

ANALYSE QUALITATIVE
TÉMOIGNAGES POINT DE
CONTACT DISCRIMINATION

1

CLCD – CEPAG
Conférence 1^{er} avril 2014

DISCRIMINER, C'EST... 1/3

- Légalement, pour que la discrimination soit avérée, trois conditions doivent être réunies :
 - une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre dans une situation comparable ;
 - la différence de traitement est fondée sur des critères définis par la loi :
 - la nationalité, une prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique ;
 - l'âge ;
 - l'orientation sexuelle et le sexe (y sont assimilés la grossesse, l'accouchement, la maternité et le changement de sexe) ;

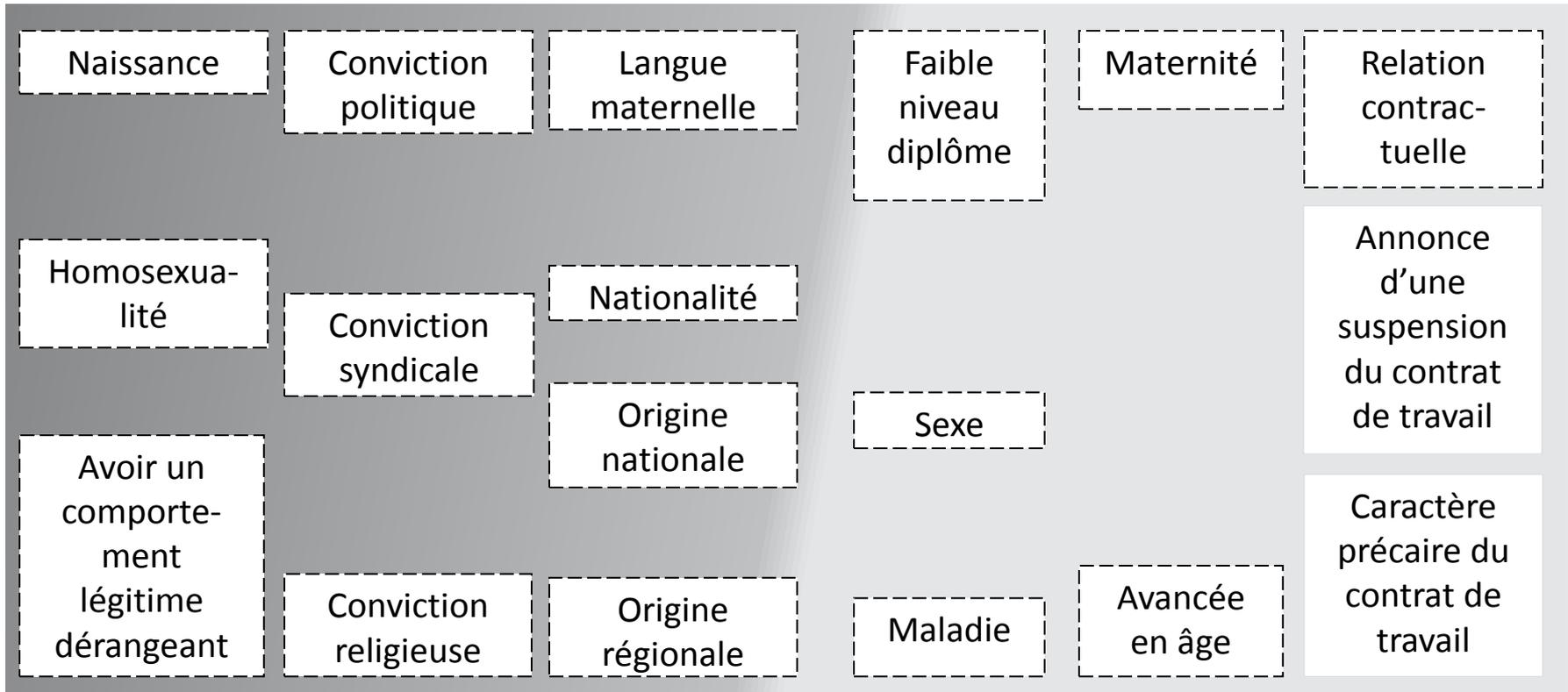
DISCRIMINER, C'EST... 2/3

- l'état civil ;
 - la naissance ;
 - la fortune ;
 - la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale (englobe l'appartenance et l'affiliation à une organisation syndicale ainsi que l'activité syndicale) ;
 - la langue ;
 - l'état de santé actuel ou futur, le passé médical, un handicap et une caractéristique physique ou génétique ;
 - l'origine sociale.
- il n'est pas possible d'apporter une justification légalement acceptable à cette différence de traitement

Éléments déclencheurs de D- dans l'entreprise

Etre perçu comme dérangeant

Vivre une situation de faiblesse



Préjugés sociaux dévalorisants

Manque d'emplois

+

Recul de la protection sociale

ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS DE D-

Les personnes se disent discriminées parce qu'elles :

- sont *perçues* comme dérangeantes : *une personne est perçue comme dérangeante en fonction de ce qu'elle est et/ou en raison de se(s) acte(s) et/ou croyances auxquels se heurtent ceux qui discriminent*
- et/ou
- se trouvent dans une *situation de faiblesse* : *vivent souvent une situation qui les met en état de faiblesse vis-à-vis de l'employeur, du chef direct et/ou de collègues*

Etre perçu comme dérangeant

- Naissance:
 - * Jules est écarté de son poste à responsabilité au profit d'un enfant de l'employeur (népotisme)
- Comportement légitime dérangeant:
 - * candidate aux élections communales sur la même liste que son directeur, Caro est harcelée ;
 - * Bilal soulève un problème: ça fait deux mois que l'acompte salarial n'est plus versé...
- Homosexualité:
 - * Alex est rétrogradé le jour où il annonce son mariage avec un homme
- Nationalité:
 - * Etre le seul travailleur Marocain dans une équipe; un chef Italien qui ne promeut que les Italiens...

Dans ces situations, le travailleur discriminé est *perçu comme dérangeant* : il ressent que ses collègues, sa hiérarchie s'estiment dérangés par son attitude, ses comportements, sa personne, son histoire... et choisissent de le discriminer.

Etre dans une situation de faiblesse (1/2)

- Avancée en âge:
 - Esteban s'estime harcelé depuis qu'il a passé un certain âge ; tels travailleurs, passés un certain âge, sont licenciés.

Or le taux de chômage est plus élevé pour les plus âgés.
- Faible niveau de diplôme:
 - Carine qui a des années d'expérience dans une fonction se voit menacée d'être rétrogradée par un nouveau chef, parce qu'elle ne possède(ra)it pas le niveau de diplôme requis pour la fonction.

Or le taux de chômage est plus élevé pour les moins qualifiés.
- Sexe :
 - Sara, qui a été menacée de mort par un collègue, se voit proposer par le service du personnel de prendre un certificat médical... parce que l'affaire (ne) concerne (qu') une femme

Les témoignages montrent que le fait d'être dans une situation de faiblesse vis-à-vis de l'employeur, du chef direct et/ou des collègues provoque la D-.

Etre dans une situation de faiblesse (2/2)

○ Relation contractuelle :

des moments particuliers de la relation contractuelle et la nature de celles-ci peuvent déclencher une discrimination :

- annonce d'une suspension totale ou partielle du contrat de travail :
 - Mikaël qui vient d'annoncer la prise d'un congé parental et est licencié ;
 - Rose est discriminée alors qu'elle vient d'annoncer son inscription à une formation avec droit au congé éducation payé
- être dans les liens d'un contrat de travail précaire :
 - parce que son contrat est à durée déterminée, Gilles est surchargé de travail, preste toujours les horaires tardifs et son travail n'est pas organisé.

IMPLICITES SOCIOLOGIQUES

Préjugés sociaux dévalorisants

C'est en raison de préjugés sociaux dévalorisants répandus dans la société que des personnes vont être perçues comme dérangeantes sur le lieu de travail. C'est un phénomène collectif. Lequel trouve écho dans les relations individuelles au travail

Manque d'emplois

Les travailleurs sont plus nombreux que les postes à pourvoir. Dans une société où la compétitivité est érigée en doctrine économique, les employeurs font « jouer la concurrence » entre travailleurs, avec un potentiel discriminatoire, puisque l'offre de main d'œuvre disponible est supérieure à la demande.

Recul de la protection sociale

La sélectivité familiale et la dégressivité des allocations de chômage placent davantage les travailleurs en situation de faiblesse puisque le filet de sécurité sociale sensé amortir la perte du revenu de travail direct se relâche en même temps que la réglementation se durcit.

MANQUE D'EMPLOIS ET REcul DE LA PROTECTION SOCIALE ...

- « crispent » pour les travailleurs sans emploi, la recherche d'un revenu professionnel direct (alors que tant de travailleurs en cherchent) ;
- « crispent » pour les travailleurs en emploi, la crainte de perdre leur emploi et leur niveau de revenu puisque le taux de chômage est élevé et que les mesures de fin de droit et dégressivité du chômage sont renforcées
- Situations « entre deux feux » :
 - poursuivre un contrat précaire et maintenir un revenu alors que surcharge et désorganisation du travail épuisent,
 - ou rompre le contrat et perdre tout ou partie du revenu.Les signaux de mal être de ces travailleurs en contrat précaire ne sont pas entendus, jusqu'à ce que ceux-ci n'en puissent plus.

ELÉMENTS DÉCLENCHEURS – RÉFLEXION

(1/2)

- **Avancée en âge.** Le travailleur n'est pas toujours conscient de ce motif...
- **Naissance.** Les critères juridiques actuels de discrimination prennent en considération uniquement le lien filial direct (autrement dit, fille ou fils de... »).
- **Multiplication des difficultés** : la discrimination ne se produit pas en terrain vierge, champ de l'emploi compris.
- Parfois **genèse d'un cercle vicieux**

ELÉMENTS DÉCLENCHEURS – RÉFLEXION (1/2)

o Concepts non couverts par la loi :

- comportement légitime dérangeant
- faible niveau de diplôme
- nature de la relation contractuelle
- moments de la relation contractuelle
 - o Grossesse : L D- « sexe » + L protection maternité
 - o Congé parental hô : L D-? / Protection c/ licenciement
 - o Congé éducation payé: L D-? / Protection c/ licenciement
- origine régionale

ACTES DISCRIMINATOIRES

Cette carte dresse les types d'actes discriminatoires relatés dans le champ de l'emploi.

- Ces actes sont présentés en trois temps:
 - Lors de la procédure l'embauche
 - Durant le contrat
 - Après la rupture du contrat
- Durant le contrat, les actes sont regroupés en 4 champs:
 - Relation contractuelle
 - Mobilité professionnelle (verticale et horizontale)
 - Organisation du travail
 - Relation de travail

Actes discriminatoires

Lors de la
procédure
d'embauche

Non embauche

Pendant le contrat

Relation contractuelle

Licenciement abusif

Non renouvellement de contrat

Mise en chômage économique

Organisation du travail

Affectation à un poste pénible

+ de pauses inconfortables

Absence d'organisation du travail

Mobilité professionnelle

Refus de promotion

Rétrogradation

Refus de mutation

Réaffectation immédiate

Détérioration de la relation de travail

Harcèlement

Rejet - Stigmatisation

Violence

Après contrat

Calomnie

Sanction

Intimidation



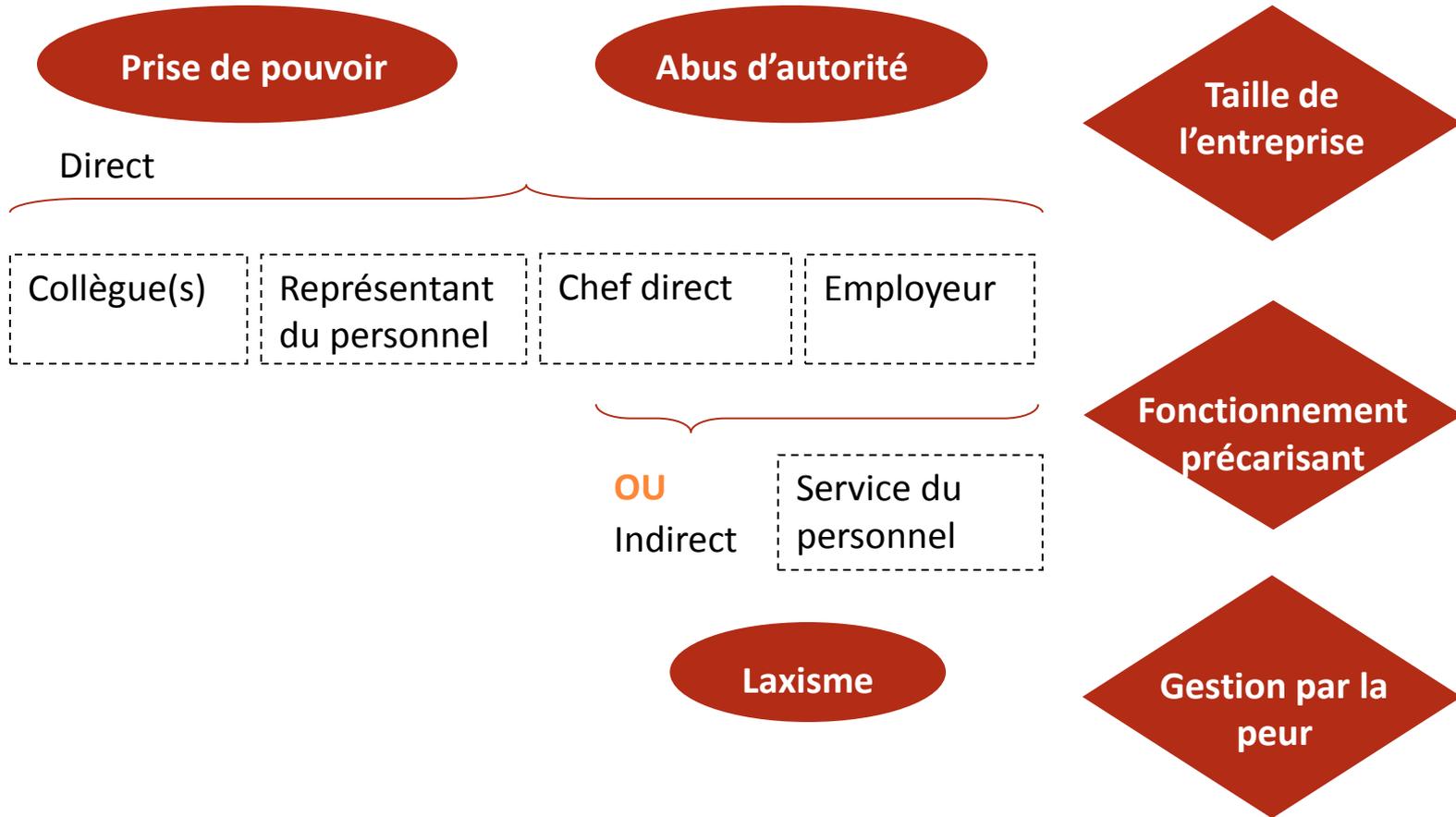
RÉFLEXIONS

- La relation de travail est la voie de la sanction
- Actes discriminatoires, singulier et pluriel:
 - pluriel : Olivier est harcelé et son travail est désorganisé ; Vanessa est harcelée et rétrogradée.

AUTEURS ET ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Cette carte identifie les auteurs directs et indirects de discrimination et met en avant quelques éléments de contexte.

Auteurs et éléments de contexte



LE VÉCU: LES EFFETS DE LA DISCRIMINATION SUR LES VICTIMES

Cette carte traite de comment les travailleurs sollicitant l'aide du « Point de contact » vivent la situation, pour autant qu'ils fassent part des effets de la discrimination sur ces aspects.

Utilisation du concept de charge psychosociale que l'on peut résumer comme une charge de nature relationnelle qui cause des dommages à la santé physique ou mentale du travailleur.

CHARGE PSYCHOSOCIALE

En Belgique :

- « toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne ».
- Et dont les « conséquences peuvent être par exemple des troubles du sommeil, de l'hypertension, des troubles respiratoires, des maux de tête, des troubles digestifs, au niveau mental on peut citer la dépression, la perte de motivation, les angoisses et même les idées suicidaires... »



NOTION DE CHARGE PSYCHOSOCIALE: 4 TYPES DE RÉACTION AU STRESS

- **physiques/physiologiques**: troubles endocriniens conduisant à des troubles fonctionnels, métaboliques puis lésionnels ;
- **cognitives/mentales** : troubles de la perception, de la concentration, incapacité à créer...
- **émotionnelle** : angoisse, apathie...
- **comportementale** : déviation fonctionnelle en recourant (davantage) à des substances rendant dépendant (tabac, alcool, drogue, médicament...), en modifiant ses comportements (boulimie...), en adoptant des conduites à risque (baisse de vigilance vis-à-vis des consignes de sécurité au travail, en voiture...). Le suicide relève de cette catégorie.

Le vécu: les effets de la discrimination sur les victimes

Discrimination

Aggravation des facteurs de stress

Charge physique

Charge psychosociale

Réactions physiques

Réactions physiques /physiologiques

Réactions cognitives

Réactions émotionnelles

Réactions comportementales

Lésions dorsales

Epuisement

Perte de concentration

Mal dans sa peau

Tentative de suicide

Crise de tétanie sur lieu de travail

Déprime

Dépression

Souffrance

« A bout »

Manque de reconnaissance

Dissonance

[FOCUS : réactions émotionnelles]

Certains rapportent un **manque de reconnaissance** pour le travail accompli et les efforts fournis, et cela parfois, malgré des conditions de travail difficiles et/ou précaires.

- Carmen estime travailler dur pour l'entreprise et pourtant elle est harcelée;
- Jules (30 ans d'ancienneté – échelons gravis petit à petit – apprenti devenu bras droit du patron – a donné des journées de 10 h pendant des années), revient suite à un grave problème de santé et est mis au placard au profit d'un membre de la famille (2 ans d'ancienneté) à qui sont désormais confiées ses responsabilités alors qu'il espérait que son retour à la vie professionnelle allait l'aider à tourner la page de ses problèmes de santé

[FOCUS : réactions émotionnelles]

Certains vivent mal des situations dissonantes .

- Rose subit des pressions pour diminuer son temps de travail, sous prétexte d'une maladie grave antérieure pourtant guérie... dans une entreprise qui effectue de la recherche sur ce type de maladie.

RÉFLEXIONS : SOUTIEN SOCIAL

Dans la vie courante,

notre besoin fondamental d'affection et de sentiment d'appartenance implique des relations stables. Ce besoin fondamental est nourri par du soutien social, lequel est d'ailleurs associé à une meilleure santé et une espérance de vie plus longue.

Dans le milieu du travail,

le soutien social est tout aussi important et s'avère tempérer les facteurs de stress. Un travailleur vit moins difficilement les effets d'une situation de travail exigeante lorsqu'il perçoit que sa hiérarchie et/ou ses collègues se soucient de son bien-être, reconnaissent et valorisent sa contribution.

Soutien social des collègues

- aide technique en vue de diminuer la charge (complexité, quantité, pénibilité...) du travail ;
- interactions sociales porteuses de reconnaissance professionnelle (à l'inverse de la méfiance, des conflits et de la compétition qui engendrent l'insatisfaction professionnelle)...

Soutien social du supérieur hiérarchique

- disponibilité pour aider et conseiller à résoudre un problème ;
- reconnaissance de la qualité du travail de chacun ;
- confiance manifeste envers les travailleurs ;
- feedback sur les compétences de chaque travailleur...

L'inverse du soutien social est la sape sociale et/ou professionnelle

Sape sociale des collègues

- isoler socialement un collègue : quand l'équipe stigmatise, rejette, harcèle un de ses membres, lui réserve un traitement à part... ;
- l'ébranler sur ses croyances : critiquer, railler, dénigrer sa religion, ses origines, son engagement politique... ;
- le démotiver et le décourager au travail : désorganiser le travail, faire une comparaison humiliante des fiches salariales... ;
- l'assurer du non soutien de l'équipe en cas de problème : tel travailleur harcelé s'entend dire que si le service est en retard, ce sera de sa faute...

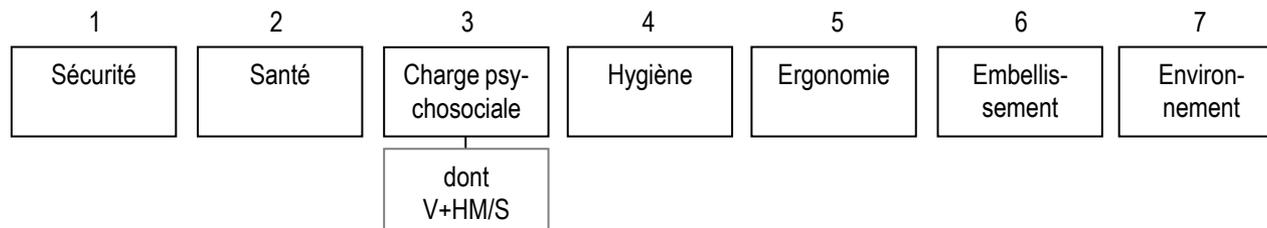
Sape sociale du supérieur hiérarchique

- isoler le travailleur :
 - géographiquement : le déplacer ;
 - ou professionnellement : lui ôter des tâches ou les accroître sans aide complémentaire... ;
- ébranler sur ses croyances : religion, origines, engagement politique... ;
- démotiver et décourager au travail : isoler (cfr supra), désorganiser le travail (par ex. faire « courir » d'un poste à l'autre)... ;
- fatiguer : réserver un horaire de travail plus contraignant, réserver des situations de travail plus difficiles... ;
- nier ses compétences :
 - l'empêchant d'exercer ses droits : non mutation ;
 - freinant sa carrière : non promotion sur base des compétences et/ou de l'ancienneté/expérience...

La discrimination va à l'encontre des attentes légitimes d'une bonne relation de travail, dont un des fondements est de bénéficier de soutien.

LE SOUTIEN EST AUSSI UNE QUESTION COLLECTIVE

- La finalité de l'organisation collective du travail vise, évidemment aussi, à apporter du soutien aux travailleurs :
 - protéger la santé et la sécurité des travailleurs ; prévenir les risques d'accidents, d'usure ; apporter du confort ; donner du sens...
 - Les têtes de chapitre qui structurent la Loi sur le Bien-être le montrent



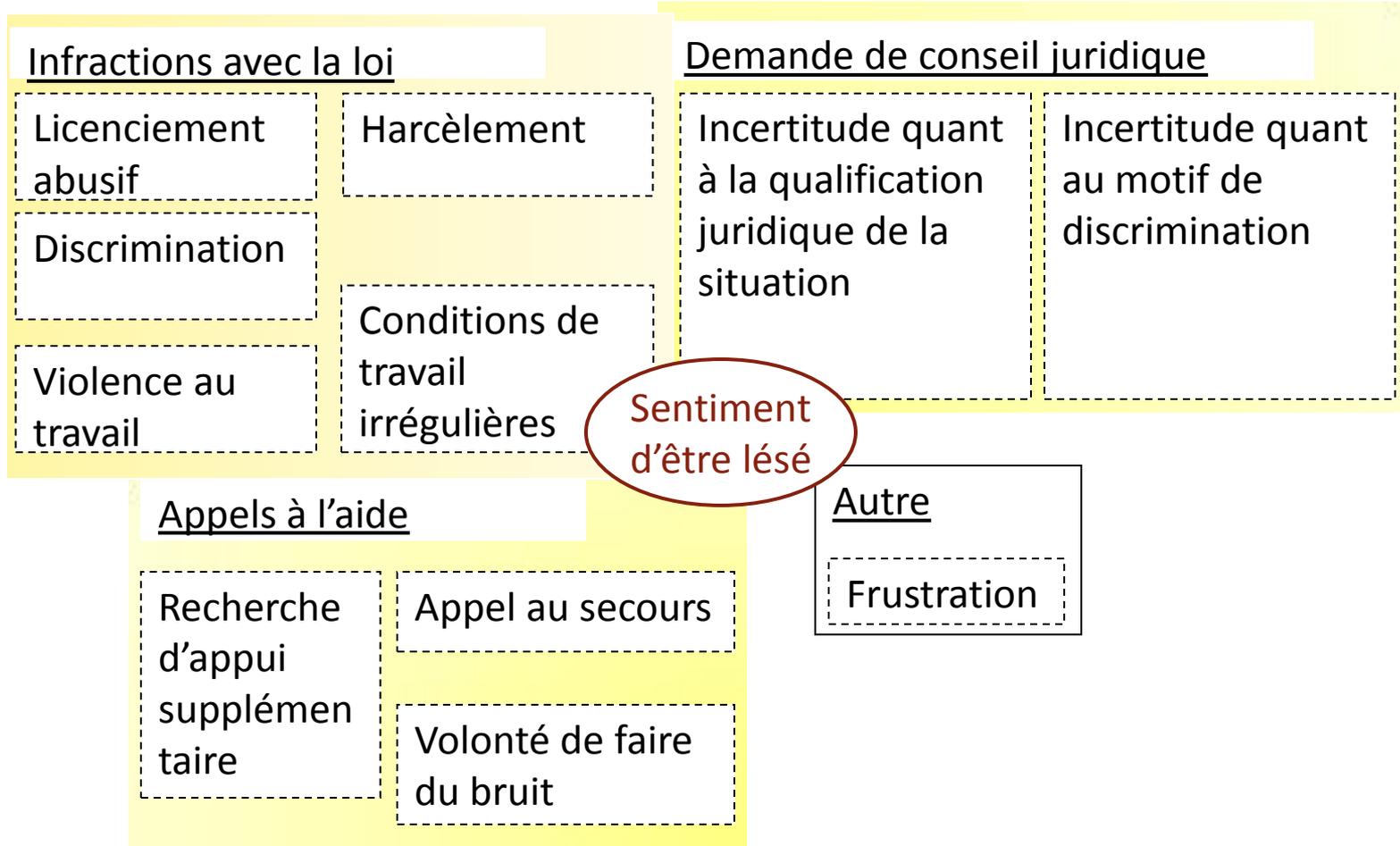
D- LAISSE PARFOIS DES TRACES DURABLES...

- Certaines discriminations laissent des traces durables :
 - tel travailleur placé systématiquement à un poste de travail lourd et privé de la tournante pourtant propre à l'organisation du travail dans l'entreprise pour épargner les dos, a le « dos foutu » à vie (sauf si progrès médical) ;
 - quelles seront les traces psychosociales de travailleurs harcelés, écartés, réaffectés, mis au placard pour raison discriminatoire durant des années ?

OBJETS DE LA SAISIE DU POINT DE CONTACT

Cette carte traite de tous les objets pour lesquels le Point de contact a été saisi.

Objets de la saisie du point de contact



OBJETS DE LA SAISIE DU POINT DE CONTACT

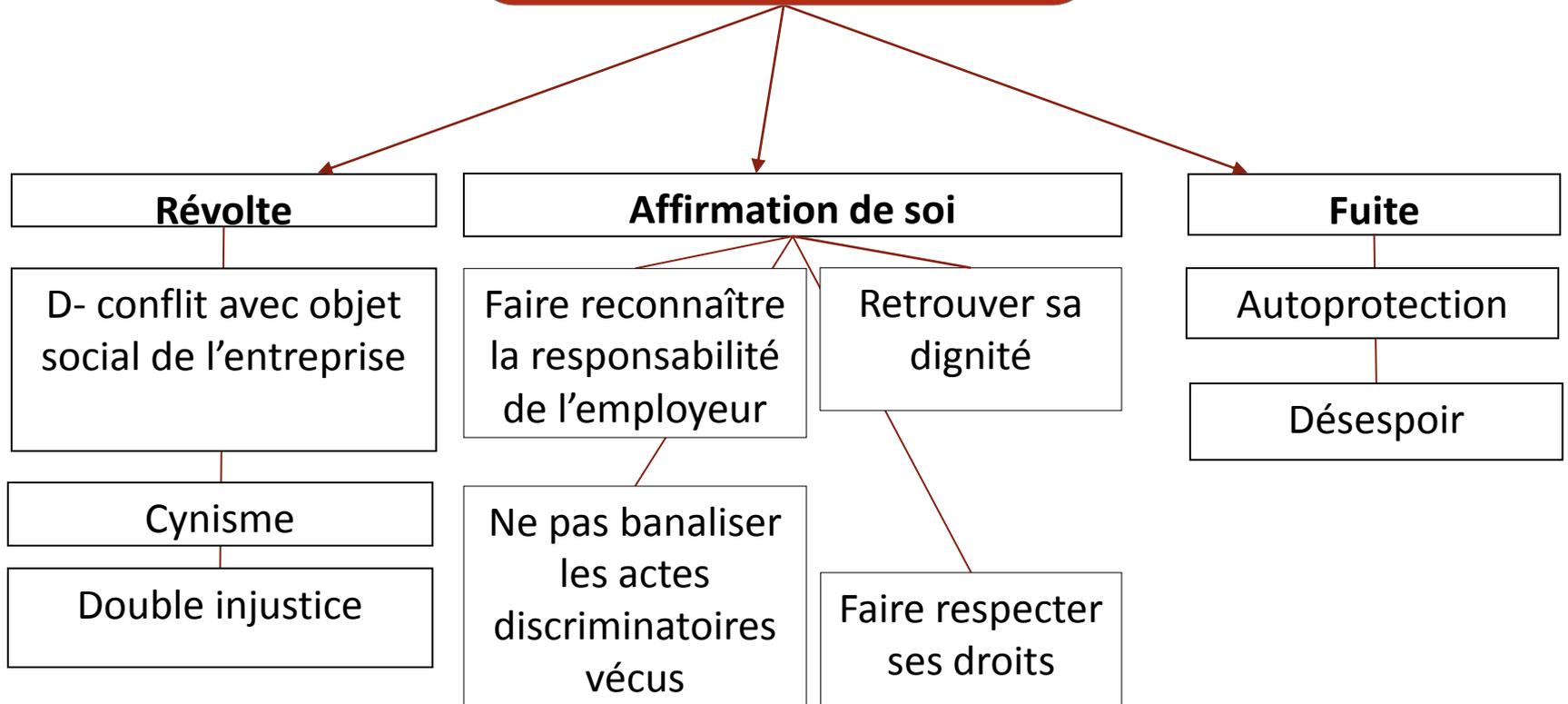
- Quel est le sens et le degré de compréhension de « discrimination » au sens juridique du terme?
- + zone de confusion entre:
 - le sentiment d'être frustré par une situation qui ne répond pas aux attentes personnelles du travailleur : être mis longuement en attente au téléphone... ;
 - le sentiment d'être lésé par un comportement de l'employeur ou une situation de travail effectivement en contradiction avec la loi mais non discriminatoire

MOTIVATIONS À SAISIR LA CLCD

Cette carte présente les types de réaction qui motivent l'appel à l'aide de la CLCD.

Motivations à saisir la CLCD

Trouver un conseil, un appui



Sortir du rôle de victime

Etre reconnu



[FOCUS]

Révolte

- D- en conflit avec l'objet social de l'entreprise:
 - Rose s'estime discriminée en raison d'une maladie grave aujourd'hui guérie... dans une entreprise qui effectue de la recherche sur ce type de maladie grave. « Un comble ! » (sic)
- Cynisme:
 - Reda qui signale que l'acompte salarial n'est plus versé depuis deux mois, s'entend répondre qu'on s'occupera de son cas le jour-même. Fin de journée, il est mis en chômage économique alors que son travail était assuré pour la semaine. C'est sûr, on s'est occupé de lui.
- Double injustice:
 - Chercher ardemment un emploi et se le voir refuser pour raison discriminatoire est vécu comme une double injustice : celle d'être **sans emploi** et celle d'être **injustement renvoyé à cette situation sans emploi** (puisque discrimination) et donc sans revenu décent

[FOCUS]

Affirmation de soi

- **faire respecter ses droits** = faire valoir la loi ou la règle :
 - faire reconnaître la discrimination, voire le harcèlement ;
 - être réembauché suite à licenciement abusif, par ex. Aïcha licenciée car enceinte ;
 - rompre le contrat avec versement des indemnités dues ;
 - pouvoir évoluer ou être muté selon les règles de carrière en vigueur dans l'entreprise et dont les autres bénéficient.

[FOCUS]

Affirmation de soi

- faire reconnaître la responsabilité de l'employeur en tant que personne qui exerce l'autorité dans l'entreprise ;
- ne pas banaliser les actes discriminatoires : c'est-à-dire faire reconnaître la gravité de ce qu'elle a subi/subit

Fuite

- autoprotection :
 - se protéger en mettant une distance physique (sortir de l'entreprise) ;
 - Abder, injurié et licencié pour raison raciste, refuse de retravailler chez le même employeur ;
- désespoir :
 - à bout et au bord de la dépression, certains « pourraient faire des bêtises » (sic)

RÉFLEXIONS CONCLUSIVES

Dans l'entreprise, la relation « employeur-travailleur » est inégale et non démocratique .

Considérant la D-, cela porte à s'interroger sur:

- la relation de travail:
 - relation d'autorité
 - type de contrat de travail
 - subvention...
- l'organisation collective du travail:
 - des actes D- sont posés à travers la manière d'organiser le travail
- le fonctionnement du système économique lui-même qui intègre le chômage alors que louer sa main d'œuvre est le moyen du plus grand nombre pour disposer d'un revenu.

- Dans un tel système, l'insuffisance quantitative d'emplois met le-la travailleur-euse en difficulté pour faire reconnaître ses droits non respectés, car avoir un revenu du travail prime sur les conditions de travail

- « le rapport qui existe entre (...) les choses à partager, est aussi celui qui existe entre les personnes. Si, en effet, les personnes ne sont pas égales, elles n'auront pas des parts égales ; mais les contestations et les plaintes naissent quand, étant égales, les personnes possèdent ou se voient attribuer des parts non égales, ou quand, les personnes n'étant pas égales, leurs parts sont égales » Aristote (Ethique à Nicomaque, livre V, 6 à propos de la justice distributive)

- D- dans la foulée de la citation d'Aristote :
dans un système socioéconomique fondé sur la nécessité pour le plus grand nombre d'avoir un revenu du travail stable et d'un certain niveau, le manque d'emplois d'une part et d'autre part le recul de la protection sociale – sensée assurer le risque de perte de revenus – ne participent-ils pas aux discriminations en attribuant des « *parts* » moindres aux plus faibles?

- Même interrogation quant aux politiques d'emploi qui diversifient les types de contrat (CDD, mais aussi intérim, titres services, ALE...) ou octroient des réductions de cotisations sociales (Activa...) qui engendrent des considérations et traitements inégaux

- **Hypothèse** : les choix politiques d'austérité qui diminuent les revenus du travail directs et indirects (blocage des salaires, contraction de la couverture chômage, de la couverture pension...) risquent d'aggraver des situations discriminatoires dans le champ de l'emploi. Auquel cas, les politiques et arsenaux juridiques anti discrimination viseraient à pallier les effets d'un système socioéconomique producteur d'inégalités

- Ces questions interrogent finalement la capacité des êtres humains à penser et choisir un système socioéconomique apte à garantir/construire l'égalité.

DISCRIMINATION ET GESTION DE LA DIVERSITÉ

- La discrimination est un concept défini juridiquement
- La diversité est reconnue comme un mode de gestion visant à valoriser les différences comme le genre, l'âge, le milieu social, le handicap, les convictions politiques, religieuses ; les origines nationales...

- L'analyse des témoignages interrogent particulièrement la notion de gestion de la diversité sur les aspects suivants :
 - le caractère précaire du contrat de travail comme élément déclencheur d'une discrimination relève-t-il d'une gestion de la diversité ?
 - quelle place pour une gestion de la diversité dans une entreprise dont le fonctionnement est volontairement précarisant (CDD, temps partiel, horaires coupés...) ?
 - les implicites sociologiques mis en avant à la carte « éléments déclencheurs de discrimination » interrogent le système socioéconomique alors que la diversité est une méthode de gestion qui accompagne le système en place

SOUFFRANCE ET VIOLENCE DANS L'ENTREPRISE

- Menace de mort, tentative de suicide, dépression, dos foutu à vie, épuisement professionnel, injures, menaces sur le contrat de travail, stigmatisation, chantage...
- ... s'observent dans :
 - la relation individuelle de travail entre travailleur-euse et employeur-euse : abus d'autorité, laxisme ;
 - les relations entre collègues : prise de pouvoir ;
 - l'organisation du travail, dont gestion par la peur ;
 - des formes de fonctionnement précarisant (ex. call center fonctionnant majoritairement avec des CDD).

Merci de votre attention
Place au débat