMPORTEMENTS DISCRIMINATOIRES ?	32
<i>Informier les personnes/contractualiser avec les clients</i>	32
> <i>Outil : Utiliser le livret d'accueil</i>	
<i>Informier chaque nouveau salarié</i>	33
> <i>Outil : Utiliser le livret du personnel</i>	
<i>Utiliser les outils de communication</i>	34
> <i>Outil : Adapter les outils de communication</i>	
> <i>Outil : Affiche</i>	
ANNEXES	
Rappel des textes applicables	36
Lexique	38
Références bibliographiques	39

Les discriminations dans le secteur des services à la personne

Le rapport annuel 2007 de le Halde (Haute autorité de lutte contre les discriminations) démontre que l'emploi reste le premier domaine de discrimination représentant à lui seul la moitié des réclamations, loin devant le fonctionnement des services publics (20%), les biens et les services privés (13%), le logement (6%) et l'éducation (5%).

Le secteur des services à la personne, comme tout le marché du travail, est lui aussi exposé à la discrimination.

Il n'est pas rare d'entendre, par exemple, de la part d'un client « je ne veux pas d'une jeune, elle ne sait pas cuisiner » ou « je ne veux pas d'un homme pour intervenir chez ma mère » ou encore « envoyez-moi une française ou une portugaise, elles sont travailleuses ». Autant de demandes inacceptables dans l'absolu mais très difficiles à gérer pour les professionnels intervenants et encadrants des organismes de services à la personne.

Vouloir lutter contre les discriminations dans le secteur des services à la personne implique de prendre en compte sa spécificité pour mieux comprendre la nature des discriminations susceptibles de s'y produire.

Plusieurs considérations doivent être prises simultanément en compte et croisées :

- la prestation de service se déroule le plus souvent à domicile et le client est, en général, un particulier,
- ce secteur de travail fait l'objet de préjugés tenaces, il est précarisé et fortement sexué.

La complexité de l'intervention à domicile

Intervenir à domicile engendre une forme d'immersion dans la vie quotidienne et sociale du particulier. Le domicile est un espace privé. Ses occupants, « maîtres des lieux » y développent des habitudes et des droits singuliers.

Ils se réservent « naturellement » la possibilité de choisir et de décider de toute chose. Ils considèrent cet espace intime comme « protégé », à l'écart des normes « extérieures », comme une zone un peu de non droit, ou d'un droit particulier. Ce sentiment se renforce lorsqu'il s'agit de faire entrer « un étranger chez soi », lorsque la demande est subie voir imposée (par un tiers, la famille ou le corps médical) et qu'une relation de dépendance risque de s'instaurer entre le particulier et l'intervenant. La proximité et le besoin de confiance deviennent alors nécessité, la qualité des rapports humains revêt une telle place qu'il semble naturel d'exiger des critères personnels et subjectifs pour la sélection de l'intervenant.

Au moment de la prestation de service, quand il s'agit de faire entrer « un étranger à domicile », cette posture, en apparence légitime, expose parfois à des pratiques discriminatoires, parce qu'illégitimes au regard de la loi.

Ces pratiques peuvent générer des situations d'isolement, de mal être, voir de souffrance, vécues par les intervenants, mais aussi les personnes elles-mêmes.

L'accompagnement des intervenants et des particuliers s'avère indispensable pour éviter les situations de conflits ou les malentendus.

Des métiers peu reconnus, peu valorisés, faisant l'objet de préjugés tenaces.

Des métiers souvent précaires et « réservés aux femmes ».

Intervenir dans le secteur des services à la personne suppose de nombreuses compétences professionnelles et humaines qui ne sont pas encore reconnues ni par l'opinion publique, ni par les candidats eux-mêmes qui se positionnent souvent sur ces métiers « par défaut ». Bien que l'évolution du secteur soit fortement encouragée par les pouvoirs publics, les représentations dont il fait l'objet ne favorisent pas les efforts de structuration et de professionnalisation en cours.

Ces métiers sont souvent perçus comme des « petits métiers », faiblement qualifiés et précaires, comme une simple exportation d'un savoir-faire – le travail domestique – effectué gratuitement et naturellement par les femmes au sein de chaque foyer. Ce n'est pas un hasard si 99% des intervenants à domicile sont des femmes ⁽¹⁾. Les préjugés sont ici une fois de plus tenaces; il est communément admis que les qualités et les compétences requises sont « naturelles » et féminines : savoir-faire traditionnel ou culturel des femmes, souci de l'autre, écoute, etc.

Toutefois ces qualités ne sont pas reconnues de la même façon selon l'origine des personnes. Elles peuvent, par exemple faire l'objet de préjugés favorables si l'origine des personnes est le Portugal ou plus négatifs s'il s'agit de l'Afrique.

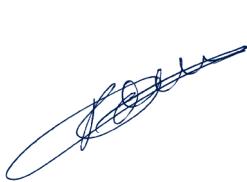
On le voit, dans ce secteur, les personnes sont particulièrement exposées au risque d'une discrimination multiple, à raison du genre, de l'origine mais aussi de l'âge.

Elles peuvent l'être, à la fois par les particuliers en raison, le plus souvent de considérations très subjectives et/ou par des employeurs en raison des préjugés et représentations communément admises sur le marché du travail.

Dans ce secteur comme ailleurs, les motifs de discrimination ne manquent pas, le risque pour les professionnels d'y être confrontés est loin d'être négligeable.

Toutes ces pratiques discriminatoires proviennent des mêmes maux : la prégnance des représentations portées sur l'autre et la méconnaissance du dispositif juridique applicable.

Ce guide a été conçu comme un outil de formation et d'échange afin de permettre au lecteur de s'interroger, d'appréhender le phénomène discriminatoire dans toutes ses dimensions.



Frédéric ROIG
Président du PES34
Vice-Président du Conseil général de l'Hérault
délégué au Développement économique,
à l'emploi et à l'insertion



Nourredine BOUBAKER
Directeur Régional
de l'Acsé

(1) Selon l'étude « structuration des activités d'aide à domicile en Languedoc-Roussillon » de l'Observatoire Régional Emploi Formation – novembre 2006 – seuls 1,2% des intervenants à domicile sont des hommes.

Présentation du projet

Un projet Equal

La conception de ce guide pratique s'inscrit dans le cadre d'un projet EQUAL « Engagement pour construire l'égalité de traitement », piloté par le Conseil Général de l'Hérault.

EQUAL est un **Programme d'initiative communautaire du Fonds Social Européen** qui soutient des projets expérimentaux innovants visant à lutter contre toutes les formes de discriminations et d'inégalités dans la sphère du travail, l'accès à l'emploi et à la formation professionnelle.

La méthodologie

Dans le cadre du programme EQUAL, le PES34 a mis en place, dès 2005, un « plan de promotion de l'égalité de traitement dans le secteur des services à la personne ». Ce plan s'est articulé autour d'actions de sensibilisation, de formation, et de conception d'outils de prévention et de lutte contre les discriminations. L'organisme de formation, IRFA Conseil, a accompagné le PES34 dans la mise en œuvre de ce plan.

Les outils, qui figurent dans ce guide pratique, ont été étudiés lors de groupes de travail composés de représentants d'organismes de services à la personne. Certains outils ont été testés en situation réelle sur une période de trois mois. A noter également que ces outils ont pu bénéficier des interactions entre les partenaires du projet EQUAL et notamment dans le cadre du Plan de Lutte contre les discriminations à l'emploi du Contrat urbain de cohésion sociale de Montpellier et de la démarche de diagnostic de Face Hérault.

Ce guide pratique a été établi avec l'appui méthodologique et juridique du Centre d'études sur les discriminations OPALE – Observer, Penser, Agir avec les Lois pour l'Egalité – dirigé par Fériel Kachoukh, juriste spécialiste des questions de droit des étrangers et des discriminations.

Les objectifs du guide

Ce guide pratique a pour objet de **répondre aux questionnements des professionnels des Organismes de services à la personne**. Que dit la loi ? Comment reconnaître la discrimination ? Comment répondre à une demande discriminatoire formulée par un client ? Quelle posture professionnelle face à une victime de discrimination ? Comment s'assurer que les pratiques de la structure respectent l'égalité de traitement ?

Ce guide doit être une invitation à **interroger et à améliorer les pratiques professionnelles**. Il s'adresse aux professionnels occupant des postes de direction, de responsable des ressources humaines ou de secteur. Ce guide est composé d'un volet théorique (définition, cadre juridique...) et d'un volet pratique présentant des outils de prévention et de lutte contre les discriminations.

L'objectif de ce guide est de vous aider à repérer toutes les formes de discrimination (internes, externes, explicites, implicites) et à savoir agir en conséquence par :

- > La connaissance du cadre légal
- > La déconstruction des préjugés
- > La médiation via l'écoute de la victime et du discriminant
- > L'évaluation globale des pratiques professionnelles de la structure
- > La mobilisation des ressources existantes
- > L'information des salarié(e)s et des particuliers sur le dispositif juridique de lutte contre les discriminations

1/ Connaître le champ des discriminations

La discrimination est définie par le Code pénal et constitue, dans certaines circonstances, une infraction pénale. Le délit de discrimination a été introduit, dans notre droit interne, par la loi Pleven de 1972 relative à la lutte contre le racisme. La discrimination y a été définie comme une « distinction opérée » entre des personnes physiques ou morales, donc comme un acte **volontaire** et, en tant que tel, prohibé et pénalement répréhensible.

ATTENTION !

Discriminer est un délit passible de sanctions pénales ou civiles.

Le Code du travail comporte plusieurs articles interdisant la discrimination, sans pour autant y inclure de définition, et dont le champ **est plus large** que les dispositions pénales, en ce qui concerne **la relation d'emploi et de travail**.

Les dispositions décisives interdisant la discrimination, directe ou indirecte, dans l'ensemble des processus intéressant la relation de travail, depuis l'accès à l'emploi jusqu'au licenciement sont contenues dans l'article L 122-45 du code, créé par la loi Auroux de 1982 relative aux libertés des travailleurs dans l'entreprise.

Les dispositions de cet article (cf annexe 1) ont considérablement été modifiées et étendues par la loi du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations.

1.1/ Comprendre la notion de discrimination

■ DISTINGUER RACISME ET DISCRIMINATION

La discrimination se différencie du racisme* qui postule l'existence d'une hiérarchie entre les individus, s'inscrit dans le registre de l'idéologie, de l'opinion et peut se manifester couramment, dans les propos, la pensée, le jugement. Le discours raciste mobilise fortement les stéréotypes dépréciatifs sur les personnes, en raison de leur origine réelle ou supposée, et exprime **toujours** une volonté délibérée de porter atteinte à leur dignité, à leur qualité d'être humain, voire de leur nuire.

La discrimination s'inscrit dans le registre des faits, elle caractérise des pratiques sociales qui n'expriment **pas nécessairement** une volonté de nuire. La discrimination est **toujours un acte** qui s'inscrit dans une relation de **dépendance ou de subordination** et consiste à **refuser ou à restreindre** l'exercice d'un droit ou l'accès à ce droit ou encore l'information nécessaire à l'accès à un droit, une prestation, un bien ou un service.

■ DÉFINIR LA DISCRIMINATION

Discriminer peut d'abord être défini *comme ce qui sépare* ; *crimen* en latin signifie le point de séparation. Mais toute sélection, tout processus aboutissant à un choix ne constituent pas une discrimination. Ces choix doivent être fondés sur des critères objectifs et objectivement justifiables, comme les qualifications et compétences en rapport avec l'emploi considéré, par exemple.

La discrimination consiste à traiter différemment une personne ou un groupe par rapport à un autre et à produire, à situation comparable, une inégalité de traitement sur la base de motifs prohibés par la loi.

La discrimination peut être directe ou indirecte, intentionnelle ou non intentionnelle. La discrimination est toujours négative. Il est impropre de parler de discrimination positive, il convient donc d'utiliser le terme « mesures positives »*.

* Voir définition en annexe 2.

ATTENTION !

On peut discriminer sans le vouloir mais aussi sans même s'en rendre compte.

Cela n'implique pas pour autant une absence de responsabilité et chaque acteur peut être amené à justifier ses choix et ses pratiques.

Une discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, dans une situation comparable, sur la base d'un motif prohibé par la loi.

Certaines discriminations sont légales, en ce qu'elles sont expressément prévues par la loi. Exemple fréquemment analysé : les emplois partiellement ou totalement fermés aux étrangers.

A NOTER La discrimination directe n'implique pas nécessairement l'intention de discriminer.

Exemple 1 - *Un agent administratif exige d'une personne d'origine étrangère, pour l'ouverture de droits à une prestation, la production de documents qui ne figurent pas dans la liste de pièces réglementairement exigibles. Il s'agit d'une discrimination directe intentionnelle, à raison de l'origine.*

Exemple 2 - *Un organisme de services à la personne recherchera plutôt une auxiliaire de vie sociale pour assister une femme âgée dépendante maghrébine, à la demande de la famille. Il s'agit d'une discrimination directe, à raison du genre.*

Exemple 3 - *Afin de lui éviter une déconvenue, un organisme de services à la personne évite de proposer à un particulier logeant dans un foyer d'hébergement pour homme une jeune professionnelle. Il s'agit d'une discrimination directe, non intentionnelle, à raison du genre et de l'âge.*

Même si leurs intentions sont louables, de telles pratiques de contournement alimentent les processus discriminatoires, en cautionnent les fondements et l'existence, et contribuent ainsi à leur reproduction et à leur banalisation.

Une discrimination indirecte se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre peut avoir pour conséquence de créer un désavantage particulier pour certaines personnes par rapport à d'autres personnes, sauf si cette disposition, ce critère ou cette pratique sont appropriés et nécessaires à la réalisation d'un objectif légitime. La discrimination indirecte est inconsciente et involontaire. Elle crée des effets d'éviction, mesurables a posteriori par leur impact sur certains groupes.

Exemple 1 - *Une entreprise qui retient comme critère d'évolution interne les heures de présence dans la structure entraîne une pénalisation particulière des femmes pour cause d'interruptions de carrière (effets des congés maternité)*

Exemple 2 - *Une entreprise qui applique des conditions de rémunération des heures supplémentaires plus avantageuses pour les salarié(e)s à temps plein. Cette pratique entraîne un désavantage particulier pour les personnes à temps partiel (majoritairement des femmes).*

Exemple 3 - *Une collectivité locale privilégie, pour les recrutements aux jobs d'été, les enfants de ses agents. Cette pratique entraîne un désavantage particulier pour les jeunes d'origine étrangère de la commune, évincés d'un dispositif basé sur l'entre soi.*

La discrimination systémique, souvent confondue avec la discrimination indirecte, est partie intégrante d'un système et renvoie à un ordre établi, producteur de représentations et de pratiques, intentionnelles ou non, mais jamais neutres, et aux effets défavorables sur des catégories de personnes déterminées, qui ne correspondent pas à un standard. La discrimination systémique agit de manière indifférenciée et diffuse ; elle se nourrit des « inégalités incrustées »⁽²⁾, du rejet, enraciné dans l'inconscient collectif, des groupes dominés.

(2) L'expression est de Patrick Simon.

SAVOIR CE QUE DIT LA LOI

NUL NE PEUT FAIRE L'OBJET D'UNE DISCRIMINATION, DIRECTE OU INDIRECTE, SUR LA BASE DE L'UN DES MOTIFS RAPPELÉS CI-DESSOUS ET DANS L'ENSEMBLE DES DOMAINES DE LA RELATION D'EMPLOI ICI MENTIONNÉS.

ATTENTION !

En dépit de ce qui est souvent pratiqué, l'employeur ne peut légalement s'intéresser trop avant à la vie privée du/de la candidat(e) à un emploi, lors de l'entretien de recrutement. Il peut poser des questions (ou se faire communiquer des documents) sur l'état-civil, le caractère régulier de son séjour, les qualifications et toutes informations strictement utiles et nécessaires à l'exercice de l'emploi considéré. En aucun cas, l'employeur ne pourra demander des informations relatives à la situation familiale, ou aux projets de nature privée et familiale, ni naturellement des informations sur l'origine, la religion, les mœurs, les opinions politiques.

■ LES CRITÈRES PROHIBÉS PAR LA LOI

- > L'origine
- > Le sexe
- > Les mœurs
- > L'orientation sexuelle
- > L'âge
- > La situation de famille
- > L'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race
- > Les opinions politiques
- > Les activités syndicales ou mutualistes
- > Les convictions religieuses
- > L'apparence physique
- > Le patronyme
- > L'état de santé ou le handicap
- > La grossesse
- > Les caractéristiques génétiques

■ LE CHAMP D'INTERDICTION DES DISCRIMINATIONS DANS L'EMPLOI

- > Recrutement
- > Rémunération⁽³⁾
- > Formation
- > Reclassement
- > Affectation
- > Qualification
- > Classification
- > Promotion professionnelle
- > Mutation
- > Sanctions
- > Licenciement
- > Renouvellement de contrat
- > Accès à un stage
- > L'exercice normal du droit de grève

A NOTER :

Se plaindre ou témoigner d'agissements discriminatoires est protégé par la loi. Les mesures de rétorsion (sanctions, licenciement ou toute autre mesure discriminatoire) sont sanctionnées par la loi et peuvent être considérées comme nulles et de nul effet.

La loi ne définit pas la discrimination indirecte, ce qui constitue un facteur d'insécurité juridique pour les personnes. Un projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire, en cours de discussion, prévoit d'introduire en droit interne une telle définition.

Rappel des textes applicables (cf annexe 1).

(3) Au sens de l'article L 140-2 du Code du travail. Il faut donc entendre par rémunération, outre le salaire, tous les autres avantages et rémunérations accessoires, payés en espèces ou en nature, par l'employeur.

1.2/ Connaître les risques en présence et les sanctions encourues

Les risques et responsabilités

■ VOUS ÊTES L'EMPLOYEUR DE L'INTERVENANT

(mode prestataire et intermédiaire*)

Un particulier vous adresse une demande discriminatoire

Le particulier client n'engage pas stricto sensu sa responsabilité pénale, mais il manifeste son refus d'embaucher une personne à une condition fondée sur l'un des critères prohibés par l'article 225-1 du Code pénal. Il est donc impératif de lui faire remarquer que ses exigences sont contraires à la loi.

Vous engagez votre responsabilité pénale si vous donnez suite à sa demande.

■ VOUS N'ÊTES PAS L'EMPLOYEUR DE L'INTERVENANT

(mode mandataire*)

Un particulier énonce une demande discriminatoire préalablement aux formalités de recrutement

Le particulier-employeur engage sa responsabilité pénale.

Vous engagez votre responsabilité pénale si vous donnez suite à sa demande.

PRÉCISIONS :

Les personnes morales (autres que l'Etat) peuvent être déclarées responsables pénallement des infractions commises pour leur compte par leurs organes ou représentants, dans les cas prévus par la loi. Cette responsabilité pénale n'exclut pas celles des personnes physiques, auteurs ou complices des mêmes faits (articles 121-2 et 225-4 du Code pénal).

Les responsabilités pénales prévues par l'article 225-2 du Code pénal s'appliquent à celui qui émet l'offre (en tant qu'employeur), celui qui reçoit des candidatures en vue du recrutement, celui qui la diffuse ou la publie (affichage, presse, internet, intranet).

A NOTER GALEMENT :

Le prisme large de la rédaction de l'article L 122-45 du Code du travail, dont les termes sont formulés sous l'angle du respect des droits des salarié(e)s ou des candidat(e)s à un emploi. Cet article ne fixe aucune restriction relative aux fonctions ou à la position de l'auteur de discrimination, et englobe donc l'employeur et tous les intermédiaires qui relaient une offre discriminatoire.

Les recours judiciaires et la charge de la preuve

■ LA JURIDICTION CIVILE

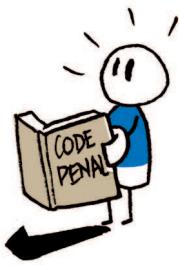
Si l'objectif est pour la victime d'obtenir réparation du préjudice. Le Conseil de prud'hommes est également compétent, en cas de discrimination lors du recrutement (Cass. Soc. 20 décembre 2006).

La charge de la preuve est aménagée: le demandeur doit présenter « des éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte » : retard de déroulement de carrière, sanctions, brimades, rémunération inférieure. Le salarié n'a pas à apporter la preuve de la volonté de l'employeur de le traiter défavorablement. Dès lors que ces éléments sont convaincants, il appartient à la partie défenderesse de « prouver que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination » (art L 122-45 CT).

■ LA JURIDICTION PÉNALE

Si l'objectif est pour la victime d'obtenir la sanction pénale de l'auteur de l'infraction.

La charge de la preuve incombe à la victime en raison du principe de présomption d'innocence. Nécessité de prouver l'élément matériel et l'élément moral. Néanmoins, devant le juge pénal, la preuve peut être établie par tout moyen (liberté de la preuve. Article 427 du Code de procédure pénale) : aveux, PV, écrits, témoignage, testing (art 225-3-1 du Code pénal).



Les sanctions encourues au civil

L'action civile, sur le fondement de l'article L 122-45 du Code du travail permet d'obtenir l'annulation des mesures discriminatoires et la réparation du préjudice subi. Par exemple, en cas de licenciement, la nullité du licenciement est prononcée et le salarié obtient soit sa réintégration, si il le souhaite, soit des dommages et intérêts. Si la discrimination porte sur le déroulement de carrière, son reclassement pourra être prononcé. Sauf quand il s'agit d'actions en paiement de salaires dont la prescription est quinquennale, l'action civile se prescrit, en l'état actuel du droit, par 30 ans.

Les sanctions encourues au pénal (LA PRESCRIPTION DE L'ACTION EST DE 3 ANS)

■ PAR LES PERSONNES PHYSIQUES (art 225-2)

- > 3 ans d'emprisonnement et 45 000 d'amende
- > 5 ans d'emprisonnement et 75 000 d'amende lorsque le refus d'accès ou de fourniture d'un bien ou d'un service a été commis dans un lieu accueillant du public. Cette sanction peut être assortie de peines complémentaires (interdiction du droit d'éligibilité pour 5 ans, stage de citoyenneté...)
- > 3 ans d'emprisonnement et 45 000 d'amende en cas de refus discriminatoire du bénéfice d'un droit accordé par la loi, opposé par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (art 432-7)

■ PAR LES PERSONNES MORALES (à l'exception de l'Etat, art 225-4)

- > Amendes de 225 000 et de 375 000 en cas de refus discriminatoire de fournir un bien ou un service dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès.
- > A titre de peines complémentaires (affichage de la décision prononcée ou diffusion de celle-ci par voie de presse ou par Internet, placement sous surveillance judiciaire, interdiction d'exercice de l'activité professionnelle, fermeture du ou des établissements ayant servi à commettre les faits incriminés, exclusion des marchés publics, à titre définitif ou pour une durée de 5 ans au plus)

1.3/ Identifier les acteurs ressources

L'Inspection du travail

L'Inspection du travail qui a pour rôle de veiller au respect des dispositions légales relatives notamment aux droits des salariés, peut être saisie pour faire constater l'existence d'une discrimination. La loi du 16 novembre 2001 a étendu les compétences de l'inspection du travail en complétant l'article L 611-9 du Code du travail ; l'Inspection du travail peut « se faire communiquer tout document ou élément d'information, quel qu'en soit le support » permettant de mettre en évidence des faits constitutifs de discrimination. L'intervention de l'inspection du travail peut s'avérer, en pratique, très utile pour réunir des éléments objectifs suffisamment probants pour constituer une présomption de discrimination.

6, rue Montmorency
34500 BÉZIERS

Tél. 04 67 49 59 80

615, boulevard Antigone
34000 MONTPELLIER

Tél. 04 67 22 87 40

13, rue Péradier
Immeuble le Mozart
34200 SÈTE

Tél. 04 67 18 36 40



L'extension et la reconnaissance d'un droit d'agir pour les syndicats et associations

Les organisations syndicales

Les organisations syndicales représentatives au plan national ou dans l'entreprise peuvent agir en justice 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, sous la double réserve que celui 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 de lutte contre les discriminations

Les associations peuvent agir en justice contre toutes les discriminations, directes ou indirectes, sous la triple réserve qu'elles soient régulièrement constituées depuis cinq ans au moins, que leur objet social comporte la lutte contre les discriminations et qu'elles justifient d'un accord écrit de la victime présumée.

Celle-ci peut toujours intervenir à l'instance engagée par l'association et y mettre un terme à tout moment.



Quelques acteurs héraultais (LISTE NON EXHAUSTIVE)

ADIAV

(Association Départementale d'Information et d'Aide aux Victimes)
56, rue de l'Université
34000 MONTPELLIER

Tél. 04 67 60 61 78
adiav2000@free.fr

CDAD

(Centre Département de l'Accès au Droit)
Siège au Tribunal de Grande Instance de Montpellier
Place Pierre Flotte
34040 MONTPELLIER CEDEX 1

Tél. 04 67 12 62 98
cdad-herault@justice.fr

CIDFF

(Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles de l'Hérault)
2, rue de la Vieille
34000 MONTPELLIER

Tél. 04 67 72 00 24
cidf.herault@wanadoo.fr

CIMADE Languedoc-Roussillon

28, rue du Faubourg Boutonnet
34090 MONTPELLIER

Tél. 04 67 06 90 36
montpellier@cimade.org

CCH

Collectif Contre l'Homophobie
1, rue Embouque d'Or
34000 MONTPELLIER

Tél. 06 89 81 39 90
collectifcontrehomophobie@hotmail.com

LICRA

(Ligue Internationale Contre le Racisme et l'Antisémitisme)
9, rue Marceau
34000 MONTPELLIER

Tél. 04 67 58 80 50
jean-lucbonnet@wanadoo.fr

Maison de la Justice et du Droit

Consultation d'avocats
Sur RDV uniquement
66, rue du Bari
34080 MONTPELLIER

Tél. 04 67 72 76 80

MRAP

(Mouvement contre le Racisme et pour l'Amitié entre les Peuples)
Permanence le lundi et le jeudi après-midi
27, boulevard Louis Blanc
Espace Martin Luther King
34000 MONTPELLIER

Tél. 04 67 02 04 59
andre.genissieux@orange.fr

La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité des chances (HALDE)

Autorité indépendante créée par la loi du 30 décembre 2004 et disposant de délégations régionales, la HALDE est compétente pour connaître toutes les discriminations prohibées par la loi. Elle a pour mission générale de lutter contre ces discriminations, de fournir toute l'information nécessaire, d'accompagner les victimes. Elle dispose de pouvoirs d'investigation importants : audition des mis en cause et témoins, communication et vérification de documents ou, sur place, par agents habilités, saisine du juge des référés en cas d'opposition aux vérifications, organisation de médiation avec obligation du mis en cause de s'y soumettre, pouvoirs de mise en demeure en cas de tentative d'obstruction à l'enquête.

La loi du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances a conféré à la HALDE le pouvoir de proposer aux parties, dans un litige relatif à une discrimination et dans le cas où les faits n'ont pas déjà donné lieu à une mise en mouvement de l'action publique, une transaction pénale en présence de discriminations, à raison de l'un des motifs visés par l'article L 122-45 du Code du travail.

La transaction proposée par la HALDE devra être homologuée par le procureur de la République, acceptée par l'auteur des faits ainsi que par la victime. Le montant de l'amende est variable selon la gravité des faits, des ressources et des charges de la personne ; il ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique, et 15 000 € pour une personne morale.

La HALDE peut être saisie par toute personne qui s'estime victime de discrimination, par toute association de lutte contre les discriminations, avec l'accord de la victime présumée. La HALDE peut également s'auto-saisir de tout dossier qui lui paraît constitutif d'une discrimination, avec l'accord de la victime présumée.

A NOTER :

Depuis la loi du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, la HALDE peut recommander à une autorité administrative de suspendre, pour une durée maximale de deux mois, une autorisation d'activité ou un agrément délivré à une personne physique ou morale qui s'est rendue coupable de discrimination dans le cadre de son activité.

Enfin, la HALDE a pour fonction d'identifier et de promouvoir les bonnes pratiques pour faire entrer dans les faits le principe d'égalité

Contact:

HALDE

11, rue Saint Georges
75009 PARIS

Tél. 08 1000 5000
www.halde.fr

2/ Comment respecter l'égalité de traitement ?

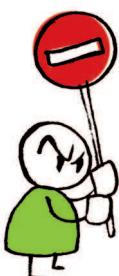
Respecter l'égalité de traitement implique :

- > de comprendre la notion de discrimination
- > d'en identifier les mécanismes-source, par une prise de conscience et une prise de distance par rapport à ses propres représentations et stéréotypes
- > d'être en mesure d'en repérer les différentes formes
- > d'identifier avec précision, dans le secteur d'activité considéré, l'ensemble des domaines où peuvent s'exercer des discriminations et de les passer au crible de l'analyse pour formaliser et objectiver les procédures concernées
- > de former l'ensemble des intervenants aux questions soulevées par les discriminations
- > de prescrire fermement, dans les fonctionnements et organisations de travail, des pratiques conformes au principe d'égalité de traitement, dont devront rendre régulièrement compte les managers
- > d'inviter chacun(e), quelles que soient sa fonction et sa position hiérarchique, à une vigilance accrue et constante sur ses réflexes, ses choix et ses pratiques

L'organisme de services à la personne assure une fonction d'intermédiation entre le particulier et l'intervenant à domicile, fonction qui expose tout particulièrement au risque de commettre ou de participer à des pratiques discriminatoires. Ce risque est surtout présent dans le travail de recrutement et de mise en relation, consécutive à une demande de service.

Au quotidien, il s'agira donc de:

Ne pas être auteur de discrimination



Le risque de produire des discriminations est clairement constitué dans les procédures de recrutement et de réception de la demande de service formulée par un client.

Mais il est également présent dans les pratiques internes liées à la rémunération, la formation, l'évaluation des salarié(e)s, la promotion.

Dans tous les cas, il est important d'avoir conscience que nul n'est à l'abri des préjugés et des stéréotypes qui imprègnent le discours commun sur celles et ceux qui sont perçus et tenus pour différents de soi. Par des mécanismes propres d'exagération, de généralisation et de vraisemblance, les stéréotypes généreront, si l'on n'y prend garde, de la discrimination.

EXEMPLES DE STÉRÉOTYPES fortement et constamment agissants dans le monde du travail (exemples partiellement extraits du Guide Latitude « Des arguments pour résister efficacement à une demande discriminatoire »)

- > « pas de femmes, elles ont tout le temps des enfants malades »
- > « pas de jeunes, je n'ai pas confiance »
- > « les personnes âgées n'ont pas l'habitude des étrangers, je ne peux pas les envoyer en intervention à leur domicile »
- > « les personnels antillais sont gentils mais nonchalants »
- > « une aide-ménagère musulmane ? Mais elle risque d'être souvent absente pendant le ramadhan... »

Les outils proposés vous alerteront par rapport au risque de mauvaises interprétations et vous aideront à évaluer vos pratiques de Gestion des Ressources Humaines (GRH).

Ne pas être co-auteur de discrimination

A tout moment, par méconnaissance et manque de vigilance notamment, le risque existe de co-produire une discrimination, c'est-à-dire, de donner suite à une commande discriminatoire. **Votre responsabilité est alors engagée.**



Plus fondamentalement, il faut prendre garde à ne pas cautionner de telles demandes, même si elles vous paraissent anodines et qu'il vous semble assez simple d'y répondre, sans léser qui que ce soit. Vous vous attacherez à en mettre en relief le caractère discriminatoire et à privilégier le dialogue, la conviction et, si besoin, la fermeté pour affronter les pratiques discriminatoires et y faire échec.

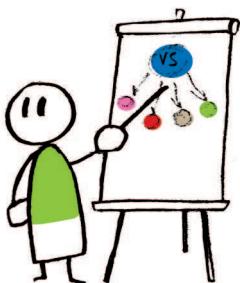
Ne pas réagir face à une commande discriminatoire, c'est contribuer à reproduire les processus de discrimination.

La formation aux enjeux de la lutte contre les discriminations et le recours aux outils ici proposés vous aideront à repérer une discrimination et à argumenter pour la contrer.

2.1/ Ne pas être auteur de discrimination

Ne pas interpréter la demande de prestation

Outil Etude de cas



ATTITUDES PROFESSIONNELLES

Gare à vos préjugés qui peuvent être source de mauvaises interprétations

SITUATION 1 :

La fille d'une cliente vous appelle pour mettre en place un service d'assistante de vie, notamment pour une écoute, une présence, elle vous précise que sa mère ne parle que la langue arabe.

Vous recherchez une assistante de vie d'origine maghrébine pour qu'elle puisse converser avec la cliente.

ATTENTION ! Il est effectivement important que l'intervenant puisse communiquer avec la cliente. Par contre, il ne faut pas se tromper de recherche: le seul critère dont il faut tenir compte est « la maîtrise de la langue arabe » et non l'origine nationale ou la nationalité.

SITUATION 2 :

Un client vous demande une prestation d'aide au ménage, il vous précise « vous savez, je suis exigeant, je veux quelqu'un de dynamique et efficace ».

Vous lui répondez : « ne vous inquiétez pas, nous avons des salariés jeunes, nous saurons trouver cette personne ».

ATTENTION ! La cliente souhaite une personne dynamique et vous en déduisez qu'elle doit être jeune. D'une part, vous n'avez pas le droit de tenir compte de ce critère et d'autre part, pensez-vous vraiment qu'une personne jeune est nécessairement dynamique et que les personnes plus âgées ne le sont pas ?

SITUATION 3 :

Une dame vous contacte car son mari a besoin de l'aide d'une auxiliaire de vie. Elle vous signale qu'il y aura de la manipulation à faire et vous précise « mon mari est lourd, il faudra quelqu'un de fort ».

Vous recherchez aussitôt un homme diplômé auxiliaire de vie.

ATTENTION ! Cette attitude est guidée par des préjugés tenaces sur la force physique, systématiquement référée à une valeur masculine. Il est interdit de faire du sexe un critère de sélection ; les femmes peuvent également avoir la force et la technique de manipuler les personnes. Rapelons que l'aide aux activités motrices et aux déplacements s'inscrit dans le référentiel de compétences du DEAVS.

Auto-évaluer les pratiques GRH de sa structure

Outil **Le guide d'auto-évaluation**

NOTICE D'UTILISATION DU GUIDE D'AUTO-ÉVALUATION

Pour qui ?	> Le (la) responsable des ressources humaines.
Objectif	> Evaluer les procédures internes de la structure au regard du risque de discrimination dans l'emploi.
Quand ?	> Tous les 2 ans.
Caractéristiques	> Mode d'administration: auto-évaluation. > Pour aller plus loin, il est conseillé de faire appel à un organisme externe pour la réalisation d'un diagnostic complet de vos procédures.



GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION DU RISQUE DE DISCRIMINATION DANS LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La discrimination peut apparaître à chacune des étapes de la Gestion des Ressources Humaines. Cette grille a été conçue afin de vous aider à repérer et à prévenir les discriminations au sein de vos procédures internes. Elle doit vous permettre d'interroger vos pratiques professionnelles.

Attention ! Ce document n'est pas exhaustif et ne présente pas l'ensemble des champs d'interdiction des discriminations (qualification, classification...). Il peut être complété par un diagnostic réalisé par un consultant extérieur.

LES CHAMPS A RISQUE

Le recrutement (et l'accès à un stage)

RÉDACTION DE L'OFFRE

	OUI	EN PARTIE	NON
> La description du poste est-elle strictement basée sur les qualifications et les compétences requises par le poste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les postes sont-ils rendus accessibles à tout public (personne handicapée, femme enceinte...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

- Une fiche de poste existe pour chaque poste
- Les qualifications et les compétences requises par le poste sont identifiées
- Utilisation de canaux variés pour la diffusion de l'offre

TRAITEMENT DES CANDIDATURES

> Si vous disposez de formulaire de candidature, ce dernier est-il identique pour tous les candidats ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> L'étude des candidatures est-elle strictement basée sur les qualifications et les compétences requises par le poste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

- Une grille d'examen des candidatures existe
- Cette grille permet d'établir une notation
- Plusieurs personnes participent à cette étape de la sélection

SÉLECTION DES CANDIDATS

	OUI	EN PARTIE	NON
> Les candidats sont-ils tous expressément et préalablement informés des méthodes et techniques d'aide au recrutement utilisées à leur égard ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les informations demandées à chaque candidat ont-elles strictement pour finalité d'apprécier sa capacité à occuper l'emploi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Un même canevas d'entretien est-il utilisé pour tous les candidats au même poste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Si vous utilisez des tests de recrutement, sont-ils identiques à tous les candidats ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les tests ne présentent-ils pas de risque d'éjecter, indirectement, certaines candidatures à partir de critères non justifiés par le poste (ex : <i>administrer un test écrit alors que la maîtrise de la langue écrite n'est pas demandée pour le poste</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> La sélection finale des candidats s'opère t-elle uniquement à partir des critères liés à l'occupation du poste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

- Une grille d'entretien existe
- Cette grille permet d'établir une notation
- Plusieurs personnes participent à cette étape de la sélection
- Les candidats peuvent avoir accès à leur dossier de candidature

La rémunération

> A poste égal, le salaire est-il égal ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> L'attribution de la rémunération variable et des avantages sociaux est-elle strictement effectuée à partir de critères objectifs et mesurables ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les modalités de calcul de la rémunération variable sont-elles identiques pour les salariés occupant le même poste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Tous les salariés sont susceptibles de pouvoir bénéficier de la rémunération variable et des avantages sociaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

- Une grille de salaire existe
- Elle est connue de tous
- Les critères d'attribution de la rémunération variable et des avantages sociaux sont connus de tous

La promotion professionnelle

	OUI	EN PARTIE	NON
> La promotion professionnelle est-elle strictement basée sur des critères objectifs et mesurables (compétence, ancienneté...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Tous les salariés sont-ils susceptibles d'être promus ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les méthodes et techniques d'évaluation professionnelle sont-elles identiques pour les salariés occupant un même poste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les salariés sont-ils tous informés des méthodes et techniques d'évaluation professionnelle mises en œuvre à leur égard ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les informations demandées au salarié, lors de l'entretien d'évaluation, ont-elles strictement pour finalité d'apprécier les aptitudes professionnelles des salariés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

- Des entretiens annuels d'évaluation sont mis en place
- L'évaluation est co-rédigée et co-signée par l'employeur et le salarié
- Une copie de l'évaluation est systématiquement remise au salarié

La formation

> Les formations concernent-elles l'ensemble des salariés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les formations sont-elles organisées de manière à être accessible à tous (ex : ne pas proposer des dates de formation sur les jours non travaillés) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les conditions de départ et de prise en charge des formations (hôtel, train, etc.) sont-elles les mêmes pour tous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

- Un plan de formation existe
- Les demandes de formation sont abordées individuellement avec chaque salarié

La sanction

> La sanction est-elle strictement appliquée à la suite d'un agissement d'un salarié considéré, par l'employeur, comme fautif ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

> Commentaires

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

- L'employeur est en capacité d'objectiver le motif de la sanction
- L'employeur est en capacité d'apprécier la proportionnalité de la sanction à la faute reprochée

Le reclassement et l'affectation

	OUI	EN PARTIE	NON
> Les mesures de reclassement ont-elles toujours lieu dans les cas prévus par le code du travail (licenciement économique, inaptitude) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> L'employeur recherche t-il systématiquement les emplois compatibles avec les capacités professionnelles du salarié, indépendamment de la qualification de l'emploi, notamment tous les emplois pour lesquels la formation du salarié lui permet de s'adapter ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

L'employeur est en capacité d'objectiver le motif du reclassement

La mutation

> La mutation d'un salarié a-t-elle toujours lieu dans les cas prévus par le Code du travail, à partir de critères objectifs et observables ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

L'employeur est en capacité d'objectiver le motif de la mutation

Le licenciement

> Le licenciement est-il strictement fondé sur un motif réel et sérieux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Le licenciement non économique procède-t-il des cas prévus par le Code du travail (abandon de poste, absences répétées, abus de confiance, comportement) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....

.....

.....

CONSEILS PRATIQUES

L'employeur est en capacité d'objectiver le motif du licenciement

La promotion de l'égalité de traitement

	OUI	EN PARTIE	NON
> Les personnes en charge du personnel sont-elles formées à la question de la non-discrimination ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Des procédures internes de traitement des discriminations sont-elles mises en place (informer une victime, traiter une commande discriminatoire...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> Les salariés connaissent-ils l'ensemble de ces procédures ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Commentaires

.....
.....
.....

Bilan de l'auto-évaluation

Lorsque vous avez répondu « non » ou « en partie » à une ou plusieurs questions, il convient de vous assurer qu'aucun critère discriminatoire n'est pris en compte dans la mise en œuvre de l'action mentionnée (cf liste des critères discriminatoires). Si tel n'est pas le cas, il est indispensable de revoir les procédures. Vous pouvez utiliser, à cet effet, la rubrique « conseil » de cette fiche.

	Axes d'amélioration	Calendrier de réalisation
Recrutement et accès à un stage		
Rémunération		
Promotion professionnelle		
Formation		
Sanction		
Reclassement et affectation		
Mutation		
Licenciement		
Promotion de l'égalité de traitement		

2.2/ Ne pas être co-auteur de discrimination

Repérer et qualifier une discrimination

Outil **Le quiz**

QUIZ : est-ce une discrimination?

SITUATION 1 :

Lors d'une conversation téléphonique, une cliente vous dit : « De toute façon, c'est bien connu, les noirs travaillent lentement ».

NON. Il ne s'agit pas d'une discrimination. Les propos ne donnent pas, à ce stade, lieu à un acte de sélection, la cliente ne demande pas à changer d'intervenant. Mais elle tient des propos racistes qui traduisent un état d'esprit et laissent présumer une intention, face auxquels vous ne devez pas rester sans réaction.

SITUATION 2 :

La fille d'une cliente appelle le service et vous demande de changer d'aide à domicile, car sa maman ne parle que la langue arabe et précise que, de ce fait, elle souhaite une personne d'origine maghrébine.

OUI. Il s'agit d'une discrimination: elle définit son choix d'intervenante à partir du critère de l'origine.

SITUATION 3 :

Un client vous appelle pour mettre en place une prestation d'aide au ménage. Il vous demande « je veux une Portugaise, elles sont travailleuses et j'ai vraiment besoin d'aide ».

OUI. Il s'agit d'une discrimination multiple, fondée sur le sexe et la nationalité. En demandant une « Portugaise », il écarte d'emblée des candidatures masculines, de même que celles de personnes de toutes les autres nationalités.

SITUATION 4 :

Le fils d'un client souhaite une aide pour la préparation des repas. « Ne lui donnez pas une personne jeune, il faut quelqu'un qui sache cuisiner ».

OUI. Il s'agit d'une discrimination, basée sur un préjugé. Le client relie une absence de savoir-faire « ne pas savoir cuisiner » à une question d'âge, et fait du critère d'âge une condition de recrutement.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de vos résultats à ce quiz, reportez-vous à la partie 1 – Connaître le champ des discriminations

NOTICE D'UTILISATION DE LA FICHE DE CAS DE DISCRIMINATION



Pour qui ?

- > Les professionnels en lien avec la clientèle (ex : responsable de secteur).

Objectif

- > Apprendre à repérer et à qualifier une discrimination (et à la distinguer de propos racistes).
- > Rompre l'isolement du professionnel face au phénomène de discrimination en l'utilisant comme support d'échanges entre collègues d'une même structure : échange d'information, confrontation des pratiques, partage des analyses.
- > Observer et objectiver les processus de discrimination au sein de la structure afin de mieux appréhender les réponses à apporter.

Quand ?

- > Lorsque vous recevez une commande discriminatoire ou qui vous paraît discriminatoire.

Caractéristiques

- > Cette fiche est anonyme et ne doit comporter aucun commentaire susceptible de favoriser l'identification des personnes concernées.

Date :**1/ AUTEUR DE LA DISCRIMINATION**

<input type="checkbox"/> Particulier (client)	<input type="checkbox"/> Entreprise/collectivité (cliente)
<input type="checkbox"/> Entourage (famille, amis)	<input type="checkbox"/> Autre, à préciser
<input type="checkbox"/> Professionnel intervenant (infirmier...)

2/ CRITÈRE(S) DE DISCRIMINATION INVOQUÉ(S)

<input type="checkbox"/> Origine	<input type="checkbox"/> Etat de grossesse
<input type="checkbox"/> Age	<input type="checkbox"/> Convictions religieuses
<input type="checkbox"/> Sexe	<input type="checkbox"/> Opinions politiques
<input type="checkbox"/> Patronymie	<input type="checkbox"/> Activités syndicales ou mutualistes
<input type="checkbox"/> Situation de famille	<input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une race, une nation ou une religion déterminée
<input type="checkbox"/> Mœurs	<input type="checkbox"/> Caractéristiques génétiques
<input type="checkbox"/> Orientation sexuelle	
<input type="checkbox"/> Apparence physique	
<input type="checkbox"/> Etat de santé/ Handicap	

3/ PRESTATION(S) CONCERNÉE(S)

<input type="checkbox"/> Aide au ménage	<input type="checkbox"/> Garde malade à l'exclusion des soins
<input type="checkbox"/> Petit travaux de jardinage/bricolage	<input type="checkbox"/> Assistance informatique
<input type="checkbox"/> Garde d'enfants à domicile	<input type="checkbox"/> Assistance administrative
<input type="checkbox"/> Soutien scolaire et cours à domicile	<input type="checkbox"/> Autre, à préciser
<input type="checkbox"/> Assistance aux personnes âgées
<input type="checkbox"/> Assistance aux personnes handicapées

4/ CONTEXTE DES FAITS RELATÉS

<input type="checkbox"/> Demande de renseignements	<input type="checkbox"/> Mise en relation/remplacement
<input type="checkbox"/> Prise de la commande	<input type="checkbox"/> Suivi

5/ SUITE DONNÉE

<input type="checkbox"/> Mise en place de la prestation (sans prendre en compte le critère discriminatoire)	<input type="checkbox"/> Fin de la prestation sur demande de la victime
<input type="checkbox"/> Mesure d'accompagnement	<input type="checkbox"/> Fin de la prestation à l'initiative de votre structure
<input type="checkbox"/> Fin du contact sur demande de l'auteur	<input type="checkbox"/> Autres commentaires
<input type="checkbox"/> Fin du contact sur demande de votre structure
<input type="checkbox"/> Fin de la prestation sur demande de l'auteur

6/ RAISONS INVOQUÉES PAR L'AUTEUR DE LA DISCRIMINATION

.....

.....

.....

.....

7/ EXPOSÉ DES FAITS (DESCRIPTIF DE LA SITUATION)

.....

.....

.....

.....

NOTICE D'UTILISATION DU GUIDE D'ENTRETIEN

Pour qui ?	> Les professionnels en lien avec la clientèle (ex. : responsable de secteur).
Objectif	> Faire échec aux commandes discriminatoires, en s'appuyant sur un argumentaire efficace. Promouvoir l'égalité de traitement et le faire savoir aux usagers et clients.
Quand ?	> Lorsque vous recevez une commande discriminatoire ou qui vous paraît discriminatoire.
Comment ?	> En argumentant à partir des étapes proposées et en concluant l'entretien dans le respect de la loi et du principe de non-discrimination.

Outil élaboré
à partir du : Livret
« **Bibliothèque de
cas** » Espere Equal -
Partenaires du SPE
(AFPA, ANPE,
FASILD, INTEFP,
DGEFP, CNML,
DPM, SDFE).

EQUAL



COMMISSION
EUROPÉENNE
Fonds Social Européen

Traiter une commande discriminatoire

Outil **Le guide d'entretien**

LORS D'UNE PRISE DE CONTACT ENTRE UN RESPONSABLE DE SECTEUR ET UN PARTICULIER

La demande ou le comportement
est discriminatoire

Elucider les raisons qui fondent la demande
et/ou le comportement discriminatoire

Réaffirmer la compétence comme seule source
légitime et légale d'accès à l'emploi

Participer à la déconstruction des présupposés
et à l'évolution de la demande
et/ou du comportement

Proposer un accompagnement
(réaliser une visite conjointe
avec le nouveau salarié, etc.)

Rappeler la loi

La demande ou le
comportement
n'évolue pas

La demande ou le
comportement
évolue positivement

Conclure l'entretien
en argumentant
la position de
votre établissement



La demande
ou le comportement
questionne sans être
nécessairement
discriminatoire

Questionner pour faire
dire/nommer ce que des
propos ambigus laissent
entendre comme intention
discriminatoire

La demande ou le
comportement
n'est pas discriminatoire

Proposer votre prestation

Conclure l'entretien

Outil élaboré
à partir du : Livret
« **Bibliothèque de
cas** » Espere Equal -
Partenaires du SPE
(AFPA, ANPE,
FASILD, INTEFP,
DGEFP, CNML,
DPM, SDFE) et
Livret « **Stop à la
discrimination** »
Latitude Equal -
(Adecco, FASILD,
ADIA, IMS Entre-
prendre pour la Cité,
Ministère de l'Emploi)

EQUAL



COMMISSION
EUROPÉENNE
Fonds Social Européen

AFFIRMER

Renvoyer sur les compétences

- > Nous recrutons nos intervenants strictement sur la base de leurs compétences.
- > Tous nos intervenants mettront à votre disposition les mêmes compétences et les mêmes prestations, quels que soient leur origine, leur sexe.

Rappeler la loi

- > La discrimination est un délit sanctionné par la loi et la loi est bien évidemment la même pour tous. Votre demande ne peut donc pas être reçue, dans notre structure comme ailleurs.
- > La loi interdit de tenir compte de ce critère dans les recrutements, nous devons la respecter. Il nous faut donc absolument faire évoluer ensemble votre demande sur des critères plus objectifs.

QUESTIONNER

Faire nommer

- > Dois-je comprendre que la raison de votre refus porte sur l'âge de l'intervenant ?
- > Non, je ne vois pas ce que vous voulez dire. Pouvez-vous m'expliquer ?

Déconstruire les préjugés

- > Pourquoi liez-vous ce problème à l'origine de l'intervenant ?
- > Qu'est-ce qui vous fait dire que ces personnes feront moins bien leur travail ?
- > Si vous appréciez le pain de votre boulanger, vous ne vous interrogez pas sur l'origine de celui qui est au pétrin, n'est-ce pas ? Est-ce si différent lorsqu'il s'agit de prendre un intervenant à domicile ?

CONVAINCRE

Argumenter

- > Les qualités que vous pensez trouver chez les « jeunes professionnels » sont indépendantes de leur âge. D'autres professionnels les possèdent. Pour mieux répondre à votre demande, précisons ensemble les compétences indispensables pour ce poste.
- > Nous avons, parmi nos intervenants, le professionnel qui répondra au mieux à vos attentes. Or, il se trouve que la demande que vous formulez écarte cette candidature. Dois-je comprendre que vous voulez vous priver d'une telle prestation ?

Informer une victime de discrimination

Outil Le guide d'entretien

**LORS Q'UN(E) INTERVENANT(E) DÉCLARE ÊTRE VICTIME DE DISCRIMINATION
OU DÉCRIT UNE SITUATION QUI PEUT LE SUPPOSER,
OU LORSQUE VOUS AVEZ CONNAISSANCE DE FAITS APPARENTÉS**



Accueillir

Créer un climat de confiance de manière à rassurer la personne et à favoriser son récit.



Ecouter ou faire verbaliser

Si la personne explique la situation, l'écouter et essayer de retenir uniquement les éléments objectifs.

Si la personne ne relate pas les évènements, la questionner par des questions générales de type « Pouvez-vous me faire le récit de la situation que vous avez vécue ? Pouvez-vous me raconter les faits chronologiquement ? ». Il est nécessaire que la personne s'exprime et extériorise la situation.



Analyser

Distinguer ce qui relève de l'affectif de ce qui relève du factuel.

Au vu des éléments recueillis, qualifier la situation au regard de son caractère discriminatoire ou non.



Agir (LA NON ACTION ENGAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT = CO-RESPONSABILITÉ)



Si la situation vous paraît relever du délit de discrimination

Condamner toutes formes de discrimination comme illégales et non professionnelles.
Informer la victime sur ses droits.

Si la situation vous questionne

Demander à la personne de répéter son histoire ou de préciser certains points en lui stipulant cette fois-ci de ne relater que les faits.

Si la situation ne vous paraît pas relever du délit de discrimination

Informer la personne de votre diagnostic (et lui conseiller de recueillir un second avis)
Aider la personne à sortir de son ressenti affectif.

Contacter la personne mise en cause afin de recueillir sa version

Orienter vers une structure ressource (si la victime le souhaite)

Si la discrimination est avérée, **expliquer que la situation est inacceptable**

Selon l'issue de l'entretien, la rupture de la relation devra être envisagée.

ATTENTION !

Il est important de signaler à votre responsable hiérarchique ce type de situation.

3/ Comment prévenir les comportements discriminatoires ?

Eviter l'apparition de discrimination passe par des logiques de prévention des comportements, en direction du particulier et du professionnel.

Différentes méthodes peuvent être associées afin d'augmenter l'impact de la démarche de prévention : informer, contractualiser un co-engagement, communiquer.



Informer les personnes. Contractualiser avec vos clients

Outil Utiliser le livret d'accueil

Informier les personnes est un moyen important de lutte contre les discriminations. L'information permet de rappeler que les discriminations sont illégitimes et illégales, de donner des repères objectifs sur le contexte d'intervention, dans le cadre des services à la personne, d'aider à identifier clairement le positionnement des acteurs et permet ainsi de prévenir ou de faire face aux situations de discrimination.

Il est donc important d'adapter vos outils d'information.

Le livret d'accueil de l'usager, outil instauré par la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002, est un vecteur d'information particulièrement opportun. Il peut faire état de l'engagement de la structure en matière d'égalité de traitement et idéalement d'un co-engagement en la matière entre la structure et l'usager.

Il pourrait être suggéré d'y introduire la formule suivante : « *L'usager s'engage à établir sa demande de prestation à partir de critères non discriminatoires, conformément à la loi. La structure s'engage à ne pas donner suite à des demandes fondées sur un ou plusieurs critères discriminatoires.* »

Le non respect de cette clause entraîne la nullité du contrat. »

Il est suggéré de faire figurer cette clause incitative dans le préambule du livret d'accueil.

Tout autre document d'information ou de contractualisation peut être utilisé.

Informer chaque nouveau salarié

Outil Utiliser le livret du personnel

Au même titre que l'information de l'usager, il est important d'informer chaque nouveau salarié de la démarche engagée par votre structure en matière d'égalité de traitement. Cette information préalable du salarié lui facilitera peut-être le signalement d'une situation de discrimination à laquelle il pourrait être confronté.

Le livret du personnel ou livret d'accueil du salarié peut donc indiquer plusieurs niveaux d'information, par exemple:

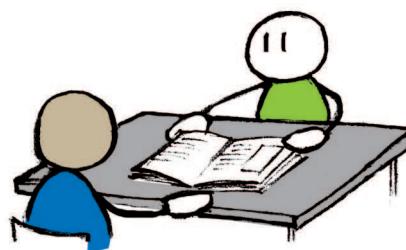
- > L'engagement de la structure dans un plan de promotion de l'égalité de traitement
- > L'engagement de la structure à utiliser les outils de prévention et de lutte contre les discriminations dont elle dispose
- > L'engagement de la structure à aider une victime de discrimination

Les articles suivants peuvent être proposés :

« *La structure s'engage dans un plan de promotion de l'égalité de traitement* ».

« *La structure s'engage à former ses salariés aux enjeux de la lutte contre les discriminations et à leur donner des outils de promotion de l'égalité de traitement* ».

« *Face à une victime de discrimination, la structure pourra fournir à l'intéressé les informations, les conseils, les documents permettant de connaître les démarches possibles et, en cas de nécessité, pourra l'orienter vers des organismes spécialisés* ».



Outil AdAPTER les supports existants



Prévenir les discriminations implique également de sensibiliser largement et de communiquer sur la nécessité et l'intérêt à respecter le principe de non discrimination. La mobilisation de tous est un levier essentiel pour faire évoluer en profondeur les pratiques.

Cette partie est une invitation à revisiter les documents de communication existants de votre structure et à utiliser l'affiche qui vous est proposée.

Communiquer sur la discrimination, c'est informer, interroger, convaincre la clientèle, les salariés, les partenaires.

Le message peut porter sur différents points:

- > Le rappel de la loi, l'explication de ses dispositions, les critères prohibés
- > L'engagement de votre structure en matière d'égalité de traitement

Communiquer auprès de vos partenaires sur cette démarche. En réponse au phénomène de discrimination, l'essaimage des bonnes pratiques est un moyen utile et efficace de diffusion des valeurs attachées à l'égalité de traitement

- > Le professionnalisme

Mettre en exergue la notion de compétences professionnelles

- > La déconstruction des préjugés

Adapter le message dans le but d'interpeller les individus et de susciter la prise de conscience sur l'illégalité, l'absurdité et l'injustice de la discrimination.

En fonction du message choisi, tous les supports d'information peuvent être mis à profit: dépliant, courrier, site internet, affichage, mailing.

Apparence ou compétence ?



PSH 2008 - Conception : LANGEVIN & RUMIC

DISCRIMINER
ne rend **service à personne**

EQUAL
"Engagement pour Construire l'Egalité de Traitement"

Pléiades Emploi
Services Hérault

UNION EUROPÉENNE

Département Hérault
Conseil Général

l'acse

Le Crédit Agricole
Banques et Assurances
l'acse

Annexe 1 Rappel des textes applicables

Code du travail

Article L 122-45

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, au sens de l'article L. 140-2, de mesures d'intéressement ou de distribution d'actions, 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 moeurs, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa situation de famille ou de sa grossesse, de ses caractéristiques génétiques, 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 en raison de son état de santé ou de son handicap.

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire visée à l'alinéa précédent en raison de l'exercice normal du droit de grève.

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements définis aux alinéas précédents ou pour les avoir relatés.

En cas de litige relatif à l'application des alinéas précédents, le salarié concerné ou le candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise présente des éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte. Au vu de ces éléments, il incombe à la partie défenderesse de prouver que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination. Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles.

Toute disposition ou tout acte contraire à l'égard d'un salarié est nul de plein droit.

Code de l'action sociale et des familles

Article L315-14-1

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

Code pénal

Article 225-1

Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs moeurs, de leur orientation sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

Constitue également une discrimination toute distinction opérée entre les personnes morales à raison de l'origine, du sexe, de la situation de famille, de l'apparence physique, du patronyme, de l'état de santé, du handicap, des caractéristiques génétiques, des moeurs, de l'orientation sexuelle, de l'âge, des opinions politiques, des activités syndicales, de l'appartenance ou de la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée des membres ou de certains membres de ces personnes morales.

Article 225-2

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 :

- 1°) A refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ;*
- 2°) A entraver l'exercice normal d'une activité économique quelconque ;*
- 3°) A refuser d'embaucher, à sanctionner ou à licencier une personne ;*
- 4°) A 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 ;*
- 5°) A subordonner une offre d'emploi, une demande de stage ou une période de formation en entreprise à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 ;*
- 6°) A 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.

Article 225-4

Les personnes morales peuvent être déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues par l'article 121-2, des infractions définies à l'article 225-2. Les peines encourues par les personnes morales sont :

- 1°) L'amende, suivant les modalités prévues par l'article 131-38 ;*
- 2°) Les peines mentionnées aux 2°, 3°, 4°, 5°, 8° et 9° de l'article 131-39.*

L'interdiction mentionnée au 2° de l'article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise.

Annexe 2 Lexique

Intermédiaire (mode)

Le principe reste le même que pour le mode prestataire. La particularité réside dans l'objet de l'organisme, qui est de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Mandataire (mode)

L'organisme agréé propose le recrutement de travailleurs à un particulier employeur lequel conserve une responsabilité pleine et entière d'employeur. La personne mandataire peut notamment accomplir, pour le compte du particulier employeur, la sélection et la présentation des candidats, les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de salariés, ce qui justifie le paiement par l'employeur d'une contribution représentative des frais de gestion supportés par le mandataire.

Mesures positives

Celles-ci sont parfois improprement dénommées discrimination positive.

Le droit communautaire utilise le terme d'action positive ou de mesures positives, pour désigner les actions qui visent à promouvoir une plus grande égalité de fait, en prévenant ou en compensant les désavantages subis par les membres d'un groupe déterminé. Les mesures positives obéissent à un cadre juridique strict, elles doivent être limitées dans le temps et ne doivent pas être automatiques, ni exclusives.

Prestataire (mode)

Ce mode d'intervention concerne les organismes qui fournissent des prestations de services aux personnes. Dans ce mode, les intervenants qui réalisent la prestation sont salariés de la structure qui propose les services. Ils interviennent sous sa responsabilité et sous l'autorité hiérarchique d'un encadrant qui les missionne pour la réalisation de la prestation au domicile des clients. L'organisme choisit le ou les salariés qui vont intervenir, élabore le planning des interventions, assure la continuité du service, etc. Enfin, l'organisme définit sa politique de recrutement, de gestion du personnel, de formation et d'encadrement des intervenants.

Racisme

Idéologie fondée sur la croyance qu'il existe une hiérarchie entre les groupes humains, des « races ». Le terme renvoie également, dans le discours courant, à une attitude d'hostilité systématique à l'égard d'une catégorie déterminée de personnes.

Services à la personne

Ils regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux être des citoyens. Le champ des services à la personne est défini par la loi du 26 juillet 2005 et précisé par le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005. On distingue trois grands domaines de services :

> les services à la famille : garde d'enfants, accompagnement des enfants dans leurs déplacements, soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique et internet, assistance administrative, garde malade, etc. ;

> les services de la vie quotidienne : travaux ménagers, collecte et livraison de ligne repassé, préparation de repas à domicile, livraison de repas ou de courses à domicile, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage, entretien et surveillance temporaires des résidences principales et secondaires, mise en relation et distribution de services, etc ;

> les services aux personnes dépendantes : assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques à domicile, soins et promenade d'animaux domestiques, etc.

Il existe deux types d'agrément délivrés par l'Etat pour les organismes de services à la personne : l'agrément qualité et l'agrément simple. L'agrément qualité est obligatoire pour les prestations de services en faveur des publics fragiles (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées de 60 ans et plus, personnes handicapées). En revanche, l'agrément simple est facultatif et concerne les autres services. Les organismes prestataires proposant des services d'aide et d'accompagnement à domicile, destinés aux personnes âgées ou aux personnes handicapées ou aux familles, bénéficient d'un droit d'option entre l'agrément « qualité » et l'autorisation relevant du code de l'action sociale et des familles délivré par le Conseil général du département d'implantation de la structure.

Références bibliographiques

- > Directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique.
- > Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.
- > Code pénal – Code du travail
- > Loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations (JO du 17/11/07)
- > Loi 2002-73 du 17 janvier 2002 dite de modernisation sociale
- > Loi 2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'Egalité
- > Loi du 31 mars 2006 relative à l'égalité des chances

- > Accord national interprofessionnel sur la diversité dans l'entreprise, conclu le 11 octobre 2006 par les partenaires sociaux, afin de promouvoir la non-discrimination et l'égalité de traitement en matière de recrutement, d'affectation, de rémunération, de formation professionnelle et de déroulement de carrière

- > Collection « Restaurer l'Egalité, l'engagement du Service Public de l'Emploi contre les Discriminations » - EQUAL ESPERE (Engagement du Service public de l'Emploi pour Restaurer l'Egalité)
- > Documents pédagogiques issus des formations socio-juridiques sur les discriminations et l'égalité de traitement produits par le Centre d'études sur les discriminations O.P.A.L.E – Observer, Penser, Agir avec les Lois pour l'Egalité
- > Guide de diagnostic pour l'égalité de traitement - FACE Hérault
- > Guide de prévention et de lutte contre les discriminations - EQUAL LATITUDE
- > Kit pédagogique Prévenir les discriminations dans le monde du travail - EQUAL SOLIMAR
- > Référentiel d'outils de prévention et de lutte contre les discriminations à destination des intermédiaires de l'emploi - EQUAL « Egalité-citoyenneté: entreprendre pour la diversité » - GIP DSUA

Remerciements

Nous tenons à remercier tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de ce guide pratique, et plus particulièrement, les participants aux groupes de travail :

A Domicile Hérault, A Dom'Services, l'association intermédiaire STEFI, le CCAS de Montpellier, Le Lien Services, Présence Verte, Tremplin.



Pléiades Emploi Services Hérault

3, avenue Saint-Lazare - 34000 Montpellier

Tél. 04 99 58 39 39 - www.pes34.com