

Le Département et ses agents face aux discriminations

RAPPORT
Septembre 2017

SOMMAIRE

| | |
|--|------------|
| I. Introduction | 4 |
| II. Les participants à l'étude | 10 |
| 1. Les répondants au questionnaire | 10 |
| 2. Les agents ayant témoigné par entretiens | 15 |
| 3. Les pilotes d'activités interrogés..... | 16 |
| III. Les discriminations dans la société..... | 17 |
| 1. La perception des agents sur les discriminations dans la société..... | 17 |
| 2. Les propositions des agents pour l'action du Département contre les discriminations dans la société | 23 |
| IV. Les agents face aux discriminations..... | 28 |
| 1. Comment les agents pensent-ils être perçus? | 28 |
| 2. Les discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne..... | 29 |
| 2.1. <i>Les discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne – Analyse quantitative.....</i> | <i>29</i> |
| 2.2. <i>Les témoignages de discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne..</i> | <i>38</i> |
| 3. Les discriminations subies par les agents au travail, au sein du Département..... | 43 |
| 3.1. <i>Les discriminations subies par les agents au travail – Analyse quantitative.....</i> | <i>43</i> |
| 3.2. <i>Les discriminations dont sont témoins les agents au travail – Analyse quantitative.....</i> | <i>66</i> |
| 3.3. <i>Les témoignages de discriminations au travail (questionnaire)</i> | <i>80</i> |
| 3.4. <i>Les témoignages de discriminations au travail (appel à témoignage)</i> | <i>86</i> |
| 4. La perception des agents sur la politique en matière de ressources humaines | 94 |
| 5. Au travail, comment le Département peut-il lutter contre les discriminations ?..... | 97 |
| V. Les discriminations subies par les usagers du Département..... | 106 |
| 1. Des discriminations liées à des dispositifs mis en place par le Département | 107 |
| 2. Des discriminations liées à des pratiques professionnelles d'agents du Département | 110 |
| 3. Comment le Département peut-il éviter les discriminations envers les usagers ?..... | 112 |
| VI. La politique de lutte contre les discriminations du Département vue par les agents | 114 |
| 1. La politique de lutte contre les discriminations vue par les agent-e-s..... | 114 |
| 2. La politique de lutte contre les discriminations vue par les pilotes d'activité..... | 120 |
| VII. Synthèse et propositions | 127 |
| VIII. Annexe : Questionnaire aux agents | 138 |

I. Introduction

Contexte général

Un sujet de société

La question des discriminations, celle de la prévention et de la lutte contre les discriminations sont au cœur des débats d'actualité sur le lien social et les rapports sociaux. A côté des échos médiatiques autour de témoignages sur les discriminations, les réalités des comportements discriminatoires s'expriment en creux de la persistance des stéréotypes et des représentations péjoratives largement présentes dans les échanges inter-personnels.

La prévention et la lutte contre les discriminations sont devenues une thématique de mobilisation de la société civile, par exemple au travers de l'action de nombreuses associations – qu'il s'agisse de leur objet premier ou non.

Pour les acteurs de l'action publique - élus, institutions, professionnels... -, la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité sont devenues des questions incontournables, suscitant de multiples prises de positions, initiatives, débats, pratiques de terrain (souvent peu visibles et peu valorisées). Le champ des discriminations s'est considérablement élargi au fil des ans jusqu'à la reconnaissance légale de 25 critères de discriminations. Cela exprime peut-être le besoin d'une prise en compte plus globale du phénomène des discriminations et de la nécessité de les combattre, de les prévenir, dans tous les champs de la vie sociale, en particulier dans l'accès au travail, à l'emploi, au logement, aux services publics, mais aussi dans la vie de tous les jours et au travail.

Le sujet de cette étude fait aussi échos aux mobilisations portées au plan mondial, avec l'organisation chaque année, le 21 mars, d'une journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, ainsi qu'au principe européen de non discrimination (présent notamment dans la charte des droits fondamentaux), preuve que cet enjeu a une dimension anthropologique en même tant qu'il est un enjeu pour les victimes comme pour les témoins des discriminations.

La mobilisation des institutions

Au fil des ans, les institutions publiques, et en premier lieu l'Etat, ont fait de la lutte contre les discriminations une priorité.

De nombreuses lois témoignent de l'implication du législateur face à la problématique des discriminations :

- La loi du 1^{er} juillet 1972 relative à la lutte contre le racisme a notamment donné une définition des discriminations et précisé les peines encourus,
- La loi n°2004-1486 du 30 décembre 2004 a institué la Haute autorité de lutte contre les discriminations, supprimée en 2011 et remplacée par le Défenseur des droits (loi n°2011-334 du 29 mars 2011),
- La loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations,
- La loi du 4 août 2014 sur l'égalité réelle entre les femmes et les hommes,
- La loi du 18 novembre 2016 « *de modernisation de la justice du XXI^e siècle* » prévoyant une action de groupe minimaliste contre les discriminations dans l'emploi.

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante créée par la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008 et instituée par la loi organique du 29 mars 2011. Elle a succédé au Médiateur de la République, à la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS), au Défenseur des enfants et à la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE). En 2016, le Défenseur des Droits comptait en Seine-Saint-Denis 14 délégués pour 22 lieux de permanence.

L'article 71-1 de la Constitution prévoit que « *le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi*

que par tout organisme investi d'une mission de service public ». Plus précisément, « le Défenseur des droits est en charge de lutter contre les discriminations directes et indirectes prohibées par la loi ou un engagement international, mais aussi de la défense des droits de l'enfant et de la défense des droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public ».

Le Gouvernement a récemment rappelé qu'en tant que « *premier employeur de France* », la Fonction publique « *se doit d'être exemplaire en matière d'égalité et d'être à l'image de la société* ». Ainsi, « *la promotion de l'égalité, de la diversité et la prévention des discriminations découlent du principe d'égal accès aux emplois publics, principe fondamental de la fonction publique qui doit recruter des femmes et des hommes selon leurs capacités et sans autre distinction que celles de leurs vertus et de leurs talents', conformément à l'article 6 de la Déclaration des droits de l'Homme et du Citoyen du 26 août 1789* ».

Signée le 17 décembre 2013, la Charte pour la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans la Fonction publique a réaffirmé « *la détermination des employeurs publics, en lien avec le Défenseur des droits et en concertation avec les organisations syndicales, à rendre effectifs les principes républicains d'égalité, de non-discrimination, d'impartialité et de neutralité portés par la Constitution et le droit européen* ».

L'ensemble des ministères sont aujourd'hui engagés dans des processus de labellisation égalité et/ou diversité.

La loi relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 janvier 2017 a promu plusieurs mesures destinées à « *favoriser l'ouverture de la fonction publique à la diversité des talents* », à travers l'amélioration de l'accès à l'information pour les candidats potentiels à l'emploi public et la poursuite de la professionnalisation des recrutements pour lutter contre toute forme de discriminations (diversification de la composition des jurys, formation à la prévention des discriminations, élargissement des viviers de candidats, structuration de l'action par des plans en faveur de la diversité et de la prévention de toute discrimination). L'ensemble de ces aspects ont fait l'objet d'une circulaire en date du 3 avril 2017¹.

Notons les actions de prévention des discriminations sont le plus souvent centrés sur l'accès à l'emploi, et non sur les discriminations au travail ou dans la société.

Le label Diversité

Créé en 2008, le label Diversité vise à prévenir les discriminations et à promouvoir la diversité dans les secteurs public et privé. Il permet à la structure candidate ou labellisée d'évaluer ses processus de ressources humaines et de les améliorer.

Cette certification, délivrée par AFNOR Certification, reconnaît et fait connaître les pratiques de recrutement et d'évolution professionnelle valorisant la diversité. Depuis 2016, une double labellisation, label Diversité et label Égalité, est en place.

Qu'est-ce qu'une discrimination ?

Il est nécessaire de reconnaître la distinction entre, d'une part les définitions juridiques, les définitions sociologiques ou encore le sens commun de la notion de discrimination, et d'autre part les définitions et le ressenti, les réalités vécues par les personnes.

Selon la Loi, « *constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques ou entre les personnes morales sur le fondement de...* » tel ou tel critère de discriminations.

¹ Note http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2017/04/cir_42033.pdf

Les 25 critères reconnus officiellement aujourd'hui sont les suivants :

- Age
- Sexe
- Origine
- Appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation ou une prétendue race (trois critères)
- Grossesse
- Etat de santé
- Handicap
- Caractéristiques génétiques
- Orientation sexuelle
- Identité de genre
- Opinions politiques
- Activités syndicales
- Opinions philosophiques
- Croyances ou appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion déterminée
- Situation de famille
- Apparence physique
- Patronyme
- Mœurs
- Lieu de résidence
- Perte d'autonomie
- Particulière vulnérabilité résultant de la situation économique
- Capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français
- Domiciliation bancaire

Notons que certains critères peuvent renvoyer une diversité de situations et que certains peuvent se recouper entre eux. Par exemple, l'origine peut être entendue comme l'origine sociale, territoriale ou ethnique. Ou encore, le critère de l'apparence physique peut renvoyer, selon les situations, à l'âge, l'origine, l'état de santé, etc.

La loi précise les situations dans lesquelles il est interdit de discriminer selon les critères précédemment définis². Ces situations concernent :

- l'accès à l'emploi, la carrière, la sanction disciplinaire, le licenciement ;
- la rémunération, les avantages sociaux ;
- l'accès aux biens et services privés (logement, crédit, loisirs) ;
- l'accès aux biens et services publics (école, soins, état civil, services sociaux) ;
- l'accès à un lieu accueillant du public (boîte de nuit, préfecture, magasin, mairie) ;
- l'accès à la protection sociale ;
- l'éducation et la formation (condition d'inscription, d'admission, d'évaluation, etc.).

Selon la loi, la discrimination 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° à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ; 2° à entraver l'exercice normal d'une activité économique quelconque ; 3° à refuser d'embaucher, à sanctionner ou à licencier une personne ; 4° à 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° à 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° à 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. »

La loi fait entrer dans le champ des discriminations trois types d'actes : le traitement défavorable dans l'accès à un bien ou un service (définition au sens strict d'une discrimination), le harcèlement à caractère discriminatoire, et l'injure ou l'agression à caractère discriminatoire.

On distingue deux formes de discrimination :

- La discrimination directe est délibérée. C'est la situation dans laquelle une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.
- La discrimination indirecte existe lorsque des mesures apparemment neutres écartent une personne d'un droit. Cette disposition, ce critère ou cette pratique neutre en apparence, est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes, par rapport à d'autres personnes.

² Source : Défenseur des droits.

Le manque de connaissance et d'études sur le sujet

La connaissance des réalités des discriminations est en France encore largement partielle, lacunaire et peu approfondie. Il existe cependant des rapports thématiques, tels que le rapport annuel de Aides sur les discriminations liées au VIH-SIDA et aux hépatites, et les études basées sur le testing (par exemple à l'entrée des boîtes de nuit).

Parmi les principaux rapports récents :

- le rapport « Lutte contre les discriminations en entreprise » par Jean-Christophe Sciberras, dont l'objectif était d' « identifier les voies de progrès pour réduire les discriminations collectives dans l'entreprise ainsi que d'examiner les mesures nécessaires pour promouvoir les méthodes de recrutement non discriminantes », mai 2015, suivi en novembre 2016 d'un second rapport sur « Un bilan contrasté des premières préconisations »,
- le rapport « La lutte contre les discriminations à l'épreuve de son effectivité », sous titré « Les obstacles à la reconnaissance juridique des discriminations », sous la direction des chercheurs Tatiana Gründler et Jean Marc Thouvenin,
- le rapport au Premier ministre « Les discriminations dans l'accès à l'emploi public » de Yannick L'Horty, Professeur à l'Université Paris-Est Marne-La-Vallée, juillet 2016,
- le rapport sur « Le coût économique des discriminations », par France stratégie, septembre 2016,
- le « 10e Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi » du Défenseur des droits et de l'Organisation internationale du travail, mars 2017,

Concernant la Fonction publique territoriale, nos recherches documentaires nous ont permis de constater que les travaux sur cette thématique sont rares (ou non accessibles), et que, sauf erreur, il n'en existe pas qui soient centrés sur la parole des professionnels des collectivités territoriales. Une exception est l'étude « *Égalité professionnelle et perception des discriminations à la Ville de Paris* », menée par l'INED, sous la direction de Mireille Eberhard et Patrick Simon (parution : mars 2014). C'est pourquoi la présente étude a à la fois un caractère exploratoire et inédit.

Contexte local

Le rapport au territoire et aux réalités sociodémographiques

En raison de certaines de leurs caractéristiques sociodémographiques, socio-économiques et culturelles, les habitants de la Seine-Saint-Denis peuvent être particulièrement concernés par certaines discriminations. Il importe d'éviter tout schématisme en la matière, mais aussi de prendre en compte les réalités locales.

Parmi celles-ci, on peut citer la forte proportion des jeunes dans le Département, la diversité des origines, des nationalités, des origines parmi les habitants, la part des étrangers, la forte proportion de familles monoparentales et de familles nombreuses ou encore la part importante de la population en situation de précarité sociale.

De fait, parmi les 25 critères reconnus officiellement, les habitants sont plus qu'ailleurs concernés par des discriminations fondés sur les critères de l'âge, de l'origine, de l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation ou une prétendue race, des croyances ou appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion déterminée, de la situation de famille, du patronyme, du lieu de résidence, de la vulnérabilité résultant de la situation économique, de la capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français ou encore de la domiciliation bancaire.

Rappelons que près de deux tiers des agents du Département habitent sur le territoire de la Seine-Saint-Denis.

Une politique ancienne

Le Département a de longue date soutenu la lutte contre les discriminations : à travers le soutien, notamment financier, à des associations œuvrant sur le territoire, dont certaines ont une action dédiée en la matière ; par la promotion de l'égalité dans la mise en œuvre de ses politiques (dans le champ économique et dans le champ de la solidarité notamment). Un de ses domaines d'implication ancien concerne la lutte contre les violences envers les femmes et la promotion de l'égalité femmes – hommes, avec les activités de l'Observatoire des violences envers les femmes.

La politique Diversité

La Seine-Saint-Denis est le premier département à avoir obtenu le label Diversité, attribué par l'AFNOR, en février 2016. La mission Egalité, diversité et communication RH est chargée de la mise en œuvre de la politique diversité.

Une cellule Egalité au travail a été créée au sein de cette mission. Elle permet à tout agent du Département s'estimant victime, dans son travail, d'une discrimination ou d'une rupture d'égalité de traitement, de trouver écoute, conseil et aide. L'agent a le choix entre deux voies de saisine : par voie interne ou par voie externe via le site d'Allodiscrim, prestataire externe de la collectivité.

La mise en œuvre de la politique Diversité donne lieu à la mise en place de différents outils de suivi et d'évaluation, qui correspondent à l'un des axes du cahier des charges du Label Diversité applicable à la Fonction publique, intitulé « Evaluation et axes d'amélioration de la politique diversité ».

Le dispositif du Département comporte notamment la création d'un Tableau de bord dédié dans le Système d'information décisionnel et la réalisation d'un Bilan annuel de la politique diversité.

Un autre volet annoncé lors des auditions par l'AFNOR concerne la réalisation d'enquêtes auprès des agents. Une première enquête dite de sensibilité sur la perception des risques de discrimination avait précédemment été menée auprès des professionnels RH, de janvier à mai 2015.

Objet de l'étude et méthode

Le présent projet d'étude fait partie d'une part des travaux prévus dans le Programme pluriannuel d'évaluation des politiques publiques du Département 2017-2019, d'autre part de la feuille de route de la collectivité pour le suivi et l'évaluation de la politique Diversité.

Il s'agit d'une étude quantitative et qualitative sur les représentations et pratiques des agents sur les discriminations existant dans la société, dans les politiques départementales et au travail.

Les objectifs de l'étude sont les suivants :

- affiner la connaissance des représentations des agents dans le domaine de la lutte contre les discriminations et de la diversité,
- affiner la connaissance des pratiques des agents d'une part vis-à-vis des publics accueillis, d'autre part vis-à-vis des autres agents, mais aussi les expériences de discriminations vécues par les agents,
- apprécier le niveau de sensibilisation des agents au dispositif mis en œuvre par le Département,
- dans une visée prospective, identifier des enjeux de progrès et des priorités pour la définition des initiatives de sensibilisation, de formation et d'accompagnement

Cette étude a combiné trois outils de recueil :

- un questionnaire adressé à l'ensemble des agents du Département,
- une série d'entretiens auprès de pilotes d'activités,
- un appel à témoignages adressé à l'ensemble des agents.

Le questionnaire a été adressé par mail à l'ensemble des agents et par courrier aux adjoints techniques territoriaux des établissements d'enseignements (ATTEE) et aux agents des crèches départementales. Il garantissait l'anonymat des répondants. Il combinait des questions fermées et ouvertes. Ce questionnaire figure en annexe.

La passation du questionnaire a eu lieu en janvier et en février 2017. 1502 agents du Département ont répondu à ce questionnaire.

Une série d'entretiens a été menée auprès de directeurs et chefs de service. Il s'agissait :

- d'approfondir nos connaissances sur le niveau de sensibilisation des pilotes d'activités dans le domaine de la lutte contre les discriminations et de la diversité (en lien avec les dispositifs du Département),
- de recueillir les ressentis des pilotes d'activités au sujet des pratiques RH en lien avec le Label « Diversité » (recrutements, accès aux formations, déroulements de carrière, accueils/intégrations etc.),
- de s'informer sur la gestion interne des situations de discrimination au travail concernant les agents et les usagers (ex: accompagnements administratifs et juridiques),
- et de mesurer l'impact de la communication en matière de prévention et de sensibilisation des discriminations notamment à travers la relation « encadrant. – encadré ».

Cette phase a eu lieu entre mars et mai 2017. 17 directeurs et chefs de service ont été rencontrés.

L'appel à témoignages a été lancé par deux vagues successives l'une en direction des agents ayant répondu au questionnaire, l'autre en direction des autres agents disposant d'une adresse mail. Il s'agissait :

- d'approfondir nos connaissances au sujet des expériences discriminatoires vécues par les agents du Département,
- de cibler les expériences individuelles principalement à l'égard des discriminations au travail portées envers les agents, les collègues et les usagers,
- de recueillir les ressentis des discriminations subies et/ou observées,
- d'identifier les obstacles vis-à-vis des démarches administratives de reconnaissance des discriminations subies et/ou observées,
- et de définir des actions pour améliorer l'accompagnement des personnes en situation de discrimination.

Cette phase a eu lieu entre mars et mai 2017. 20 agents ont été rencontrés.

L'équipe évaluation des politiques publiques de la DSOE a élaboré le questionnaire. Celui-ci a été concerté avec le Pôle Personnel et Relations Sociales, la Mission égalité diversité, puis avec les organisations syndicales, conformément aux préconisations de l'AFNOR. Franck Doucet, stagiaire en Master 2, Science politique, « Diversités, discriminations & représentations » à l'Université de Paris VIII, a réalisé les deux séries d'entretiens (avec les pilotes d'activités et avec les agents). L'ensemble de la collecte, de l'exploitation des données, de l'analyse et de la rédaction a été mené en interne.

*Etude pilotée par la Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation.
Rapport rédigé par Timothée André, François Ferrere et Zohra Médini,
avec la contribution de Franck Doucet et Gilles Alfonsi.*

–
Septembre 2017

II. Les participants à l'étude

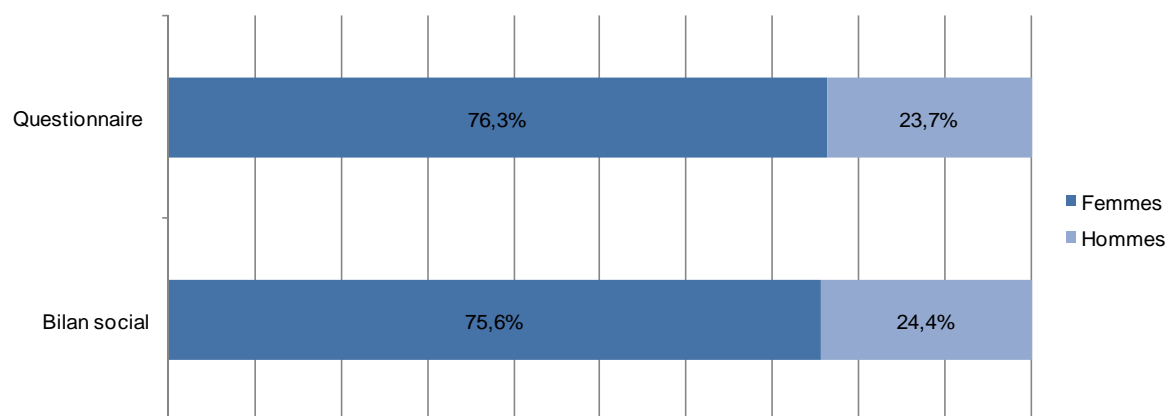
Dans cette partie sont présentées les caractéristiques des répondants au questionnaire et des personnes interrogées en entretien.

1. Les répondants au questionnaire

Au total, 1 601 réponses au questionnaire ont été reçues. 1 502 réponses ont été analysées, ce qui représente **un taux de réponse de 18,6 %** (par rapport aux 8 091 agents du Département au 31 décembre 2016). Les 99 réponses restantes ont été considérées comme non valides, seuls des éléments relatifs au profil ayant été renseignés.

Dans cette partie, les caractéristiques des répondants au questionnaire sont comparées aux indicateurs du Bilan social 2016, de manière à qualifier leur représentativité. Les caractéristiques des répondants permettent ensuite d'apprécier dans quelle mesure les réponses des agents sur les discriminations varient selon leur sexe, leur âge, leur métier, leur domaine d'intervention, etc.

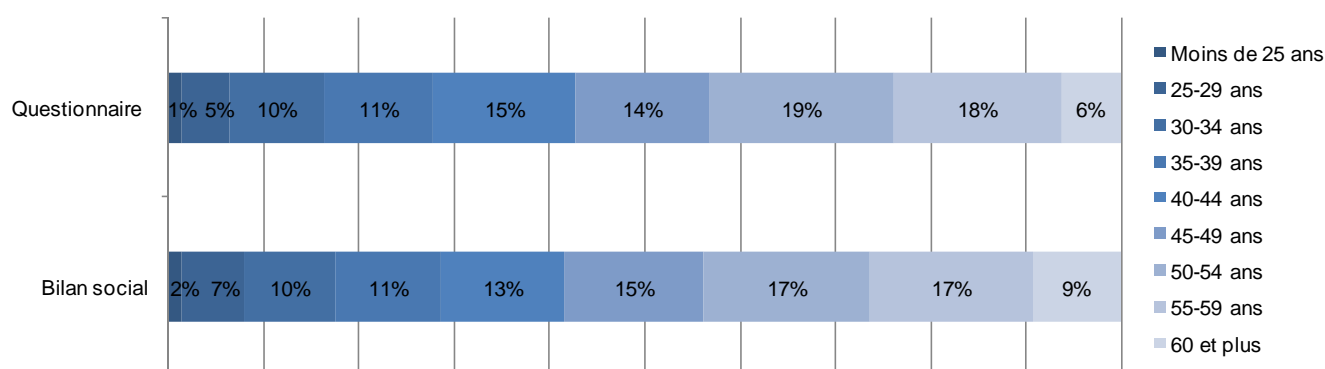
Répartition femmes - hommes des répondants



Répondants : 97,9 %

On compte 76,3 % de femmes et 23,7 % d'hommes parmi les répondants au questionnaire, ce qui est très proche à la répartition femmes – hommes parmi les agents du Département.

Répartition par âge des répondants



Répondants : 99,5 %

La répartition par âge des répondants est aussi très proche de celle des agents départementaux.

Répartition par lieu de résidence des répondants

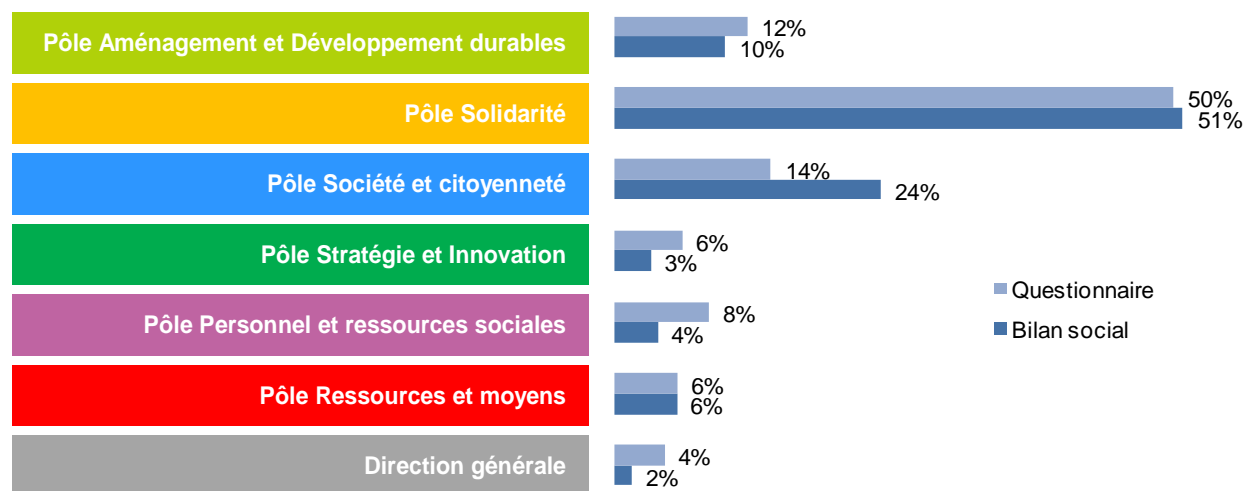
| | Bilan social | Questionnaire |
|--------------------|--------------|---------------|
| Seine-Saint-Denis | 64,1 % | 60,5 % |
| Seine-et-Marne | 10,2 % | 8,0 % |
| Paris | 7,1 % | 10,8 % |
| Val-d'Oise | 7,5 % | 8,4 % |
| Val-de-Marne | 4,0 % | 4,4 % |
| Hauts-de-Seine | 1,8 % | 2,3 % |
| Essonne | 0,8 % | 0,7 % |
| Yvelines | 0,5 % | 0,7 % |
| Hors Ile-de-France | 4,0 % | 4,2 % |

Répondants : 99,3 %

La répartition des répondants par lieu de résidence est proche de celle des agents départementaux. Plus de 60 % habitent en Seine-Saint-Denis, la plupart des autres dans l'un des quatre départements limitrophes (Paris, Seine-et-Marne, Val d'Oise et Val-de-Marne).

Répartition par Pôle et par Direction des répondants

Répartition des répondants et des agents par Pôle du Département



Répondants : 96,7 %

Dans la répartition des répondants par Pôle et par direction (voir tableau page suivante), on note en particulier une sous-représentation importante des agents du Pôle Société et citoyenneté, limitée à la Direction de l'éducation et de la jeunesse (10 % des répondants, 21 % des agents) et uniquement liée à un faible taux de réponse chez les adjoints techniques territoriaux des établissements d'enseignement (7 %), bien que ceux-ci aient reçu un questionnaire papier.

Les agents du Pôle Solidarité représentent près de la moitié des répondants, en proportion équivalente à leur poids dans l'administration départementale. Seuls les agents des crèches départementales, qui ont reçu eux aussi une version papier du questionnaire, sont sous-représentés parmi les répondants (taux de réponse : 7 %).

Les agents des autres Pôles sont légèrement surreprésentés parmi les répondants, mais ont un taux de réponse équivalent à la moyenne des agents invités à répondre en ligne (autour de 20 %).

Au final, les répondants constituent **un ensemble rendant compte de la grande diversité des agents du Département.**

Répartition des répondants et des agents par direction du Département

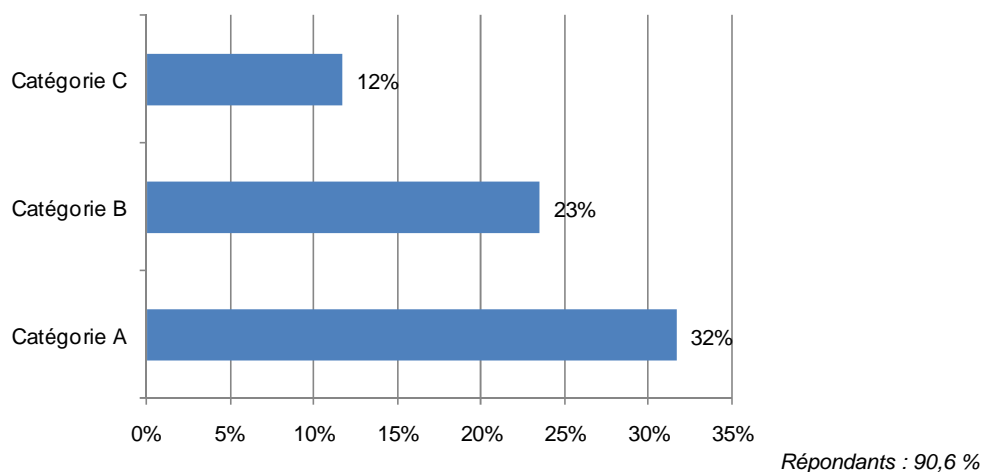
| Directions | Questionnaire | Bilan social |
|--|---------------|--------------|
| Direction du développement, des mobilités et de l'habitat | 0,9 % | 0,9 % |
| Direction de l'eau et de l'assainissement | 4,6 % | 3,6 % |
| Direction de la nature, des paysages et de la biodiversité | 2,8 % | 2,6 % |
| Direction de la voirie et des déplacements | 3,2 % | 2,8 % |
| Direction de l'enfance et de la famille | 25,8 % | 35,7 % |
| <i>Service de l'aide sociale à l'enfance</i> | 7,8 % | 8,1 % |
| <i>Service de la protection maternelle et infantile</i> | 11,9 % | 10,8 % |
| <i>Service des crèches</i> | 5,7 % | 16,7 % |
| <i>DEF - Autres</i> | 0,4 % | 0,2 % |
| Direction de la prévention et de l'action sociale | 14,7 % | 9,6 % |
| <i>Service de la prévention et des actions sanitaires</i> | 2,3 % | 1,2 % |
| <i>Service départemental des aides financières</i> | 0,6 % | 0,6 % |
| <i>Service social départemental</i> | 11,1 % | 7,4 % |
| <i>DPAS - Autres</i> | 0,7 % | 0,4 % |
| Direction de la population âgée et des personnes handicapées | 5,3 % | 3,1 % |
| Direction de l'emploi, de l'insertion et de l'attractivité territoriale | 0,1 %* | 1,3 % |
| Maison départementale des personnes handicapées | 3,0 % | 1,8 % |
| Mission de prévention des conduites à risques | 0,4 % | 0,2 % |
| Pôle Solidarité - Autres | 1,3 %* | 0,1 % |
| Direction de l'éducation et de la jeunesse | 9,9 % | 21,4 % |
| Direction de la culture, du patrimoine, du sport et des loisirs | 3,2 % | 1,7 % |
| Direction des services d'archives | 0,8 % | 0,5 % |
| Pôle Société & citoyenneté - Autres | 0,2 % | / |
| Direction des bâtiments et de la logistique | 3,8 % | 4 % |
| Direction des affaires domaniales et juridiques | 1,1 % | 0,6 % |
| Secrétariat général | 0,3 % | 1 % |
| Directions de l'innovation numérique et des systèmes d'information | 2,2 % | 2,0 % |
| Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation | 2,5 % | 0,8 % |
| Directions des affaires eur., internationales et de la culture de la paix | 0,4 % | 0,2 % |
| Direction de l'audit interne, du contrôle interne et de la gestion des risques | 0,8 % | 0,3 % |
| Direction de la gestion du personnel | 3,7 % | 3,9 % |
| Direction des relations sociales | 1,4 % | |
| PPRS - Autres | 3,0 % | |
| Délégation à la commande publique | 0,4 % | 0,2 % |
| Direction du budget, des finances et du contrôle de gestion | 0,3 % | 0,5 % |
| Direction de la communication | 1,0 % | 0,7 % |
| Direction générale - Autres | 3,0 % | 0,2 % |

Répondants : 94,6 %

* Une erreur technique dans le questionnaire a induit l'identification des agents de la DEIAT dans la catégorie Pôle solidarité – autres.

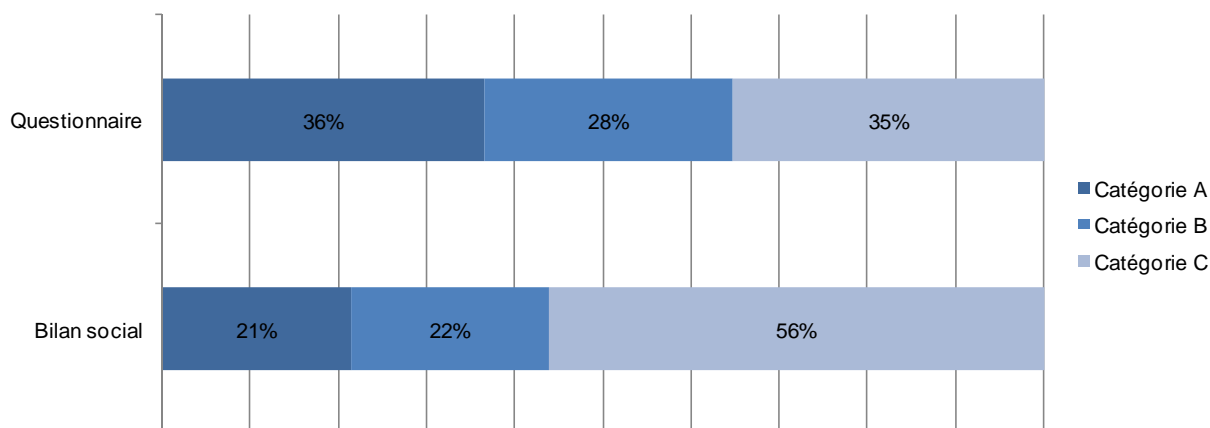
Répartition par catégorie des répondants

Taux de réponse au questionnaire par catégorie



Le taux de réponse au questionnaire varie fortement selon les catégories. **Les agents de catégorie C sont fortement sous-représentés** parmi les répondants du fait d'un taux de réponse de 12 %. Ceci est en grande partie dû au faible taux de réponse à la version papier du questionnaire envoyée aux ATTEE et aux auxiliaires de puériculture des crèches. A l'inverse, **les agents de catégorie de catégorie A sont fortement surreprésentés** (32 % de taux de réponse). Les agents de catégorie B ont un taux de réponse dans la moyenne (23 %).

Répartition par catégorie des répondants



Répondants : 90,6 %

La sous-représentation des agents de catégorie C dans l'échantillon de répondants constitue un biais pour l'étude. Cependant, notons que plus de 550 agents de catégorie C ont répondu au questionnaire, ce qui permet d'établir des constats fiables.

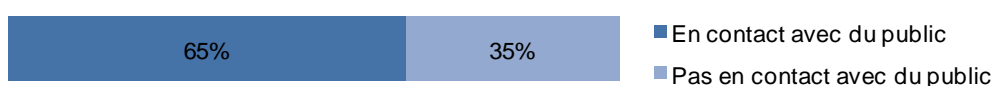
Répartition par cadre d'emploi des répondants

| | Bilan social | Questionnaire |
|---|--------------|---------------|
| Adjoints techniques des établissements d'enseignement | 18,0 % | 6,5 % |
| Adjoints administratifs | 14,7 % | 17,5 % |
| Auxiliaires de puériculture | 13,4 % | 4,8 % |
| Attachés | 8,4 % | 15,8 % |
| Assistants socio-éducatifs | 8,3 % | 8,7 % |
| Rédacteurs | 8,3 % | 12,6 % |
| Adjoints techniques | 6,5 % | 2,7 % |
| Ingénieurs | 3,9 % | 7,3 % |
| Techniciens | 2,9 % | 4,0 % |
| Educateurs de jeune enfant | 2,3 % | 3,1 % |
| Médecins | 2,3 % | 1,9 % |
| Puéricultrices | 1,6 % | 4,1 % |
| Agents de maîtrise | 1,5 % | 1,4 % |
| Psychologues | 1,5 % | 0,8 % |
| Adjoints du patrimoine | 1,4 % | 0,8 % |
| Infirmiers | 0,8 % | 1,1 % |
| Adjoints d'animation | 0,6 % | 0,1 % |
| Administrateurs | 0,6 % | 1,1 % |
| Sages-femmes | 0,6 % | 0,8 % |
| Autres | 2,3 % | 3,2 % |
| Assistantes familiale | ND | 1,5 % |
| Contrat accompagnement emplois | ND | 0,1 % |

Répondants : 99,1 %

L'analyse du cadre d'emploi des répondants montre une surreprésentation des attachés, rédacteurs et ingénieurs et, à l'inverse, une faible représentation des ATTEE et auxiliaires de puéricultures.

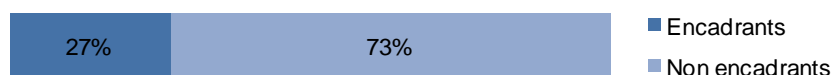
Agents en contact avec le public



Répondants : 98,5 %

Près des deux-tiers des répondants sont en contact avec des usagers.

Fonctions d'encadrement



Répondants : 99 %

Parmi les répondants, 27 % ont des fonctions d'encadrement.

2. Les agents ayant témoigné par entretiens

Au cours de la campagne d'appel à témoignages sur les discriminations subies et/ou observées au travail, vingt agents se sont portés volontaires. Compte tenu de l'effectif peu élevé, il n'a pas la prétention d'être représentatif, c'est pourquoi les différentes répartitions par genre, par catégorie et par pôle présentées ci-dessous se veulent exclusivement descriptives.

Répartition par genre des participants à la campagne d'appel à témoignages

| | Effectifs | Répartition en % |
|--------|-----------|------------------|
| Femmes | 13 | 65 % |
| Hommes | 7 | 35 % |
| Total | 20 | 100 % |

On dénombre treize femmes et sept hommes sur l'ensemble des participants à l'appel à témoignages.

Répartition par catégorie des participants à la campagne d'appel à témoignages

| | Effectifs | Répartition en % |
|-------------|-----------|------------------|
| Catégorie A | 6 | 30 % |
| Catégorie B | 7 | 35 % |
| Catégorie C | 7 | 35 % |
| Total | 20 | 100 % |

On compte sept agents appartenant à la catégorie C, sept à la catégorie B, et six à la catégorie A.

Répartition par pôle des participants à la campagne d'appel à témoignages

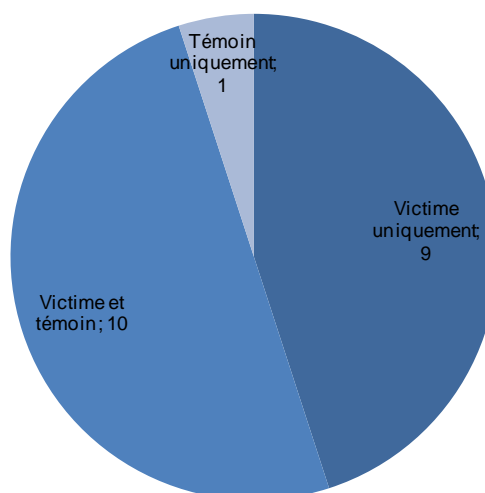
| | Effectifs | Répartition en % |
|--|-----------|------------------|
| Pôle Solidarité | 9 | 45 % |
| Pôle Société et citoyenneté | 3 | 15 % |
| Pôle Aménagement et développement durables | 3 | 15 % |
| Pôle Stratégie et innovation | 3 | 15 % |
| Pôle Ressources et moyens des services | 1 | 5 % |
| Pôle Personnel et relations sociales | 1 | 5 % |
| Direction générale | 0 | 0 % |
| Total | 20 | 100 % |

Aucun agent de la Direction générale n'a participé à la campagne d'appel à témoignages. Sur les vingt agents s'étant portés volontaires neuf viennent du Pôle solidarité, soit près de la moitié. Trois agents viennent du Pôle société et citoyenneté, trois du Pôle aménagement et développement durable, et trois aussi du Pôle stratégie et innovation. Un seul agent se trouve au sein du Pôle ressources et moyens des services, un seul également au sein du Pôle personnel et relations sociales.

Répartition des participants selon la typologie des témoignages :

L'objectif de la campagne d'appel à témoignages était de recueillir des expériences de discriminations au travail portées envers des agents, des collègues ou/et des usagers.

Parmi les participants, neuf agents ont fait part exclusivement de situations qui les touchent de façon individuelle (victimes), tandis que dix ont témoigné à la fois en tant que victime et en tant que témoins. Parmi 10 témoins, 8 parlent de témoignages qui concernent leurs collègues et 2 parlent à la fois de leurs collègues et des usagers. Un seul agent a simplement rendu compte d'une situation concernant des collègues (témoin).



3. Les pilotes d'activités interrogés

Au total, dix-sept encadrants ont été rencontrés lors d'entretien (d'une durée moyenne de 45 minutes) sur la politique de lutte contre les discriminations du Département.

Répartition par direction des encadrants ayant participé à l'enquête par entretien

| | Effectifs |
|---|-----------|
| Direction de l'enfance et de la famille | 2 |
| Direction de l'emploi, de l'insertion et de l'attractivité territoriale (DEIAT) | 2 |
| Direction de la gestion du personnel (DGP) | 1 |
| Direction de la nature, des paysages et de la biodiversité (DNPB) | 1 |
| Direction de la population âgée et des personnes handicapées (DPAPH) | 2 |
| Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) | 3 |
| Direction des relations sociales (DRS) | 1 |
| Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation (DSOE) | 1 |
| Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information (DINSI) | 1 |
| Direction de la voirie et des déplacements (DVD) | 1 |
| Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) | 1 |
| Mission handicap | 1 |
| Total | 17 |

Cette enquête par entretien semi-directif s'est déroulée auprès d'encadrants issus de onze directions, ainsi que de la Mission handicap, en raison de son rôle spécifique dans la politique diversité. Toutes ces directions sont à la fois composées d'un nombre important d'agents et placées sous une affluence spécifique d'usagers (internes ou externes), hormis la Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation (DSOE).

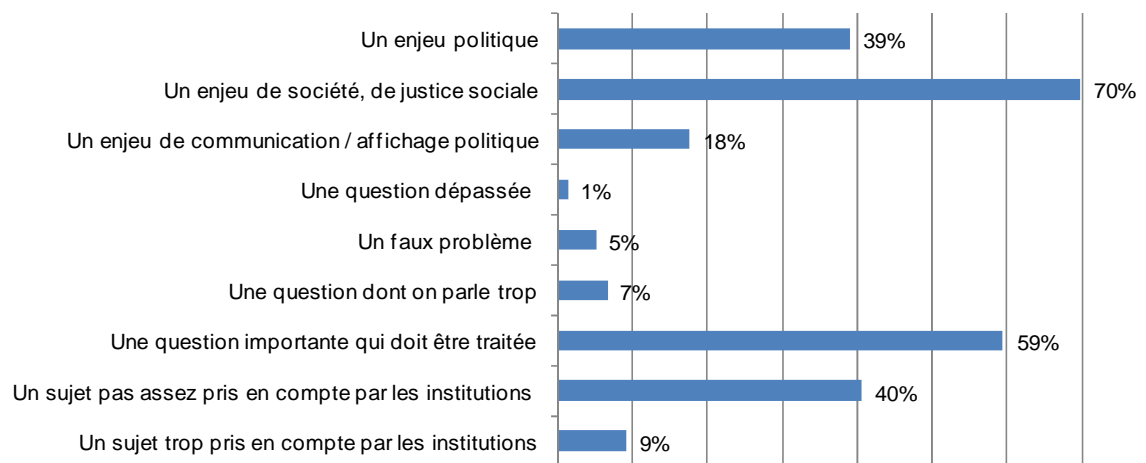
Répartition par rôle hiérarchique des encadrants ayant participé à l'enquête par entretien

Neuf directeurs (ou directeurs-adjoints) ainsi que huit chefs de service (ou responsables de mission) se sont prêtés à des entretiens sur la politique de lutte contre les discriminations du Département.

III. Les discriminations dans la société

1. La perception des agents sur les discriminations dans la société

Selon vous, les discriminations dans la société sont (plusieurs réponses possibles) :



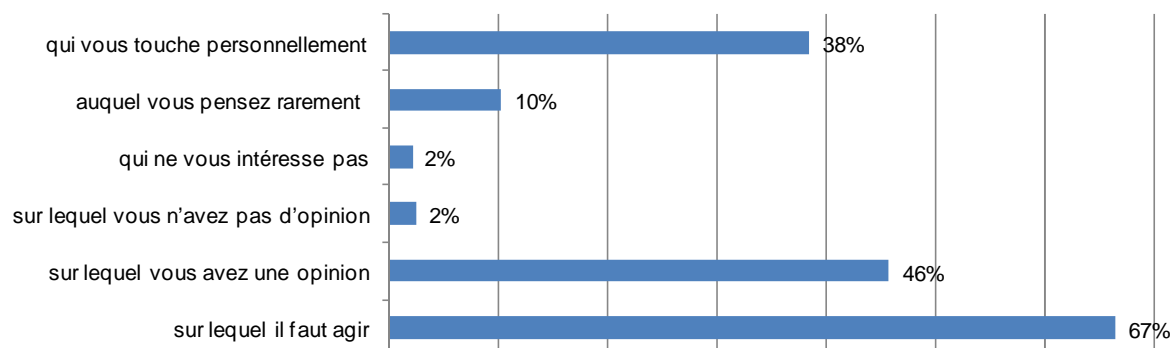
Répondants : 99,2 %

Pour de très nombreux agents, les discriminations apparaissent comme un enjeu fort. Ainsi, les discriminations dans la société constituent un « enjeu de société, de justice sociale » pour 70 % d'entre eux. Elles sont un « enjeu politique » pour 39 %. Ils sont bien moins nombreux à les définir comme un « enjeu de communication ou d'affichage politique » (18 %).

Pour 59 % des répondants, il s'agit d'une « question importante qui doit être traitée », et 40 % des répondants considèrent qu'il n'est « pas assez pris en charge par les institutions » (40 %). Enfin, 9 % pensent, au contraire, qu'il est « trop pris en compte par les institutions ».

Les réponses des agents varient sensiblement selon leur propre expérience des discriminations (voir partie III. du présent rapport) : ceux qui sont ou ont été exposés aux discriminations considèrent plus souvent qu'il s'agit d'une question importante qui doit être traitée et qu'elle n'est pas assez prise en charge par les institutions.

Les discriminations dans la société sont un sujet...



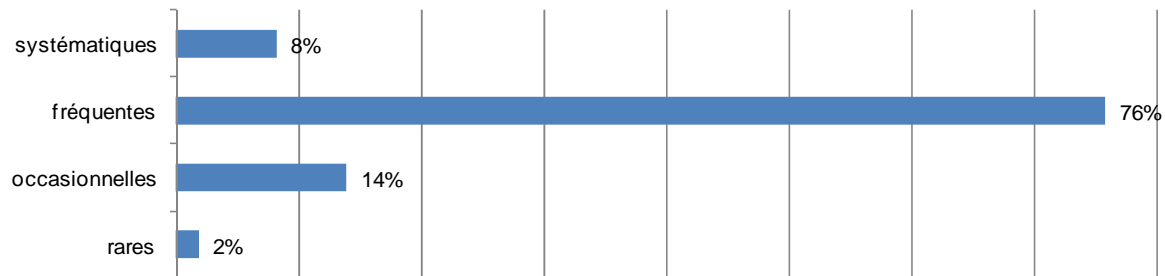
Répondants : 97,2 %

Pour plus de deux tiers des répondants, les discriminations dans la société constituent « **un sujet sur lequel il faut agir** ». Cela concerne autant des personnes qui sont ou ont été exposées aux discriminations que des personnes qui ne l'ont jamais été.

Moins de la moitié des répondants ont « une opinion à ce sujet », seuls 2 % disent qu'ils n'ont « pas d'opinion ». Une part significative des agents (38 %) affirment que **cette question les « touche personnellement »**.

Les réponses varient peu selon le sexe, l'âge ou encore la catégorie des agents.

Selon vous, les discriminations dans la société sont :



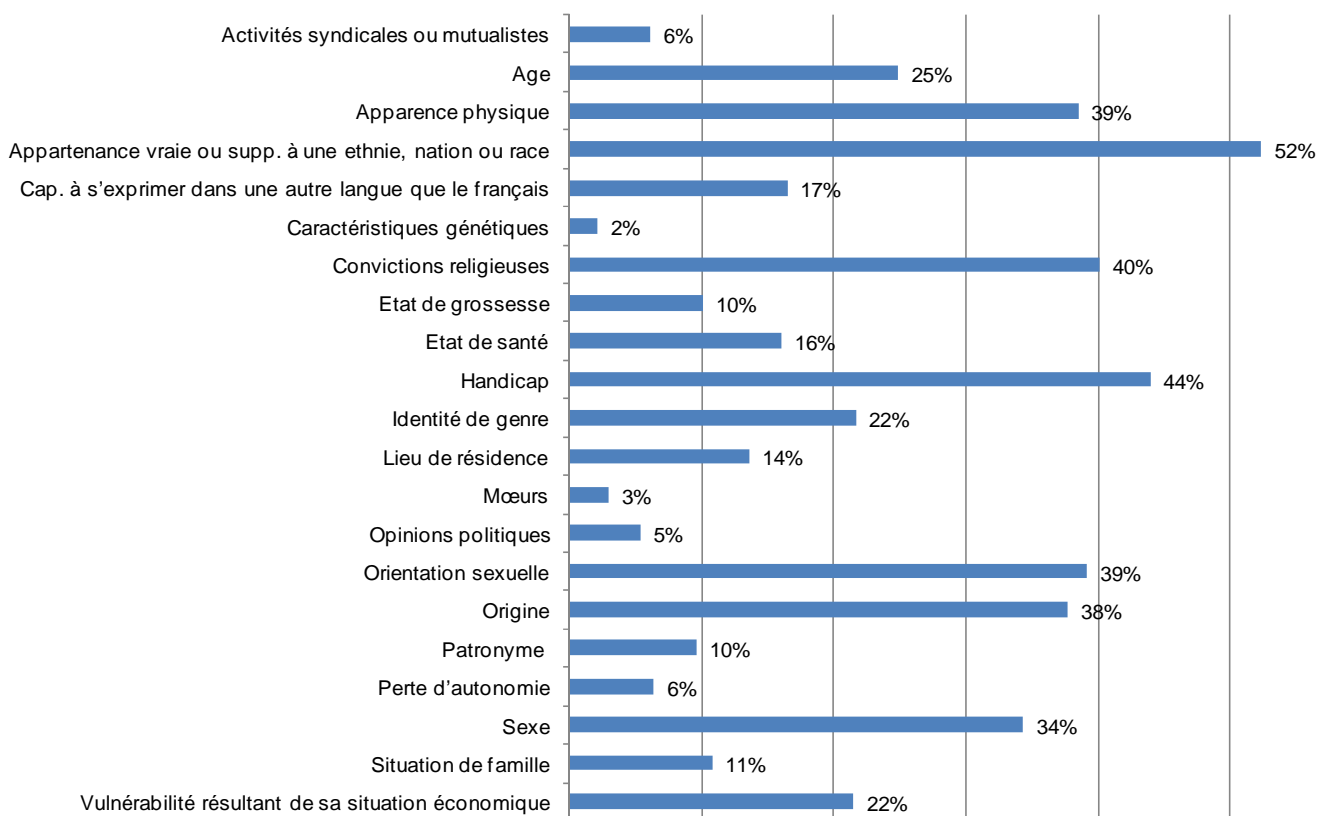
Répondants : 98,4 %

Trois quarts des agents estiment que les discriminations dans la société sont « fréquentes », tandis que 8 % considèrent qu'elles sont « systématiques », 16 % qu'elles sont « occasionnelles » et 2 % qu'elles sont « rares ».

Les réponses varient surtout selon l'exposition des agents aux discriminations. Ainsi :

- Les personnes qui ont été « de nombreuses fois » victimes de discriminations sont bien plus nombreuses à considérer qu'elles sont « systématiques » (29 %) et bien moins nombreuses à considérer qu'elles sont seulement « occasionnelles » (3 %).
- A l'inverse, les personnes qui n'ont jamais subi de discriminations sont bien moins nombreuses à considérer qu'elles sont « systématiques » (3 %) et bien plus nombreuses à considérer qu'elles sont seulement « occasionnelles » (22 %).

Quels sont selon vous les discriminations les plus présentes dans la société ? (5 réponses maximum parmi les critères de discrimination reconnus par la loi³)



Répondants : 97 %

Une dizaine de critères sur vingt-trois reconnus par la loi sont cités par plus de 20 % des agents (sur 5 réponses maximum). Cela témoigne de la **variété perçue des discriminations**, loin d'une focalisation sur quelques critères en particulier.

Selon les agents, les discriminations dans la société concernent principalement :

- L'appartenance ou non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, nation ou race, indiqué par plus de la moitié des agents (52 %) ;
- Le handicap (44 %) ;
- Les convictions religieuses, l'apparence physique, l'orientation sexuelle et l'origine rassemblent chacun autour de 40 % de réponses ;
- Le sexe (34 %) ;
- L'âge (25 %), l'identité de genre (22 %) et la vulnérabilité résultant de la situation économique apparente ou connue (22 %).

Les réponses varient très peu entre les personnes qui ont été victimes de discriminations et ceux qui ne l'ont jamais été.

Elles varient plus en fonction des caractéristiques perçues des répondants. Ainsi :

- 89 % des personnes perçues comme « handicapées » citent le critère du handicap (89 %), deux fois plus souvent que les personnes qui ne le sont pas (43 %).
- 61 % des personnes perçues comme « noires » et 60 % des personnes perçues comme « arabes » citent le critère de l'origine (respectivement 61 % et 60 %), deux fois plus souvent que

³ La liste des critères retenus par la loi, présentés par ordre alphabétique, constituait les choix de réponse. Au moment de la passation du questionnaire, la loi reconnaissait 23 critères. Depuis, deux ont été ajoutés : la domiciliation bancaire et les opinions philosophiques.

les personnes perçues comme « blanches » (27 %) et que les personnes qui n'ont cité aucune caractéristique ethnique (34 %).

- 88 % des personnes perçues comme « bisexuelles » critère de l'orientation sexuelle, contre 65 % de celles perçues comme « homosexuelles » (79 % des hommes et 55 % des femmes), 41 % de celles perçues comme « hétérosexuelles » et 38 % de celles perçues comme aucun des trois.
- 78 % des personnes perçues comme « musulmanes » citent le critère des convictions religieuses, contre 51 % de celles perçues comme « juives », 44 % de celles perçues comme « chrétiennes » et 35 % des autres.
- Le critère de la vulnérabilité résultant de la situation économique est cité par 36 % des personnes perçues comme « pauvres » contre 21 % de celles qui ne le sont pas.

Enfin, on constate des réponses légèrement variables :

- Selon le sexe : les femmes citent un peu plus souvent les critères du sexe, de la situation de famille, de l'état de grossesse et de la vulnérabilité liée à la situation économique ; les hommes ceux de l'origine et de l'orientation sexuelle.
- Selon l'âge : les plus de 55 ans citent plus souvent le critère de l'âge ; les moins de 25 ans et les plus de 55 ans citent plus souvent celui de la vulnérabilité liée à la situation économique ; les moins de 35 ans citent plus souvent celui des convictions religieuses.

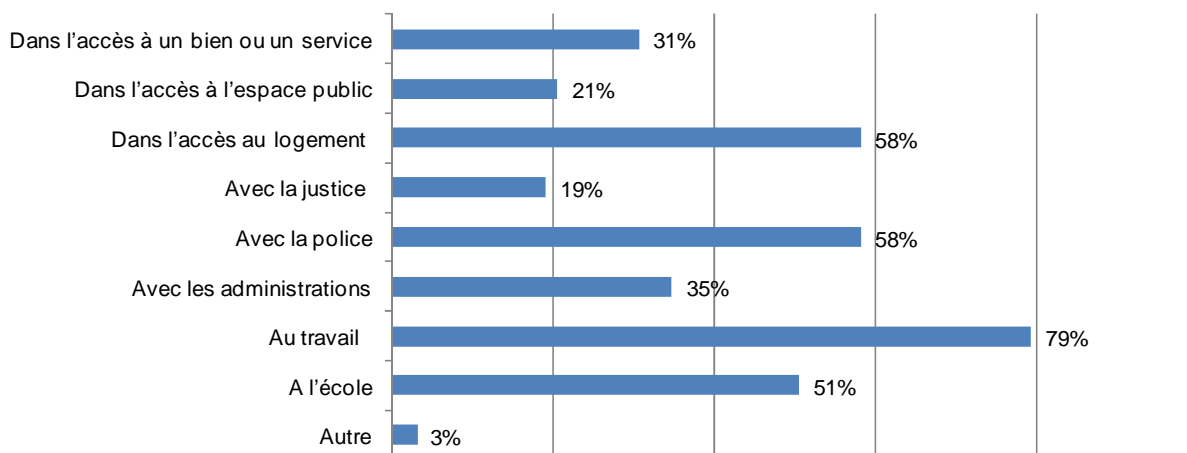
Quelle mise en perspective de ces résultats avec des données nationales ?

En l'absence d'études nationales et d'une méthodologie fiable pour apprécier objectivement quelles sont les discriminations les plus présentes dans la société, la mise en perspective de ces résultats est difficile. On peut toutefois les rapprocher – sans que ce soient des éléments comparables – d'éléments diffusés par le Défenseur des droits concernant les saisies de cette institution sur les discriminations, plus précisément les « motifs de réclamations traitées par l'Institution dans le domaine de la lutte contre les discriminations »⁴.

Le critère de l'origine combiné à celui de l'appartenance vraie ou supposée à une race, ethnie ou nation est le premier motif de saisie (22,6 %), tout juste devant le handicap (21,1 %), ce qui correspond aux perceptions des agents. On note toutefois que les motifs de saisies qui suivent (l'état de santé, l'âge, les activités syndicales, la grossesse) ont été moins cités dans la présente étude. A l'inverse, les critères tels que les convictions religieuses, l'apparence physique ou l'orientation sexuelle sont souvent cités dans notre étude, tandis qu'ils font l'objet de peu de saisies du Défenseur des droits.

⁴ Défenseur des droits, rapport annuel d'activité 2015

D'après vous, dans quels contextes ou situations les discriminations sont-elles les plus fréquentes ? (5 réponses maximum)



Répondants : 96,8 %

Quatre contextes ou situations sont cités par plus de la moitié des répondants.

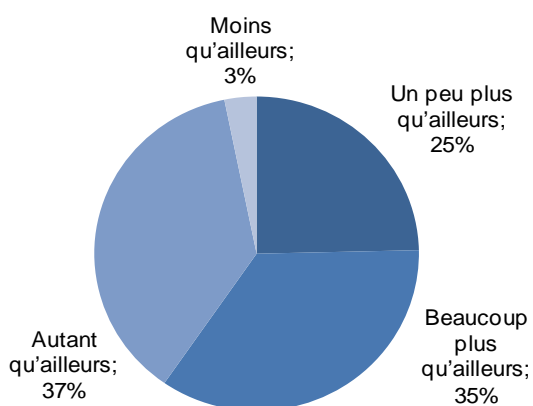
Le **travail** au sens large, ce qui peut comprendre l'accès à un emploi, le déroulement de carrière mais aussi les relations avec la hiérarchie et les collègues, est considéré par les agents comme le premier lieu de discriminations (cité par 79 % d'entre eux).

L'accès au **logement** et les relations avec la **police** sont les deux situations citées le plus souvent après le travail, par 58 % des agents chacune. L'**école** est aussi citée par plus de la moitié des agents.

La relation aux administrations (35 %) et l'accès à un bien ou à un service (31 %) sont un peu moins cités, tandis que l'accès à l'espace public et la relation avec la justice ne sont cités que par un agent sur cinq.

Parmi les réponses « autres », sont citées les études, la formation et les relations interpersonnelles.

Selon vous, les habitants de la Seine-Saint-Denis sont-ils exposés aux discriminations ?



Répondants : 94 %

Une large majorité des agents (60 %) considèrent que **les habitants de Seine-Saint-Denis sont plus exposés aux discriminations** que les autres.

Si oui, pourquoi ? Et comment ?

470 réponses = 31,3 %

En raison de la composition sociale de la Seine-Saint-Denis, une grande partie des habitants sont plus exposés aux discriminations

De nombreux agents ont mentionné **la diversité ethnique, culturelle, religieuse** de la population de Seine-Saint-Denis comme première cause de sa plus grande exposition aux discriminations. Ce sont donc les discriminations liées aux origines et à la religion qui sont les plus citées : « *Beaucoup de séquano-dyonisien.nes sont issus.es de l'immigration et subissent donc les discriminations racistes* ». En outre, des agents considèrent qu'une partie des habitants qui ne maîtrisent pas la **langue française** sont discriminés pour cette raison.

Les caractéristiques sociales de la population, en particulier le fait qu'elle soit plus touchée par **la précarité, la pauvreté, le chômage, l'échec scolaire**, etc., ceci dans un département très urbain et densément peuplé, constituent pour de nombreux agents un facteur de discriminations.

La **jeunesse** de la population est aussi évoquée, les discriminations touchant plus les jeunes selon certains agents (« *Les discriminations touchent essentiellement les jeunes issus des quartiers de certaines villes du département* »), en particulier dans l'accès à l'emploi, au logement ou encore dans leurs relations avec la police.

Pour certains agents, la population séquano-dionysienne **cumule ces caractéristiques** : « *Ils cumulent des origines, apparences, conditions socio-économiques qui les y exposent davantage* ».

Ces caractéristiques de la population, mises en avant par les répondants, ne font toutefois pas l'objet d'une discrimination propre aux habitants de la Seine-Saint-Denis. Ce qui est énoncé ci-dessus, c'est le constat que la population rassemble, plus qu'ailleurs, un grand nombre de personnes dont les caractéristiques les exposent aux discriminations : « *Les personnes les plus discriminées de la société sont davantage concentrées en Seine-Saint-Denis* ».

Des discriminations spécifiques aux habitants de Seine-Saint-Denis liées à l'image du territoire

Par ailleurs, pour beaucoup, il existe bien des **discriminations spécifiques** aux habitants de Seine-Saint-Denis, qui s'ajoute aux discriminations liées aux caractéristiques de la population. Ils considèrent que **le territoire et la population sont « stigmatisés »**. Ceci est lié à **une image très souvent perçue comme « négative »**, une « *mauvaise réputation* », souvent associée à la délinquance, la criminalité ou l'insécurité.

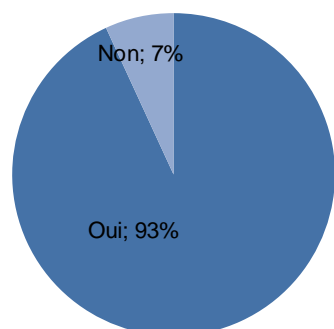
Les **médias** sont souvent critiqués par les agents pour leur rôle dans la **diffusion de cette image**, voire sont considérés comme responsables de cette stigmatisation : « *Les médias arrivent à faire croire aux gens ne connaissant pas la Seine-Saint-Denis que ce département est plus dangereux qu'un autre* » ; « *Les médias vont mettre en avant les "problèmes" qu'entraînent ce brassage culturel sans parler des initiatives intéressantes* ». Certains **discours politiques** contribueraient aussi à stigmatiser la Seine-Saint-Denis et ses habitants.

Cette stigmatisation se traduit particulièrement dans les **discriminations liées au lieu de résidence**, qui concernent le plus souvent **l'accès à un emploi ou à un logement**. Un agent évoque ainsi « *des représentations que certains (établissements scolaires, employeurs potentiels, banques, bailleurs, etc.) peuvent avoir du département et de ses habitants, et du "profil" socio-économique de sa population (origine sociale et culturelle, niveau de vie économique)* ». Cette discrimination s'ajoute aux discriminations liées notamment aux origines. Certains agents considèrent que cette discrimination touche plus les habitants de certaines villes (ont été citées Clichy-sous-Bois, Montfermeil, Sevran, Saint-Denis) que d'autres.

Enfin, certains estiment que les habitants de Seine-Saint-Denis sont discriminés concernant **les infrastructures et les services publics, considérés comme insuffisants** : « *Je ne peux m'empêcher d'avoir un sentiment de relégation si je compare le tramway T1 à celui qui fait le tour de Paris* » ; « *Sont affectés dans le 93 les professionnels les plus inexpérimentés* » ; « *des agents de police mal formés* » ; « *Les profs des collèges et lycées viennent par obligation, sous souvent jeunes* ».

et avec peu d'expérience ». Le département bénéficierait ainsi de « moins de moyens au regard des besoins » et serait « **victime d'inégalités territoriales** ».

Pensez-vous que le Département doit agir contre les discriminations dans le cadre de ses politiques publiques ?



Répondants : 88,9 %

Une très grande majorité des agents (93 %) pensent que le Département doit agir contre les discriminations dans le cadre de ses politiques publiques.

2. Les propositions des agents pour l'action du Département contre les discriminations dans la société

Si vous pensez que le Département doit agir contre les discriminations, quelles actions / dispositifs pourraient être mis en place ou développés par lui ?

473 réponses = 31,5 %

De très nombreux agents ont suggéré des pistes d'action dans différents domaines.

Poursuite de la politique diversité

Certains agents invitent tout d'abord le Département à « *poursuivre sa politique diversité* » : « *Continuer à œuvrer pour le dispositif du maintien dans l'emploi, respecter le guide du recrutement, poursuivre le réseau des ambassadeurs et être solidaire pour lutter contre toute sorte de discrimination, comme un devoir citoyen* ».

Sensibilisation, communication, prévention et formation

La sensibilisation, la communication et la prévention sont généralement préconisées tant envers le **grand public** qu'envers les **agents**, voire les **entreprises**. Elles peuvent prendre différentes formes, par exemple des événements, des « *cafés-débats* », ou encore « *des actions relevant de l'éducation populaire, en lien avec le tissu associatif* ». De nombreux agents souhaitent que le sujet des discriminations soit traité **dans les écoles et les collèges**.

En termes de communication, beaucoup d'agents invitent le Département à agir sur l'**image du territoire**, notamment en **valorisant sa diversité** : « *Apprendre à connaître les diverses cultures qui permettent au département d'être riche* » ; « *Favoriser l'émergence de toutes les nationalités ou de toutes les cultures dans l'espace public* ». Il s'agit également pour certains de **valoriser les initiatives des habitants** : « *Mettre en avant les "réussites" des habitants de ce département* » ; les « *compétences et talents cachés de la population séquanodionysienne* » ; des « *exemples de projets valorisants* ».

La formation devrait concerner essentiellement les **agents**, en particulier ceux qui travaillent **en contact avec du public**, mais aussi les cadres.

Exemplarité du Département en matière de discriminations

Un grand nombre d'agents enjoignent le Département à l'exemplarité, d'abord en tant qu'employeur : « *s'assurer que lui-même, dans sa gestion des agents et des usagers, [il] ne pratique pas la discrimination* ». Certains souhaitent une **plus grande transparence** dans les recrutements et une attention particulière à l'**égalité de traitement des agents**. Ces enjeux sont en partie développés dans la partie III. 3. Il est aussi suggéré d'éditer un « **guide des bonnes pratiques**, [sur] *ce que ça peut vouloir dire de lutter contre les discriminations en étant agent du Département au quotidien (Recrutement, encadrement, conduite de réunion, pratiques professionnelles autres...)* ».

Certains agents souhaitent que la collectivité **recrute des habitants de la Seine-Saint-Denis** et des personnes « **issues de l'immigration** », y compris des cadres et sur des postes à responsabilité, par exemple « *en organisant des forums des métiers de la fonction publique ainsi que des préparations aux concours dans les universités Paris 8 et Paris 13* ». Enfin, la mise en place du **CV anonyme** est préconisée pour les recrutements.

L'exemplarité est également évoquée dans le service rendu au public et la relation aux usagers, en termes d'**égal accès au service public** départemental et d'**égalité de traitement des usagers**. Ces enjeux sont en partie développés dans la partie IV.

Il est notamment souvent question de **transparence dans l'attribution des prestations** : « *davantage de transparence et de contrôle dans l'attribution des prestations, par exemple l'attribution des places en crèches* » ; « *plus de transparence dans l'attribution d'aides financières* ». Dans cette perspective, des agents souhaitent un **anonymat et l'absence d'informations sur des caractéristiques pouvant donner lieu à des discriminations dans les demandes de prestations** : « *anonymat des dossiers, pas de notion de sexe, d'âge, d'origine* » ; « *création de dossier ne faisant pas état de l'ethnie ou de la profession de manière systématique (dossier médical du public)* ».

L'accessibilité des bâtiments départementaux aux personnes handicapées est enfin mentionnée.

Favoriser l'accès aux droits

Une des pistes citées pour lutter contre les discriminations subies par les habitants est de favoriser l'accès aux droits et au service public. Ceci implique pour certains de développer les moyens en la matière, notamment les **moyens humains dédiés à l'accueil du public** : « *plus d'agents dans les services de proximité* » ; « *des agents plus qualifiés* ». Il est également préconisé d'**accompagner mieux les personnes éloignées des institutions** : « *les démarches des personnes ne comprenant pas bien le fonctionnement institutionnel (médiation, accompagnement)* ». Il est par ailleurs question de « **résorber les inégalités territoriales**, entre communes du Département dans l'accès aux services ».

Enfin, le Département est invité à **porter la question de l'accès aux droits auprès de ses partenaires institutionnels** : « *bataille auprès des institutions qui doivent délivrer les prestations de bases et revenus minimum* ».

Mobiliser et développer ses politiques de solidarité, éducatives, culturelles et d'aménagement

Les politiques de **solidarité** et de **lutte contre la pauvreté et les inégalités** sont souvent citées par les agents comme moyen de lutte contre les discriminations : « *agir d'abord contre les inégalités* » ; « *redistribution des richesses au niveau des territoires* » ; « *renforcer et rendre plus lisible l'action sociale départementale* ». Elles sont reliées à la question de l'accès aux droits évoquée ci-dessus.

Des actions de solidarité sont préconisées **plus spécifiquement pour les personnes étrangères ou d'origine étrangère** : « *Aide à l'intégration des personnes d'origine étrangère* » ; « *Soutenir les réseaux d'aide aux étrangers* ». Les répondants mentionnent notamment des actions d'**apprentissage de la langue française**, sa non maîtrise étant considérée à la fois comme un vecteur de discriminations et comme un frein important à l'accès au droit et à l'insertion. Plusieurs agents préconisent le recours à des **interprètes** dans les services de proximité. Les politiques d'insertion, d'accès à la formation et à l'emploi sont mentionnées dans une moindre mesure : « *Aider*

les jeunes diplômés à accéder à l'emploi » ; « Obliger réellement à embaucher des jeunes du Département dans les zones qui accueillent des entreprises qui bénéficient de diminution de taxes ».

Des agents suggèrent une plus grande intégration de la question des discriminations dans la politique en faveur des **personnes handicapées** : « *Renforcer les moyens et la visibilité des politiques en matière d'insertion des personnes handicapées* » ; « *Habituer les valides à accepter la différence à tout âge, de la petite enfance à l'âge adulte en passant par l'école, le collège et le lycée* ».

La **politique éducative** est également citée, comme **levier de lutte contre les inégalités** : « *Mettre en place des dispositifs permettant de donner la possibilité à ceux qui ont plus de difficultés de suivre une scolarité* » ; « *Lutte contre le décrochage scolaire précoce* ». Les **politiques culturelles, de sports et de loisirs** sont évoquées comme outils de **sensibilisation** aux discriminations et de connaissance et de **promotion de la diversité des cultures**.

Les **politiques d'aménagement** sont aussi perçues comme des leviers, notamment le désenclavement par les **infrastructures de transports**, mais aussi les **interventions sur le bâti** pour favoriser la « **mixité sociale** », « *éviter les grands ensembles immobiliers* » ou pour améliorer le « *paysage architectural* ». Les actions en faveur de l'**accessibilité** des bâtiments, infrastructures et espaces publics aux personnes handicapées sont aussi préconisées.

De manière transversale, des agents suggèrent d'**intégrer la lutte contre les discriminations dans les objectifs de chaque politique départementale** : « *Mettre en place des critères de non discrimination pour chaque politique publique* » ; « *Systématiser dans chaque politique publique un volet "lutte contre les discriminations" avec des critères d'évaluation, des agents responsabilisés et des moyens dédiés* ».

Enfin, plusieurs agents souhaitent que l'action de lutte contre les discriminations du Département s'appuie sur le **tissu associatif** : « *soutien aux associations luttant contre les discriminations* » ; « *donner la parole aux associations* » ; « *avoir des associations qui sont sur le terrain pour constater les discriminations et aider les gens à s'en sortir* ».

Développer des réponses pour les habitants victimes de discriminations

Au-delà de la mobilisation des politiques départementales sur l'objectif de lutte contre les discriminations, les agents appellent à la mise en place d'**actions ou de dispositifs spécifiquement dédiés au traitement des cas de discriminations**, en vue d'apporter des réponses aux personnes qui en sont victimes.

En amont, des actions de « **testing** » (moyen d'investigation destiné à déceler une situation de discrimination) ou de « **contrôle** » sont préconisées pour identifier les discriminations.

Plusieurs agents suggèrent la **mise en place d'une structure d'accompagnement des habitants victimes de discriminations** : « *un lieu d'écoute pour les gens qui sont victimes de discriminations* » ; « *une plateforme d'information et d'accompagnement des situations de discrimination* ». Cette structure pourrait apporter un support pour une action en justice, et ainsi répondre au souhait de certains agents que les faits avérés soient plus souvent **condamnés et sanctionnés**. Elle pourrait également constituer un « **observatoire des discriminations** » et un « **espace ressource ouvert aux agentes et aux partenaires institutionnels et associatifs** ».

Dans une même perspective d'accompagnement des victimes, est suggérée la mise en place de **groupes de parole, d'échanges et / ou de travail pour la recherche collective de solutions** à des situations de discriminations. Un agent suggère que des cas de discriminations soient exposés en présence de représentants des institutions dans lesquelles elles peuvent advenir (« *école, police, justice et les différentes directions du conseil général* »).

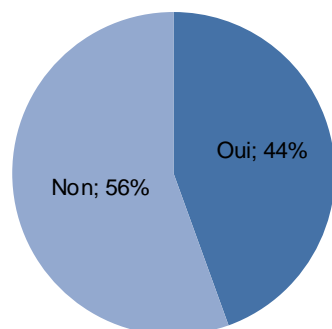
Porter des questions nationales

Des agents ont évoqué des sujets sur lesquels le Département n'a pas ou peu de prise dans le cadre de ses compétences : les **contrôles policiers au faciès**, le **droit de vote et d'accès à la Fonction publique pour tous les étrangers**. Le Département pourrait porter ces questions au plan national.

La discrimination positive en débat

Certaines personnes préconisent la « *discrimination positive* » (ou l'« *affirmative action* », son acception anglo-saxonne) comme moyen d'action, jusqu'à la mise en place de « *quotas* ». Mais les avis en la matière sont très partagés : 44 % y sont favorables, et 56 % défavorables.

Pensez-vous que la discrimination positive peut être un bon moyen de lutte contre les discriminations ?



Répondants : 96,2 %

Notons que les personnes qui ont subi des discriminations, même nombreuses, n'y sont en moyenne ni plus ni moins favorables que les autres.

Ceux qui y sont opposés considèrent que la discrimination positive est source d'inéquité : « *La discrimination positive conduit à l'exclusion d'autres personnes qui la subissent de plein fouet* » ; « *surtout ne pas faire de quotas de recrutement en fonction de telle discrimination mais recruter uniquement en fonction des compétences* ».

Ceux qui citent la discrimination positive ou les quotas comme moyen d'action possible l'évoquent pour favoriser l'accès à l'emploi, au logement, en particulier des « *minorités* ». Ils s'appuient notamment sur les dispositions existantes en matière de parité femmes – hommes.

Rappelons que ce type de mesures, (des quotas de représentation, mais aussi des prestations dédiées, des tarifs préférentiels, etc.) existent déjà pour certaines catégories de population : la parité femmes – hommes dans les assemblées, les quotas de personnes handicapées parmi les salariés, les aides aux personnes à bas revenus, les tarifs réduits pour les jeunes ou les chômeurs, les tarifs préférentiels aux habitants de telle ou telle commune, les quotas d'habitants de quartiers prioritaires dans certaines grandes écoles, etc.

La question de l'extension de tels dispositifs de discrimination positive est légitime. Outre le débat de principe, elle se heurte aussi à des enjeux de définition et à des enjeux techniques de catégorisation des personnes.

Enfin, une des mesures souvent citée s'apparentant à la discrimination positive est la proposition de favoriser le recrutement par le Département d'habitants de Seine-Saint-Denis. Une telle mesure n'est pas légale : à compétences égales, cela constitue une discrimination à l'égard d'un candidat habitant hors de Seine-Saint-Denis.

Si vous pensez que le Département ne doit pas agir contre les discriminations, pourquoi ?

54 réponses = 3,6 %

Seuls 7 % des répondants ne souhaitent pas que le Département agisse contre les discriminations.

La plupart considèrent que ce n'est « *pas son rôle* », parce que ces questions relèveraient plutôt du niveau national, parce qu'il ne dispose pas des leviers ou des moyens nécessaires : « *Que peuvent faire des Départements qui sont déjà en manque de moyens ?* » ; « *Il est trop facile de demander à un Département en difficulté et victime d'une image négative d'agir* ». D'autre considèrent qu'il a « *d'autres priorités* ».

Certains agents considèrent même que l'action publique n'est pas utile face aux discriminations : « *Car les discriminations sont inévitables, omniprésentes, inhérentes à la nature humaine* » ; « *C'est une question personnelle, pas publique* » ; « *La discrimination vient de l'éducation et elle est dispensée par les parents en premier lieu et non pas par la collectivité* ».

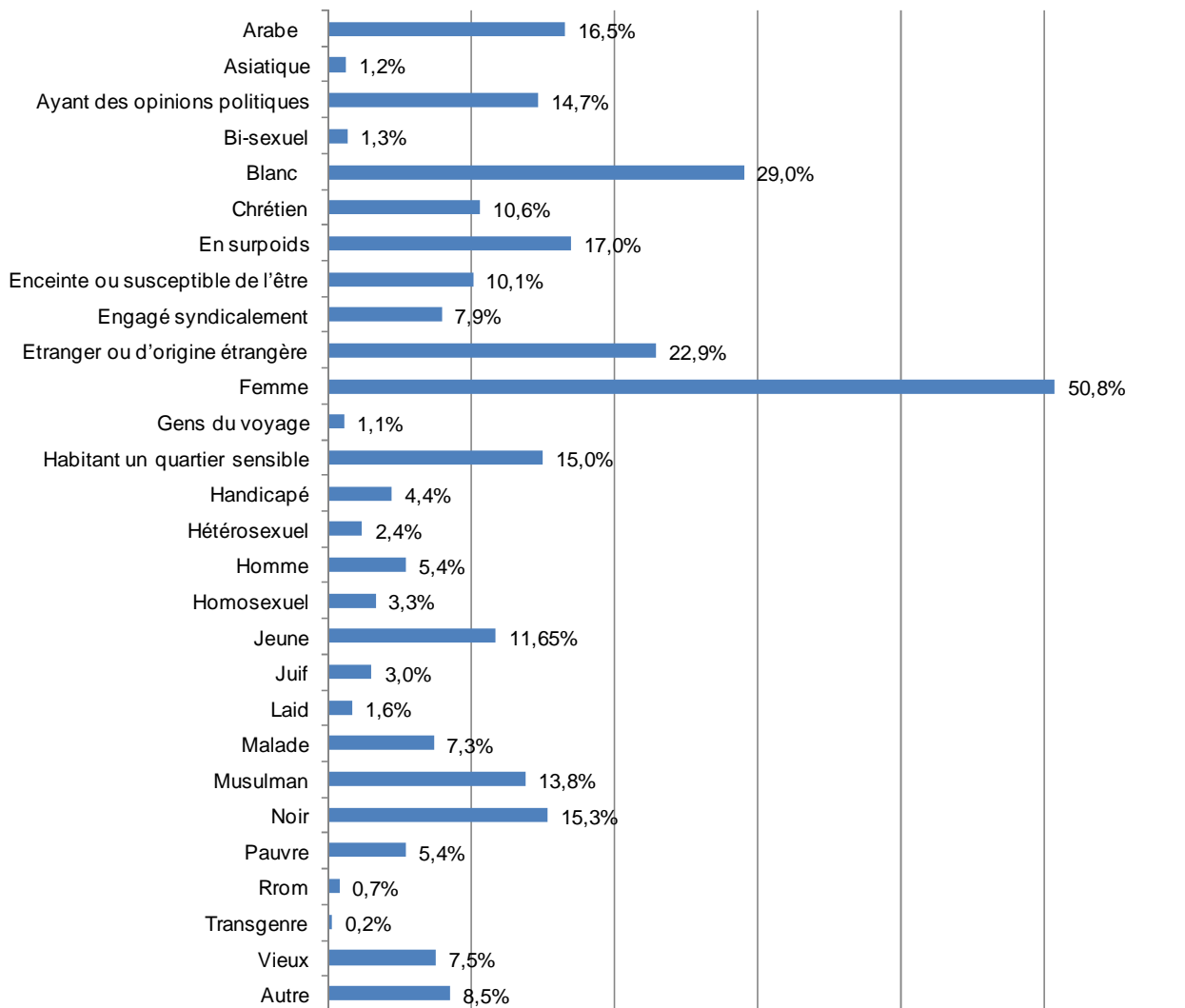
D'autres vont jusqu'à estimer qu'elle peut être contreproductive : « *Agir contre des discriminations risquerait de créer de nouvelles discriminations* » ; « *C'est le fait de trop parler des différences qui créer les discriminations* » ; « *Je pense que trop parler de la discrimination c'est continuer à pointer les différences des uns et des autres. Cela nourrit la discrimination* ».

IV. Les agents face aux discriminations

1. Comment les agents pensent-ils être perçus ?

Le graphique ci-dessous présente les réponses à la question « *Pensez-vous être perçu ou avoir été perçu comme...* » pour laquelle étaient proposées 28 réponses (dont « *autres, précisez* ») qui correspondent à des caractéristiques pouvant *a priori* constituer des discriminations, puisqu'elles font écho aux critères de discriminations retenus par la loi⁵. Il leur a été indiqué que cette question visait à « *connaître [leur] expérience des discriminations* ». L'objectif est, dans la suite du rapport, de croiser l'expérience des discriminations avec les caractéristiques des personnes telles qu'elles sont perçues par autrui.

Pensez-vous être perçu ou avoir été perçu comme :



Répondants : 81,7 %

Ces réponses ne se prêtent pas telles quelles à une analyse particulière. Elles sont exploitées dans la suite du rapport pour montrer que l'expérience des discriminations qu'ont les agents diffère selon certaines de ces caractéristiques.

⁵ Les catégories proposées en réponse à cette question ont été élaborées pour les besoins de cette étude. Nous nous sommes inspirés de la méthodologie utilisée par le Défenseur des droits dans son enquête *Accès à l'emploi et discriminations liées aux origines*, Etudes et résultats, septembre 2016.

Parmi les réponses « autres », on observe très peu de récurrence. Plusieurs réponses concernent toutefois :

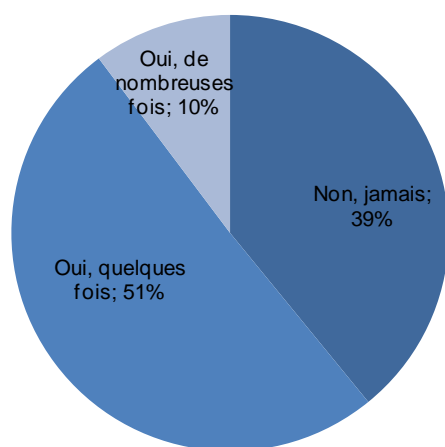
- Des caractéristiques physiques : « petit(e) » ; « maigre » ; « chauve » ; « blonde » ; « roux »...
- Des origines géographiques : « Antillaise » ; « Chti » ; « provinciale »...
- Des caractéristiques sociales : « aristocrate » ; « petite bourgeoise » ; « bobo » ; « faible niveau d'études » ; « fille d'ouvrier »...
- Des caractéristiques liées à la situation familiale : « célibataire » ; « mère seule » ; « femme sans enfant »...
- Des caractéristiques liées à l'emploi occupé : « fonctionnaire » ; « de catégorie C » : « encadrant », « issu d'un parcours de requalification »...

Notons par ailleurs que deux tiers des femmes indiquent penser être perçues comme des femmes, tandis qu'un quart seulement des hommes indiquent penser être perçus comme des hommes. On Cela montre **une appropriation de cette question différente selon les répondants**, et peut conduire à penser que **certains répondants ont plutôt mentionné des caractéristiques qu'ils considèrent comme pouvant potentiellement constituer un facteur de discrimination**. Ainsi, les hommes considèreraient majoritairement que leur genre les expose peu à la discrimination, contrairement aux femmes. Cette hypothèse semble être validée par le fait que les répondants qui n'ont rien coché en réponse à cette question se disent beaucoup moins souvent victimes de discriminations que les autres (voir la suite du rapport).

2. Les discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne

2.1. Les discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne – Analyse quantitative

Dans votre vie personnelle, en dehors de votre travail au Département, considérez-vous avoir été victime de discriminations ?



Répondants : 92,3 %

L'expérience des discriminations est très largement ressentie. Au total, 61 % des agents considèrent avoir été victimes de discriminations, 51 % quelques fois, 10 % de nombreuses fois.

Les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à considérer avoir été victimes de discriminations quelques fois (52 % contre 47 %), et autant que les hommes à l'avoir été de nombreuses fois (10 %).

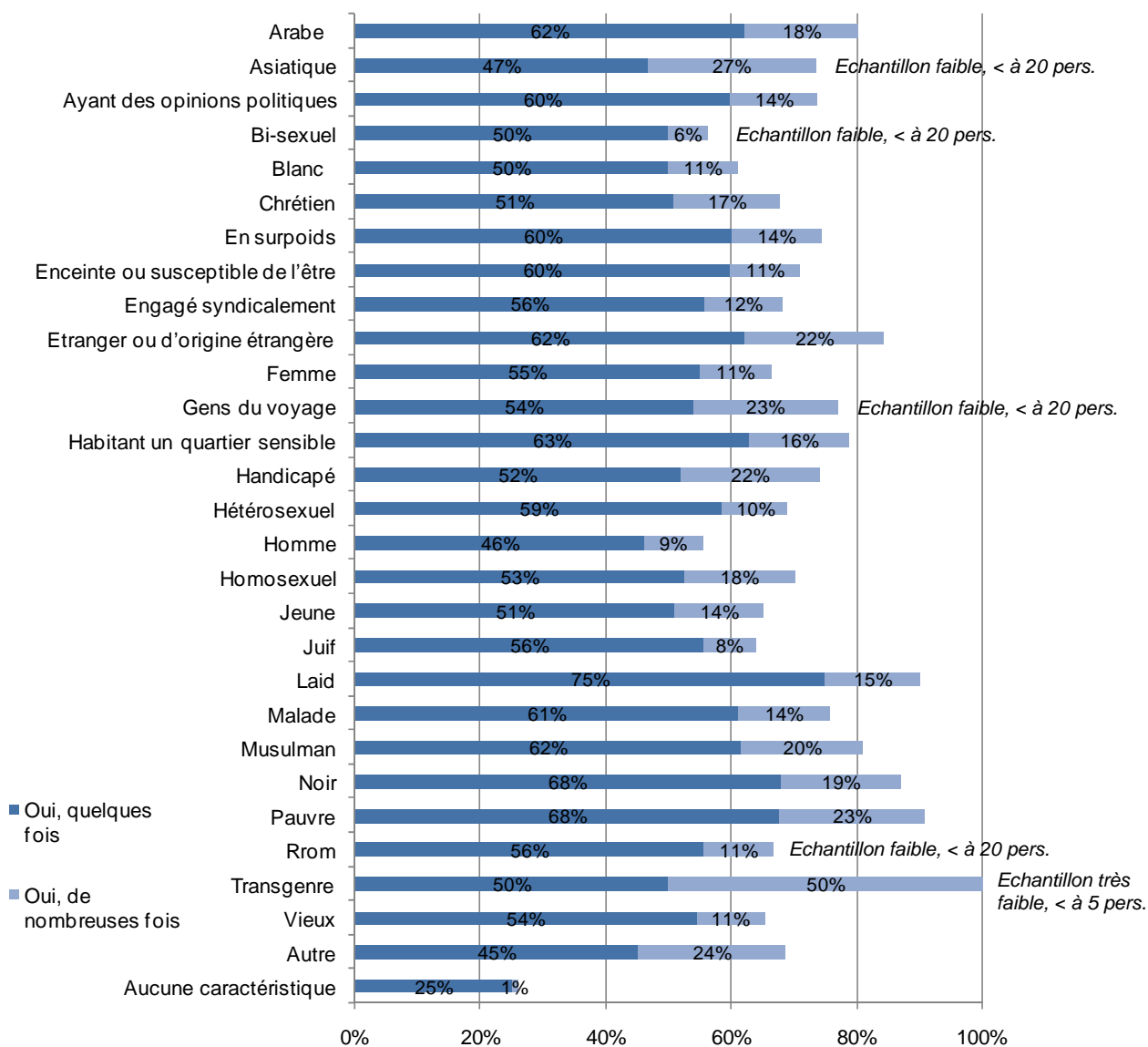
Les agents de catégorie B et C sont un peu plus nombreux que ceux de catégorie A à considérer avoir été victimes de discriminations quelques fois ou de nombreuses fois (65 % pour les B et les C, contre 54 % des A).

Les réponses varient très peu selon l'âge des répondants.

Les agents habitant en Seine-Saint-Denis et dans le Val-d'Oise sont un peu plus nombreux à considérer avoir été victimes de discriminations (respectivement 62 % et 61 %) que ceux habitant en

Seine-et-Marne (58 %) ou à Paris (52 %) – les autres départements comptant trop peu de répondants pour en faire une analyse particulière.

Discriminations subies selon la manière dont les agents sont perçus



Répondants : 81,0 %

Les réponses selon la manière dont les agents sont perçus (liste des caractéristiques pouvant a priori constituer des discriminations) sont celles qui apportent le plus de variations.

Ces éléments montrent que **les discriminations touchent presque toutes les personnes ayant certaines caractéristiques**. Ainsi, les personnes qui se disent le plus souvent victimes de discriminations quelques fois ou de nombreuses fois sont celles perçues comme :

- « pauvres » (91 %),
- « laides » (90 %, sur un effectif relativement réduit de personnes),
- « noires » (87 %),
- « étrangères ou d'origine étrangère » (84 %),
- « musulmanes » (81 %),
- « arabes » (80 %),
- « habitant un quartier sensible » (79 %).

Notons que ce sont les personnes qui n'ont coché aucune caractéristique dans la liste « Etes-vous perçu comme ? » sont ceux qui affirment le moins souvent avoir été victimes de discriminations (25 % quelques fois, 1 % de nombreuses fois).

Les personnes qui se disent le plus souvent victimes de discriminations de nombreuses fois sont celles perçues comme :

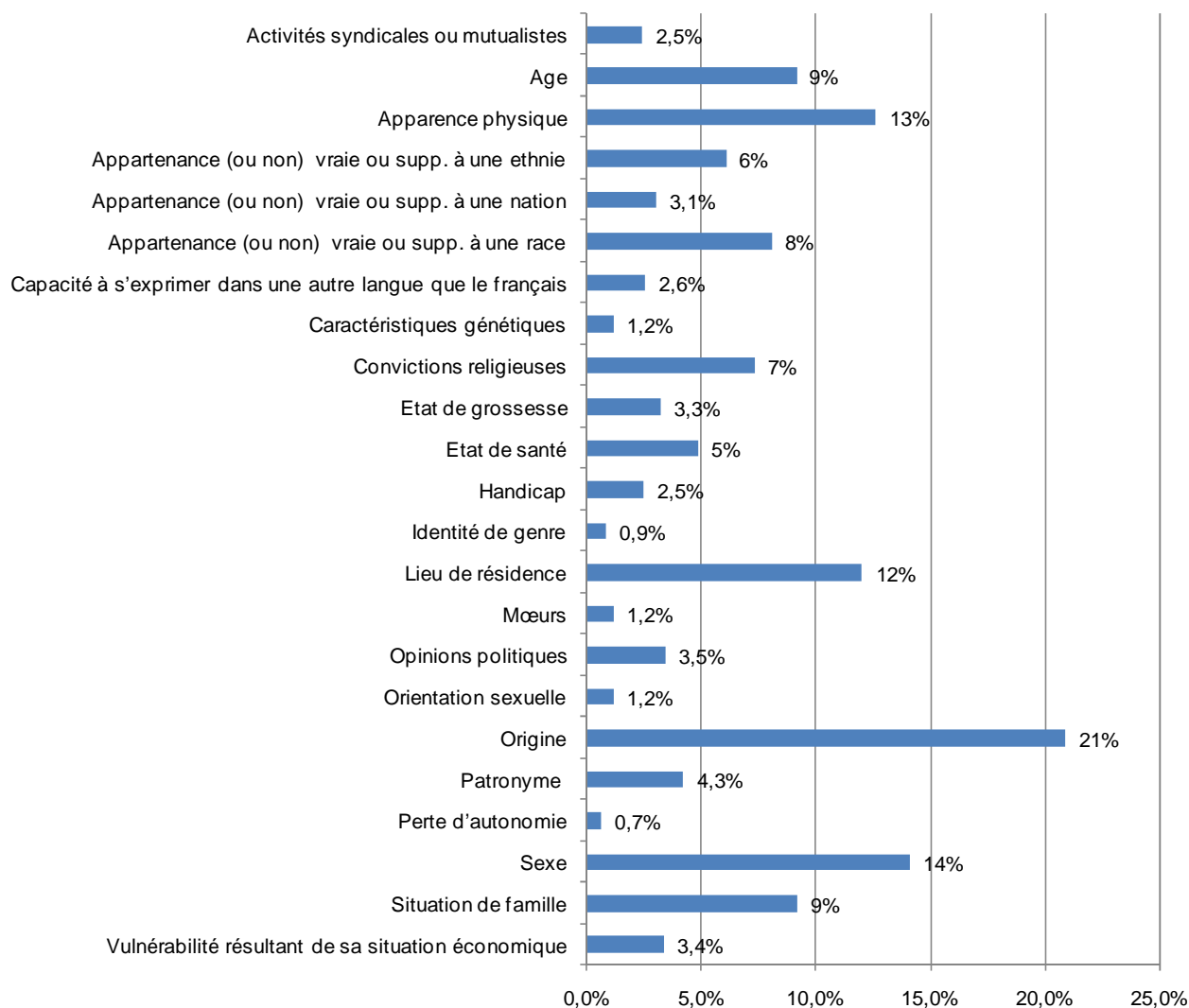
- « asiatiques » (27 %, sur un effectif réduit de personnes),
- « pauvres » (23 %),
- « étrangères ou d'origine étrangère » (23 %),
- « handicapées » (22 %),
- « musulmanes » (20 %).

Le croisement entre le sexe et certaines autres caractéristiques apporte des résultats notables :

- Les hommes perçus comme « homosexuels » considèrent plus souvent avoir été victimes de discriminations de nombreuses fois (28 %) que les femmes perçues comme « homosexuelles » (15 %).
- Les hommes perçus comme « étrangers », « habitant un quartier sensible » et surtout « arabes » considèrent plus souvent avoir été victimes de discriminations quelques fois ou de nombreuses fois que les femmes étant perçues de la même manière : 89 % contre 83 % des femmes pour « étranger », 84 % contre 77 % des femmes pour « habitant un quartier sensible », 89 % contre 77 % des femmes pour « arabe ».

Si vous avez été victime de discrimination dans votre vie personnelle, sur quel(s) critère(s) de discrimination reconnu(s) par la loi ? (Plusieurs réponses possibles)

Les taux présentés dans le tableau ci-dessus correspondent à la part des répondants au questionnaire estimant avoir été discriminés sur chacun des critères.



Répondants : 87,0 %

Tous les critères de discriminations retenus par la loi ont été cités (par au moins 10 agents) comme ayant été à l'origine d'une discrimination. Parmi les plus fréquents, on retient en particulier le critère de l'origine (21 % des répondants) ; puis le sexe (14 %), l'apparence physique (13 % - critère qui peut être rattaché à plusieurs autres) et le lieu de résidence (12 %).

Il convient d'analyser ces résultats en **fonction des caractéristiques réelles ou perçues des personnes**. Par exemple, la récurrence relativement faible des discriminations liées au handicap (2,5 %) ne signifie pas qu'il ne s'agit pas d'une réalité fréquente pour les personnes handicapées : en effet, 52 % des personnes perçues comme « handicapées » considèrent avoir été victimes de discriminations liées au handicap.

Les réponses varient légèrement selon les caractéristiques telles que le sexe, l'âge ou la catégorie. Quelques écarts sont à noter :

- Les femmes disent plus souvent avoir été discriminées sur les critères du sexe (18 % contre 2 % des hommes), des mœurs (1,4 % contre 0,3 %), de la situation de famille (9 % contre 6 %) et de logiquement l'état de grossesse ; les hommes sur les critères des opinions politiques (6 % contre 2 % des femmes) et du patronyme (7 % contre 3 %).

- Les jeunes se disent plus souvent discriminés sur les critères de l'origine (26 % des moins de 45 ans contre 17 % des plus âgés).
- L'origine fait plus souvent l'objet de discriminations chez les agents de catégorie C (27 %) et B (24 %) que des agents de catégorie A, de même que les convictions religieuses (10 % des C, 9 % des B, 4 % des A) et l'apparence physique (15 % des C, 16 % des B, 8 % des A).

Les critères qui font le plus souvent objet de discriminations chez les agents dans leur vie personnelle **rejoignent les plus cités concernant les discriminations les plus fréquentes dans la société** (cf. partie II.). Un seul écart est notable : le critère des activités syndicales et mutualistes n'est cité que par 6 % des personnes parmi les discriminations les plus fréquentes dans la société, tandis que 30 % des personnes perçues comme ayant une activité syndicale ou mutualistes disent avoir été victimes de discriminations sur ce critère, ce qui en fait l'un des principaux facteurs de discriminations.

Le tableau suivant présente cette analyse pour chaque critère de discrimination, en précisant uniquement les caractéristiques pour lesquelles on constate un fort écart à la moyenne.

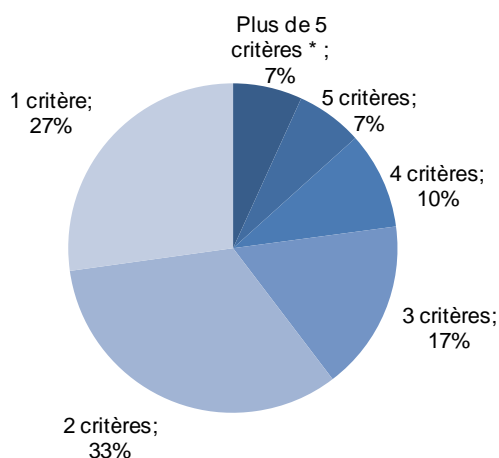
| Critère de discrimination | Part des répondants se considérant discriminés | Caractéristiques des répondants se considérant discriminés sur ce critère |
|---|--|--|
| Activités syndicales ou mutualistes | 2,5 % | 30 % des personnes perçues comme : « engagé syndicalement » |
| Age | 9 % | 37 % des personnes perçues comme : « vieux » 34 % des personnes perçues comme : « jeune » |
| Apparence physique | 13 % | 65 % des personnes perçues comme : « laid » 34 % des personnes perçues comme : « en surpoids » 32 % des personnes perçues comme : « pauvre » 30 % des personnes perçues comme : « malade » |
| Appartenance vraie ou supposée à une ethnie | 6 % | 20 % des personnes perçues comme : « étranger ou d'origine étrangère » 23 % des personnes perçues comme : « noir » ; 22 % comme « rrom » ; 20 % comme : « asiatique » ; 17 % comme « arabe » ; 16 % comme « juif » 3 % des personnes perçues comme : « blanc » |
| Appartenance vraie ou supposée à une nation | 3,1 % | 20 % des personnes perçues comme : « asiatique » |
| Appartenance vraie ou supposée à une race | 8 % | 24 % des personnes perçues comme : « étranger ou d'origine étrangère » 33 % des personnes perçues comme : « asiatique » 30 % des personnes perçues comme : « noir » |
| Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français | 2,6 % | / |
| Caractéristiques génétiques | 1,2 % | / |
| Convictions religieuses | 7 % | 37 % des personnes perçues comme : « musulman » 32 % personnes perçues comme : « juif » 30 % des personnes perçues comme : « arabe » 15 % des personnes perçues comme : « chrétien » |
| Etat de grossesse | 3,3 % | 26 % des personnes perçues comme : « enceinte ou susceptible de l'être » 4,3 % des femmes |

| Critère de discrimination | Part des répondants se considérant discriminés | Caractéristiques des répondants se considérant discriminés sur ce critère |
|---|---|---|
| Etat de santé | 5 % | 41 % des personnes perçues comme : « malade » 28 % des personnes perçues comme : « handicapé » 14 % des personnes perçues comme : « en surpoids » 14 % des personnes perçues comme : « pauvre » 13 % des personnes perçues comme : « vieux » |
| Handicap | 2,5 % | 52 % des personnes perçues comme : « handicapé » 16 % des personnes perçues comme : « malade » |
| Identité de genre | 0,9 % | / |
| Lieu de résidence | 12 % | 39 % des personnes perçues comme : « habitant un quartier sensible » 23 % des personnes perçues comme : « gens du voyage » 17 % des habitants de Seine-Saint-Denis, 6 % des autres Décroît légèrement avec l'âge |
| Mœurs | 1,2 % | 1,4 % des femmes, 0,3 % des hommes |
| Opinions politiques | 3,5 % | 6 % des hommes, 2 % des femmes 21 % des personnes perçues comme : « ayant des opinions politiques » 13 % des personnes perçues comme : « engagé syndicalement » |
| Orientation sexuelle | 1,2 % | 28 % des personnes perçues comme : « homosexuel » 13 % des personnes perçues comme : « bi-sexuel » |
| Origine | 21 % | 57 % des personnes perçues comme : « étranger ou d'origine étrangère » 58 % des personnes perçues comme : « noir » ; 55 % comme « arabe » ; 53 % comme : « asiatique » ; 46 % comme « gens du voyage » 11 % des personnes perçues comme : « blanc » 51 % des personnes perçues comme « musulman » 27 % des agents de catégorie C, 24 % des B, 13 % des A Décroît légèrement avec l'âge |
| Patronyme | 4,3 % | 13 % des personnes perçues comme : « étranger ou d'origine étrangère » 14 % des personnes perçues comme : « arabe » ; 11 % comme « juif » 7 % des hommes, 3 % des femmes |
| Perte d'autonomie | 0,7 % | 17 % des personnes perçues comme : « handicapé » |
| Sexe | 14 % | 36 % des femmes perçues comme « jeunes » 18 % des femmes, 2 % des hommes |
| Situation de famille | 9 % | / |
| Vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur | 3,4 % | 30 % des personnes perçues comme : « pauvre » 15 % des personnes perçues comme : « laid » 12 % des personnes perçues comme : « malade » |

Cette analyse montre la force de certains stigmates. Ainsi :

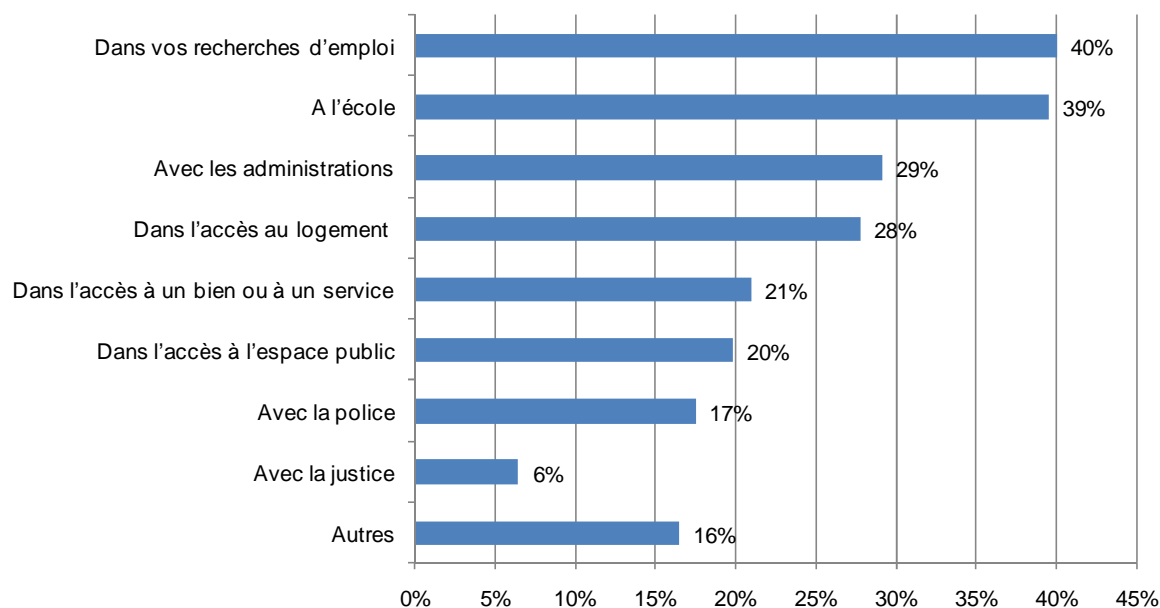
- 65 % des personnes perçues comme « laids » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **apparence physique**.
- 57 % des personnes perçues comme « étranger ou d'origine étrangère » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **origine**.
- 52 % des personnes perçues comme « handicapé » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **handicap**.
- 41 % des personnes perçues comme « malade » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **état de santé**.
- 39 % des personnes perçues comme « habitant un quartier sensible » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **lieu de résidence**.
- 37 % des personnes perçues comme « vieux » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **âge**.
- 37 % des personnes perçues comme « musulman » et 32 % personnes perçues comme : « juif » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **convictions religieuses**.
- 30 % des personnes perçues comme « pauvre » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à la **vulnérabilité résultant de leur situation économique**.
- 30 % des personnes perçues comme « ayant une activité syndicale » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **activité syndicale**.
- 28 % des personnes perçues comme « homosexuel » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **orientation sexuelle**.
- 26 % des femmes perçues comme « enceinte ou susceptible de l'être » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leur **état de grossesse**.
- 21 % des personnes perçues comme « ayant des opinions politiques » considèrent avoir été victimes de discriminations liées à leurs **opinions politiques**.

Nombre de critères indiqués par les agents se considérant victimes de discrimination dans leur vie personnelle



Parmi les agents se considérant victimes de discriminations, **73 % estiment l'avoir été sur au moins deux critères**.

Si vous avez été victime de discrimination dans votre vie personnelle, dans quel(s) contexte(s) ou situation(s) ? (parmi les personnes considérant avoir été discriminées ; plusieurs réponses possibles)



Répondants : 55,0 %

Les contextes ou situations dans lesquels ont lieu les discriminations les plus cités sont les **recherches d'emploi** (40 %) et **l'école** (39 %) ; puis les administrations (29 %) et l'accès au logement (28 %) ; moins souvent, l'accès à un bien ou un service (21 %), l'accès à l'espace public (20 %) et la police (17 %) ; moins souvent encore, la justice (6 %). Notons que tous les agents ne sont pas nécessairement entrés en interaction avec la police, et plus encore avec la justice, ce qui peut expliquer des taux de réponse bas sur ces deux items.

Parmi les réponses autres, on observe une certaine récurrence concernant :

- le travail, en dehors de l'accès à un emploi (3,5 % des réponses), dans les relations avec les collègues et la hiérarchie, dans l'accès à la formation... ;
- les relations personnelles, familiales ou de voisinage (1,5 % des réponses) ;
- l'accès à des lieux et établissements commerciaux, culturels, sportifs et de loisirs. Ces réponses ont été rattachées à la catégorie « accès à un bien ou à un service » ;
- les transports en commun et « la rue ». Ces réponses ont été rattachés à la catégorie « accès à l'espace public ».

Ces réponses peuvent être comparées aux contextes et situations cités par les agents comme étant, selon eux, ceux dans lesquels les discriminations sont les plus fréquentes dans la société. Plusieurs constats ressortent :

- Le travail est la première réponse aux deux questions.
- La police est la deuxième réponse concernant les discriminations dans la société, alors qu'elle n'arrive qu'en avant-dernière position dans l'expérience personnelle des agents.
- L'école, deuxième lieu dans lequel les agents ont vécu des discriminations, n'arrive qu'en 4ème position parmi les lieux de discriminations dans la société.
- Les administrations, troisième lieu dans lequel les agents ont vécu des discriminations, n'arrive qu'en 5ème position parmi les lieux de discriminations dans la société.

Les contextes ou situations dans lesquels ont lieu les discriminations varient selon les caractéristiques des personnes. Dans les paragraphes suivants, les taux présentés représentent la part de personnes considérant avoir été discriminés dans tel ou tel contexte.

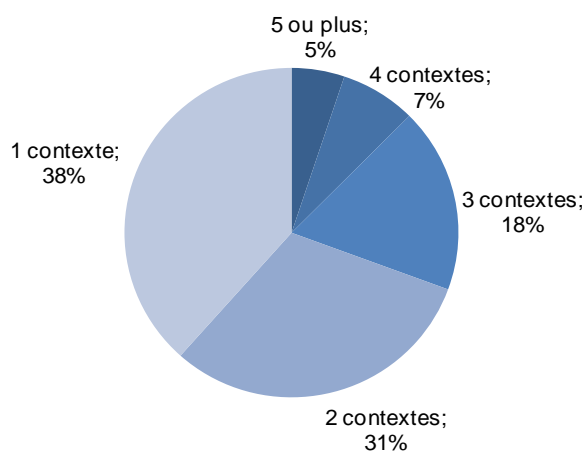
Tout d'abord, les hommes considèrent bien plus souvent que les femmes avoir été discriminés face à la police (17 % contre 7 % des femmes). Ainsi, les discriminations face à la police arrivent en troisième position des contextes et situations les plus fréquentes chez les hommes, et seulement en

septième position chez les femmes. On note une même tendance concernant les discriminations face à la justice (7 % des hommes contre 3 % des femmes).

Par ailleurs, les jeunes se disent plus souvent touchés par les discriminations dans les recherches d'emploi (30 % chez les moins de 35 ans, 21 % au-delà) et dans une moindre mesure dans l'accès au logement (20 % chez les moins de 30 ans, 15 % au-delà).

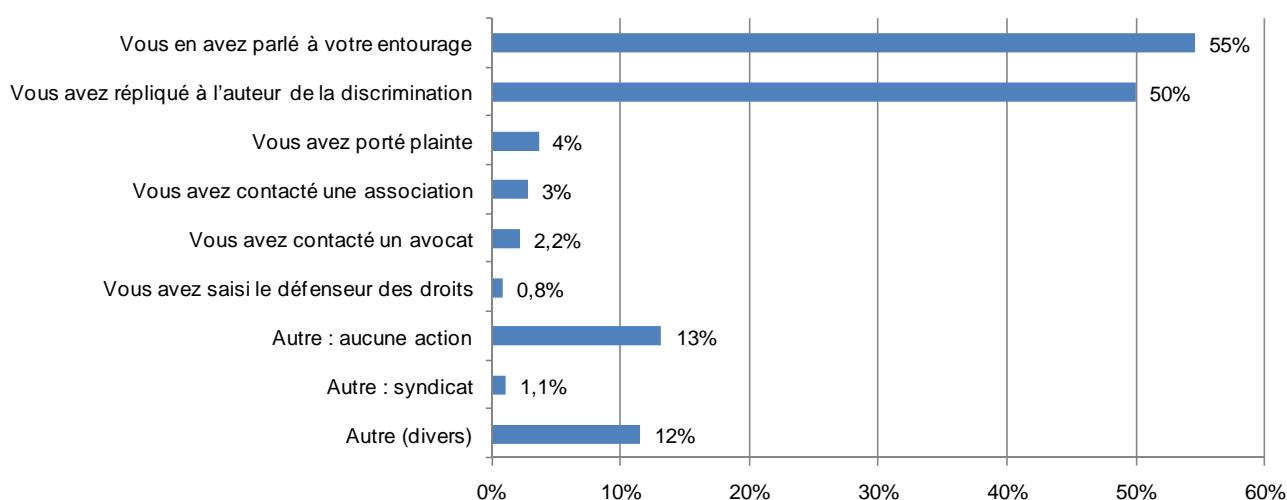
Les contextes ou situations dans lesquels ont le plus souvent lieu les discriminations sont sensiblement les mêmes selon la catégorie des agents. On note cependant quelques écarts : les agents de catégorie C considèrent sont plus souvent avoir été discriminés face à la police (13 %) que ceux de catégorie B (10 %) et surtout ceux de catégorie A (6 %).

Nombre de contextes ou situations indiqués par les agents se considérant victimes de discrimination dans leur vie personnelle



Parmi les agents se considérant victimes de discriminations, **62 % estiment l'avoir été dans au moins deux contextes ou situations.**

Si vous avez été victime de discrimination dans votre vie personnelle, comment avez-vous agi ou réagi ? (Plusieurs réponses possibles)



Répondants: 50,1 %

Une majorité des agents victimes de discriminations en parlent à leur entourage et répliquent à l'auteur. **Très peu de personnes indiquent avoir engagé une action auprès d'une institution ou d'un professionnel** pour être accompagné ou défendu.

Parmi les réponses autres, les précisions sont d'ordre très divers. La moitié indique ne pas avoir engagé d'action particulière ni en avoir parlé avec quiconque.

Plusieurs agents font état de **la difficulté, pressentie ou vécue, d'intenter une action auprès** :

- de la police (refus de dépôt de plainte) ;
- de la justice (coût du recours à un avocat, difficulté d'apporter une preuve) ;
- de son employeur (peur de perdre son emploi, de ne pas évoluer, d'être marginalisé...).

Plusieurs affirment par ailleurs être **mal renseignés sur les possibilités de recours**.

Ces résultats interrogent sur l'accessibilité aux soutiens possibles pour faire face aux discriminations.

2.2. Les témoignages de discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne

Si vous avez été victime de discrimination dans votre vie personnelle, pouvez-vous donner votre témoignage ?

Le questionnaire a permis de recueillir 164 témoignages sur des discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne, portant parfois sur plusieurs critères et plusieurs situations. Leur analyse montre une très grande diversité de cas. Elle montre notamment que **le vocable de « discriminations » recouvre pour les agents une variété d'actes qui dépasse la définition légale**. Les témoignages viennent aussi compléter l'analyse quantitative par critère et par contexte ou situation proposée dans la partie précédente.

La loi fait entrer dans le champ des discriminations trois types d'actes : le traitement défavorable dans l'accès à un bien ou un service (définition au sens strict d'une discrimination), le harcèlement à caractère discriminatoire, et l'injure ou l'agression à caractère discriminatoire.

Au-delà de cette définition, les témoignages des agents font souvent état d'un vécu, d'un quotidien dans lequel certaines de leurs caractéristiques personnelles (sexe, origine, etc.) les exposent, parfois dès l'enfance, à de multiples **interactions oppressantes : des remarques dégradantes, des insultes, des amalgames, des formes de suspicion, de stigmatisation...** Ils témoignent souvent d'un **racisme ou d'un sexisme latent**, parfois qualifié d'« ordinaire », dans des contextes multiples qui concernent finalement **l'ensemble de la vie sociale**.

Les témoignages ont permis de dégager une typologie affinée des actes qui relèvent selon les agents de la discrimination :

- Une mise à l'écart d'une personne ou d'un groupe de personnes (13 occurrences)
- Une question ou un acte potentiellement discriminatoire (24 occurrences)
- Une remarque, un propos ou un acte à caractère discriminatoire (64 occurrences)
- Un traitement défavorable dans l'accès à un bien ou un service (77 occurrences)
- Une injure ou une agression à caractère discriminatoire (31 occurrences)
- Un harcèlement à caractère discriminatoire (12 occurrences)

Ces différents types d'actes constituant des discriminations selon les agents qui en témoignent sont présentés et analysés ci-dessous.

- Mise à l'écart d'une personne ou d'un groupe de personnes (13 occurrences)

Certains agents témoignent de leur mise à l'écart d'un groupe de pairs. Il s'agit le plus souvent de personnes expliquant avoir été **exclues d'un groupe de collègues de travail** (exclusion des moments de sociabilité, manque de considération et / ou de bienveillance), en raison de leur origine, d'une situation familiale ou d'une apparence physique s'éloignant de la norme : « *J'étais la seule jeune antillaise du service... il m'était interdit de prendre des pauses en même temps que l'équipe et encore moins de participer à leur conversation même quand elle concernait le travail* ».

Deux témoignages sortent du contexte du travail :

- Une personne expose sa « *difficulté de s'intégrer* » en raison de son origine minoritaire dans un quartier.
- L'autre évoque un cas de ségrégation des élèves d'une école en fonction de leur origine ethnique : « *Dans les années 80, le prof installait tous les typés dans le fond de la classe* ».

- Question ou acte potentiellement discriminatoire (24 occurrences)

Plusieurs agents témoignent de questions ou d'actes subis qui constituent **des signes ou indices de potentielles discriminations**, sans qu'elles soient tout à fait établies en tant que traitement défavorable.

Les questions potentiellement discriminatoires auraient le plus souvent lieu lors **d'entretiens d'embauche**, mais aussi parfois pour l'accès à un logement ou encore à une place en crèche.

Les questions portent le plus souvent **sur les origines de la personne** : « *Lors d'un entretien d'embauche, on m'a demandé quelles étaient mes origines* » ; « *A un rendez-vous pour un emploi : "Oh quel joli prénom, vous êtes de quelle origine ?"* » ; « *Lors de l'inscription en crèche de ma fille, on m'a demandé depuis quand mes parents et moi nous sommes venus en France* ». Par ailleurs, plusieurs femmes indiquent qu'on leur a posé la question d'une **éventuelle grossesse à venir** : « *"Souhaitez vous avoir des enfants ?"* » ; « *J'ai été à plusieurs reprises interrogées sur mes projets de grossesse lors de mes recherches d'emploi* ». De telles questions ont aussi porté sur le lieu de résidence, la religion ou l'âge (nombre d'années avant la retraite).

Des actes peuvent aussi être qualifiés de potentiellement discriminatoires. Il s'agit par exemple de **vérifications sur l'identité ou les activités de personnes perçues comme suspectes** dans telle ou telle situation : « *Il m'est arrivé de devoir présenter deux pièces d'identité dans les grandes surfaces en raison de mon lieu d'habitation* » ; « *A une époque, une agence d'intérim a fait des recherches sur mon activité politique/syndicale* » ; « *Par exemple, en arrivant en France pour des études supérieures, une assistante/secrétaire à la faculté m'explique qu'il faut rédiger une lettre de motivation alors que j'avais déjà été accepté dans la formation* ».

- Remarque, propos ou acte à caractère discriminatoire (64 occurrences)

Les remarques, propos ou actes à caractère discriminatoire sont **assimilables au racisme, au sexisme, au validisme** (oppression basée sur le handicap) **etc., parfois qualifié d' « ordinaire »**, à des marques d' « *intolérance* » que certains agents indiquent subir ponctuellement ou régulièrement.

Il s'agit souvent de « *commentaires* », « *moqueries* », « *remarques déplacées* », qui se situent **à la limite de l'injure et de l'agression** (par leur caractère plus ou moins virulent) et **à la limite du harcèlement** (par leur caractère plus ou moins ponctuel ou répété).

Certains actes ou comportements peuvent aussi être qualifiés de discriminatoires : le refus de place dans les transports, le refus de priorité à la caisse ou dans les transports pour une femme enceinte, etc.

Ces remarques, propos ou actes portent souvent :

- sur les **origines** des personnes, que ce soit une manière d'assigner les personnes à leurs origines, ou de stigmatiser ces origines : « *Mes parents sont d'origine espagnole et avec un très fort accent. Petite, cela faisait souvent l'objet de moqueries de mes camarades* » ; « *Les enfants métis noir / blanc étaient peu nombreux dans les années 1960 à l'école publique en banlieue parisienne. Les réflexions faites par les adultes ou par les enfants étaient banales. C'était normal d'être bonne en course à pied, de savoir danser, d'avoir le sens du rythme, etc... La différence de couleur de peau était souvent dévalorisée* ».
- sur les **femmes**, exposées aux propos sexistes, aux tentatives de « drague », etc. : « *Je n'ai pas été victime de discrimination reconnue par la loi mais plus des remarques sexistes* » ; « *J'ai eu souvent des remarques sur mon physique (j'ai une forte poitrine) complètement déplacées, en milieux professionnels* » ; « *Agée de 23 ans, j'ai eu le droit à des remarques* ».

désobligeantes et vulgaires sur mon jeune âge et mon sexe » ; « Certains hommes machos se comportent mal en voiture car je suis une femme et ne se le permettraient pas si le conducteur était un homme ».

- sur la **religion** : « *Pendant le ramadan, des collègues se sont permises des remarques désobligeantes ».*

Elles portent aussi, un peu moins souvent :

- sur le patronyme : « *déformation du patronyme pour qu'il en devienne risible » ; « Mon nom de famille m'a valu des remarques racistes et déplacées à peu près partout » ;*
- sur l'apparence physique : « *moquerie sur l'apparence physique » ; « Etant en surpoids, à l'école il y a beaucoup de moqueries » ;*
- sur les activités syndicales : « *Dans mon travail, j'ai été confronté à plusieurs reprises à des réflexions (voire menaces) sur mon appartenance à un syndicat ».*

Comme le montrent ces citations, ces remarques, propos ou actes ont lieu dans des contextes et des situations très divers, **presque dans l'ensemble de la sphère sociale** (le travail, l'école, l'espace public, le voisinage).

- Traitement défavorable dans l'accès à un bien ou un service (77 occurrences)

Il s'agit de la **définition au sens strict** de la discrimination. Dans l'ensemble des témoignages exposés ici, les personnes évoquent un traitement défavorable dans l'accès à un bien ou un service, sur la base de l'un des critères reconnus par la loi.

Dans certains cas, **les répondants affirment avoir été discriminés**, sans apporter d'éléments de démonstration particuliers : « *J'ai été mise au placard quand j'ai annoncé ma grossesse à mon ancien employeur ».* Dans d'autres cas, des personnes témoignent d'**éléments qui contribuent à démontrer les discriminations** dont ils sont victimes : refus de service alors que d'autres personnes sont servies, réponse à des candidatures pour un emploi ou un logement en passant d'un nom à consonance « étrangère » à un nom à consonance « française », etc. Dans d'autres cas enfin, étonnamment assez fréquents, **la discrimination est directement assumée par son auteur** : « *Pour un emploi, on m'a expliqué que mon origine antillaise pouvait être difficile à concilier avec l'organisation du service du fait des congés bonifiés ».* Plusieurs exemples de ces différents registres utilisés dans les témoignages sont inclus dans les citations ci-dessous.

➤ *Discriminations au travail*

Les témoignages les plus nombreux (environ un tiers) concernent des discriminations dans le cadre du travail, qu'il s'agisse de **l'accès à un emploi, de conditions de travail ou d'évolution professionnelle**.

Les cas les plus nombreux sont des discriminations sur le critère de l'**origine**, et par extension, de l'appartenance supposée ou vraie à une ethnie, nation ou race, du **patronyme** ou encore de l'apparence physique : « *J'avais postulé pour un poste de serveuse (...), je suis reçue par le directeur qui m'explique le boulot et à la fin de son entretien il me pose la question de quelle origine je suis. Je lui réponds que je suis née en France et que mes parents sont Algériens, et là il me dit que ça va pas être possible car au dessus lui, d'autres responsables ne veulent pas d'arabes dans leur service » ; « Refus d'être prise à un poste car, soit disant, c'est une entreprise familiale et qu'ils ne prennent pas d'étranger, alors qu'au téléphone, l'entretien s'est bien déroulé et que je venais pour signer un contrat » ; « Ayant un nom à consonance "française" et n'ayant pas d'accent, j'ai pu décrocher un rendez-vous pour un entretien. Quand je me suis présentée, la place était déjà prise » ; « Lors de ma recherche d'emploi, j'adressai des CV avec mon nom complet (nom composé, un à consonance "arabe" et l'autre à consonance "espagnol") et un autre sans le nom à consonance arabe. J'ai été retenue avec celui sans ».*

De nombreux cas ont aussi été cités sur le critère de la **grossesse** : « *Je travaillais dans le privé en pharmacie, mon patron m'a demandé d'avorter car cela ne l'arrangeait pas que je sois en congé maternité » ; « Etant enceinte, pas de renouvellement de contrat, en prétextant que je n'étais pas assez productive ».*

Des témoignages de discrimination au travail ont aussi été apportés sur les critères du sexe (femmes uniquement), de l'âge (jeune ou vieux), du lieu de résidence, de l'apparence physique (notamment du surpoids), de l'appartenance à un syndicat, de l'état de santé, de la situation familiale (mère célibataire notamment).

Enfin, **plusieurs critères combinés** sont parfois mentionnés : « *Lors d'un entretien d'embauche, on m'a clairement signifié que le poste auquel je prétendais n'était pas du tout pour une femme, jeune, noire et "pas moche" car c'était un poste technique dans un milieu d'homme* ».

➤ *Discriminations à l'accès au logement*

L'accès au logement est la deuxième situation la plus citée dans les témoignages.

Le **patronyme** est un critère souvent cité, un patronyme à consonance « étrangère » pouvant être un premier obstacle lors du dépôt d'un dossier pour louer un logement : « *Quand j'utilisais mon nom de jeune fille, on me donnait un rendez-vous pour des visites. Par contre, quand j'utilisais mon nom marital, on ne me proposait rien* » ; « *J'ai dû prendre mon nom d'épouse qui fait plus français pour obtenir un logement dans le privé* ».

Celui de **l'origine** est aussi cité, en ce qu'il constitue un obstacle lors de la rencontre avec le propriétaire : « *Lors de l'achat d'un bien, l'agent immobilier me dit qu'il n'y a plus de bien à vendre répondant à mes critères alors que j'avais appelé 15 minutes avant de me déplacer et qu'il m'avait affirmé le contraire* » ; « *Lors d'une recherche de logement : "le propriétaire ne veut pas de noir"* ».

➤ *Discriminations dans l'orientation scolaire*

Les discriminations dans l'orientation scolaire concernent souvent **l'origine**. Des personnes d'origine étrangère indiquent qu'elles ont redoublé ou été **orientées vers des filières moins valorisées** : « *A l'école, j'ai redoublé car j'avais un nom arabe. Je n'étais pas mauvaise et il y avait pire que moi* » ; « *En 3ème j'avais le tableau d'honneur, octroyé aux élèves qui avaient de très bonnes notes aux 3 matières dites nobles (Français, Maths, Langue). Le professeur principal m'a proposé une orientation en BEP* ». Le critère du **sexe** est aussi cité, concernant le **refus d'orientation vers des filières considérées comme masculines**.

➤ *Discriminations dans l'accès à un bien ou un service*

Plusieurs témoignages portent sur des discriminations dans l'accès à différents biens ou services. Il s'agit le plus souvent de **l'hôtellerie – restauration ou des magasins** : « *Refus d'être accepté dans un restaurant au prétexte que c'est complet, alors que toutes les tables sont vides et que j'arrive à 19 h* » ; « *Je me suis rendu à un magasin à l'heure d'ouverture. L'horaire d'ouverture était 10 h, mais le magasin n'ouvre toujours pas alors qu'il est déjà 10 h 10. Je me rapproche de la vitrine pour regarder à l'intérieur et je m'aperçois qu'il y avait trois personnes à l'intérieur, alors je fais signe aux personnes pour savoir s'il y a un problème avec les portes. Elles rigolaient et me faisaient des signes irrespectueux en montrant mon voile. (...) Tout à coup une voiture se gara, la personne se dirigea vers les portes du magasin et une des personnes du magasin vint ouvrir les portes* » ; « *J'habite un quartier dans lequel certains magasins, bien que rien ne soit explicite, sont réservés aux hommes. Il m'est arrivée d'y entrer seule et de me sentir "déplacée". Les hommes présents dans le magasin ont été servis avant moi* ». Les critères concernés sont **l'origine**, la religion et le sexe.

Des témoignages ont aussi concerné des **assurances** ou des **mutuelles**, sur les critères de **l'état de santé** et du **lieu de résidence** : « *Refus d'adhésion d'une mutuelle pour quelques kilos en trop* » ; « *Refus d'assurer ma voiture car trop de vol de voitures et de cambriolages* ». Notons que ce type de pratiques des mutuelles et assurances n'entrent pas dans le cadre des discriminations sanctionnées par la loi.

➤ *Discriminations face à la police ou aux agents de sécurité*

Les discriminations face à la police ou aux agents de sécurité font l'objet de plusieurs témoignages, uniquement en lien avec **l'origine** : « *Quand je pars en vacances et que je prends l'avion, mon conjoint n'a pas de souci. Quant à moi, je suis systématiquement fouillée au corps par les agents de l'aéroport* » ; « *Dispute avec un policier alors qu'on demandait notre route, contrôle de papier parce que conjoint noir* ».

- Injure ou agression à caractère discriminatoire (31 occurrences)

En dehors de la législation sur les discriminations, le code pénal proscrit les injures et les agressions et qualifie d'aggravant le fait qu'elles revêtent un caractère discriminatoire.

Les cas d'injures, de menaces et d'agressions physiques ou verbales sont très majoritairement liés aux critères de **l'origine** ou de l'appartenance supposée ou vraie à une ethnie, nation ou race. Elles portent aussi souvent sur le critère du **sexe** (uniquement des **femmes**), et parfois sur les critères de l'orientation sexuelle, de l'apparence physique et de la religion : « *sale nègre* » ; « *tuer ces sales gouines !* » ; « *insultée de sale blanche* » ; « *sale juif* » ; « *se faire traiter de PD* » ; « *se faire traiter de sale négresse* » ; « *Je me suis fait cracher au visage et traiter de salope* »...

- Harcèlement à caractère discriminatoire (12 occurrences)

Comme pour les injures ou agressions, le code pénal interdit et qualifie d'aggravant le fait qu'il revête un caractère discriminatoire. Juridiquement, le harcèlement est défini dans l'Article 222-33-2 du code pénal comme « *le fait de harceler une personne par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de vie se traduisant par une altération de sa santé physique ou mentale* » ou « *une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel* ».

Les témoignages de harcèlement les plus fréquents concernent le « **harcèlement de rue** » subi par des **femmes**, qui font état d'injures et d'agressions répétées.

Plusieurs témoignages de **harcèlement moral** sont relatés, surtout au travail, sur les critères de l'origine ou de l'orientation sexuelle : « *Mon supérieur hiérarchique a commencé du harcèlement moral, puis ma collègue, puis le médecin. J'ai fait un burn out et j'ai dû demander un reclassement* » ; « *Vivant avec une personne du même sexe que le mien, un de mes anciens collègues de travail m'a harcelé de nombreuses années. Ma responsable était au courant mais n'a pas mis en place les choses adéquates quant à la hiérarchie et aux ressources humaines, ils ont été très longs à trouver une solution. Après une énième confrontation, il a été demandé au collègue et à moi de changer de lieu de travail. J'ai demandé une mutation qui a été un peu longue à se mettre en place et lui est resté* ». Ces deux témoignages montrent la **difficulté pour la victime de faire reconnaître ces cas et d'obtenir gain de cause**.

Témoignages de discrimination dans la vie personnelle, issus des entretiens

Dans le cadre de l'appel à témoignages des agents, qui portait sur les discriminations subies dans le cadre de leur travail au Département, des agents ont évoqué spontanément leurs expériences vécues au sein d'autres environnements ou leurs perceptions globales de la société. Ces témoignages ont porté uniquement sur des discriminations ethno-raciales⁶.

Ainsi, ces agents font très fréquemment état d'une continuité à travers leurs expériences entre les discriminations vécues dans l'espace professionnel et celles vécues dans les autres espaces tels que

⁶ Les discriminations « ethno-raciales » regroupent les discriminations à raison de l'origine, de la nationalité ou de la couleur de peau. Cf « Les discriminations ethniques et raciales dans l'enquête Trajectoires et Origines : représentations, expériences subjectives et situations vécues », Mirna Safi et Patrick Simon, Economie et Statistique N°464-465-466, INSEE, 2013.

l'école, le tribunal ou le commissariat. Injurié par un collègue sur son téléphone professionnel, Abdelkarim* retrace également son expérience dans le milieu scolaire : « A cette période-là, c'était pas facile : je me suis retrouvé souvent seul sur des bancs d'école en Normandie, où j'étais le seul d'origine maghrébine, juste après la guerre d'Algérie. Y'avait encore des ressentiments, y'avait encore des gens qui avaient des préjugés sur les noms à consonance maghrébine ». Subissant du harcèlement à caractère discriminatoire, Naoual* expose dans le même temps son point de vue à l'égard du système judiciaire : « On a une justice à deux vitesses [...] Regardez l'affaire Théo, les gamins qui ont cramé, qui ont foutu la zizanie, ils sont en comparution immédiate ; par contre les flics n'ont pas été en comparution immédiate ».

Cette tendance générale à exprimer par soi-même des éléments biographiques ou des opinions personnelles semble plutôt concerner de façon caractéristique des agents ayant subies des discriminations ethno-raciales. Il apparaît effectivement que l'expérience des discriminations sur des critères « d'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation ou une prétendue race » subies par des personnes non-blanches soient plus particulièrement ressenties comme étant une expérience totale, pour reprendre le concept développé dans l'ouvrage *Pourquoi moi ? L'expérience des discriminations*⁷.

3. Les discriminations subies par les agents au travail, au sein du Département

3.1. Les discriminations subies par les agents au travail – Analyse quantitative

Dans l'exercice de votre travail actuel, considérez-vous avoir été victime de discriminations ?



Répondants : 91,7 %

27 % des agents déclarent avoir été victimes de discrimination dans leur travail actuel. Bien que nettement moins important que le taux de personnes victimes de discrimination dans leur vie personnelle (61 %), ce chiffre est élevé. Cela représente 368 agents (sur 1377 répondants).

Etudes nationales

En 2017, le Défenseur des droits et l'Organisation Internationale du Travail ont réalisé le 10^{ème} Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi (auprès de 5117 personnes représentatives de la population de la France métropolitaine). L'enquête montre que 34 % des personnes en activité déclarent avoir été discriminées dans l'emploi au cours des 5 dernières années. Les expériences de discrimination se sont déroulées au travail (29 %) et/ou lors d'une recherche d'emploi (18,5 %). Cette étude était circonscrite à certains critères : âge, sexe, origine ou couleur de peau, grossesse ou maternité, handicap ou état de santé, religion.

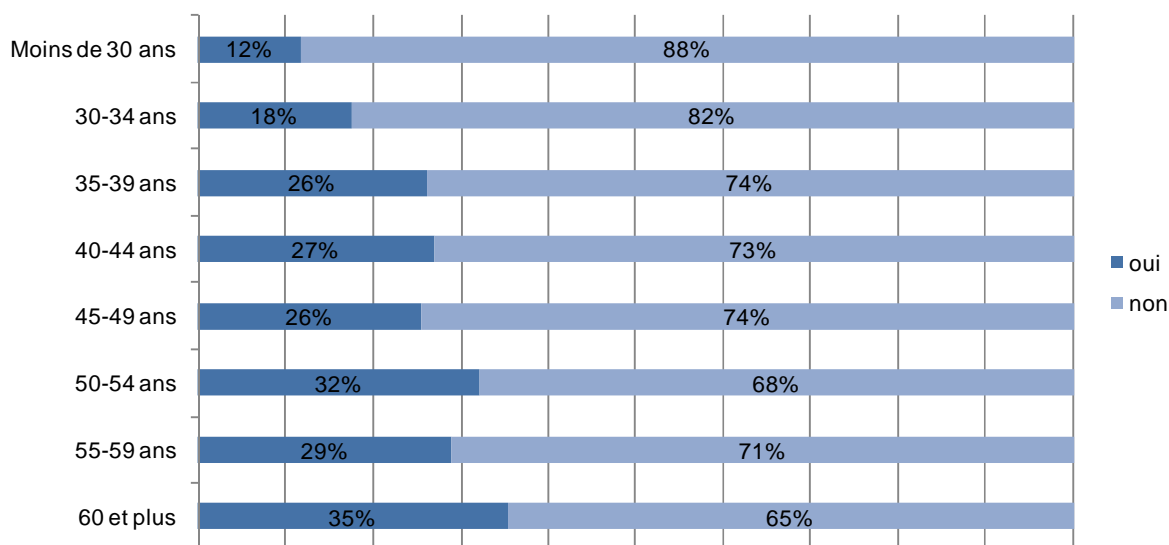
En 2014, le 7^{ème} Baromètre comprenait un échantillon de 500 agents du secteur public. L'étude montre que 32 % des agents du secteur public déclarent avoir été discriminés « dans l'emploi » au cours de ces cinq dernières années (29 % dans leur parcours professionnels et 13 % lors d'une recherche d'emploi).

Il n'y a pas de différence significative entre les femmes (27 %) et les hommes (25,7 %).

On observe des différences importantes selon l'âge, la catégorie et le cadre d'emploi.

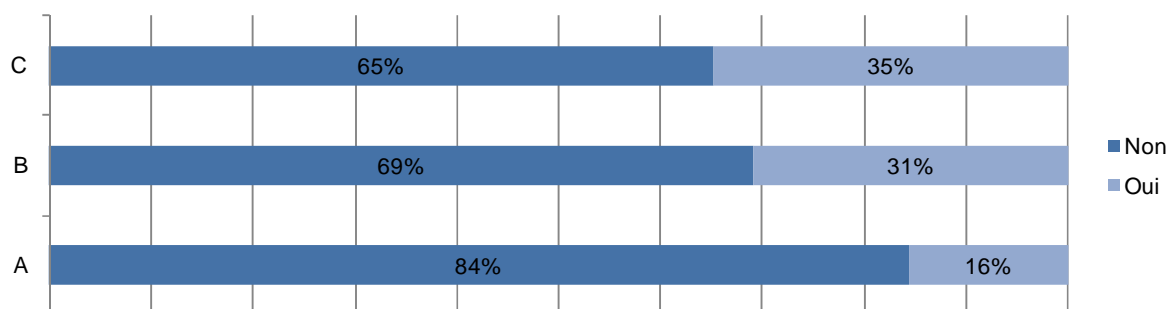
⁷ DUBET, François. COUSIN, Olivier. MACÉ Éric. RUI, Sandrine. *Pourquoi moi ? L'expérience des discriminations*. Paris : Éditions du Seuil, 2013. 360 pages.

Taux d'agents s'estimant victimes de discriminations au travail en fonction de leur âge



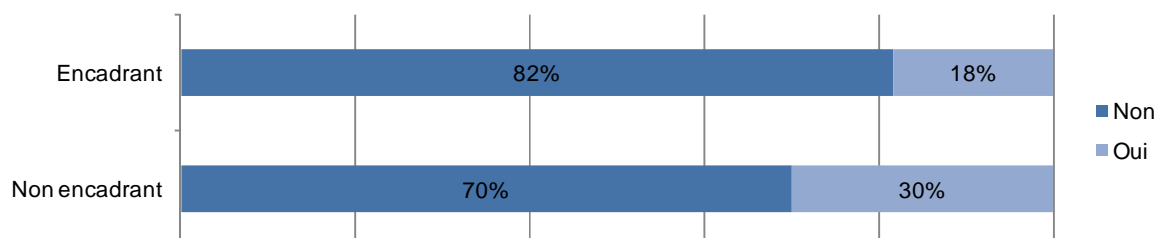
Plus du tiers (35 %) des agents de 60 ans et plus estiment avoir été victimes de discrimination dans leur travail actuel. A l'inverse, seuls 12 % des moins de 30 ans estiment avoir été victimes de discrimination.

Discriminations subies au travail en fonction de la catégorie



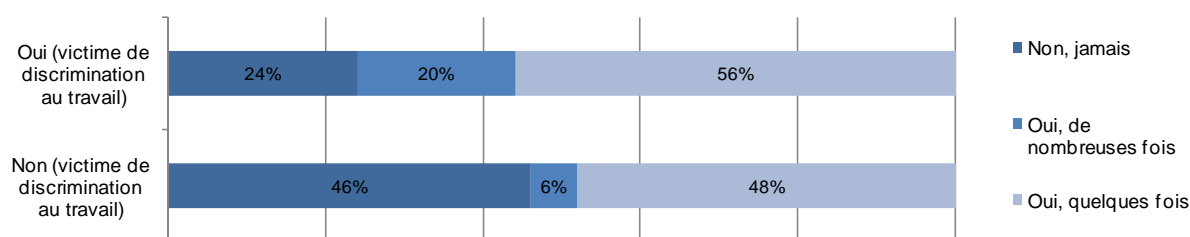
Les agents de catégorie A sont deux fois moins nombreux (16 %) à se considérer comme victime de discrimination dans leur travail actuel que les agents de catégorie B (31 %) et C (35 %).

Discriminations subies au travail en fonction du statut d'encadrant



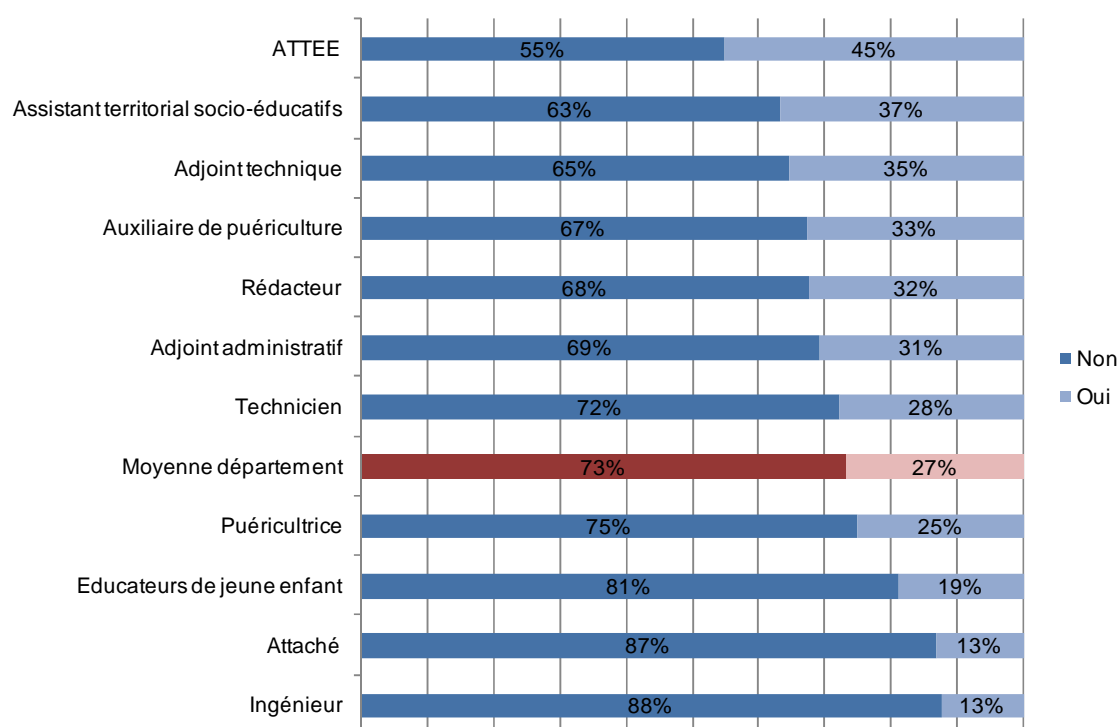
On constate une différence relativement similaire entre les agents non encadrant qui sont près d'un tiers (30 %) à s'estimer victime de discrimination au travail et les encadrants qui sont 18 %. Les agents en contact avec le public sont également 30 % à s'estimer victime de discrimination au travail contre 20 % pour les autres.

Discriminations subies au travail en fonction de l'expérience personnelle des discriminations



On observe également une corrélation entre les personnes qui se considèrent victime de discrimination dans leur vie personnelle et ceux qui s'estiment victime de discrimination dans leur travail actuel. Plus des trois quarts (76 %) des répondants qui se considèrent comme victimes de discrimination dans leur travail actuel estiment aussi avoir été victime de discrimination dans leur vie personnelle, dont 20 % de nombreuses fois. Chez ceux qui ne se considèrent pas comme victime de discrimination dans leur travail actuel, 54 % s'estiment avoir été victime de discrimination dans leur vie personnelle, dont 6 % de nombreuses fois.

Discriminations subies au travail en fonction du cadre d'emploi :

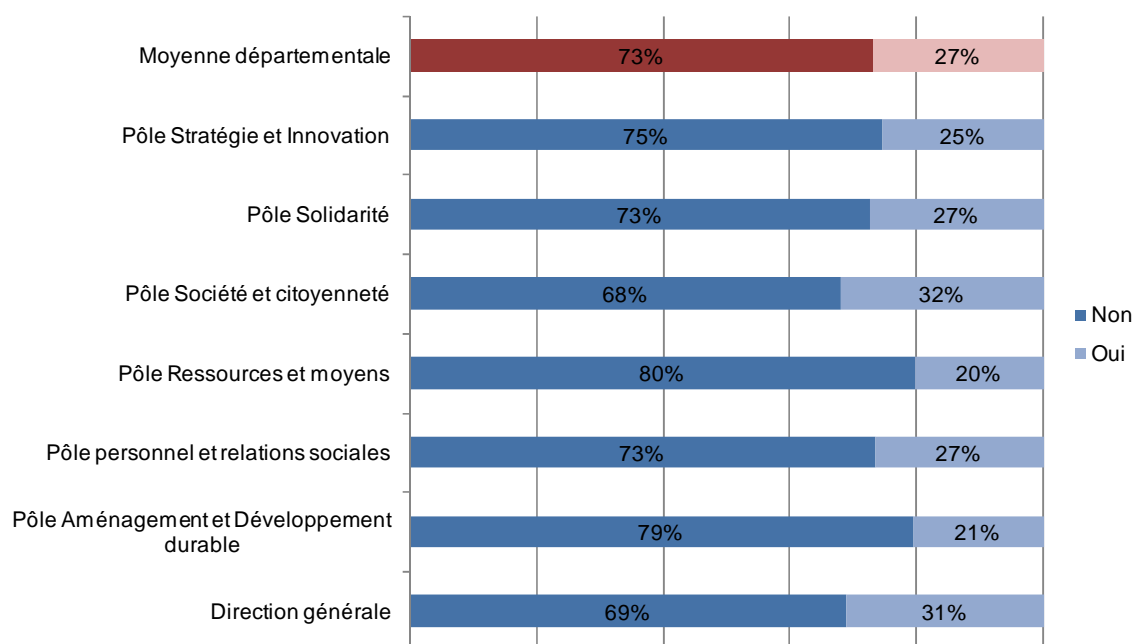


Seuls sont représentés les cadres d'emploi avec plus de 30 répondants.

Un peu moins de la moitié des ATTEE considèrent avoir été victime de discrimination dans le cadre de leur travail actuel (45 %). Il s'agit de loin du cadre d'emploi qui déclare le plus souvent être victime de discrimination. Bien que les ATTEE aient un faible taux de retour au questionnaire, l'analyse porte tout de même sur 125 ATTEE (dont 107 répondants à cette question).

Viennent ensuite les Assistants territoriaux socio-éducatifs (37 %), les Adjointes techniques (35 %), les Auxiliaires de puériculture (33 %) et les rédacteurs (32 %), dont le taux de réponses positives est supérieur de plus de 5 points à la moyenne départementale (27 %). A l'inverse, **les Attachés et les Ingénieurs sont deux fois moins nombreux que la moyenne des agents à considérer avoir été victime de discrimination dans leur travail actuel (13 %).** Aucun cadre d'emploi relevant de la catégorie A ne se situe au dessus de la moyenne départementale.

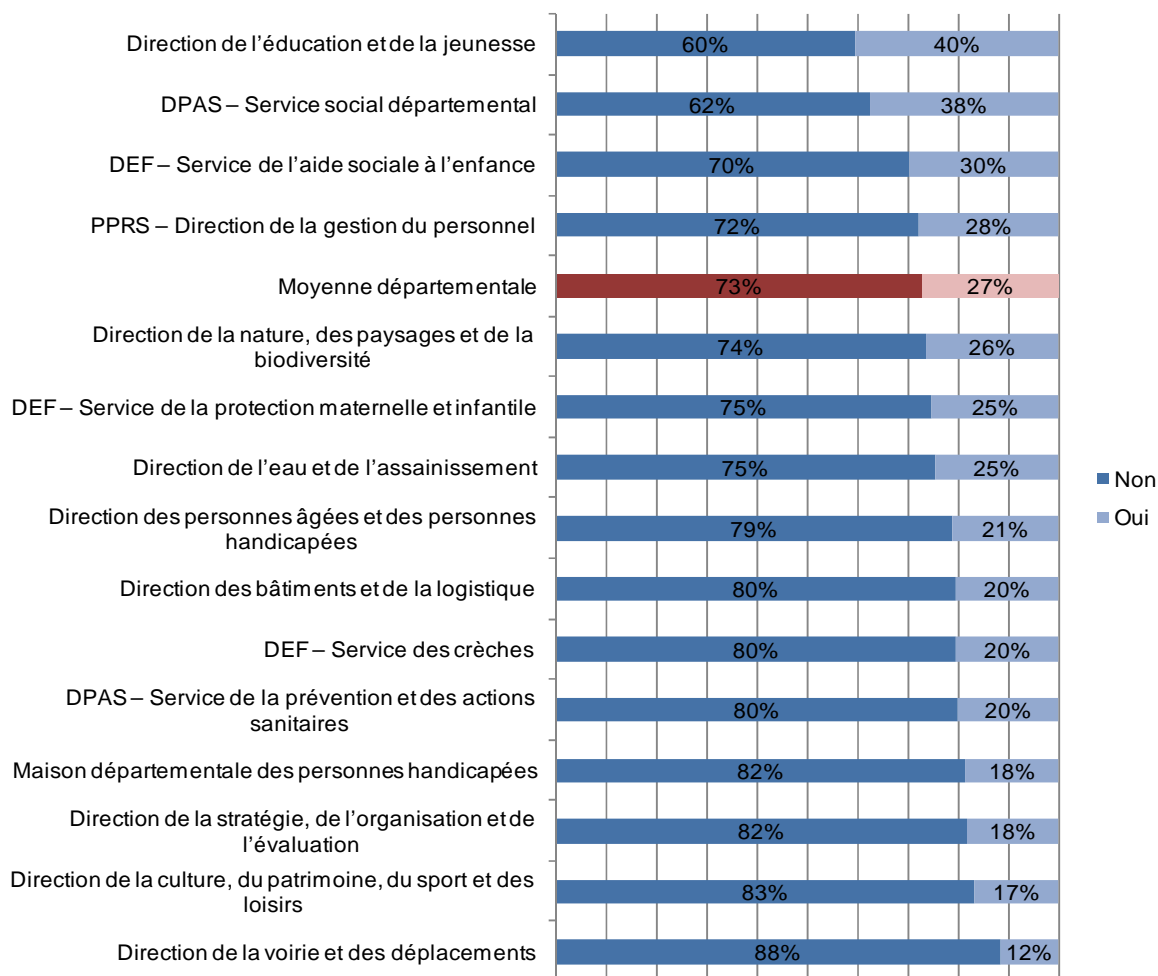
Discriminations subies au travail en fonction du pôle



Le sentiment de discrimination concerne tous les pôles. Il est plus élevé au Pôle Société et citoyenneté (32 %) et au sein de la Direction générale (31 %), et moins élevé au sein des Pôle Ressources et moyens et Aménagement et développement durable (21 %). Les autres pôles sont proches de la moyenne départementale.

Le sentiment de discrimination concerne presque toutes les directions. Seules trois directions font exception, bien qu'ayant un faible nombre de réponses : la Direction des services d'archives, la Direction de l'audit interne, du contrôle interne et de la gestion des risques et la Direction du budget, des finances et du contrôle de gestion.

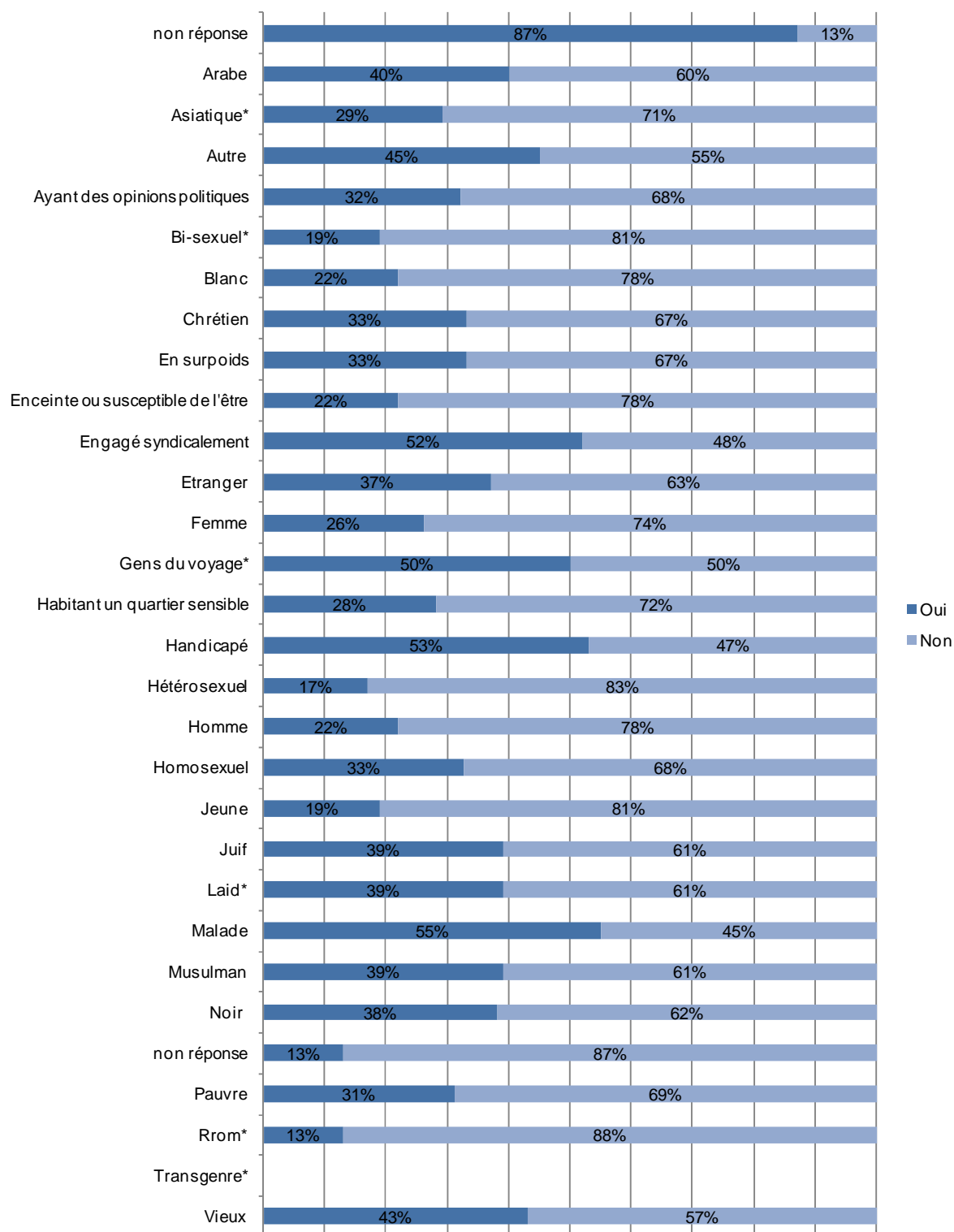
Discriminations subies au travail en fonction de la direction :



Seules sont représentées les directions ou service avec plus de 20 répondants

Trois services ou directions ont un taux de victimes déclarées à plus de 10 points au-dessus de la moyenne départementale. Il s'agit de la Direction de l'éducation et de la jeunesse, du Service social et de la Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information. Concernant les deux premières, cela s'explique par la présence des cadres d'emplois ATTEE et Assistants territoriaux socio-éducatifs dont on a vu plus haut un fort taux de déclaration. De son côté, l'échantillon de la DINSI est moins représentatif.

Discriminations subies au travail selon la manière dont les agents sont perçus



* Les catégories de perception indiquées avec un astérisque représentent moins de 20 répondants.

Le croisement entre la manière dont les agents estiment être perçus et le fait qu'ils se considèrent comme victimes de discrimination dans le cadre de leur travail actuel fait apparaître des écarts importants.

Premièrement, plus de la moitié agents qui pensent être perçu comme « malade » (55 %), « handicapé » (53 %) et « engagé syndicalement » (52 %) considèrent qu'ils ont été victimes de discrimination dans leur travail actuel. Ces trois groupes se détachent nettement des autres. Les agents perçus comme « gens du voyage » sont également 50 % à se considérer comme victime de discrimination au travail, mais sur un effectif très réduit.

D'autres catégories de perception se situent à plus de 10 points au dessus de la moyenne départementale (27 %). Il comprend les agents qui pensent être perçu comme « vieux » (43 %), « arabe » (40 %), « juif » (39 %), « laid » (39 %), « musulman » (39 %), « noir » (38 %), et « étranger » (37 %).

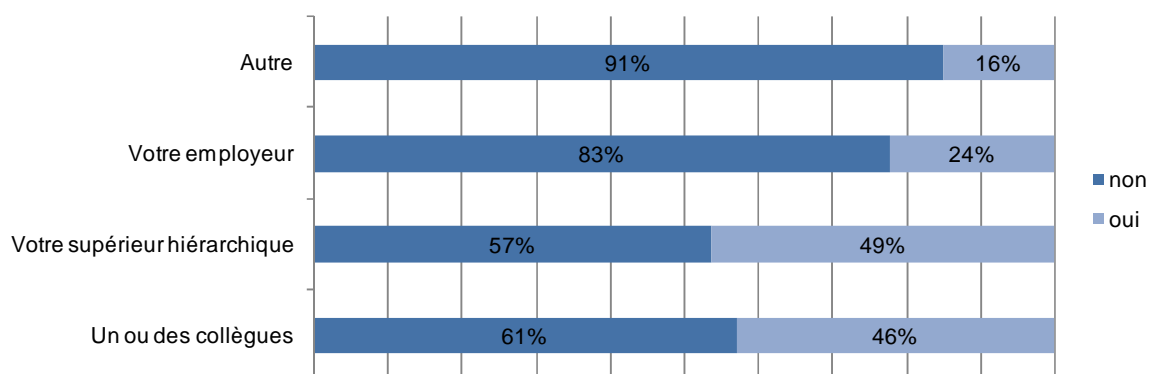
Enfin, certains sont en dessous de la moyenne départementale. Ce sont les agents qui pensent être perçus comme « hétérosexuel » (17 %), « bi-sexuel » (19 %), « jeune » (19 %), « homme » (22 %), « blanc » (22 %).

Un certain nombre d'agents n'a pas répondu à la question « pensez-vous être perçu comme », mais a tout de même répondu à celle sur la discrimination ressentie au travail. On relève ainsi que ceux qui n'ont pas indiqué comment ils pensaient être perçus sont deux fois moins nombreux à se considérer comme victime de discrimination (13 % contre 27 % pour la moyenne départementale).

Quelles que soient les catégories de perception dans lesquelles se rangent les agents, le taux d'agents qui se considèrent comme ayant été victime de discrimination est toujours plus élevé dans la vie privée que dans leur travail actuel. Cependant, la comparaison entre discriminations dans la vie personnelle et discriminations au travail a ses limites dans la mesure où nous nous sommes restreints aux discriminations dans le cadre « travail actuel » des agents alors qu'il n'y avait pas de limite temporelle à la question portant sur la vie personnelle.

L'intensité des discriminations en fonction de la catégorie de perception ressentie n'est pas la même dans le cadre de la vie personnelle que dans le cadre du travail actuel. Il y a des spécificités propres, soit au monde du travail en général, soit au Département de la Seine-Saint-Denis. Ainsi, dans la vie personnelle, les agents qui se considèrent le plus souvent comme ayant été discriminés sont ceux perçus comme « pauvre », « laid », « noir », « étranger », « arabe » ou « musulman ». **Dans le cadre de leur travail, les agents qui considèrent le plus souvent avoir été discriminés sont ceux perçus comme « malade », « handicapé » et « engagé syndicalement ».**

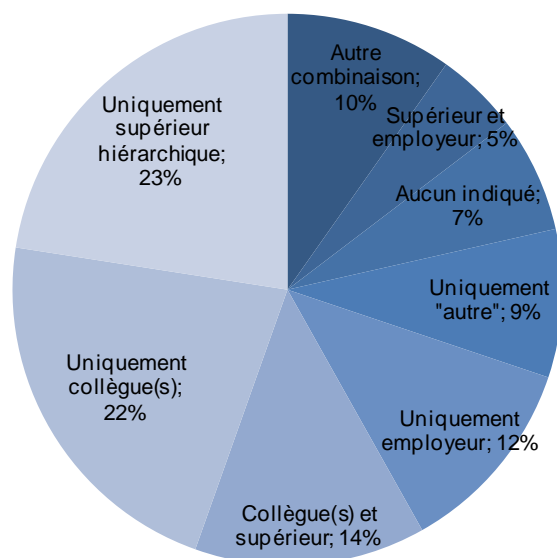
Si vous avez été victime de discriminations dans l'exercice de votre travail actuel, qui en a été l'auteur ?
[Plusieurs réponses possibles]



Répondants : 93 % des concernés

Le supérieur hiérarchique ou le(s) collègue(s) sont les personnes les plus souvent désignées comme auteurs des discriminations ressenties par les agents. Ils sont cités respectivement par 49 % et 46 % des personnes « victimes » au travail. Un agent sur 4 « victime » de discrimination désigne son employeur comme auteur. 16 % des agents ont indiqué un « autre » auteur. Dans un tiers de ces cas, les réponses « autre » désignent les usagers. Pour les autres répondants, il peut s'agir d'un autre responsable hiérarchique ou de manière très marginale d'une autre institution ou d'un partenaire.

Répartition des auteurs désignés par les agents s'estimant victime de discrimination



Dans plus de deux tiers des cas de discrimination ressentie, les répondants n'ont indiqué qu'un seul auteur (ou catégorie d'auteur). Dans 25 % des cas, deux types d'auteurs ont été désignés. Il s'agit surtout d'agents qui se disent discriminés à la fois par leur supérieur et par un ou plusieurs de leurs collègues (14 % des personnes qui se considèrent comme ayant été victime de discrimination dans le cadre de leur travail), et dans une moindre mesure par les agents qui se considèrent discriminés à la fois par leur employeur et par leur supérieur hiérarchique.

Etude nationale

En 2014, le 7^e Baromètre sur la perception des discriminations au travail réalisé par le Défenseur des droits et l'IFOP comprenait un échantillon représentatif de 500 agents de la Fonction publique. Ceux-ci étaient 31 % à estimer avoir été victimes de discrimination, et désignaient les différents auteurs dans les proportions suivantes :

- 48 % le « supérieur hiérarchique direct »
- 35 % « l'administration ou établissement »
- 34 % « des collègues de travail »
- 17 % des « usagers ou des fournisseurs »
- 2 % « Autre »

On note une certaine convergence avec les résultats de notre étude, en particulier concernant le supérieur hiérarchique comme auteur désigné de discriminations.

Les hommes s'estiment un peu plus souvent discriminés que les femmes par leur supérieur (50 % contre 44 %) et par leur employeur (28 % contre 20 %).

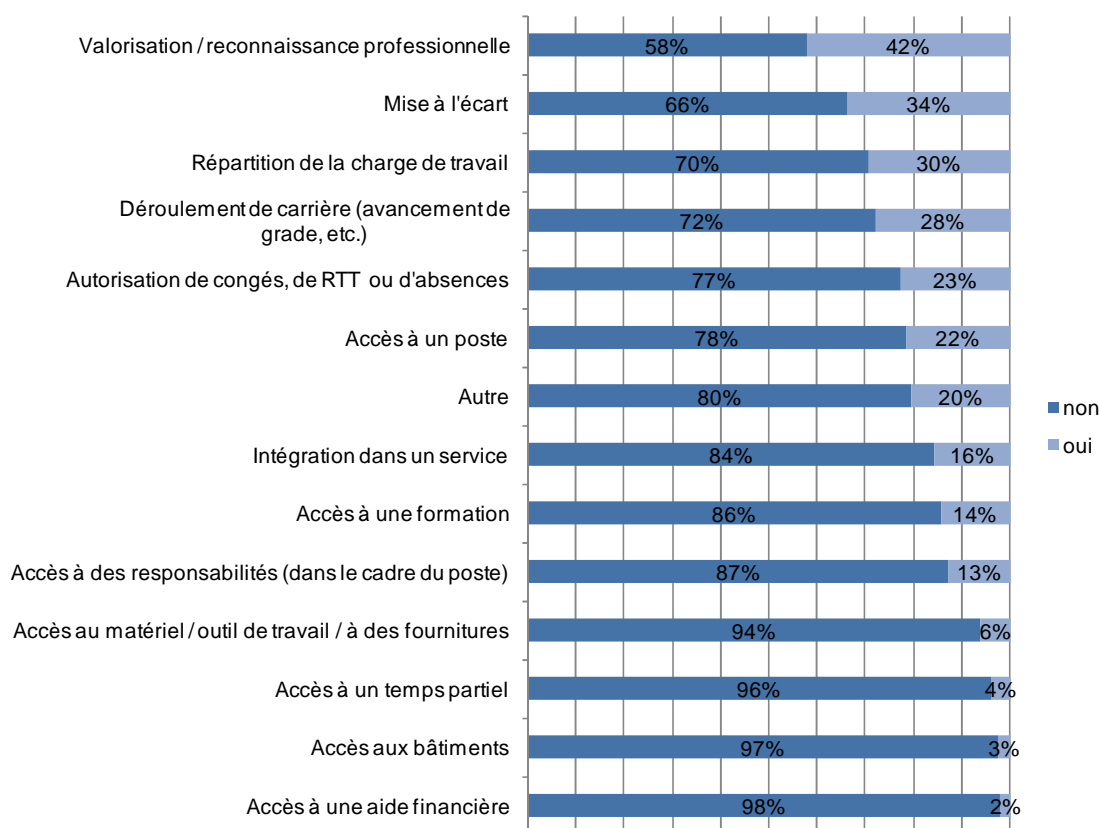
L'auteur désigné varie selon la catégorie des agents. Parmi les agents qui se considèrent comme ayant été victime de discrimination au travail, **les agents de catégorie C sont plus de la moitié (52 %) à désigner leur(s) collègue(s), alors que c'est le cas d'un tiers seulement des agents de catégorie A et B (respectivement 34 % et 36 %).** De plus les agents de catégorie C désignent moins souvent l'employeur comme auteur de la discrimination ressentie (15 % contre 27 % pour les agents de catégorie A et 29 % pour les agents de catégorie B). Par ailleurs, on retrouve dans toutes les catégories une proportion relativement similaire d'agents qui désignent leur supérieur hiérarchique comme auteur de discrimination(s) à leur égard.

Le croisement de l'auteur désigné avec la façon dont les agents se sentent perçus n'a pas été possible pour toutes les catégories compte tenu de l'effectif de base (368 répondants qui considèrent avoir été victime de discrimination dans le cadre de leur travail actuel). On peut néanmoins relever plusieurs éléments.

La désignation de l'auteur de la discrimination varie avec la façon dont les agents pensent être perçus :

- Les agents qui pensent être perçus comme « arabe », « étranger », « musulman », « en surpoids » et « chrétien » ont un peu plus tendance que les autres agents à considérer avoir été victime de discrimination de la part d'un ou plusieurs collègue(s). Ce qui est moins le cas des agents qui pensent être perçus comme « vieux ».
- Le supérieur hiérarchique est plus souvent désignés comme auteur de discrimination par les agents qui pensent être perçus comme « étranger », « arabe », « engagé syndicalement » et « malade ». Il est moins désigné par ceux qui pensent être perçus comme « blanc ».
- L'employeur est moins souvent désigné comme auteur par ceux qui pensent être perçus comme « noir ». Il l'est plus souvent par ceux qui pensent être perçus comme « engagé syndicalement ».

Si vous avez été victime de discriminations dans l'exercice de votre travail actuel, sur quoi a porté la ou les discriminations ? [Plusieurs réponses possibles]



Répondants : 92 % des concernés

Pour les agents qui se considèrent comme ayant été victime de discrimination dans le cadre de leur travail actuel, **la ou les discriminations se sont le plus souvent traduites par un manque de « valorisation / reconnaissance professionnelle » (42 %)**. Viennent ensuite la « mise à l'écart » pour un tiers des répondants (34 %), puis la « répartition de la charge de travail » (30 %) et le « déroulement de carrière » (28 %). Les propositions les plus souvent citées relèvent soit du management opérationnel, soit de la politique des ressources humaines, soit des deux.

Les discriminations ressenties ont par contre très peu porté sur l'« accès au matériel / outil de travail / à des fournitures » (6 %), l'« accès à un temps partiel » (4 %), l'« accès aux bâtiments » (3 %) et l'« accès à une aide financière » (2 %).

Les hommes mentionnent plus souvent que les femmes avoir été freinés dans leur « déroulement de carrière » et avoir été « mis à l'écart ».

Les agents de catégorie A ont moins tendance que les agents de catégorie B à estimer que les discriminations ressenties ont porté sur une « autorisation de congés, de RTT ou d'absences », l'« accès à une formation » ou sur le « déroulement de carrière ». De même, la « mise à l'écart » est mentionnée par un quart des agents de catégorie A, contre un tiers des agents de catégorie B et C.

Les discriminations ressenties portant sur l'« intégration dans un service » et sur la « répartition de la charge de travail » sont plus présentes chez les agents de catégorie C (21 % et 34 %).

La « valorisation / reconnaissance professionnelle » est plus souvent mentionnée par les agents de catégorie A et B (44 % pour les A, 52 % pour les B et 35 % pour les C). Ainsi, la « valorisation / reconnaissance professionnelle » et l'« accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) » sont les seules propositions que les agents de catégorie A mentionnent plus souvent que les agents de catégorie C.

Les agents qui se considèrent comme ayant été victime de discrimination dans leur vie personnelle, ont plus souvent tendance à estimer que la ou les discrimination(s) dont ils sont victimes au travail portent sur leur « déroulement de carrière », leur « mise à l'écart », l'« accès à des postes à responsabilités » et leur « valorisation / reconnaissances professionnelle » (différence de 8 à 10 points avec ceux qui considèrent ne pas avoir été victimes de discrimination dans leur vie personnelle).

Trois types de discrimination semblent évoluer progressivement avec l'âge :

- Le « déroulement de carrière (avancement de grade, etc.) » est plus souvent cité par les plus âgés : 23 % pour les moins de 40 ans, 28 % pour les 40-55 ans et 32 % pour les plus de 55 ans.
- Les « autorisations de congés, de RTT ou d'absence » sont plus souvent mentionnées par les plus jeunes : 30 % des moins de 40 ans, 24 % des 40-55 ans et 16 % des 55 ans et plus.
- L'« intégration dans un service » est également plus souvent citée par les plus jeunes : 22 % pour les moins de 40 ans, 17 % pour les 40-55 ans et 9 % pour les plus de 55 ans.

De plus, les agents de plus de 55 ans déclarent un peu moins souvent que les autres être discriminés dans l'« accès à un poste » (16 % contre 24 %), sur la « répartition de la charge de travail » (23 % contre 32 %) et être « mis à l'écart » (28 % contre 35 %).

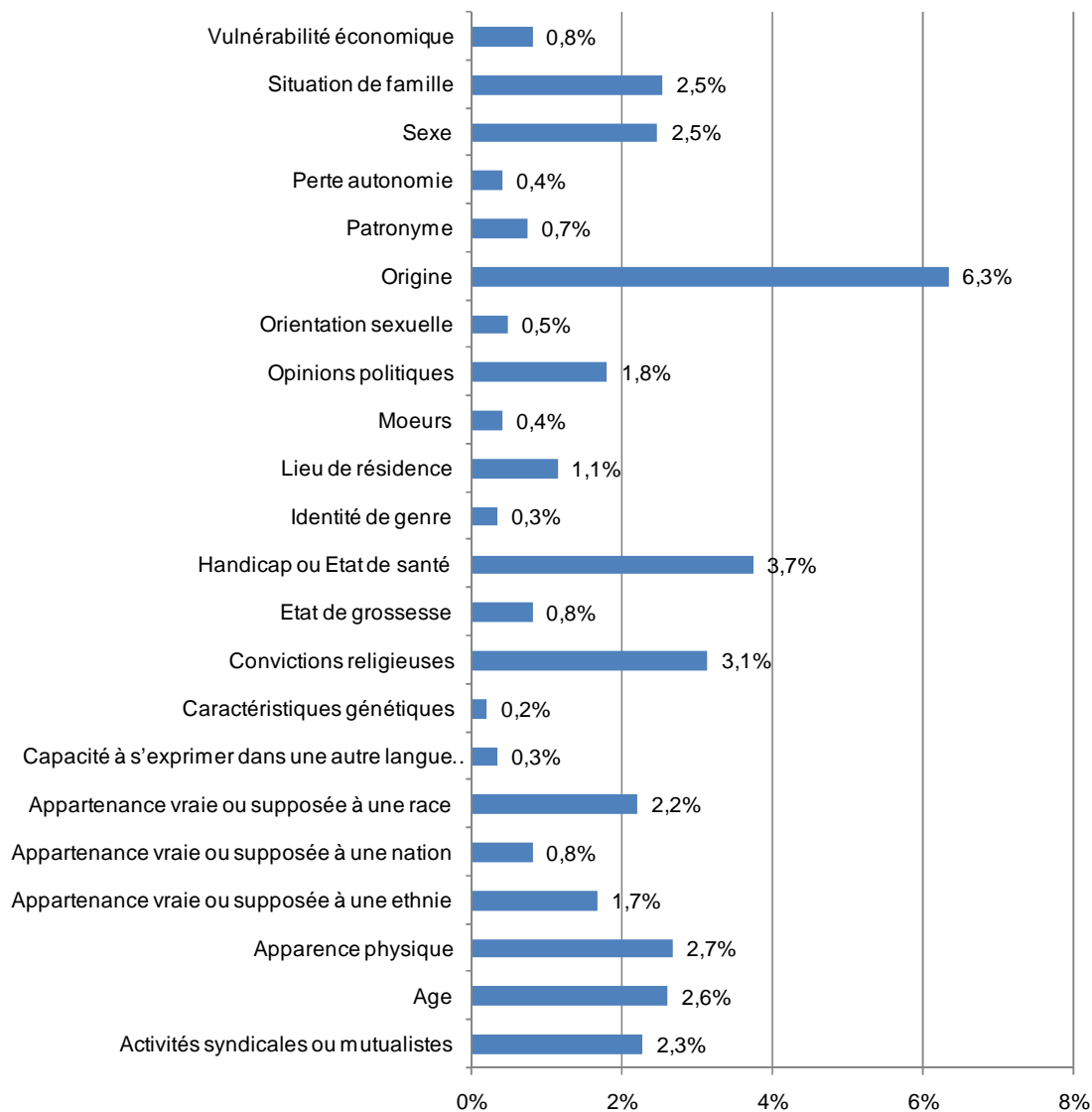
Les agents non encadrants déclarent plus souvent des discriminations portant sur des « autorisations de congés, de RTT ou d'absence » (25 % contre 15 %), sur l'« accès à une formation » (16 % contre 9 %), sur la « mise à l'écart » (36 % contre 23 %) et sur la « répartition de la charge de travail » (31 % contre 23 %).

La catégorie « autre » regroupe deux types de réponses. Le premier (22 répondants) évoque des exemples qui recoupent plus ou moins les items proposés. Les thèmes abordés sont assez variés : congés, paie, organisation du service et du temps de travail, aménagement de poste, mise à l'écart, sentiment de discrimination lié à un statut (contractuel, catégorie C), etc. Le second groupe (15 répondants) évoque plutôt des pratiques qui relèvent de la violence verbale, du dénigrement, des remarques déplacées, de la diffamation, du harcèlement discriminatoire.

Sur cette question, un tiers des répondants n'a indiqué qu'un seul item, 30 % en a indiqué deux et 38 % trois ou plus. **Pour la majorité des répondants, la ou les discriminations se manifestent de plusieurs manières.** On relève que l'« accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) » ou l'« accès à une formation » ou « l'intégration dans un service » sont rarement indiqués seuls. Les « items » qui reviennent souvent ensemble sont la « mise à l'écart », l'« accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) », la « répartition de la charge de travail », et la « valorisation / reconnaissance professionnel ». Par exemple, deux tiers (65 %) des agents se disant discriminés dans l'accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) se sentent également mis à l'écart. De même, 63 % des agents se disant discriminés dans l'accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) s'estiment aussi discriminés en terme de « valorisation / reconnaissance professionnelle ».

Si vous avez été victime de discriminations dans l'exercice de votre travail actuel, sur quel(s) critère(s) de discrimination reconnu(s) par la loi ?

Concernant le poids des différents critères de discrimination, nous proposons dans un premier temps une lecture des chiffres rapportés au total des 1502 répondants. Puis dans un second temps nous proposerons une lecture centrée sur les seuls agents déclarant être victimes de discrimination.



Répondants : ensemble des répondants

Tous les critères de discrimination ont été mentionnés par les agents. L'origine est de loin le critère qui revient le plus souvent (6,6 % des répondants au questionnaire) puis le handicap ou l'état de santé (3,7 % des répondants, ces deux critères ont été regroupés ici en raison d'une erreur informatique) ; les convictions religieuses (3,1 %) ; l'apparence physique (2,7 %) ; l'âge 2,6 %) ; la situation de famille (2,5 %) ; le sexe (2,5 %).

Il est important de noter que sans le problème technique qui a rassemblé les critères du handicap et de l'état de santé, le critère de la conviction religieuse apparaîtrait comme le deuxième critère le plus mentionné par les agents se disant victimes de discrimination au travail.

Etude nationale

En 2014, selon le 7^e Baromètre sur la perception des discriminations au travail réalisé par le Défenseur des droits et l'IFOP, les critères de discrimination les plus souvent cités par les agents d secteur public étaient « le fait d'être une femme / un homme » (29 % parmi les agents se déclarant victimes de discrimination), « l'apparence physique » (22 %) et « la grossesse / la maternité » (19 %). « L'origine ethnique » n'arrivait qu'en 4^e position (16 %).

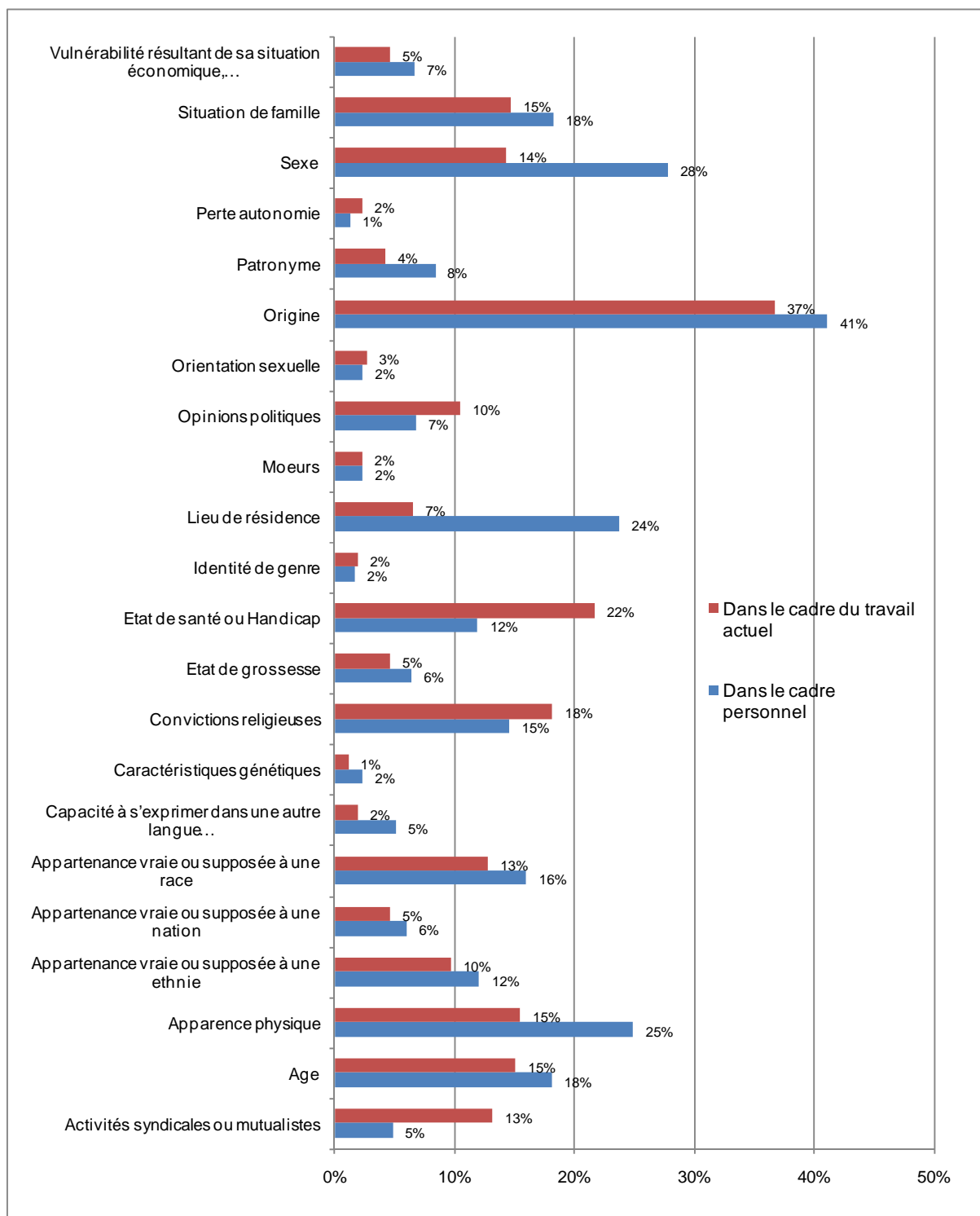
Le tableau suivant tente une comparaison des résultats de notre étude, bien que pour un certain nombre de critères les intitulés et les périmètres ne soient pas les mêmes :

| 7^e Baromètre du Défenseur des droits (2014) -500 agents du secteur public | | Etude DSOE (2017)- 1500 agents du Département de la Seine-Saint-Denis | |
|---|-------------|--|--|
| [Avez-vous personnellement déjà été victime d'une discrimination ou d'un harcèlement discriminatoire dans le cadre de vos activités professionnelles] Selon vous, quels étaient les critères de cette (ces) discrimination(s) ? | | [Dans l'exercice de votre travail actuel, considérez-vous avoir été victime de discriminations ?] Si oui, sur quel(s) critère(s) de discrimination reconnu(s) par la loi ? | |
| « le fait d'être une femme / un homme » | 29 % | 14 % | « sexe » |
| « l'orientation sexuelle ou l'identité sexuelle, c'est-à-dire la transsexualité » | 4 % | 3 % | « orientation sexuelle » |
| | / | 2 % | « Identité de genre » |
| « l'apparence physique » | 22 % | 15 % | « apparence physique » |
| « la grossesse / la maternité » | 16 % | 5 % | « état de grossesse » |
| « l'origine ethnique » | 15 % | 37 % | « origine » |
| | | 10 % | « appartenance vraie ou supposée à une ethnité » |
| | | 13 % | « appartenance vraie ou supposée à une race » |
| « le jeune âge » | 13 % | 15 % | « âge » |
| « l'âge avancé » | 6 % | | |
| « les activités syndicales » | 13 % | 13 % | « activités syndicales ou mutualistes » |
| « la nationalité » | 10 % | 5 % | « appartenance vraie ou supposée à une nation » |
| « les opinions politiques » | 10 % | 10 % | « opinion politique » |
| « les convictions religieuses » | 8 % | 18 % | « convictions religieuses » |
| « l'état de santé » | 8 % | 22 % | « état de santé / handicap » |
| « le handicap » | 3 % | | |
| « la situation de famille » | 7 % | 15 % | « situation de famille » |
| « autre » | 12 % | 7 % | « lieu de résidence » |
| | | 5 % | « vulnérabilité résultants de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur » |
| | | 4 % | « patronyme » |
| | | 2 % | « perte d'autonomie » |
| | | 2 % | « mœurs » |
| | | 2 % | « capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français » |
| | | 1 % | « caractéristiques génétiques » |

La comparaison des résultats est à prendre avec précaution. Cependant la prégnance du critère de l'origine est très forte au Département de la Seine-Saint-Denis. Les critères de la conviction religieuse et de l'état de santé ou du handicap semblent également revenir plus souvent dans le cadre de notre étude. Enfin, les critères du sexe et de l'état de grossesse sont moins souvent mentionnés par les agents du Département que par les agents du secteur public dans cette enquête.

Le graphique suivant s'intéresse aux critères de discriminations mentionnés par les agents s'estimant victime de discrimination dans le cadre de leur travail actuel, en les comparant aux critères mentionnés par les agents victimes de discrimination dans le cadre de leur vie personnelle.

Critères mentionnés par les agents s'estimant victime dans le cadre de leur vie personnel et dans le cadre de leur travail actuel



Lecture : Parmi les agents qui s'estiment victime de discrimination au travail, 37 % ont mentionné le critère de l'origine.

La comparaison avec les critères de discriminations mentionnés dans le cadre de la vie personnelle permet d'établir un certain nombre de spécificités. L'ordre des critères n'est pas nécessairement le même, même si **dans les deux cas l'origine est de loin le critère le plus fréquent.**

Cinq critères de discrimination reviennent plus souvent dans le cadre du travail actuel que dans le cadre de la vie personnelle des agents. La différence est importante sur les critères de l'état de santé ou du handicap (+ 10 points), et sur celui de l'activité syndicale ou mutualiste (+ 8 points). Elle est moindre sur les opinions politiques (+ 3 points) et les convictions religieuses (+ 3 points).

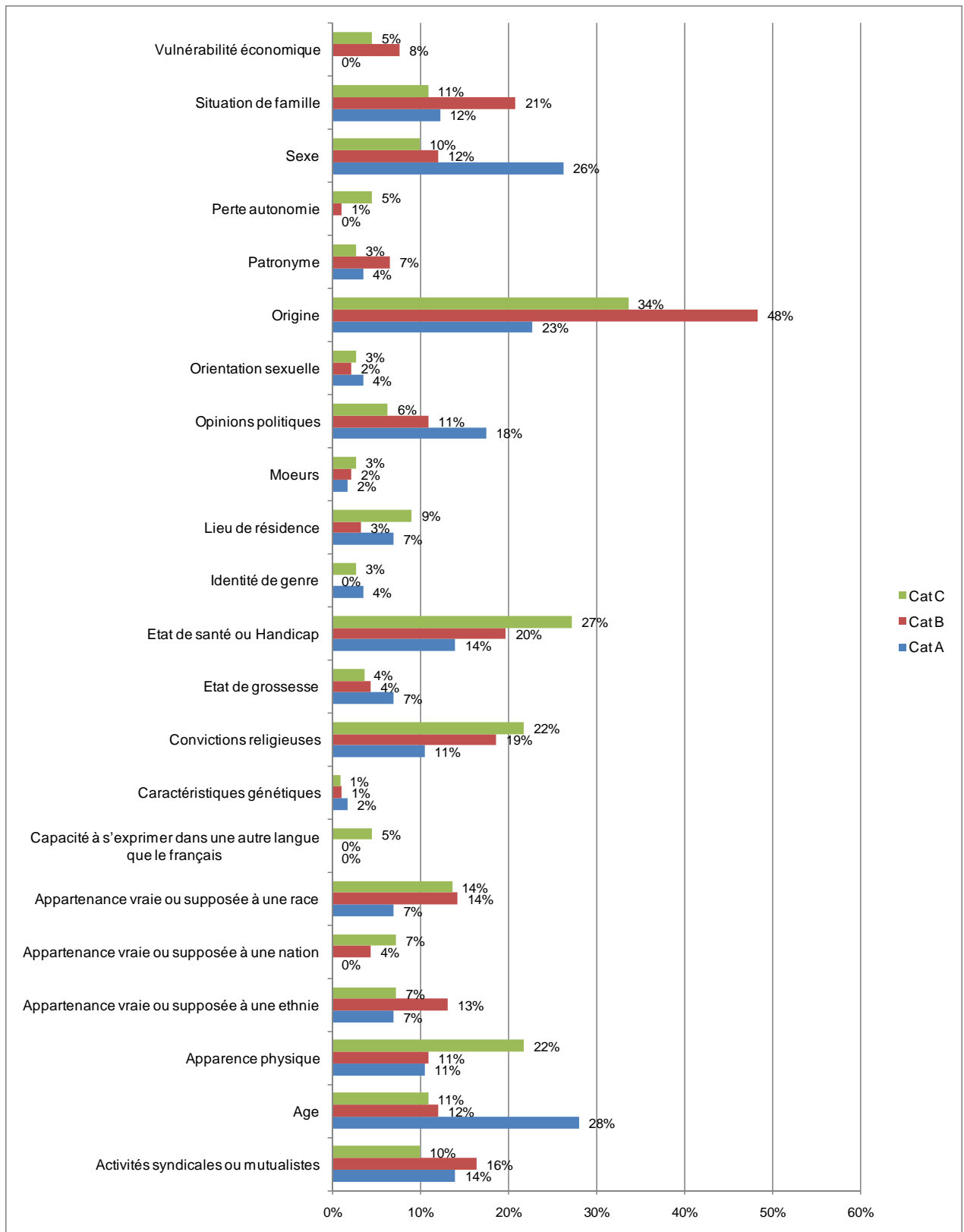
Trois critères sont beaucoup moins mentionnés dans le cadre du travail : le lieu de résidence, le sexe et l'apparence physique.

Sans surprise, **les femmes** estiment plus souvent avoir été victimes de discrimination sur les critères de la **situation familiale** (23 % contre 15 % des hommes).

Les hommes, eux, affirment plus souvent avoir été victimes de discrimination en raison de leur **appartenance vraie ou supposée à une ethnie** (17 % contre 8 %), **à une race** (17 % contre 11 %), de leurs **opinions politiques** (15 % contre 9 %) ou de leurs **activités syndicales ou mutualistes** (17 % contre 12 %).

Les agents de **plus de 55 ans** estiment plus souvent avoir été victime de discrimination en raison de leurs **activités syndicales ou mutualistes** (20 % contre 13 % en moyenne) et de leur **état de santé** ou **handicap** (26 % contre 22 % en moyenne). Les agents de moins de 40 ans mentionnent plus souvent **l'apparence physique** (23 % contre 15 % en moyenne), **le sexe** (21 % contre 14 % en moyenne), et dans une moindre mesure la situation familiale (19 % contre 15 % en moyenne) et l'origine (40 % contre 37 % en moyenne).

Critères mentionnés par les agents s'estimant victime de discrimination au travail en fonction de la catégorie



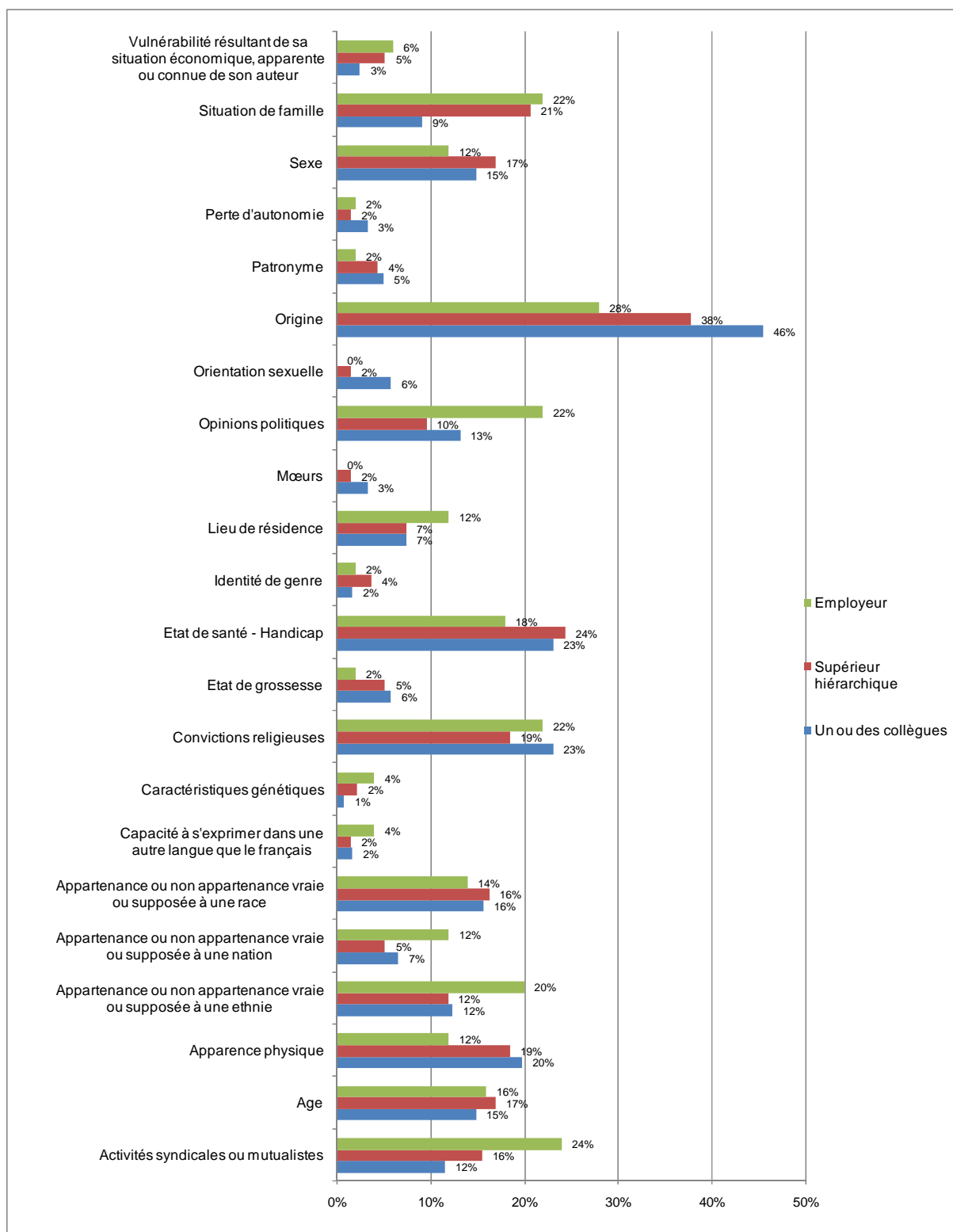
Lecture : parmi les agents de catégorie A qui s'estiment victimes de discrimination, 18 % considèrent être discriminés en raison de leurs opinion politiques.

On constate des différences importantes en fonction de la catégorie des agents :

- Pour les agents de catégorie A : l'origine (23 %) ne vient qu'en troisième position, derrière l'âge (28 %) et le sexe (26 %). Viennent ensuite les opinions politiques (18 %) et les activités syndicales ou mutualistes (14 %).
- Parmi les agents de catégorie B, près de la moitié estiment l'avoir été en raison de leur origine (48 %). L'origine est donc le critère qui est de loin le plus cité, loin devant la situation de famille (21 %), l'état de santé ou le handicap (20 %), la religion (19 %) et les activités syndicales ou mutualistes (16 %).
- Pour les agents de catégorie C, l'origine est également le critère le plus souvent mentionné (34 %). La santé ou le handicap (27 %) sont plus souvent mentionnés que les autres catégories, de même que l'apparence physique (22 %) et la religion (22 %).

Concernant le critère de l'origine, le différentiel entre le taux de déclaration des agents de catégorie B et C est fortement corrélé aux cadres d'emplois : forte sensibilité des Assistants territoriaux socio-éducatifs et des rédacteurs, et plus faible sensibilité des adjoints administratifs (fortement surreprésentés au sein des répondants de catégorie C).

Critères mentionnés par les agents s'estimant victime de discrimination au travail en fonction des auteurs désignés



Lecture : parmi les agents qui s'estiment victimes de discrimination par leur employeur, 24 % s'estiment victimes de discrimination sur le critère de l'activité syndicale.

Le graphique ci-dessus indique la répartition des critères de discrimination selon que les agents ont mentionnés être discriminés par leur employeur, leur supérieur hiérarchique ou leur(s) collègues. On constate que :

- Dans tous les cas l'origine est le premier critère, mais son importance varie fortement avec l'auteur. Ainsi, près de la moitié des agents qui s'estiment victimes de discrimination par un ou des collègues s'estiment victimes de discrimination en raison de leur origine, tandis que c'est le cas de 38 % des agents se disant victimes de discrimination par leur supérieur hiérarchique et 28 % de ceux se disant victimes de discrimination par l'employeur.
- Les agents se disant victimes de discrimination par leurs collègues sont deux fois moins nombreux à l'être sur le critère de la situation de famille.
- Les agents se disant victimes de discrimination par leur employeur mentionnent plus souvent être discriminés sur le critère de l'activité syndicale ou de l'opinion politique.
- Les agents se disant victimes de discrimination par leur employeur mentionnent légèrement plus souvent que les autres être victimes sur les critères du lieu de résidence, de l'appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une nation et de l'appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie.
- 100 % des agents déclarant être victime de discrimination liée à leur orientation sexuelle désignent leur(s) collègue(s) comme auteur (sur un effectif très faible).

Nombre de critères différents mentionnés par les agents « victimes » de discrimination

37 % des agents se disant victimes de discrimination au travail mentionnent un seul critère de discrimination, 28 % en mentionnent deux et 35 % en mentionnent trois ou plus.

Les agents victimes de discrimination au travail ont tendance à citer un peu moins de critères différents que ceux victimes dans le cadre de leur vie personnelle. Ces derniers étaient 27 % (-10 points) à ne mentionner qu'un seul critère.

Cumul

Certains critères de discrimination sont souvent associés entre eux, soit que leurs définitions soient proches, soit que les agents cumulent souvent certaines caractéristiques entre elles. Le cumul de la discrimination rentre dans le cadre de ce que les sociologues nomment l'intersectionnalité.

Les critères « appartenance vraie ou supposée à une ethnie », « appartenance vraie ou supposée à une race » et « appartenance vraie ou supposée à une nation » sont très souvent sélectionnés ensemble. Si, dans le cadre de cette étude, le choix avait été fait de distinguer les trois éléments, ils constituent selon la loi un seul et même critère. **Ce critère est très souvent associé à celui de l'origine** puisque pour chacune des trois dimensions, les agents ont été entre 58 % et 68 % à indiquer aussi celui de l'origine.

Dans une moindre mesure, les critères de la conviction religieuse, du patronyme, du lieu de résidence et de l'apparence physique sont aussi associés au critère de l'origine. Ainsi :

- 47 % des agents ayant indiqués le critère de la conviction religieuse ont aussi indiqué celui de l'origine
- 45 % des agents ayant indiqués le critère du patronyme en ont fait de même,
- 41 % des agents ayant indiqués le critère du lieu de résidence en ont fait de même,
- 35 % des agents ayant indiqués le critère de l'apparence physique en ont fait de même.

Les critères des convictions politiques et de l'engagement syndical sont souvent associés : 56 % des agents ayant indiqué être discriminés sur le critère des convictions politiques ont également indiqué l'être sur celui de l'engagement syndical. Inversement, 44 % de ceux qui ont indiqué le critère de l'engagement syndical ont aussi indiqué celui des convictions politiques.

Les critères du sexe et de l'âge sont souvent indiqués par les mêmes agents : 41 % des agents qui ont indiqué le critère de l'âge ont aussi indiqué celui du sexe, et 38 % pour l'inverse.

Bien qu'étant très peu nombreux (6), tous les agents qui ont indiqué le critère de la perte d'autonomie ont aussi sélectionné celui de « l'état de santé / handicap ».

Analyse croisée des critères de discriminations mentionnés par les agents « victimes » de discrimination au travail avec la façon dont ils pensent être perçus

| Critère de discrimination | Part des répondants discriminés | Caractéristiques des répondants discriminés sur ce critère |
|---|---------------------------------|--|
| Activités syndicales ou mutualistes | 2,3 % | 25 % des agents perçus comme : « engagé syndicalement » |
| Age | 2,6 % | 16 % des agents perçus comme : « vieux » 8 % des agents perçus comme : « jeune » |
| Apparence physique | 2,7 % | 10 % des agents perçus comme : « malade » |
| Appartenance vraie ou supposée à une ethnie | 1,7 % | / |
| Appartenance vraie ou supposée à une nation | 0,8 % | / |
| Appartenance vraie ou supposée à une race | 2,2 % | 9 % des agents perçus comme : « noir » 9 % des agents perçus comme : « étranger ou d'origine étrangère » |
| Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français | 0,3 % | / |
| Caractéristiques génétiques | 0,2 % | / |
| Convictions religieuses | 3,1 % | 13 % des agents perçus comme : « musulman » 8 % des agents perçus comme : « juif » |
| Etat de grossesse | 0,8 % | 6 % des personnes perçus comme : « enceinte ou susceptible de l'être » |
| Etat de santé et/ou Handicap | 3,7 % | 39 % des agents perçus comme : « malade » 35 % des agents perçus comme : « handicapé » |
| Identité de genre | 0,3 % | / |
| Lieu de résidence | 1,1 % | / |
| Mœurs | 0,4 % | /. |
| Opinions politiques | 1,8 % | 14 % des agents perçus comme : « engagé syndicalement » 11 % des agents perçus comme : « ayant des opinions politiques » |
| Orientation sexuelle | 0,5 % | 15 % des agents perçus comme : « homosexuel » |
| Origine | 6,3 % | 21 % des agents perçus comme : « arabe » 18 % des agents perçus comme : « musulman » 18 % des agents perçus comme : « noir » 16 % des agents perçus comme : « étranger ou d'origine étrangère » 3 % des agents perçus comme : « blanc » |
| Patronyme | 0,7 % | / |
| Perte d'autonomie | 0,4 % | 9 % des agents perçus comme : « handicapé » |

| Critère de discrimination | Part des répondants discriminés | Caractéristiques des répondants discriminés sur ce critère |
|---|---------------------------------|--|
| Sexe | 2,5 % | / |
| Situation de famille | 2,5 % | / |
| Vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur | 0,8 % | 6 % des personnes perçus comme : « pauvre » |

- 39 % des personnes perçues comme « malade » considèrent avoir été victimes de discriminations dans le cadre leur travail actuel en raison de leur état de santé ou de leur handicap.
- 35 % des personnes perçues comme « handicapé » considèrent avoir été victimes de discriminations dans le cadre leur travail actuel en raison de leur état de santé ou de leur handicap.
- 30 % des personnes perçues comme « engagé syndicalement » considèrent avoir été victimes de discriminations dans le cadre de leur travail actuel en raison de leurs activités syndicales.

Ces éléments confirment **l'intensité des discriminations ressenties par les agents perçus comme « malade » et « handicapé » sur les critères de l'état de santé et/ou du handicap**. Ils confirment également **l'importance des discriminations ressenties par les agents perçus comme « engagé syndicalement » sur le critère de l'activité syndicale ou mutualiste**.

Ils permettent aussi de préciser que **les agents qui se considèrent comme victimes de discrimination sur le critère de l'origine sont souvent les agents qui s'estiment perçus comme « arabe » ou « noir »**.

L'analyse des caractéristiques des 131 agents qui se déclarent victimes de discrimination au travail sur le critère de l'origine confirme ce critère a pour l'essentiel été compris dans son acception ethnique ou raciale. Ainsi, 47 % des agents qui se déclarent victimes de discrimination sur le critère de l'origine sont perçus comme « étranger ou d'origine étrangère », 46 % sont perçus comme « arabe », 36 % comme « noir » et 13 % comme « blanc ».

Deux nouveaux éléments apparaissent également, il s'agit de sous-populations qui semblent plus particulièrement discriminées sur un critère : **les agents perçus comme « vieux » sur leur âge et les agents perçus comme « homosexuel » vis-à-vis de leur orientation sexuelle**.

Concernant les personnes se disant **victimes sur critère de la conviction religieuse, près de la moitié d'entre eux sont perçus comme « musulman » (47 %)**, 19 % comme « chrétien », et 6 % comme « juif ». Par ailleurs, plus de la moitié (53 %) d'entre eux sont perçus comme « arabe », 40 % comme « femme », 40 % comme « étranger ou d'origine étrangère », et 19 % sont perçus comme « blanc ».

A partir de ces données, nous pouvons distinguer deux types de discrimination suivant le rapport qu'elles entretiennent au monde du travail :

- Certaines discriminations propres au **contexte de travail** ressortent particulièrement : celles relatives à **l'état de santé** ou au **handicap** d'une part, et celles relatives à **l'engagement syndical** ou au fait d'avoir des **opinions politiques** d'autre part.
- On retrouve ensuite des discriminations liées à la **persistance de préjugés raciaux, à la religion et à l'orientation sexuelle**. Contrairement aux premières, il n'y a **pas de spécificité relative au lieu de travail** et leur récurrence est moins forte que dans le cadre personnel.

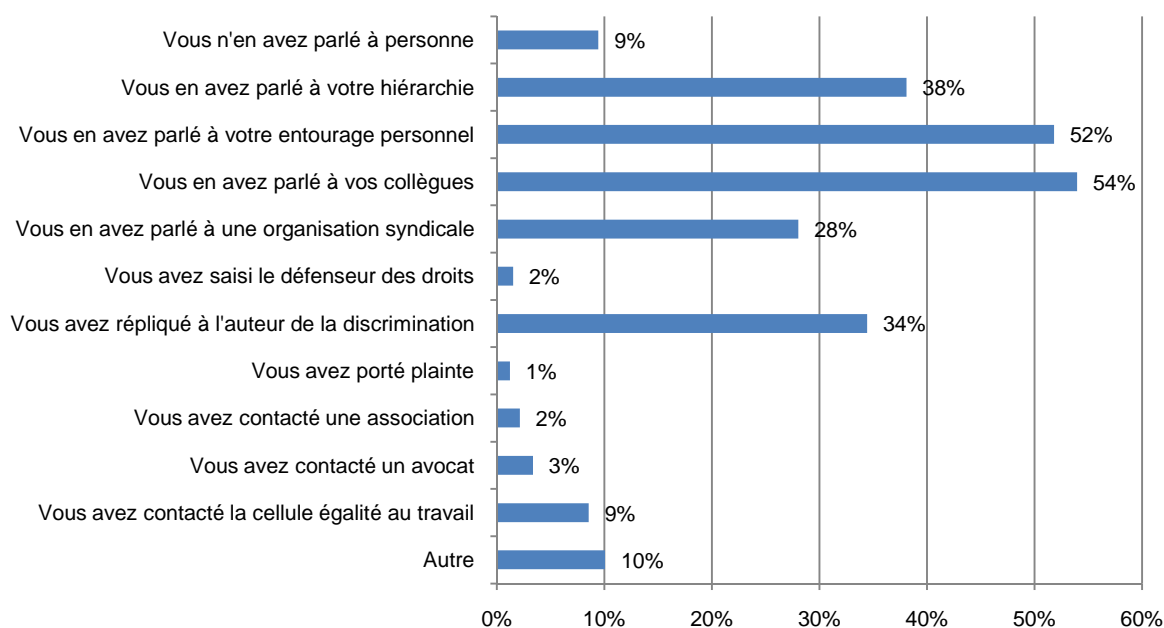
Profil type de la victime déclarée pour chaque critère de discrimination

Le tableau suivant présente une tentative de construction de profils-type pour les principaux critères de discrimination. Il s'agit d'un profil théorique, qui n'épuise pas la diversité des réalités vécues, mais qui tente d'approcher le type d'agent qui, potentiellement, serait le plus touché sur ce critère. Cinq caractéristiques ont été retenues : le sexe de l'agent, l'âge, la catégorie, le cadre d'emploi, et la catégorie de perception. Le profil-type est établi en prenant pour chaque attribut le taux de réponse le plus élevé.

Seuls ont été conservés ici les critères mentionnés par au moins 20 agents.

| Critère de discrimination | Profil type |
|---|---|
| Activités syndicales ou mutualistes | Un homme de plus de 55 ans, de catégorie B, technicien, perçu comme « en gagé syndicalement ». |
| Age | Une femme de plus de 55 ans, de catégorie A, Ingénieur, perçue comme « laid » ou « vieux ». |
| Apparence physique | Une femme de moins de 40 ans, de catégorie C, adjoint administratif ou ATTEE, perçue comme « malade ». |
| Appartenance vraie ou supposée à une ethnie | Un homme de moins de 40 ans, de catégorie B, technicien. |
| Appartenance vraie ou supposée à une race | Un homme entre 40 et 55 ans, de catégorie B ou C, technicien ou ATTEE, perçu comme « noir » ou « étranger ou d'origine étrangère ». |
| Convictions religieuses | Un homme de moins de 40 ans, de catégorie C, adjoint technique ou Assistant territorial socio-éducatif, perçu comme « musulman ». |
| Etat de santé et Handicap | Une femme de plus de 55 ans, de catégorie C, auxiliaire de puériculture, perçue comme « handicapé ». |
| Lieu de résidence | Une femme entre 40 et 55 ans, de catégorie C, auxiliaire de puériculture. |
| Opinions politiques | Un homme de plus de 55 ans, de catégorie A, ingénieur, perçu comme « engagé syndicalement ». |
| Origine | Un homme de moins de 40 ans, de catégorie B, assistant territorial socio-éducatif, perçu comme « arabe ». |
| Sexe | Une femme de moins de 40 ans, de catégorie A, ingénieur. |
| Situation de famille | Une femme de moins de 40 ans, de catégorie B ou auxiliaire de puériculture, perçue comme « enceinte » ou « pauvre ». |

Si vous avez été victime de discriminations dans l'exercice de votre travail actuel, comment avez-vous agi ou réagi ? (Plusieurs réponses possibles)



Répondants : 89 % des concernés

La majorité des agents victimes de discrimination au travail en ont parlé à leur entourage personnel ou avec leur collègues. La propension à en faire part à son entourage personnel est la même entre les agents se disant victimes de discrimination dans leur vie personnelle et ceux victimes de discrimination au travail. 38 % des agents se disant victimes de discrimination au travail en ont parlé à leur hiérarchie.

Un tiers (34 %) a répliqué à l'auteur de la discrimination, alors que c'était le cas de 50 % des agents victimes de discrimination dans leur vie personnelle. Il semblerait donc que les agents soient moins enclins à répliquer à l'auteur de la discrimination quand elle a lieu dans un cadre professionnel. On n'observe pas de corrélation statistique entre le type d'auteur et le fait de répliquer ou non.

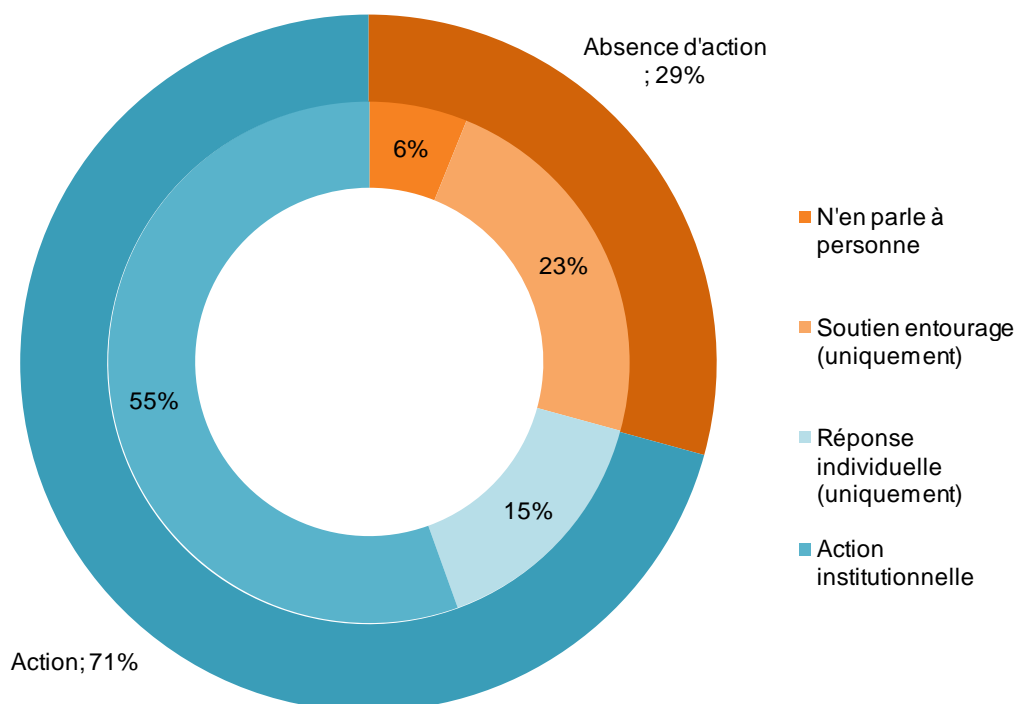
Le fait de se tourner vers une organisation syndicale a concerné plus d'un quart des agents se disant victimes de discrimination au travail.

Parmi les répondants se disant discriminés, 9 % ont affirmé avoir saisi la cellule égalité au travail. Cela correspond à 28 cas de saisine.

Comme pour les victimes de discrimination dans leur vie personnelle, la saisie du Défenseur des droits, d'une association, d'un avocat ou le fait de porter plainte sont des réactions marginales (moins de 3 %).

La catégorie « Autre » regroupe essentiellement des professionnels de santé (psychologues du travail, médecine du travail, médecine préventive, etc.)

Type de réaction des agents s'estimant victimes de discriminations au travail :



Au total, moins d'un tiers des agents « victimes de discrimination » (29 %) ne le signalent à aucune institution ou à aucun professionnel. Soit ils n'en parlent à personne, soit ils recherchent du soutien dans leur entourage ou auprès de leurs collègues.

A l'inverse, **71 % ont agi.** Pour une partie d'entre eux, cela se limite uniquement à répondre à l'auteur de la discrimination (15 %), tandis que la majorité (55 %) va avertir au moins une institution.

Autrement dit, la gestion personnelle des discriminations, que ce soit par le fait de répliquer à l'auteur, par la recherche de soutiens dans l'entourage ou par le fait de n'en parler à personne représente tout de même 45 % des cas. Cette proportion reste importante, mais nettement moins élevée que dans le cadre de la vie personnelle. Nous estimons ainsi à 55 % le nombre d'agents qui ont une « action institutionnelle ». L'action institutionnelle est ici définie par le fait d'alerter au moins un des acteurs suivants : le supérieur hiérarchique, la cellule égalité au travail, un syndicat, un avocat, une association, la justice (en portant plainte), le Défenseur des droits.

Les femmes ont beaucoup plus tendance que les hommes à en parler à leurs collègues (58 % contre 41 %). Elles ont aussi davantage tendance à en parler à la hiérarchie (40 % contre 32 %) et à saisir la Cellule égalité au travail (10 % contre 4 %). De leur côté, les hommes répliquent plus souvent à l'auteur de la discrimination (41 % contre 33 %).

On observe plusieurs différences liées à l'âge. Globalement, les agents plus âgés ont plus tendance à réagir que les agents plus jeunes. Ainsi, la Cellule égalité au travail est saisie par 11 % des plus de 45 ans contre 3 % des moins de 45 ans. Ceux qui ont porté plainte, contacté un avocat ou contacté une association ont eux aussi très majoritairement plus de 45 ans. 35 % des plus de 50 ans en ont parlé à une organisation syndicale contre 22 % des moins de 50 ans. Par contre, les agents de moins de 40 ans en parlent plus souvent à leur entourage personnel (64 % contre 49 % des plus de 40 ans).

On n'observe pas de différences importantes dans la réaction des agents en fonction de leur catégorie. Par exemple, ils sont aussi nombreux à s'adresser à leur hiérarchie quelle que soit la catégorie. En revanche, par rapport aux agents de catégorie A, les agents de catégorie C répliquent un peu plus souvent à l'auteur de la discrimination (55 % contre 46 %) et en parlent un peu plus souvent à leur entourage personnel (40 % contre 33 %). De leur côté, les agents de catégorie A sont plus enclins à saisir la Cellule égalité au travail (14 % contre 7 % pour les agents de catégorie B et C).

Lorsqu'ils s'estiment victimes de discriminations, les encadrants ont davantage tendance que les autres à se tourner vers la Cellule égalité au travail (15 % contre 7 %) ou à répliquer à l'auteur de la discrimination (39 % contre 33 %). Ils ont aussi moins tendance à en parler à leurs collègues (48 % contre 55 %) ou à leur entourage (44 % contre 53 %).

Les agents en contact avec le public en parlent moins souvent que les autres à leur entourage personnel (49 % contre 59 %), répliquent un peu moins à l'auteur de la discrimination (33 % contre 39 %) et en parle un peu moins souvent à leur hiérarchie (37 % contre 42 %).

Parmi les agents qui considèrent avoir été victimes de discrimination au travail, ceux qui ont également été victimes de discrimination dans leur vie personnelle sont moins enclins à s'adresser à leur hiérarchie (33 % contre 55 %). Ils ont également plus tendance à n'en parler à personne (12 %), alors que cette option est quasi-absente parmi agents qui s'estiment victimes de discrimination au travail mais n'ont pas été confrontés aux discriminations dans leur vie personnelle (1 %).

3.2. Les discriminations dont sont témoins les agents au travail – Analyse quantitative

Dans l'exercice de votre travail actuel, considérez-vous avoir été témoin de discriminations envers un ou plusieurs agents du Département ?



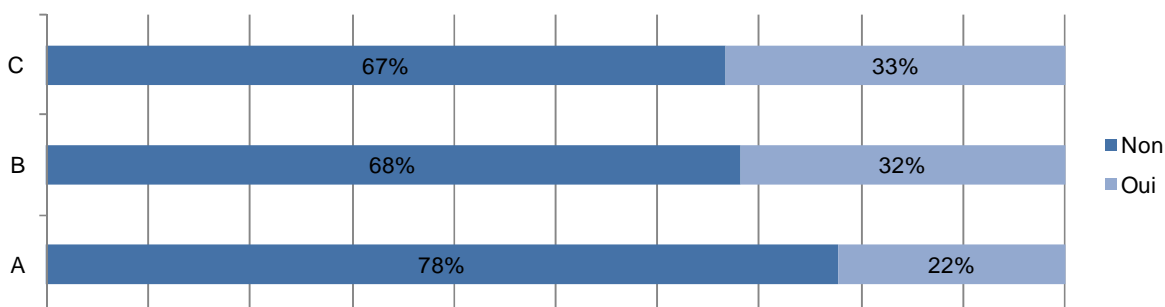
Répondants : 88 %

29 % des agents considèrent avoir été témoin de discrimination dans le cadre de leur travail actuel. Concrètement, cela représente 383 répondants, soit un quart des 1502 répondants au questionnaire. Il s'agit d'un nombre comparable à celui des agents qui se considèrent comme victimes (368).

Il n'y a pas de différence significative entre les femmes (29 %) et les hommes (27,4 %).

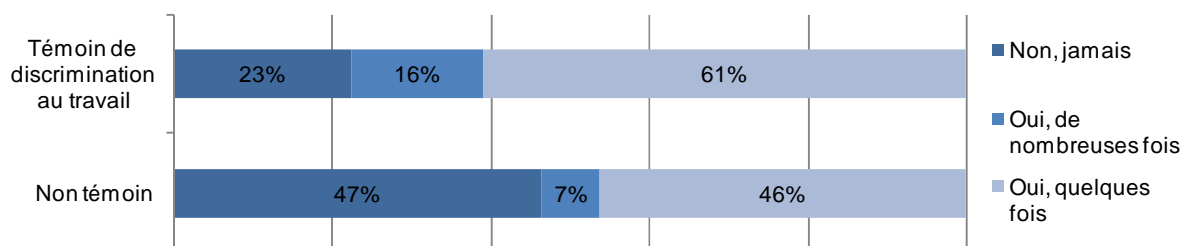
On n'observe pas non plus de différence significative selon l'âge des agents, alors que c'était le cas pour les victimes. Les agents les plus jeunes (ici les moins de 35 ans) ont donc statistiquement moins de risques d'être discriminés au travail, mais sont autant témoins de discrimination que les autres.

Témoins de discriminations au travail en fonction de la catégorie



Les agents de catégorie A sont moins souvent témoins de discrimination que les agents de catégorie B et C. Toutefois, la différence est moins importante que pour les agents victimes de discriminations au travail. Cela s'explique par le fait que les agents de catégorie A sont plus souvent témoins (22 %) que victimes (15 %) tandis que les agents de catégorie B et C sont autant à être témoins que victimes (environ un tiers).

Témoins de discriminations au travail en fonction de l'expérience personnelle des discriminations

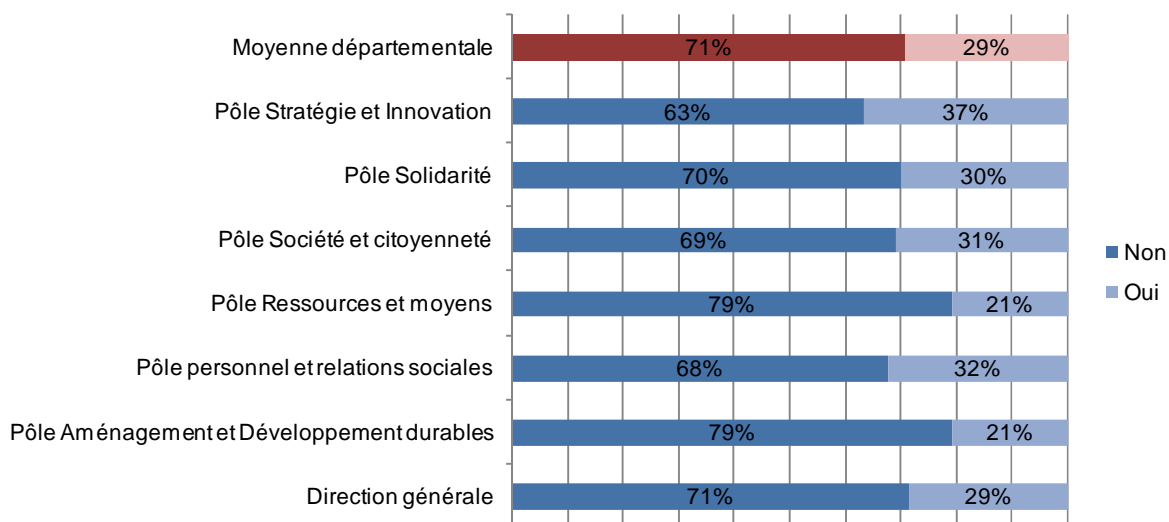


Les agents qui ont subi une ou des discriminations dans le cadre leur vie personnelle sont plus souvent témoins. Plus de trois quart (77 %) des agents témoins de discrimination au travail ont été discriminés dans leur vie personnelle, alors que c'est le cas de la moitié (53 %) de ceux qui n'ont pas été témoins.

Les agents qui ne sont pas en contact avec le public sont un peu moins nombreux (25 %) à être « témoins » de discrimination au travail que ceux qui le sont (31 %).

Les encadrants sont moins souvent témoins de discrimination au travail (23 %) que les non encadrants (31 %).

Témoins de discriminations au travail en fonction du pôle



Deux pôles se situent en dessous de la moyenne départementale. Il s'agit du Pôle Aménagement et développement durables et du Pôle Société et citoyenneté, avec respectivement 21 % chacun d'agents témoins de discrimination dans le cadre de leur travail actuel.

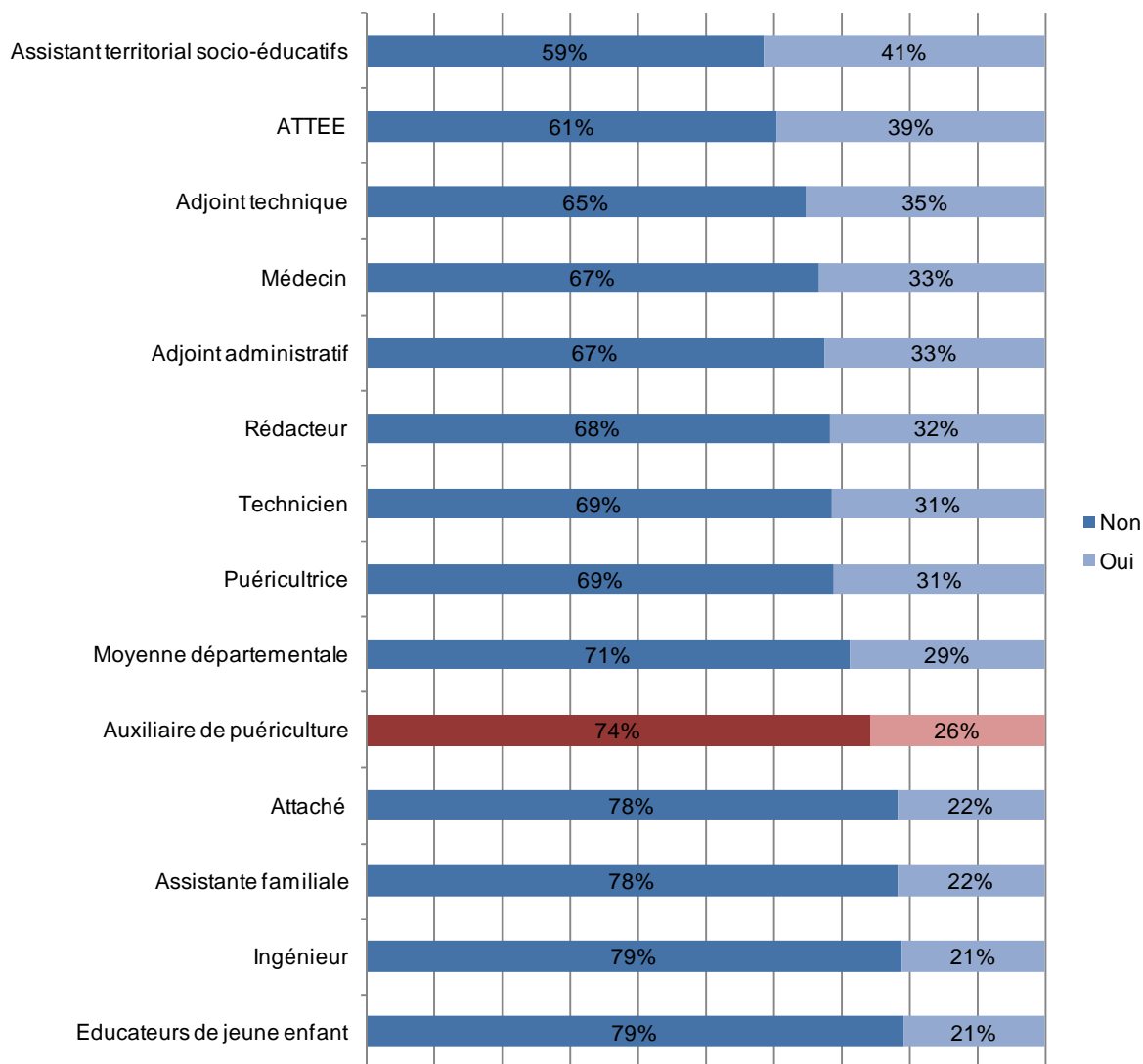
Le Pôle Stratégie et Innovation se distingue au contraire par un taux d'agents témoins plus élevé que la moyenne départementale (37 %). Il s'agit d'une situation singulière puisque c'est le seul pôle pour lequel on observe une différence significative entre le taux d'agents victimes de discrimination (25 % pour ce pôle) et le taux d'agents témoins de discrimination.

Trois directions en particulier se situent nettement au dessus de la moyenne départementale. Il s'agit de la DINSI (54 %), de la MDPH (42 %) et du service social départemental (39 %). Concernant le service social, ce taux est élevé mais tout à fait cohérent avec le taux de victimes déclarées (38 %). Le constat est différent pour la DINSI et la MDPH qui ont la caractéristique de présenter un taux de témoins nettement supérieur au taux de « victimes » déclarées. Pour autant, il faut faire attention à ne pas en tirer de conclusion hâtive compte tenu de l'effectif des répondants pour ces directions.

De l'autre côté, les trois directions qui comptent proportionnellement le moins de témoins sont des directions « techniques » (DEA, DVD et DNPB). Cela interroge d'une part sur les réalités de

discrimination dans ces directions, et d'autre part sur niveau de sensibilité de ces agents à la question des discriminations.

Témoins de discriminations au travail en fonction du cadre d'emploi



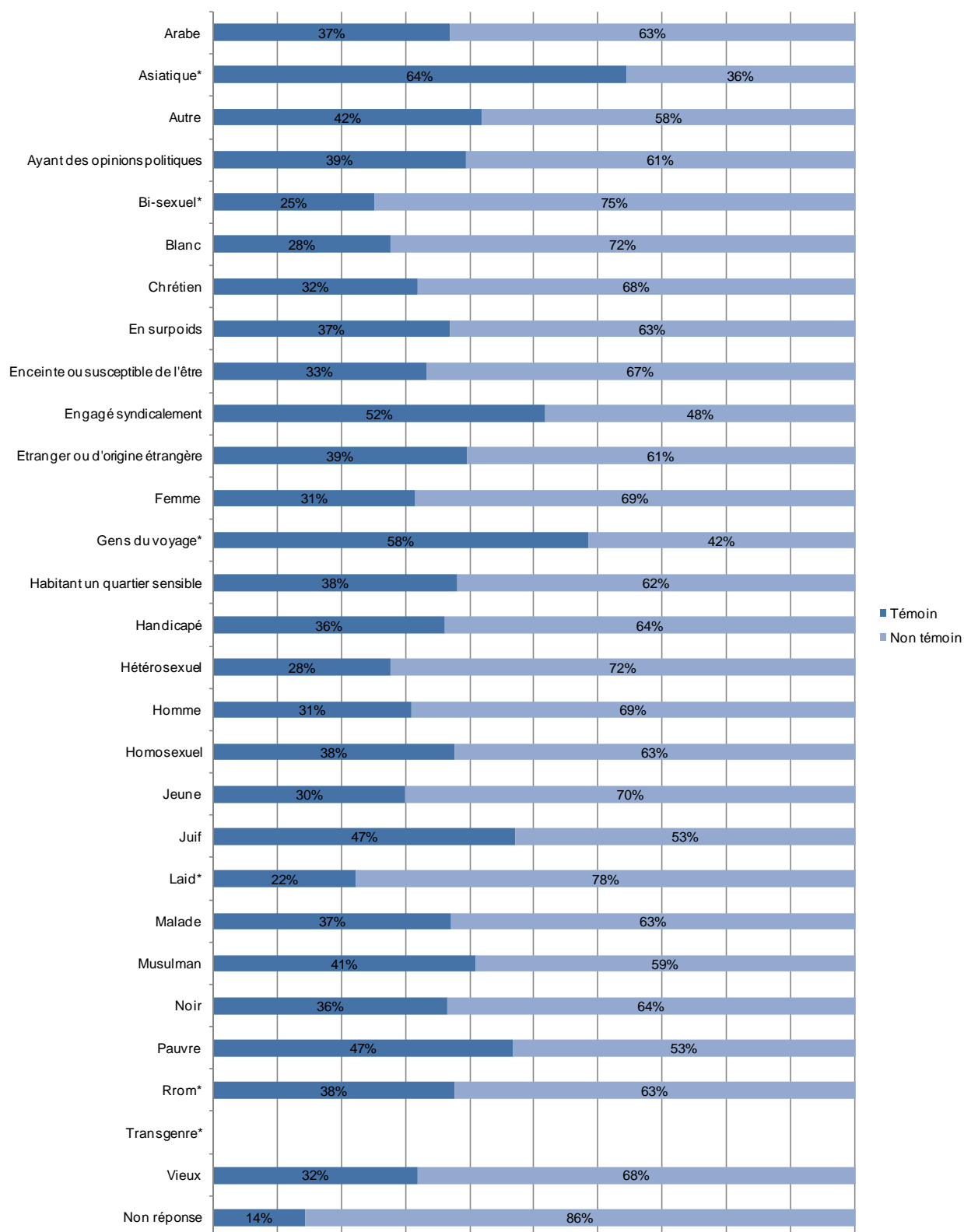
Ne figurent que les cadres d'emploi avec plus de 20 répondants

La propension à être témoins de discrimination varie du simple au double selon le cadre d'emploi des agents. Le taux d'agents témoins en fonction du cadre d'emploi est très similaire au taux d'agents victimes. Cela s'explique en partie par le fait que 45 % des agents témoins sont également victimes.

On relève tout de même plusieurs différences :

- Les médecins (33 % de témoins contre 20 % de victimes), les attachés (22 % contre 13 %) ; les ingénieurs (21 % contre 13 %) et les puéricultrices (31 % contre 26 %) sont plus souvent témoins que victimes. Ce sont tous des cadres d'emploi qui relèvent de la catégorie A.
- A l'inverse, les ATTEE (39 % de témoins contre 45 % de victimes) et les auxiliaires de puériculture (26 % contre 33 %) sont plus souvent victimes que témoins.

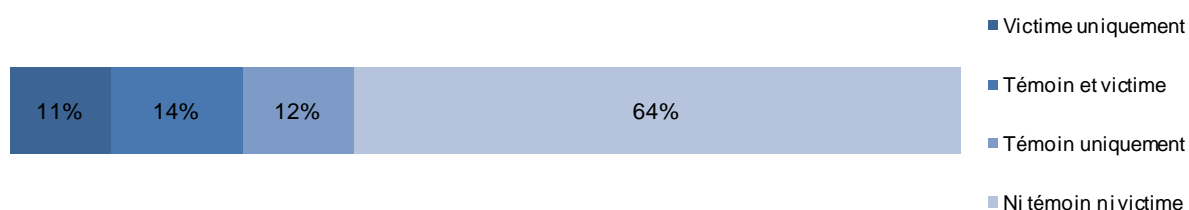
Témoins de discriminations au travail en fonction des catégories de perceptions



* Les catégories de perception indiquées avec un astérisque représentent moins de 20 répondants.

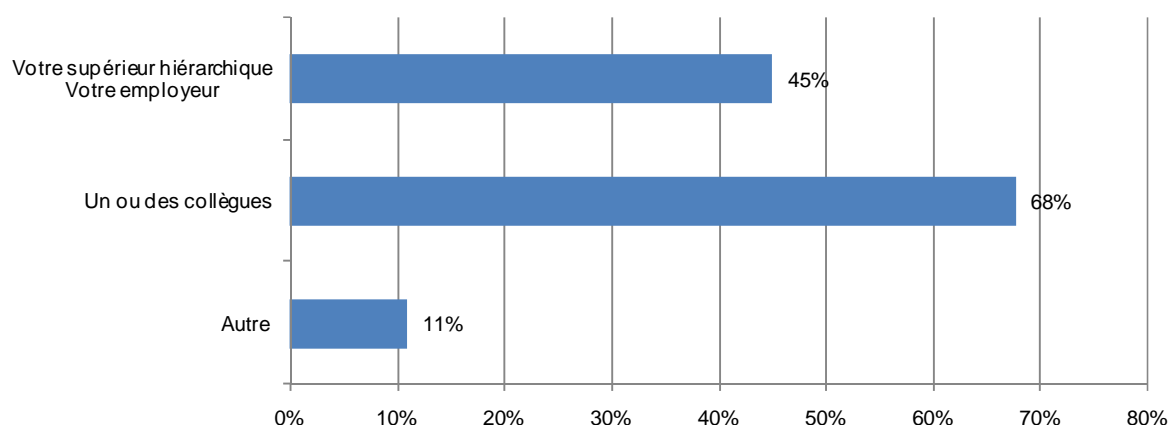
Le taux d'agents témoins excède 30 % pour la grande majorité des catégories de perception. Ainsi, la perception des discriminations n'est pas uniquement le fait de certaines catégories spécifiques d'agents, mais elle est une expérience partagée par une grande diversité de répondants.

Analyse croisée des témoins et des victimes de discrimination au travail



Une partie importante (57 %) des agents qui se considèrent comme victimes de discrimination au travail déclarent également être témoins de discrimination. Les agents témoins de discrimination sans être victime représentent 12 % des agents. Au total, **ce sont plus d'un tiers des répondants (37 %) qui déclarent être témoin et/ou victime de discrimination dans le cadre de leur travail actuel.** De l'autre côté, deux tiers des agents pensent ne pas être directement confrontés à la problématique de la discrimination dans leur travail.

Si vous avez été témoin de discriminations envers un ou plusieurs agents du Département, qui en a été l'auteur ? Plusieurs réponses possibles



Répondants : 93 % des concernés

Pour deux tiers (68 %) des agents témoins de discrimination, l'auteur était un ou des collègues. Et dans un peu moins de la moitié des cas (45 %), le supérieur ou l'employeur sont désignés. Cet ordre est inversé par rapport aux victimes qui désignaient majoritairement leur employeur ou leur supérieur hiérarchique (57 %), et dans une moindre mesure leur(s) collègue(s) (43 %). Ainsi, **les témoins de discrimination sont plus souvent témoins de discrimination entre collègue(s).**

Les agents de catégorie C désignent plus souvent leur(s) collègue(s) (75 % contre 60 % des agents de catégorie B et 65 % des A). Les agents de catégorie A désignent moins souvent leur employeur ou leur supérieur hiérarchique (38 % contre 53 % des B et 44 % des C).

Ceux qui se considèrent à la fois comme victime et témoins de discrimination au travail désignent nettement plus souvent l'employeur et/ou le supérieur hiérarchique (53 %) que ceux qui sont uniquement « témoins » de discrimination (36 %).

Parmi les témoins, ceux qui ont été victimes de discrimination dans le cadre de leur vie personnelle désignent un peu plus souvent leur(s) collègue(s) comme auteur (69 % contre 63 % pour les autres) et un peu moins souvent leur employeur et/ou supérieur hiérarchique (43 % contre 51 % pour les autres).

L'employeur et/ou le supérieur hiérarchique sont plus souvent désignés par les agents qui pensent être perçus comme « malade » (70 % contre 45 % en moyenne), « engagé syndicalement » (66 %) et « noir » (55 %).

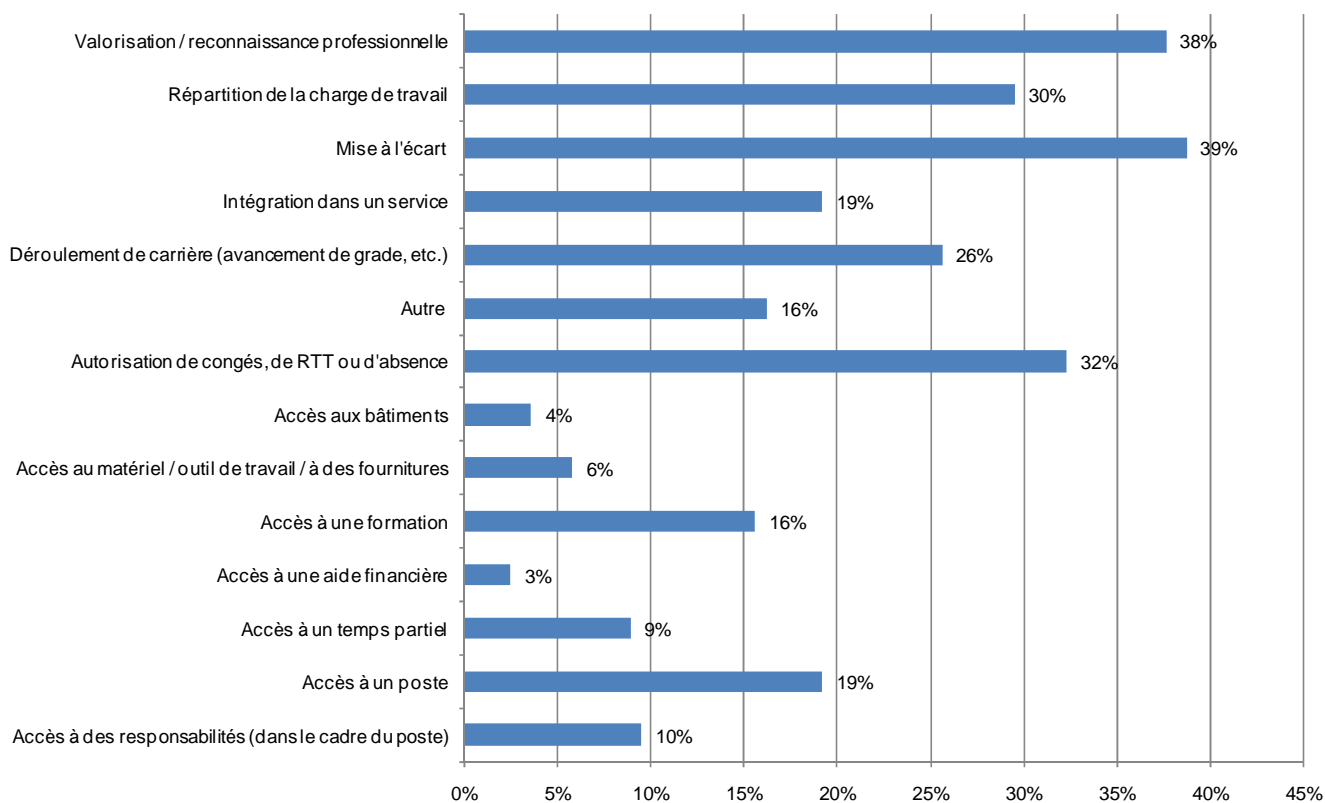
Le(s) collègue(s) sont plus souvent désigné(s) comme auteur(s) par les agents perçus comme « jeunes » (81 % contre 68 % en moyenne). Ils sont aussi un peu plus souvent désignés par les agents perçus comme « en surpoids » (76 %), « chrétien » (76 %), ou « habitant un quartier sensible » (75 %).

Le(s) collègue(s) sont par contre un peu moins souvent désignés par les agents perçus comme « engagé syndicalement » (61 %), « ayant des opinions politiques » (63 %), « noir » (63 %) ou « malade » (63 %).

Les agents perçus comme « asiatiques », « homosexuels », « bisexuels » et « transgenres » ont la particularité de désigner systématiquement comme auteur le(s) collègue(s), mais leur très faible nombre de répondants ne permet pas de conclure à une tendance nette.

Pour les agents qui ont désigné un auteur « autre », il s'agit majoritairement d'utilisateurs (11 cas). Vient ensuite la hiérarchie, lorsqu'il s'agit d'un responsable hiérarchique qui n'est pas le supérieur direct de l'agent (6 cas). Puis, les collègues d'autres directions (5 cas), et de manière résiduelle un agent d'une autre institution (2 cas) ou un inconnu (1 cas).

Si vous avez été témoin de discriminations envers un ou plusieurs agents du Département, sur quoi a porté la ou les discriminations ? Plusieurs réponses possibles



Répondants : 94 % des concernés

Pour les agents témoins de discrimination au travail, ces discriminations se sont d'abord caractérisées par une « mise à l'écart » (39 %), un manque de « valorisation / reconnaissance professionnelle », une inégalité en termes d' « autorisation de congés, de RTT ou d'absence » (32 %) ou une inégalité de la « répartition de la charge de travail » (30 %).

L' « accès à une aide financière » (3 %), l' « accès aux bâtiments » (4 %), l' « accès au matériel / outil de travail / à des fournitures » (6 %) sont les propositions les moins souvent cités.

Globalement, les réponses sont très proches de celles des victimes. On peut cependant identifier deux différences :

- L'« autorisation de congés, de RTT ou d'absence est plus souvent mentionnée par les « témoins » (32 %) que par les « victimes » (23 %);
- La « mise à l'écart » et l'« accès à un temps partiel » sont légèrement plus cités par les « témoins » que par les « victimes » (5 points d'écart).

On constate des différences importantes entre les réponses des hommes témoins et celles des femmes témoins :

- Les femmes mentionnent beaucoup plus souvent être témoins de discriminations sur l'« autorisation de congés, RTT ou d'absence » (35 % contre 25 % pour les hommes) et sur l'« accès à un temps partiel » (11 % contre 3 %) ;
- Les hommes sont nettement plus nombreux à se considérer comme témoins de discrimination sur l'« accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) » (20 % contre 7 % pour les femmes) ;
- Les hommes sont également un peu plus souvent témoins de discrimination sur l'« intégration dans un service » (26 % contre 18 %), la « mise à l'écart » (43 % contre 37 %) et la « valorisation / reconnaissance professionnelle » (41 % contre 35 %).

La catégorie fait également apparaître des différences notables :

- La discrimination pour l'« accès à un poste » est beaucoup plus souvent mentionnée par les agents de catégorie A (29 %) que les agents de catégorie B (17 %) et C (14 %).
- Les agents de catégorie A sont en revanche un peu moins souvent « témoins » de discrimination sur l'« accès à une formation » (5 % contre 16 % en moyenne), sur la « répartition de la charge de travail » (21 % contre 30 % en moyenne) et sur l'« accès à un temps partiel » (5 % contre 9 % en moyenne).
- Les agents de catégorie B sont un peu plus souvent témoins de discrimination sur l'« accès à une formation » (21 % contre 16 % en moyenne) et sur la « valorisation / reconnaissance professionnelle » (44 % contre 38 % en moyenne).

De plus, ceux qui ne sont pas en contact avec le public sont plus souvent témoins de discrimination sur le « déroulement de carrière (avancement de grade, etc.) » (37 % contre 21 %). Ils sont également plus souvent témoins de discrimination sur la « mise à l'écart » (46 % contre 36 %) et sur l'« accès à un poste » (24 % contre 17 %). Ceux qui sont en contact avec le public sont plus souvent témoins de discrimination sur la « répartition de la charge de travail » (33 % contre 23 %) et sur les « autorisation de congé, RTT ou d'absence » (35 % contre 27 %).

Les encadrants sont moins souvent témoins de discriminations que les autres agents sur quatre propositions : l'« accès à une formation » (10 % contre 18 % pour les non-encadrants), les « autorisation de congé, RTT ou d'absence » (27 % contre 35 %), la « mise à l'écart » (32 % contre 40 %) et la « répartition de la charge de travail » (20 % contre 33 %). Ces constats peuvent bien sûr être mis en rapport avec leurs responsabilités dans ces domaines. Par contre, les encadrants sont plus souvent témoins de discrimination sur une seule proposition : le « déroulement de carrière (avancement de grade, etc.) » (33 % contre 24 %).

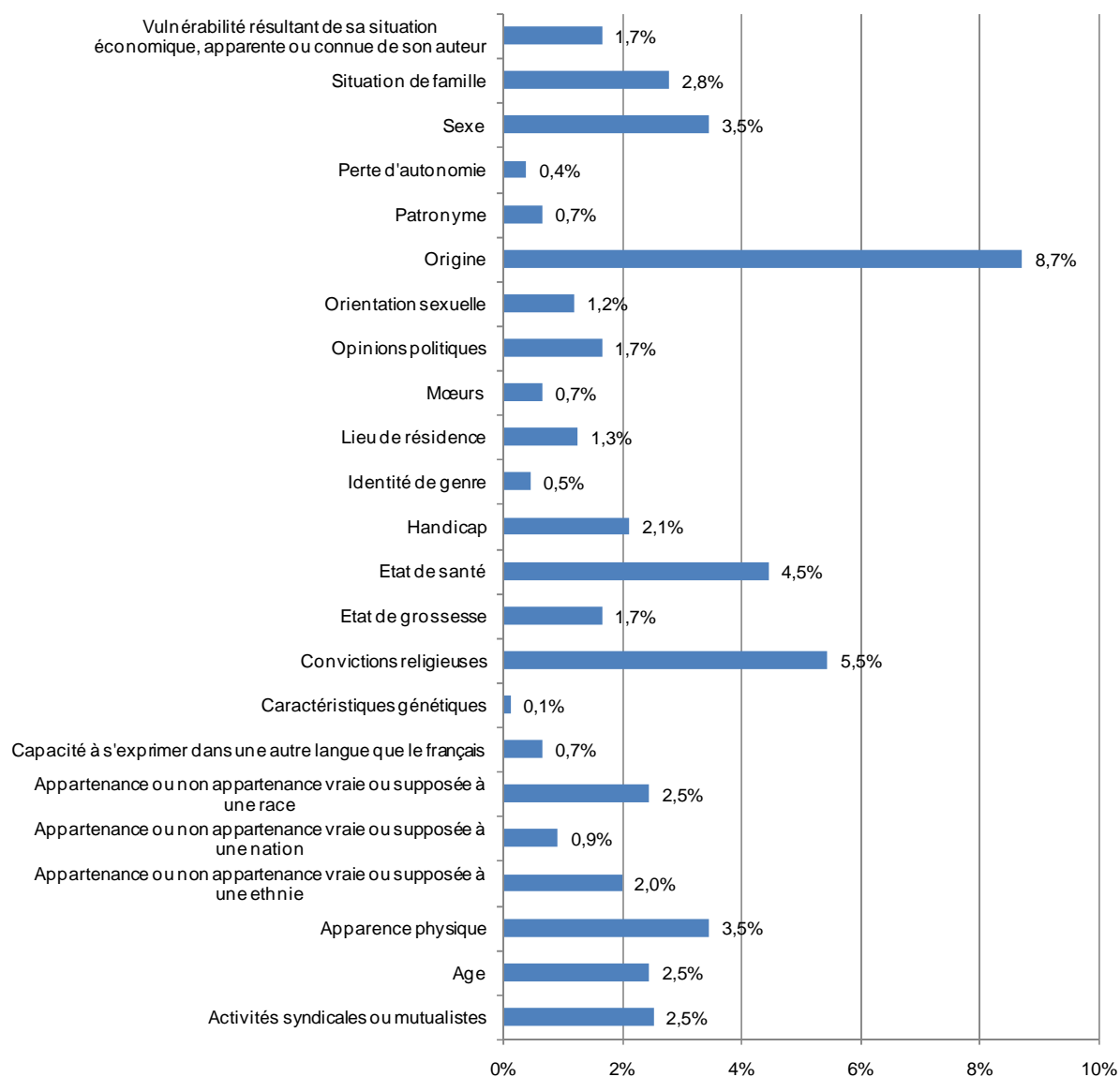
Les agents qui sont à la fois victimes et témoins de discrimination au travail ont tendance à citer plus souvent plusieurs propositions que ceux qui sont uniquement témoins. C'est le cas pour l'« accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) » (13 % contre 5 %), l'« accès au matériel / outil de travail / à des fournitures » (9 % contre 2 %), sur les « autorisations de congés, RTT ou d'absence » (37 % contre 27 %), sur la « mise à l'écart » (41 % contre 36 %) et sur la « répartition de la charge de travail » (35 % contre 24 %).

La catégorie « autre », en nombre limité, est composée de deux types de réponses. Majoritairement, on trouve un ensemble de cas qui relèvent de la violence verbale, du préjugé, de la stigmatisation, voire de la diffamation ou du harcèlement discriminatoire. Ce groupe représente entre 15 et 20 commentaires. Par exemple, sont relevés des « propos racistes », « remarques désobligeantes autour de la religion de ma collègue », des « insultes », « des réflexions sur l'éducation des enfants selon les ethnies », « Souvent les personnes en arrêt maladie font l'objet de critiques de la hiérarchie », « propos sur l'incompétence supposée liée à une catégorie ou un cadre d'emploi ». Cette dernière

remarque est intéressante puisqu'il est a priori difficile de rattacher ce type de considération à un critère juridique en particulier.

Le second groupe fait état de cas liés à une décision ou absence de décision sur des thèmes variés. Il regroupe 6 à 9 commentaires. On y trouve par exemple une discrimination dans « l'accès au service d'aide au logement, en interne », une sur « l'aide pour une protection fonctionnelle », sur « un poste à aménager concernant un handicap », la « négation de recommandations médicales », un « refus de déclarer un accident du travail ».

Si vous avez été témoin de discriminations envers un ou plusieurs agents du Département, sur quel(s) critère(s) de discrimination reconnu(s) par la loi ?



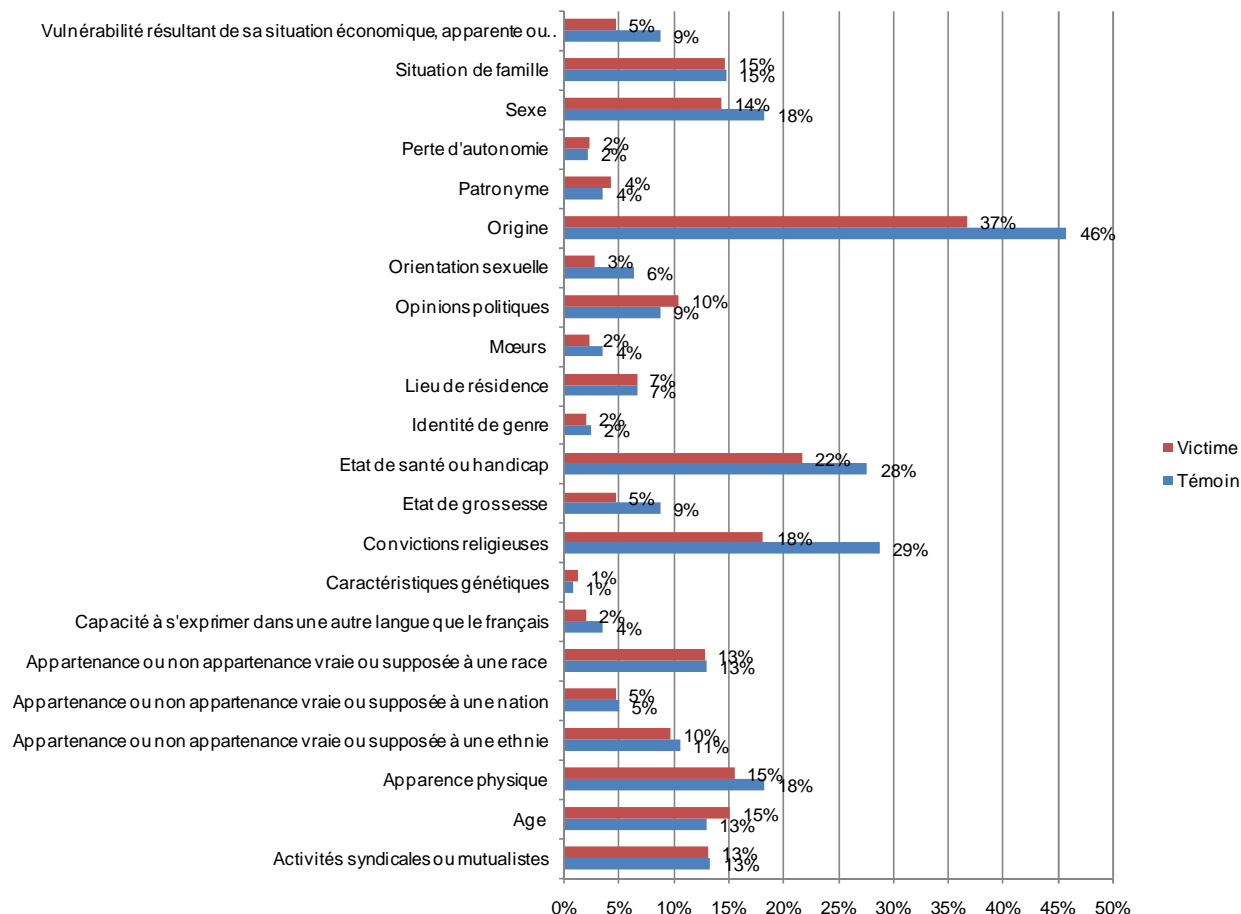
Répondants : 75 % des concernés

Parmi les agents qui considèrent avoir été témoins de discrimination au travail, **trois critères se démarquent** au-delà de la très grande diversité des critères et des situations déclarées.

- Tout d'abord, **près de 8,7 % des 1502 répondants au questionnaire considèrent avoir été témoins de discrimination sur le critère de l'origine**. Cette proportion est très importante. Cela représente concrètement 131 cas. Cela confirme l'importance des questions de discrimination liées à l'origine.
- **La discrimination sur le critère des convictions religieuses arrive en deuxième position, représentant 5,5 % de l'ensemble des répondants et 82 témoins.**

- **Le troisième critère qui revient le plus souvent chez les témoins est celui de l'état de santé, représentant 4,5 % des répondants, soit 67 cas.**

Critères de discriminations mentionnés par les victimes et témoins au travail



Lecture : Parmi les personnes qui se considèrent comme témoins de discrimination, 46 % le sont sur le critère de l'origine.

Les critères mentionnés par les agents victimes et les agents témoins de discrimination sont relativement comparables. On observe une différence significative sur quatre critères seulement qui sont plus souvent mentionnés par les agents témoins que les agents victimes. Il s'agit de :

- L'origine : 46 % de témoins contre 37 % de victimes.
- La conviction religieuse : 29 % de « témoins » contre 18 % de victimes.
- L'état de santé et le handicap : 28 % de témoins contre 22 % de victimes. Le fait que ces deux modalités aient été regroupées dans le cas des victimes rend difficile l'interprétation.

Les hommes sont plus souvent témoins de discrimination sur les critères de l'appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une race (23 % contre 10 % pour les femmes), de l'origine (52 % contre 44 %), des convictions religieuses (35 % contre 27 %), de l'orientation sexuelle (11 % contre 5 %), de l'appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnologie (15 % contre 9 %), des activités syndicales ou mutualistes (17 % contre 12 %) et des opinions politiques (12 % contre 8 %). **On ne relève pas de critère pour lesquels les femmes seraient plus souvent témoins que les hommes, alors qu'elles sont plus souvent victimes sur certains critères (état de grossesse, situation familiale, handicap ou état de santé, âge).**

Concernant l'âge des témoins, la différence est particulièrement importante sur le critère de l'origine. Parmi les témoins de discrimination, 57 % des moins de 40 ans sont témoins sur le critère de l'origine, contre 43 % des 40-55 ans et 33 % des 55 ans ou plus. Cette différence est plus importante que la répartition des victimes par âge sur le critère de l'origine. **Les moins de 40 ans sont donc un peu**

plus souvent victimes, mais surtout beaucoup plus souvent témoins de discrimination sur le critère de l'origine.

A l'inverse, **pour les critères de l'état de santé, du handicap et de la vulnérabilité économique, on dénombre plus de témoins à mesure que les agents sont âgés :**

- Etat de santé : 15 % des moins de 40 ans ; 29 % des 40-55 ans ; 24 % des plus de 55 ans.
- Handicap : 6 % des moins de 40 ans ; 11 % des 40-55 ans ; 20 % des plus de 55 ans.
- Vulnérabilité économique : 3 % des moins de 40 ans ; 10 % des 40-55 ans ; 15 % des plus de 55 ans.

Les agents de catégorie A se disent moins souvent témoins sur le critère de l'origine (34 % contre 51 % des agents de catégorie B et 50 % des agents de catégorie C). Ils sont par contre beaucoup plus souvent témoins sur le critère du sexe (30 % contre 12 % des agents de catégorie B et C).

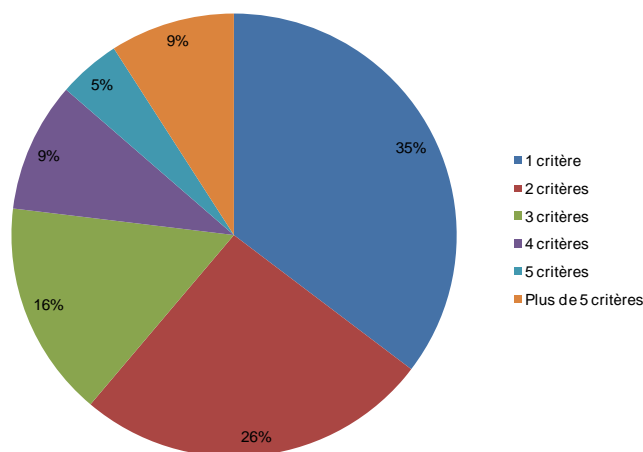
Les agents de catégorie B sont un peu plus souvent témoins sur le critère de l'opinion politique (14 % contre 9 % en moyenne) et un peu moins souvent sur le critère de l'état de santé (17 % contre 23 % en moyenne).

Les agents de catégorie C sont plus souvent témoins de discrimination sur le critère des convictions religieuses (35 % contre 27 % des B et 24 % des A) et sur le critère du handicap (17 % contre 7 % des B et 9 % des A).

Les agents en contact avec le public sont un peu plus souvent témoins de discrimination sur le critère de la situation de famille (17 % contre 10 % pour les autres). Ceux qui ne sont pas en contact avec le public sont plus souvent témoins que les autres sur les critères du sexe (25 % contre 15 %), de l'orientation sexuelle (11 % contre 4 %), des opinions politiques (14 % contre 7 %) et de l'appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une race (20 % contre 10 %).

Les agents en situation d'encadrement sont plus souvent témoins sur les critères de l'apparence physique (25 % contre 16 %), de l'état de santé (31 % contre 22 %) et du sexe (27 % contre 15 %). Ils sont en revanche moins souvent témoins sur le critère de la vulnérabilité économique (3 % contre 11 %).

Nombre de critères différents mentionnés par les agents « témoins » de discrimination



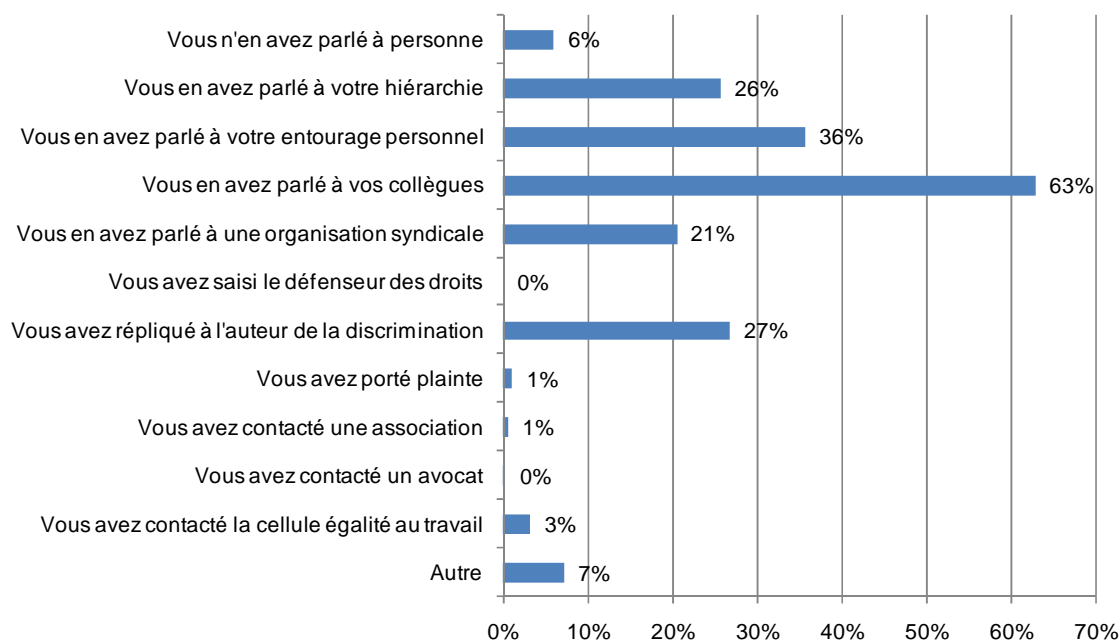
Un peu plus d'un tiers (36 %) des agents témoins de discrimination indiquent un seul critère, un quart (26 %) en indiquent deux et 39 % en indiquent trois ou plus. Ces résultats sont comparables aux critères indiqués par les agents victimes

| Critère de discrimination | Part des répondants témoins de discrimination | Caractéristiques des répondants témoins de discrimination sur ce critère |
|---|--|---|
| Activités syndicales ou mutualistes | 2,5 % | 20 % des agents perçus comme : « engagé syndicalement » |
| Age | 2,5 % | / |
| Apparence physique | 3,5 % | / |
| Appartenance vraie ou supposée à une ethnie | 2,0 % | / |
| Appartenance vraie ou supposée à une nation | 0,9 % | / |
| Appartenance vraie ou supposée à une race | 2,5 % | / |
| Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français | 0,7 % | / |
| Caractéristiques génétiques | 0,1 % | / |
| Convictions religieuses | 5,5 % | 22 % des agents perçus comme : « juif » 15 % des agents perçus comme : « musulman » |
| Etat de grossesse | 1,7 % | |
| Etat de santé | 4,5 % | 13 % des agents perçus comme : « handicapé » 13 % des agents perçus comme : « malade » |
| Handicap | 2,1 % | 15 % des agents perçus comme : « handicapé » 8 % des agents perçus comme : « malade » |
| Identité de genre | 0,5 % | / |
| Lieu de résidence | 1,3 % | / |
| Mœurs | 0,7 % | / |
| Opinions politiques | 1,7 % | 12 % des agents perçus comme : « engagé syndicalement » 8 % des agents perçus comme : « ayant des opinions politiques » |
| Orientation sexuelle | 1,2 % | 13 % des agents perçus comme : « homosexuel » |
| Origine | 8,7 % | 19 % des agents perçus comme : « juif » 18 % des agents perçus comme : « étranger ou d'origine étrangère » 18 % des agents perçus comme : « noir » 18 % des agents perçus comme : « musulman » 17 % des agents perçus comme : « arabe » 14 % des agents perçus comme : « chrétien » |
| Patronyme | 0,7 % | / |
| Perte d'autonomie | 0,4 % | / |
| Sexe | 3,5 % | / |
| Situation de famille | 2,8 % | / |

| Critère de discrimination | Part des répondants témoins de discrimination | Caractéristiques des répondants témoins de discrimination sur ce critère |
|---|---|--|
| Vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur | 1,7 % | / |

Lecture : 20 % des agents qui pensent être perçus comme « engagé syndicalement » considèrent avoir été « témoins » de discrimination sur le critère de l'activité syndicale ou mutualiste.

Si vous avez été témoin de discriminations envers un ou plusieurs agents du Département, comment avez-vous agi ou réagi ? (Plusieurs réponses possibles)

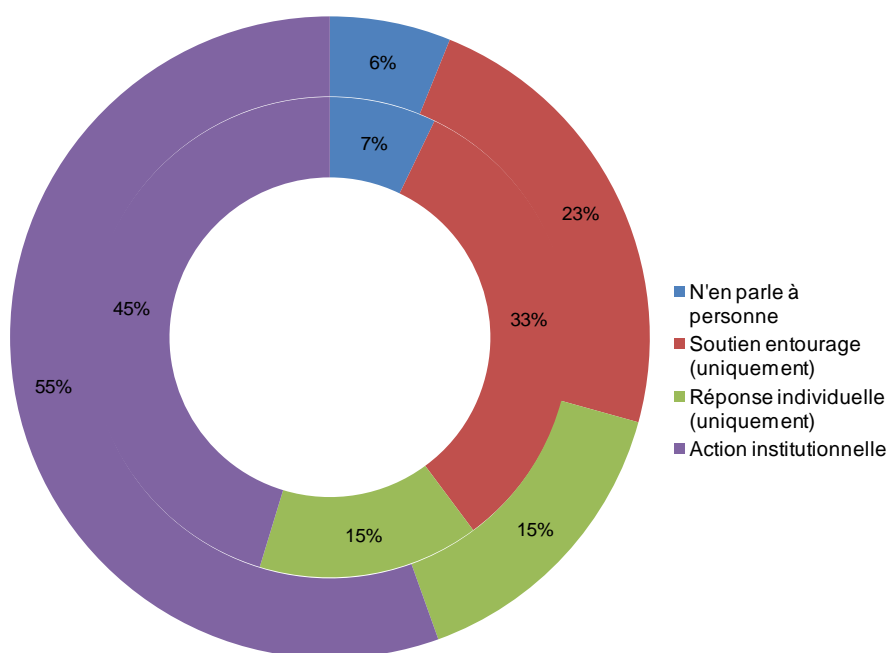


Répondants : 91 % des concernés

Près de deux tiers (63 %) des agents témoins de discrimination en ont parlé à leur(s) collègue(s). Il s'agit de loin de la réaction la plus fréquente. Plus d'un tiers (36 %) en ont parlé à leur entourage, et plus d'un quart ont répliqué à l'auteur (27 %) ou alerté la hiérarchie (26 %).

Par rapport aux agents victimes, le fait d'en parler au(x) collègue(s) est plus répandu (63 % contre 54 %). Le fait de n'en parler à personne représente la même proportion (6 %). Par contre, l'ensemble des autres types de réaction sont moins souvent cités par les témoins que par les victimes.

Type de réaction des témoins et des victimes de discriminations au travail



Lecture : l'arc intérieur représente la réaction des témoins, l'arc extérieur celle des victimes.

Nous avons regroupé sous l'appellation « action institutionnelle », l'ensemble des répondants qui ont alerté au moins un des acteurs suivants : leur hiérarchie, la cellule égalité au travail, un syndicat, une association, un avocat, la justice (en portant plainte), le Défenseur des droits. Elle est un peu plus répandue chez les victimes (55 %) que chez les témoins (45 %). Par contre, la recherche de soutien en en parlant à ses collègues ou son entourage proche (sans répliquer) est plus répandue chez les témoins (33 %) que chez les victimes (23 %). La « réponse individuelle », c'est-à-dire le fait de répliquer à l'auteur sans alerter d'autre autorité représente une part comparable (15 %). Enfin, le repli sur soi en en parlant à personne, y compris dans son entourage personnel, est assez faible (6-7 %) dans les deux cas.

Si l'on compare les réponses des femmes et des hommes, les hommes ont des réponses paradoxales. Ils répliquent un peu plus souvent à l'auteur (32 % contre 26 %), en parlent un peu plus souvent à une organisation syndicale (26 % contre 19 %) et en parlent aussi un peu plus souvent à leur entourage (41 % contre 35 %). Pour autant, ils sont également un peu plus nombreux à n'en parler à personne (15 % contre 8 %).

L'âge peut avoir un effet sur certaines réactions. En particulier, le fait de n'en parler à personne est inversement proportionnel avec l'âge. Les moins de 40 ans sont 16 % à n'en parler à personne, contre 7 % des 40-55 ans et 4 % des 55 ans et plus. Il en va de même pour la propension à en parler à une organisation syndicale. Seuls 11 % des moins de 40 ans ont eu cette réaction, contre 24 % des 40-55 ans et 27 % des plus de 55 ans. Enfin le fait de répliquer directement à l'auteur de la discrimination est un moins courant chez les moins de 40 ans (14 %) que chez les 40-55 ans (29 %).

Les agents de catégorie A se distinguent des autres sur plusieurs points. Les agents de catégorie B et C ont des réponses semblables. Les agents de catégorie A sont deux fois moins nombreux à en parler à une organisation syndicale (12 % contre 24 % des agents de catégorie B et C). Ils sont aussi moins nombreux à en parler à leurs collègues (56 % contre 67 % pour les autres) et à en parler à leur entourage personnel (29 % contre 39 %). Par contre, ils se tournent plus facilement vers leur supérieur hiérarchique (32 % contre 23 %).

Comme pour les agents de catégorie A, les encadrants en parlent moins souvent à une organisation syndicale, à leurs collègues et à leur entourage, et préviennent plus souvent leur supérieur hiérarchique. Mais la différence la plus importante se situe sur le fait de répliquer ou non à l'auteur de la discrimination. 42 % des encadrants ont répliqué à l'auteur, contre 22 % des non encadrants.

Les agents victimes de discrimination dans le cadre de leur vie privée sont moins enclins à signaler à la hiérarchie les cas de discrimination dont ils ont été témoins (22 % contre 36 %).

Lorsqu'ils sont en situation de « témoins », les agents qui ont aussi été victimes de discrimination se tournent beaucoup plus souvent que les autres vers une organisation syndicale (29 % contre 11 %). Ils ont aussi plus tendance à en parler à leur entourage personnel (42 % contre 28 %).

Les agents en contact avec le public ont légèrement plus tendance à en parler à leurs collègues que les autres.

La catégorie « autre », en nombre faible, regroupe deux types de réponses :

- des agents qui ont cherché à orienter la victime (5 cas) : « *J'ai conseillé à ma collègue d'écrire à la cellule* » - « *J'ai dit à l'agent de voir sa situation avec les syndicats* » - « *Je lui ai suggéré d'aller voir un psychologue de la médecine préventive* ».
- Des agents qui ont aidé la victime soit en répliquant à l'auteur soit en cherchant à l'agent une porte de sortie (8 cas) : « *J'ai aidé les personnes concernées à trouver un poste conforme à leurs compétences et leur engagement professionnel* » - « *Nous avons cherché une solution pour que cette personne puisse aller vers un autre service, elle a quitté le département* » - « *lettre envoyée en soutien suite à passage en comité de discipline* » - « *à la demande des personnes ayant subi la situation, je suis aller parler à la personne qui ne s'était pas rendu compte (apparemment) de ce qu'elle faisait* ».

3.3. Les témoignages de discriminations au travail (questionnaire)

Si vous avez été victime de discriminations dans l'exercice de votre travail actuel, pouvez-vous donner / raconter votre témoignage sur ces / des discriminations que vous avez subies ?

L'enquête auprès des agents a permis de recueillir 115 témoignages parmi les agents se déclarant victimes de discrimination et 75 parmi les témoins.

Pour certains d'entre eux, **livrer leur témoignage, même à l'écrit et de manière anonyme, n'est pas aisé**. Raconter son expérience, c'est aussi la revivre: « *je ne peux pas* », « *je ne souhaite pas* », « *Non désolée ça n'est déjà pas agréable lorsque que cela se déroule, alors, en parler comme ça, non merci* », « *Je n'ai pas envie d'en parler car cette histoire date d'il y a trois ans et ce fût un passage assez douloureux, de plus, c'est une très longue histoire et me replonger [dedans] ne me réjouit guère* ».

Les témoignages font apparaître **une grande diversité de situations**. Ce que nous avons précédemment observé dans les témoignages sur la vie personnelle se retrouve au travail : **les agents ne maîtrisant pas nécessairement le cadre juridique des discriminations adoptent une définition extensive qui peut intégrer des inégalités de traitement, des injures à caractère discriminatoire, l'expression de préjugés ou encore des comportements de mise à l'écart**.

Dans le cadre du travail, **la confusion** ne concerne pas seulement la nature de l'acte. Elle **concerne aussi la notion d'égalité de traitement**. La différence de traitement, l'inégalité de traitement et la discrimination sont trois notions différentes, mais qui peuvent parfois se recouper. Il y a discrimination quand est constatée une inégalité de traitement sur la base d'un des 25 critères définis par la loi. Mais pour certains agents, le fait d'être traité différemment (par exemple d'être moins bien rémunéré lorsqu'on est agent de catégorie C) crée un sentiment de discrimination. La frontière entre ces notions n'est pas simple à établir : « *C'est d'autant plus étonnant que cette discrimination n'est pas reconnue par la loi : [le] manque de transparence sur les nominations dans un cadre d'emploi. Le manque d'égalité de traitement est-il une discrimination ? Une profession par rapport à une autre ?* ».

Ainsi, les agents sont confrontés à plusieurs difficultés. D'abord, ils se demandent si ce qu'ils subissent relève de la discrimination. Ensuite, il faut être en mesure de démontrer la discrimination, d'en administrer la preuve : « *c'est difficile d'argumenter... mais dans les couloirs j'ai entendu dire que je ne pouvais prétendre à un poste d'encadrement... "parce que tu es comme tu es"... difficile donc de démontrer qu'une telle phrase fait référence à mes origines. Cependant je m'autorise à le faire car jusqu'à présent mes compétences professionnelles sont reconnues par mes collègues et partenaires extérieures, et mes évaluations dans le cadre de l'entretien annuel excellentes* », « *(...) freins invisibles (peu écrits sauf rapports dénigrants et volontairement dévalorisants, harcèlement moral que je n'ai pu prouver suffisamment à mon avocat et au Défenseur des droits)* »

Cette difficulté à prouver la discrimination peut alimenter un sentiment d'impuissance pour les agents discriminés, et le sentiment que les auteurs de discrimination sont impunis : « *Cependant, j'ai demandé un rendez-vous à ma Cheffe de service. J'ai eu un entretien seule avec elle. Lors de cet entretien, elle a fait référence, entre autres, au syndicat auquel j'adhère pour appuyer sa position de me refuser ma promotion. Je n'ai aucun moyen de le prouver. Je ne peux donc pas engager une procédure. (...) Que dois-je faire ? Déprimer ? M'opposer continuellement à mon employeur qui n'a rien fait, malgré mes différents courriers ? Y-a-t-il une solution ? Laquelle ? J'ai encore [X années] avant ma fin de carrière, pensez-vous que mon employeur soit capable de me proposer un arrangement pour me permettre une évolution de carrière et de rémunération ?* »

L'absence d'explication des décisions alimente le soupçon de discrimination. Pour certains agents, si l'autorité n'a pas apporté de justification à sa décision, c'est peut être qu'il y a un motif non avouable ou difficilement assumable car il relève de la discrimination : « *Alors que des autorisations de travail à temps partiel pour les collègues que je fréquente ont été signés pour un an par la direction, le mien a été signé pour six mois sans explication malgré des relances de ma part pour comprendre cette injustice* », « *J'ai postulé au recrutement d'un poste, ma candidature a été refusée sans avoir été reçu. J'ai demandé par mail les raisons de cette décision mais je n'ai jamais eu de retour* ».

Dans les témoignages issus du questionnaire, **une quinzaine de critères sont abordés**. Pour autant, **9 critères rassemblent la majorité des témoignages**. Ces derniers recourent ceux qui sont le plus souvent mentionnés dans l'analyse quantitative. Il s'agit de:

- **l'origine**,
- **l'état de santé** et du **handicap**,
- du **sexe** et de **l'âge**, parfois associés entre eux,
- de **l'activité syndicale** et de **l'opinion politique**, parfois associés entre eux,
- des **convictions religieuses**,
- de la **situation de famille**.

D'autres critères sont évoqués mais moins fréquemment, tels que l'orientation sexuelle, l'état de grossesse, la vulnérabilité économique, l'apparence physique et le patronyme.

Le critère de l'état de santé revêt une particularité. Il peut être la cause d'une discrimination, mais également la conséquence, et alimenter ainsi un cercle vicieux pour la victime. Lorsqu'une situation de discrimination ressentie perdure et s'enlise, elle peut se manifester par exemple par un conflit entre les auteurs présumés et la victime, et avoir pour cette dernière des conséquences importantes sur son bien-être au travail. Certaines situations paraissent particulièrement graves : « *J'étais [dans un service] j'ai travaillé avec 3 racistes, une m'a dit je n'aime pas les arabes et les noirs et je vote front national. J'étais [dans un autre service] pendant 7 ans j'ai galéré avec 2 françaises, les chefs ont tout fait même elles continuent à me harceler. [Dans mon premier service] j'ai failli perdre la tête j'étais en longue maladie. [Dans le second] aussi j'étais suivi par un psychologue j'étais en arrêt (...)* », « *Entre fin 2015 et début 2017, le mépris, l'humiliation en public, les mensonges, le non respect à temps des recommandations de la médecine du travail ont eu raison de ma santé physique et mentale au travail* », « *[un harcèlement] deux fois sur deux femmes différentes (collègues) ayant entraîné à chaque fois des problèmes de santé liées au stress et à un mal être évident au travail* ».

Nous avons regroupé les différents témoignages en 5 catégories, selon le contexte évoqué. On distingue :

- les témoignages qui expriment un traitement défavorable de la part de l'institution
- ceux qui expriment un traitement défavorable de la part du ou des supérieur(s) hiérarchique(s)
- ceux qui relèvent de relations entre collègues
- ceux qui évoquent la question spécifique des congés
- ceux qui relèvent des relations avec les usagers

Les autres commentaires qui n'entrent pas dans cette typologie.

Les témoignages les plus nombreux sont ceux qui ont pour cadre les relations avec les supérieurs hiérarchiques. Viennent ensuite ceux qui parlent de l'institution, puis ceux qui abordent les relations entre collègues.

Les témoignages de discrimination qui évoquent un traitement défavorable de la part de l'institution

Les discriminations portant sur l'accès à un poste ou le déroulement de carrière représentent la majorité des témoignages désignant l'institution, représentée notamment par le PPRS. On peut citer ici les cas de non intégration dans un cadre d'emploi et de non titularisation après obtention d'un concours :

« *Dans le cadre du reclassement où il m'est apparu que mon âge pouvait être un obstacle pour accéder à certains postes* », « *Discrimination sur mon déroulement de carrière. Autre discrimination : pas accepté sur un poste que l'on m'a refusé soi disant [parce] que c'était trop difficile pour moi (argument donné à l'époque par les équipes RH) alors que le poste actuel est certainement bien pire* », « *Viré de mon poste de travail sans motif, mise au placard [X] ans avec "mission sans travail"* ».

Deux groupes d'agents se distinguent en particulier :

- Ceux qui s'estiment discriminés **en raison de leur statut**. Il s'agit essentiellement de la différence de traitement en fonction de la catégorie : « *Discrimination par rapport à ma catégorie "C"* », « *La mobilité est trop restrictive ou inexistante pour les catégories C qui n'appartiennent pas au public prioritaire. Plus d'évolution possible dans nos métiers donc*

manque de reconnaissance professionnel. Ce qui entraîne une démotivation et une situation de blocage », « je suis un cadre B, le PPRS n'a pas voulu me convoquer pour un entretien sur un poste de A au sein de ma direction ».

- **Ceux qui s'estiment discriminés en raison de leur appartenance syndicale ou/et de leurs opinions politiques** : *« Je n'ai pas pu accéder à plusieurs emplois à cause de mon absence d'engagement politique. Par contre, j'ai été refoulée lors d'un recrutement à cause de mon activité syndicale (juste avant l'entretien d'embauche, le profil de poste a été modifié afin qu'il ne corresponde plus que partiellement à mes compétences) », « Lorsque vous êtes syndiqué et très actif, [pour] certains postes qui viennent d'être créés [un poste à responsabilité] vous êtes écarté d'office », « Problème de reconnaissance professionnelle liées à mandat syndical. Difficulté pour prendre des congés Aucune promotion ni évolution de carrière. Ordre et contre ordre afin de me mettre en difficulté professionnelle Dénigrement Pression par mail », « Certains agents connus pour leur appartenance à une organisation syndicale, ou représentants du personnel, ne sont pas proposés à la promotion interne ».*

Les autres agents évoquent par exemple l'accès à un temps partiel, le besoin d'être reclassé sur un poste non aménagé au handicap de l'agent, le fait d'accéder plus difficilement à certains services en interne (ex : CDOS), ou encore la perte d'un poste dans le cas d'une réorganisation.

Les témoignages de discrimination qui évoquent un traitement défavorable de la part du ou des supérieurs hiérarchiques

Les témoignages désignant le supérieur hiérarchique comme auteur sont les plus nombreux. Ils sont aussi ceux qui font état de la plus grande diversité de manifestations et d'une grande variété de critères. Les critères de l'état de santé et du handicap semblent revenir plus souvent que dans le cadre des relations avec les collègues et avec l'institution, sans qu'il soit possible d'en déduire une tendance nette. **Ce qui distingue les situations entre elles c'est plutôt leur nature et leur gravité.** Contrairement aux discriminations ressenties de la part de collègues ou de l'institution, les témoignages qui désignent le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) font état de retentissements très divers, qui souvent peuvent se cumuler à raison que la situation s'enlise.

Dans les manifestations des discriminations ressenties, sont relatés des situations qui relèvent :

- De la **violence verbale** : il peut s'agir de propos agressifs, déplacés, de dénigrement ou de remarques humiliantes : *« critiques permanentes sur mes compétences...freins invisibles (peu écrits) », « je suis persécuté par ma hiérarchie, voilà les propos qu'ils tiennent sur moi (...) », « il est fréquent que des responsables transforment mon prénom en Zohra* ou Karima*, des propos tels que "gens des cités" terroriste ».*
- De l'**organisation de l'activité** et de la **répartition de la charge de travail** : cela regroupe l'attribution des congés et tout ce qui est relatif à l'attribution de matériel, aux horaires, aux tâches à effectuer, etc. : *« refus d'accès à un aménagement de planning pour convenance personnelle pour m'occuper [d'un proche] handicapé », « J'ai réitéré à plusieurs reprises [ma demande] de pouvoir disposer d'un bureau individuel comme mes collègues », « des mises en situations en incohérence (réunions à grande distance, heures tardives, pas de possibilité de repas midi...entre autres) », « Une collègue s'est vu refusée un temps partiel sous prétexte qu'elle avait trop d'enfants ».* Certaines situations sont vécues comme une action délibérée visant à mettre l'agent en difficulté.
- De la **mise à l'écart** et de l'absence de **valorisation professionnelle**, dont la « mise au placard » est une des modalités possibles. Cela peut éventuellement aller jusqu'à bloquer l'avancement de l'agent ou l'accès à un autre poste plus valorisant : *« femme (jeune) dont la parole est moins prise en compte par rapport aux hommes dans le cadre d'une réunion, femme enceinte puis avec enfants à qui on fait sentir qu'elle ne peut pas être aussi disponible que d'autres (horaires de travail, jours de présence, absences imprévisibles...) », « Mon ancienne responsable était discriminante vis à vis des agents de cat. C ou exerçant des fonctions de secrétariat. Elle leur rappelait régulièrement leurs fonctions de secrétaire et ne voyait pas d'intérêt à leur participation à des groupes de travail collectif. Elle leur freinait l'accès à des formations et décourageait les projets d'évolution de carrière. Elle s'adressait*

aux secrétaires avec plus de hauteur que lorsqu'elle s'adressait aux [autres agents] », « (...) il y a eu les notations et appréciations. J'ai été défavorisé malgré tout le travail accompli (...) », « Réduction progressive, puis suppression (non formalisée bien sur) violente des missions parallèlement à un discours totalement contradictoires sur l'importance de mon travail et de mes compétences. Éléments nécessaires à l'exécution de mes missions non transmis, non associée aux réunions relevant de mes missions pour une mise au placard de plusieurs mois (sans dossier) », « travail non valorisé - Attribution [des] mérites de travail à d'autres agents - Chercher à me mettre à l'écart [et] ensuite se faire traiter d'asocial ».

- De **l'exercice de l'autorité**. Il s'agit de « coups de pression », de contrôles particuliers des activités, des arrêts ou des absences : « *surveillance sur une activité syndicale et ce qui était lié, demande d'absence refusée ou contrôlée, temps absence au bureau déclaré par email etc...* », « *convocation intempestive en cas d'arrêt voire d'hospitalisation par un médecin expert* », « *Certaines collègues, régulièrement en arrêts maladie, mettent à mal le fonctionnement de notre service, nous devons absorber cette charge de travail supplémentaire, cela n'est pas repris en individuel. Lorsque j'ai pu être en arrêt j'ai de suite été convoquée pour donner des explications. Cela n'est pas fait aux agents considérés comme "sensibles ou perturbateurs"* ».
- Du **harcèlement** : « *Je suis harcelé depuis que j'ai [réalisé un travail]... Plus je travaille plus ma hiérarchie m'isole et détruit le travail mis en place (...)* ».

Les éléments qui reviennent le plus souvent sont ceux qui relèvent de la mise à l'écart et de la dévalorisation professionnelle des agents. A l'inverse, les cas où les agents utilisent le terme de « harcèlement » sont marginaux dans les témoignages reçus.

Par ailleurs, quelques agents expliquent qu'ils n'ont pas souhaité informer leur supérieur de leurs problèmes de santé ou handicap (ou de leur importance). Leurs absences régulières sont suspectées d'être des arrêts dits « de complaisance » : « *J'ai une maladie chronique que je n'ai pas déclaré à ma responsable et mes arrêts maladie sont suspectés d'être faux. Je pâtais parfois de remarques déplacées. J'ai même entendu dire que soi-disant les arrêts maladie courts sont forcément de faux arrêts. Alors que je fais justement beaucoup d'efforts pour faire des arrêts courts et les moins fréquents possibles* ».

Les témoignages de discrimination qui relèvent des relations entre collègues

Les témoignages d'agents impliquant leurs collègues évoquent une large **diversité de critères** : origine, opinion politique, activité syndicale, âge, orientation sexuelle, convictions religieuses, handicap, apparence physique, sexe, état de grossesse.

Ces situations ont la particularité d'être circonscrites à **trois types de situations : des cas de violence verbale, des cas de mise à l'écart, voire des cas de harcèlement** par un ou des collègues. Ces situations peuvent parfois se cumuler.

La **violence verbale** prend des formes diverses. Il peut s'agir d'agressions verbales, de propos visant à disqualifier professionnellement l'agent, ou encore de propos visant à dénigrer l'agent en tant qu'individu : « *Des remarques désobligeantes sur mon âge (jeune) et mon apparence physique (jolie) visant à me disqualifier professionnellement* », « *Souvent on dit à un collègue Allah Akbar, ou alors quand y a un truc terroriste on viens le voir savoir qu'est [ce] qui se passe (comme si il le savait), tout ça car il est musulman. Ou alors on va lui dire d'autres conneries, ça va qu'il est intelligent. même si les gens le disent sur le ton humoristique ça va 5 minutes hein* », « *plaisanteries plus que douteuses de certains collègues sur la situation de contractuel pour bien marquer la différence entre un contractuel et un titulaire* ». Parfois, il peut s'agir de propos tenus sur le ton de l'humour, mais qui n'en restent pas moins ressentis de manière humiliante.

La **mise à l'écart** peut concerner les activités professionnelles, mais aussi concerner les relations informelles entre collègues : « *Concernant la fête religieuse : reproche de la collègue : "c'est toujours les mêmes qui ont des avantages" et ensuite mise à l'écart durant plusieurs jours* », « *Travail très individualiste de la part de la collègue, aucune considération de mon travail et non reconnue dans ma spécificité. J'ai mis en évidence des dysfonctionnements (...) ce qui a fait que je n'ai pas été intégrée*

aux décisions ni au sein de l'équipe ». Cette mise à l'écart peut ne pas être volontaire ou consciente de la part des auteurs.

Quelques cas de **harcèlement** ont également été mentionnés : « Vivant avec une personne du même sexe que le mien, un de mes anciens collègues de travail m'a harcelé de nombreuses années », « J'étais [dans un service pendant plusieurs années], j'ai galéré avec 2 françaises, les chefs ont tout fait, même elles continuent à me harceler ».

Dans certains cas, le supérieur hiérarchique a été au courant, à un moment donné, de la situation. Les agents rapportent trois types de réactions qu'ils ont rencontrés :

- **L'intervention pour faire cesser la situation** : « Notre hiérarchie a reconnue les faits et nous a présenté des excuses. Il semblerait qu'il y a eu une erreur de jugement de la part de nos collègues qui estiment qu'il s'agissait d'un moment d'ordre privée alors même qu'il se déroulait dans la sphère professionnelle ».
- **L'absence de réaction (ou l'évitement)** : « un de mes anciens collègues de travail m'a harcelé de nombreuses années. Ma responsable était au courant mais n'a pas mis en place les choses adéquates », « Dans le cadre d'échanges informels sur la pause déjeuner, me mettre en situations d'exposer mes convictions personnelles sur ma religion d'origine et mes positions politiques en rapport, à plusieurs reprises dans le temps et sous des formes différentes. En présence de la hiérarchie qui a opté pour un évitement en quittant la pièce ».
- **L'adoption par le supérieur hiérarchique du même comportement que les collègues, vécu comme discriminant** : « Mise à l'écart de 2 collègues par leur hiérarchie et leurs collègues ; Blagues racistes sur le régime alimentaire ; Blagues racistes sur la couleur de peau. »

Les témoignages de discrimination qui évoquent l'attribution de congés

Quelques témoignages (12) évoquent une attribution « discriminatoire » des congés. Il s'agit tout d'abord des autorisations d'absence pour motif religieux. Quelques agents ne comprennent pas ces autorisations d'absence : « Des congés sont accordés à des collègues lors de fêtes religieuses. Il est anormal que des agents bénéficient d'avantages en raison de leur appartenance religieuse. Les congés pour fêtes religieuses devraient être accordés à tous les agents croyants ou non. Dans le cas contraire, il s'agit d'une discrimination des agents non croyants », « Je me sens régulièrement victime de discrimination concernant les autorisations d'absences accordées à titre religieux. Pour moi cela relève de la sphère privée et donc n'a pas sa place dans un service public. Si les personnes souhaitent poser un congé à ce moment là, cela me semble plus approprié que d'avoir plus de congés que les autres, à titre complètement personnel, surtout que bien souvent notre service ferme ses portes à l'occasion de ces fêtes religieuses faute d'effectif, je trouve cela consternant pour les usagers ».

Ce type remarques peut incommoder les agents qui font usage de ces autorisations : « Cela concernait les autorisations d'absence pour fête religieuse, j'en avais parlé avec ma collègue et je lui ai dit que c'était des jours pris mais payés et elle m'a dit que ce n'était pas normal qu'on nous autorise des jours fériés et payés. Je lui ai répondu que si elle n'était pas contente qu'elle n'avait qu'à écrire un courrier au Président. »

Rappelons que ces autorisations d'absence, qui semblent crispent les relations entre certains collègues, sont prévues par la loi et peuvent être accordées conformément au calendrier des fêtes légales ou pour motif religieux. Ces autorisations sont accordées « dans la limite de leur compatibilité avec le fonctionnement normal du service ».

Ensuite, **quelques agents considèrent comme discriminatoire le fait qu'un jour de congé supplémentaire soit accordé aux mères de familles** : « Les mères de famille ont une journée de congés de plus que les autres agents homme ou femme du département ».

Enfin, est également **évoquée l'attribution des congés pour les agents n'ayant pas d'enfant.** Ces agents s'estiment pénalisés par les arbitrages effectués en faveur des agents parents : « ma responsable qui m'a refusé des congés d'été car je n'avais pas d'enfants et donc que je n'étais pas prioritaire, résultat je me suis retrouvée avec 1 semaine de congés alors que la plupart de mes collègues en avaient 3/4 ».

Les témoignages de discrimination qui relèvent de la relation à l'utilisateur

Certains témoignages désignent des usagers comme auteurs de discrimination envers des agents.

Deux types de faits sont rapportés :

- **Des agressions verbales, injures racistes ou à caractères discriminatoires** : « "Vous aidez que les Noirs et les Arabes" », « le public que je suis amenée à recevoir dans le cadre de mon travail il s'agit d'agression verbales en majorité soit au téléphone soit dans le cadre d'un entretien avec ou sans rendez vous ».
- **Le refus par certains usagers d'être reçus par un agent en raison de son origine ou de son sexe** : « n'a pas souhaité être reçu par "une noire" », « le fait qu'un homme refuse de me parler parce qu'une femme, la non prise en compte et la disqualification de mon travail », « Dans ma fonction, un usager raciste ne voulant pas s'adresser à mon bureau de par mes origines ».

Les témoignages de discrimination qui relèvent d'une autre catégorie

Quelques témoignages échappent à notre typologie. C'est le cas par exemple des agents qui évoquent les relations avec des partenaires ou des agents d'autres institutions ou de ceux qui évoquent des inégalités territoriales : « (...) faire face à des situations d'injustice sociale, dans un collège défavorisé dans lequel aucun moyen n'est investi depuis des années... Je me pose la question de savoir est-ce sciemment que cette situation est faite à ce quartier (collège) ? A une période où il faudrait lutter contre l'obscurantisme ».

Les réactions et les suites

Pour les agents qui, dans leurs témoignages, ont indiqué avoir alerté une autorité ou entrepris des démarches, les suites et conséquences sont assez diverses. Le fait de donner l'alerte a pu conduire à :

- **Une amélioration voire au règlement de la situation discriminante par la hiérarchie**, par le n+1 ou par le n+2 ou n+3 lorsque le n+1 n'a pas réagi : « ces incidents ont été gérés par la suite par mon supérieur », « j'ai transmis un courrier au Président et je me suis dirigée sur vers la médecine préventive, la psychologue du travail et le directeur du PPRS. Maintenant ça va beaucoup mieux ».
- La **réaction de la hiérarchie**, sans que cela ne permette toujours d'améliorer la situation : « les chefs ont tout fait mais elles continuent à me harceler ».
- **L'absence de réaction** de la hiérarchie : « Ma responsable était au courant mais n'a pas mis en place les choses adéquates ».
- **Une réaction de la hiérarchie contre l'agent** qui s'estime victime. **Cette situation est très marginale dans les témoignages du questionnaire** : « J'ai mis en évidence des dysfonctionnements (...) ce qui a fait que je n'ai pas été intégrée aux décisions ni à sein de l'équipe ».

Lorsque la situation s'enlise, que les alertes n'ont pas eu les effets escomptés, **quitter son poste et changer de service devient une solution** : « Après une énième confrontation, il a été demandé au collègue et à moi de changer de lieu de travail. J'ai demandé une mutation qui a été un peu longue à se mettre en place et lui est resté », « J'ai réussi à partir de ce poste par le biais de la mobilité ».

3.4. Les témoignages de discriminations au travail (appel à témoignage)

Les témoignages recueillis dans le cadre de l'appel à témoignage sur les discriminations au travail subies et/ou observées montrent une grande diversité de situations : des situations de discriminations recoupant la définition légale, des cas de harcèlement avec ou sans un caractère discriminatoire identifié, des injures, des cas de stigmatisations et quelques situations de ruptures en matière d'égalité professionnelle.

Cadre temporel des situations évoquées lors de l'appel à témoignages

Ces entretiens relatent autant d'expériences toujours en cours, c'est-à-dire vécues au moment de la période des entretiens, que d'expériences passées. Toutes les expériences passées collectées se sont déroulées au cours des cinq dernières années (sauf peut-être une dont l'agent n'a pas souhaité préciser la temporalité). Parmi ces expériences passées, la majeure partie se sont déroulées avant la création de la Cellule Égalité au travail, mais quelques-unes ont eu lieu après sa création. Cette dernière en a donc parfois connaissance. Concernant les situations de discrimination évoquées au présent, une seule a fait l'objet d'une procédure de signalement via le dispositif Allodiscrim.

Les motifs de discriminations évoqués lors de l'appel à témoignages

D'une manière générale, les participants ont fait part d'une variété de situations de discriminations ou de situations de harcèlement à caractère discriminatoire. Les témoignages comportant des situations de discriminations identifiées se rapportent à douze critères juridiquement reconnus: les activités syndicales ou mutualistes, l'apparence physique, l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une race, une nation, les croyances ou l'appartenance, non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion, l'état de santé, le handicap, les opinions politiques, l'orientation sexuelle, l'origine, le patronyme, le sexe et la situation de famille.

Les discriminations ethno-raciales et les discriminations politico-syndicales apparaissent comme étant relativement fréquentes parmi les personnes ayant souhaité témoigner. Ainsi, les critères de l'ethnie, de la race, de la nation, de l'origine, ou encore du patronyme sont plus importants que les autres, de même que les critères de l'engagement syndical ou de l'engagement politique. Enfin, les témoignages concernant les autres critères de discriminations apparaissent dans des proportions moindres.

Parfois, les agents ont du mal à faire le lien entre une situation et un critère en particulier. Ils vivent une situation très compliquée, le traitement défavorable dont ils font l'objet semble évident, mais le lien entre ce traitement et tel ou tel critère de discrimination est difficile à expliciter. Le critère peut être mentionné par défaut, dans le sens où les agents n'identifient pas d'autre raisons qui seraient susceptible de causer cette situation.

« Je pense que j'ai des engagements politiques qui ne plaisent pas ».

« Alors moi je pensais que c'était par rapport à mes origines et ma pratique religieuse, bien que je ne pratique que modérément (...) mais je ne sais pas ».

Les contextes des discriminations ressenties

L'appel à témoignages a principalement recueilli des expériences de discriminations vécues personnellement par les agents. Cependant, la moitié des agents rencontrés ont également relaté des situations concernant leurs collègues de travail.

Les témoignages ont fait état d'une relative hétérogénéité des discriminations au travail. Ces dernières peuvent relever :

- des relations managériales directes
- des relations entre collègues
- de l'institution
- des relations avec les usagers.

Discriminations dans les relations managériales

Dans la plupart des témoignages recueillis, les agents ont désigné les encadrants comme étant auteurs des discriminations (chefs de service ou encadrants directs).

Les discriminations qui se déroulent dans le cadre des relations managériales concernent souvent la gestion administrative et fonctionnelle du travail : la répartition des activités professionnelles, les jours de congés, les entretiens annuels, les aménagements du temps de travail ou des conditions de travail, la gestion des heures supplémentaires, les recrutements, les mobilités professionnelles, les évolutions de carrière etc. Ces témoignages sont ceux qui font état des situations les plus compliquées, par la diversité de conséquences qu'elles peuvent avoir, et surtout par leur durée.

« *Mon chef m'a écarté d'un travail qu'il préfère garder pour lui. Toutes les propositions qui émanaient de moi ou de mon autre collègue étaient écartées (...) C'est une domination d'un chef sur un agent et je la colore sur fond de discrimination de genre car les femmes de son équipe n'avaient pas le droit de donner leurs avis. (...) Il nous fait des remarques sexistes et nous réduit au fait que nous soyons des femmes* ».

« *Sa maltraitance a duré de septembre 2011 à août 2013* ».

« *En tout cas dernièrement où il y a eu une situation un peu difficile (...) donc il a tout de suite cherché le coupable et bien sûr c'était moi. Menaces de répression, un ton irrespectueux... voilà* ».

« *On lui cachait ses feuilles d'arrêt maladie, on disait qu'il ne les avait pas envoyés. C'était des journées en moins sur le salaire (...) enfin bref, tout ce qu'on pouvait l'empêcher on l'empêchait. Des RTT, il ne pouvait pas en prendre. On lui faisait subir au quotidien* ».

« *Au sein de ma direction, on m'a déjà refusé la journée de l'aïd à moi alors qu'on l'a accordé à ma collègue* ».

« *Je suis sans EPA depuis mon arrivée malgré les relances* ».

« *En réunion de service (...) un responsable m'a traité de terroriste, mon origine n'est pas neutre il ne m'aurait pas dit cela si j'avais été bond aux yeux bleus* ».

« *[Ma demande de temps partiel] m'a été d'emblée refusée, du fait des difficultés de service. Alors que dans le service d'autres collègues qui ont fait la demande, l'ont directement et un renouvellement tous les ans... aussi bien des responsables qui venaient juste d'arriver au Département* ».

« *[Mon supérieur] m'a reproché d'être malentendante, d'être handicapée* ».

Dans certains cas, les agents décrivent des **situations de harcèlement**:

« *Pour moi ça a été très violent je me suis fait violemment agressé par un agent verbalement dans le cadre du travail (...) Il n'y a rien eu, je me suis retrouvé à ne plus avoir de travail (...) Progressivement, il y a eu des réorganisations et progressivement on vous enlève votre travail jusqu'à ce que je n'ai plus de travail (...) C'est une mise en quarantaine, c'est-à-dire que je n'ai plus de contact avec les gens, je suis complètement isolé. Je pense que c'est du harcèlement, de la discrimination, j'ai eu de la diffamation aussi (...) Durant mon entretien annuel, le chef dit "je vais te mettre une mauvaise appréciation dans ton EPA !"* ».

« *Le harcèlement, après par exemple, moi je suis totalement isolé. Tous mes dossiers, que j'ai mis moi-même en place, ont été confiés à d'autres. Et on me confie des tâches relativement subalternes, des choses qui étaient faites par un cadre C*».

« *Elle passe son temps à regarder ce que vous faites, à vous espionner* ».

Dans la plupart des cas de discrimination et de harcèlement décrits par les agents, ces derniers s'avèrent être en conflit avec leur hiérarchie. Ces agents déclarent être mal vus de leur hiérarchie parce qu'à un moment donné ils ont exprimé des désaccords sur des orientations ou des choix effectués, par ce qu'ils « *ne se laissent pas faire* », ou tout simplement parce qu'ils ont des difficultés relationnelles. Ces situations de défiance ou de conflit sont de nature à aboutir à un traitement défavorable des agents concernés.

Comme dans les témoignages recueillis par questionnaire, une première difficulté consiste à faire la part des choses entre ce qui relève de la discrimination et ce qui relève d'un conflit du travail ou d'un problème relationnel. La frontière entre ces différentes notions n'est pas étanche. Comment analyser le fait qu'un supérieur hiérarchique bloque l'avancement d'un de ses agents au motif qu'il « *ne [l'] aime pas* » ? L'agent concerné se trouve en difficulté pour identifier un critère en particulier. On peut bien sûr se demander, si derrière cette formule, il n'y a pas un des critères de discrimination, mais il n'est

pas aisé d'étayer ce sentiment. Dans cette situation précise, l'agent concerné reconnaît lui-même « être à la frontière de la discrimination ». Par ailleurs, l'auteur peut ne pas être conscient lui-même qu'il discrimine.

Pour autant, la complexité ne vient pas seulement d'un problème de classification. Les entretiens montrent que les deux dimensions – situation de conflit au travail et situation de discrimination - peuvent s'alimenter, l'un pouvant faire le lit du second. Une situation de conflit ou de défiance entraîne rapidement un traitement défavorable de l'agent, traitement qui peut dans certains cas être discriminatoire. C'est le cas par exemple d'un agent qui est en conflit avec son supérieur depuis un certain temps, et qui se voit refuser une autorisation d'absence pour un rendez-vous médical important.

« Et en plus j'avais de très mauvaises relations avec ce nouveau chef qu'on nous avait mis » ;

« Mon directeur a réduit mon cas en me disant mais vous avez un problème relationnel avec la personne, voilà ce qu'on vous renvoie la responsabilité de ce qui se passe ! On est responsable de ce qui nous arrive ! ».

Discriminations dans les relations entre collègues

Certains témoignages, moins nombreux, relatent des situations de discriminations qui impliquent des collègues de travail sans relations hiérarchiques.

Par exemple, lors du départ d'un directeur, les discussions entre collègues concernant les perspectives d'un remplaçant, notamment d'un encadrant afro-descendant qui amène l'un d'entre eux à dire : *« Il ne manquerait plus que ça ! Que mon directeur soit un Noir ! (...) »* ou dans un autre contexte, une secrétaire qui discrimine ses collègues : *« Pour les personnes qui étaient d'origines asiatiques, maghrébines... ou blacks, pour toutes ces personnes-là, elles devaient venir au travail en sachant que (...) [par exemple pour les] régulations de chronos ou sur d'autres affaires, elles pouvaient faire l'objet d'un racisme. Quand il y avait eu des réunions tard, (...) on ne pouvait pas pointer (...) Les gens faisaient des heures supplémentaires (...) parce qu'on était en restriction de moyens (...) après on leur disait : vous avez fait trop d'heures supplémentaires, vous ne pouvez pas les récupérer. À ce niveau-là, c'était vraiment discriminant : il y avait ceux pour qui ça ne posait pas de problème. Il y avait ceux pour qui ça posait des problèmes, et ils étaient plus colorés que les autres ».* *« J'ai été maltraité psychologiquement par une équipe. Quand j'étais en mission, elles appelaient la N+1 en disant que je ne suis pas venue travailler... ».*

Discriminations de la part de l'institution

Quelques agents estiment que c'est le Département qui, à travers sa politique des ressources humaines et l'application du principe de laïcité, peut être à l'origine de discriminations.

Pour ces agents, l'application actuelle du principe de laïcité dans le cadre de la lutte contre les discriminations religieuses produit un sentiment de stigmatisation parmi les agents ayant des croyances religieuses.

A ce propos, deux opinions se sont exprimées dans le cadre des entretiens : l'idée que le Département aurait adopté une lecture restrictive ou sévère du principe de laïcité, en privilégiant les sanctions et les interdictions ; et l'idée que le Département n'appliquerait pas avec la même assiduité les règles de laïcité en fonction des religions. Il est intéressant de noter que ces points de vue peuvent être exprimés par des agents de différentes croyances, chacun estimant qu'une tolérance particulière est appliquée aux autres.

« Le Département ne s'est pas défendu d'une laïcité apaisée, il a fait un guide (...) Nous disons oui à la laïcité, et non à la stigmatisation des femmes voilées (...) on traque la pratique religieuse chez l'assfam (...) ».

« Il [le Département] dévoie la Loi sur la laïcité pour obliger les assistantes familiales à ne pas porter le voile. (...) On ne peut pas maîtriser un espace privé. Les (...) assistantes familiales sentent (...) cette oppression et ils le font aux nouvelles recrues et leur disent "on vous demandera de ne pas afficher de signes ostentatoires" ».

« Mais ce que je m'aperçois c'est que d'autres personnes ont des signes religieux dans le service, même dans le Département, et qu'on ne leur a pas demandé de les enlever » (témoignage d'une

personne dont on a exigé qu'elle ne porte plus de signes religieux). « Il y a énormément de personnes qui portent d'autres signes religieux pour lesquels on n'a pas la même énergie à appliquer la charte de la laïcité ».

Concernant la politique des ressources humaines, quelques agents dénoncent l'inégalité de traitement entre les femmes et les hommes sur le nombre de congés octroyés aux parents : « Il y a aussi ce fameux jour de plus pour les mères ». Un autre agent témoigne d'une forme de stigmatisation administrative des handicapés par les ressources humaines : « Sur la fiche de paie d'un agent, il y a son statut soit fonctionnaire, soit contractuel et pour les handicapés contractuels il a écrit HAN [handicapé] mais quand on va faire un prêt à la banque, les banques risquent de ne pas avoir confiance ».

Discriminations dans les relations avec les usagers

Un seul témoin a fait part de discriminations de la part d'agents envers les usagers. Il s'agit d'un cadre qui a été alerté que certains de ses agents avaient un comportement discriminant :

« (...) mais oui j'ai été obligé de recadrer un ou deux [agents]. Il y a un [collègue] (...) c'était une maghrébine qui était très raciste avec les [usagers] noirs. Et un [agent] qui était très plaisanteries graveleuses, c'était aussi une autre forme de discrimination ».

Les conséquences des discriminations sur les victimes elles-mêmes

Toutes les personnes rencontrées ont fait part des répercussions de ces situations subies, des difficultés à faire face. Les conséquences des discriminations se font d'abord ressentir sur le moral, puis sur la santé physique et psychologique. Elles peuvent entraîner des conséquences importantes sur le bien-être et sur la capacité à exercer sereinement leurs missions au travail, ainsi qu'avoir des répercussions sur la vie personnelle des agents.

Certains agents victimes de discriminations ont souligné la difficulté à parler ouvertement de leurs expériences.

Les témoignages des agents soulignent la violence des discriminations. Les sentiments d'humiliation, de rabaissement, de mal-être et de chocs émotionnels sont ainsi exprimés :

« Je ne tolère pas d'être humilié je déteste les imposteurs ».

« Ce n'est pas facile, ce que je vis est dur ».

« Ça a été très très douloureux pour moi ».

« Elle pleurait, elle était très mal ».

« Cette histoire m'a bouleversé ».

« A cause d'elle, mes complexes sont revenus au galop. Je me suis senti très laide, très grosse ».

« Je ne suis pas bien, j'avais des missions j'ai été mise à zéro, je suis au placard. Il m'est arrivé de pleurer. C'est dur ».

Ces situations peuvent provoquer **une perte d'estime et une remise en cause de soi**, symptômes fréquents des personnes victimes :

« L'image que l'on vous renvoie est très violente j'ai perdue confiance en moi on passe son temps à pleurer au bureau ».

« On se remet continuellement en question, mais pas dans le bon sens ».

« Qu'est ce que j'ai fait ? Pourquoi ? Vous sentez un antagonisme de la part des personnes... qui est très fort. Du coup vous perdez confiance en vous, vous passez votre temps à pleurer au bureau ».

« On s'est demandé, si c'était nous ou elle, qui avait un problème ».

Dans certains cas, les situations ont des **conséquences sur la santé des agents**. Plusieurs cas de dépressions ont été rapportés.

« Car j'ai vu des collègues dans ma direction (...) achevés, pour moi le terme c'est achevé. Ils ont quitté la direction dans un état psychologique... ».

« Ça entraîne des troubles physiques, des troubles du sommeil, etc. Il y a un certain nombre de complications qui sont liées ».

« Il y a des gens qui sont en dépression, en arrêt maladie ».

« J'ai été voir un psychologue : je lui ai dit : "Écoutez je suis folle, vous allez peut être devoir m'interner". Il m'a dit que non ».

« J'étais en dépression ».

« Je suis toujours suivis par un psychiatre ».

« J'ai eu l'imputabilité de maladie au service ».

Les conséquences sur le travail peuvent être de plusieurs natures. Certains s'isolent de leurs collectifs de travail. D'autres perdent confiance dans l'institution, se désinvestissent, deviennent méfiant et développent des stratégies pour anticiper ou fuir les conflits. Chaque évènement devient analysé au prisme de la situation de discrimination ou de conflit.

« Moi qui ne crois plus en rien, qui me sens mal au travail et qui essaye tant bien que mal que ça ne prenne pas de place, ce qui serait plus juste de dire : pas trop de place dans nos vies [en rapport avec sa famille] ».

« Moi je suis totalement isolé ».

« Je ne parle plus beaucoup avec les gens, voilà, un peu renfermé ».

« Et en plus si je me trompe je n'ai pas le droit à l'erreur, on me mettra encore plus en difficulté ».

Parfois, le mal-être de l'agent au travail se répercute sur sa vie personnelle.

« J'en ai pas dormi. (...) et j'ai répercuté cette violence sur mes filles ».

« Le gars est parti en dépression et ça a failli aller loin. Il a failli même se suicider...enfin bref ».

Les réactions des personnes se déclarant victimes de discrimination

Les témoignages font apparaître différents degrés d'alerte de la part des personnes se déclarant discriminées :

- **ceux qui n'en parlent qu'à leur entourage personnel.** A minima, elles en ont toutes parlé à leur entourage personnel et proche (amis, famille et proches collègues). Certains insistent sur l'importance de ces soutiens quand on vit une situation compliquée.

« J'en ai parlé avec mes collègues, on vivait la même chose ».

« Mes amis ne comprennent pas pourquoi la situation est bloquée ».

« Et cette situation, elle est difficile à vivre au quotidien. Moi j'ai la chance d'être entouré, d'avoir des amis, etc. Mais il y en a d'autres qui n'en ont pas. Les gens craquent les uns après les autres ».

- **ceux qui ont alerté leur hiérarchie.** Il y a plusieurs possibilités dans ce cas de figure : alerter le n+1, alerter le +n2 ou plus, ou alerter directement le PPRS.

« J'ai alerté mon chef de service ».

« Tout de suite, dès le lendemain j'ai fait un mot à ma direction en demandant à être reçu suite à cet évènement. J'attends que la direction me fixe un moment de rencontre ».

« J'ai alerté le DGA du PPRS (ex). Je n'ai pas alerté ma hiérarchie. Ils l'ont appris quand il y a eu des retours ».

« J'ai envoyé des mail à la responsable, au directeur adjoint du service et à mon syndicat ».

Une fois alertée la hiérarchie, sa réponse ou sa réaction n'est pas toujours celle espérée par les agents. Ils peuvent lui reprocher de ne pas en faire assez, de ne pas le faire avec assez de diligence, voire de chercher à « étouffer » l'affaire.

« Disons que c'est la [Direction] qui a un peu bloqué les choses, donc ça a été très long [par rapport aux recours] ».

« Donc le directeur avait été informé de ça et il m'avait dit « j'entends ». Sauf que ça fait 6 mois et il n'y a rien ».

« J'en ai parlé à des directeurs, mais il n'y a jamais eu de suite ».

« Le [propos] raciste, c'était flagrant, mais déni de la hiérarchie, déni de la direction du personnel (...)»

« J'ai réagi en me disant que j'étais convaincue que mes supérieurs allaient réagir et j'ai joué la carte administrative, et en fait je n'aurai pas dû ».

« Et j'ai beau relancer (...) Silence complet en face. Il n'y a même pas de réaction ».

« [Explique qu'une responsable n'est pas convoqué suite à un signalement] Parce qu'ils veulent étouffer, parce qu'ils savent derrière qu'ils ont une responsabilité ».

« (...) dès que j'arrive pour leur dire il y a un sujet qui risque d'être (...) discriminant. « Ha non, ça n'existe pas chez nous, pas de vagues ». Et il faut que l'agent se manifeste auprès d'un syndicat pour révéler la situation qui dure depuis des années. Quelle personne veut faire attention ? Ça va être la secrétaire qui va se fermer les yeux, les « trois singes », qui n'entend rien, qui ne dit rien et qui ne voit rien, parce qu'elle ne veut pas de problèmes avec son chef. C'est le chef de service vis-à-vis des directeurs qui ne veut pas de problèmes donc il ne fait pas de vagues avec ce qui se passe dans son service. Jusqu'au chef de secteur, jusqu'au chef de bureau, qui lui non plus ne fait pas de vagues parce qu'il veut évoluer dans sa petite carrière. Ils sont dans ce système-là, il ne faut pas se leurrer. Ils sont dans le déni. Et puis quand on amène des preuves, des éléments factuels là ils tombent des nus "je ne savais pas". Et puis après on s'aperçoit avec une petite enquête que ça durait depuis Matusalem ».

- **ceux qui en ont parlé aux syndicats :**

Certains témoignages évoquent le recours aux syndicats :

« Je suis allé voir mon syndicat ».

« Je ne suis pas syndiqué mais ça m'est arrivé de faire remonter des problèmes. Et je vais en contacter d'autres. Donc j'ai eu la CGT, l'UNSA et FSU, et là je vais rencontrer la CFDT et FO. (...) il faut que tous s'empare du problème, parce que par le biais d'un seul...il faut que la chose remonte par le biais de plusieurs ».

« Les syndicats m'ont défendus, un représentant du syndicat m'a défendu au CIG car j'ai porté l'affaire au CIG ».

- **ceux qui ont saisi la cellule Egalité et ou Allodiscrim :**

Quelques témoignages évoquent la sollicitation de la cellule égalité et celle d'Allodiscrim, en cours de mise en place au moment de l'appel à témoignage :

« Oui j'ai saisi la cellule égalité ».

« Moi vraiment j'en avais assez, je ne vous raconte pas tout en détail. En gros je me sentais vraiment très harcelée. Je téléphone à ce numéro, j'appelle un avocat, on a échangé 3-4 fois ».

- **ceux qui ont engagé des poursuites judiciaires ou envisagent de le faire :**

« On a eu des difficultés à trouver un avocat... très peu acceptent, quand on a la protection juridique, parce qu'ils savent que c'est long »

« Et j'attends un peu, mais je porterais ça certainement au tribunal administratif. »

Certains agents n'ont pas fait d'alerte et sont restés sans réaction. De plus, un même agent, en fonction du contexte, de sa capacité à se détacher et de la gravité de l'acte peut choisir à un moment donné de ne pas signaler ce dont il est victime, et à un autre moment d'entreprendre des démarches.

« Je me suis fait violemment agressé verbalement par un agent (...) A l'époque, ma stigmatisation s'est traduite par le grand silence ».

« C'est peut être de ma responsabilité dans le sens où... j'étais assez choquée... du coup, quand vous êtes victime d'une agression comme celle-ci vous êtes un peu sidérée, vous êtes sous le coup de l'émotion, vous ne savez pas ce que vous devez faire... je n'ai pas été accompagnée ».

« J'étais choquée et incapable de réagir alors que dans ma vie j'étais investie dans la lutte contre les discriminations donc je connais la loi ! ».

On relève de nombreux freins à la démarche d'alerte chez les agents :

- **le manque de connaissance** sur la possibilité et les modalités de dénonciation de façon administrative ou judiciaire d'une discrimination. Ces agents ne savent pas vers qui se tourner, quelles procédures engager, quels sont les recours à leur disposition :

« Je ne sais pas comment m'orienter, comment faire. (...) J'ai un dossier, mais je ne sais pas à qui l'adresser. Et partir dans des combats juridiques ce sera long, couteux peut-être, mais j'aurais gain de cause à la fin. Mais c'est peut-être pas ça qu'il faut... je pense qu'il faut le dire à des interlocuteurs, et qu'après il y ait une enquête interne (...) ».

- **le manque de confiance en la hiérarchie :**

« Je n'ai plus confiance dans ma hiérarchie ».

« Moi je vois tous ceux maintenant qui ont des responsabilités, qui sont encadrants. Ils ont tellement peur pour leur petite carrière (...) il ne faut surtout pas faire de vagues ».

- **la difficulté d'établir la reconnaissance de la discrimination :**

« Il est difficile de prouver que tout ce que j'ai dit est vrai. Elle est là la difficulté, il faut rendre objectivable ».

« C'est souvent insidieux, sans faire de bruit, par la petite porte... mais les dégâts sont énormes »,

« C'est pas évident. Il m'a dit ça de façon verbale, mais des traces d'écriture j'en ai que quelques unes, c'est difficile à obtenir ».

« Mais en ce qui concerne mon parcours professionnel, ma discrimination je ne peux pas la prouver. Mon chef de service peut très bien dire... ».

- **la méfiance ou la méconnaissance à l'égard de la cellule égalité :**

« Je [ne] la connais pas trop [la Cellule Égalité au travail]. Vous savez, nous, dans les centres, on est un peu dans l'ignorance ».

« La cellule égalité est plus politique qu'une solution de management et je ne sais pas si mon cas rentre dans les cas gérés par la cellule ».

« On ne peut pas être juge et partie ».

« La cellule égalité c'est de la publicité mais c'est le minimum. (...) il y a plus une volonté de communication, de publicité qu'une réelle volonté politique de lutter contre les discriminations. Je ne dis pas que cela ne sert à rien mais c'est une première pierre ça fait évoluer les mentalités Mais à leur niveau, ils peuvent faire plus ».

- **la peur des répercussions négatives :**

« Je ne vais pas lancer une procédure qui va durer et m'achever, je suis atteint, ce n'est pas à moi de partir ».

« Vous êtes dans une situation où si vous engagez une procédure ça va être violent et j'ai qu'un seul salaire et avec les responsabilités que j'ai à la maison je ne peux pas me le permettre, en lançant cette procédure cela peut être pire ».

« Donc j'ai préféré ne pas poursuivre plus puisque ça ne servait à rien. Et puis ça avait des conséquences sur mon travail, et il me restait encore beaucoup de temps à faire ».

« Je voudrais [accéder à un poste], je [ne] voudrais pas qu'on me refuse ».

L'appel à témoignage lui-même, malgré les précautions prises pour conserver l'anonymat, a d'ailleurs pu susciter des appréhensions :

« Moi pour venir là. Ça peut paraître évident, j'ai que 100 m à faire, mais on y réfléchit à deux fois. Parce que je ne sais pas ce qui va être enregistré, je ne sais pas ce qui va être fait. Je peux prendre un coup de bambou sur la tête si vous me mettez ça sur le réseau, là on reconnaît ma voix et je peux vous dire que j'aurais des lendemains difficiles. Mais c'est aussi une démarche qui n'est pas simple. Même si je la comprends, vous faites cela en disant "il y aura l'anonymat", il faut quand même faire cet effort, et les gens ont peur. Moi je suis en fin de parcours donc j'ai moins peur, mais peut-être qu'à 30-35 ans je ne l'aurais pas fait, parce que je me serais dis "les 20 dernières années, comment elles vont se passer ?" ».

Parfois, ceux qui ne vont pas jusqu'à la procédure judiciaire le justifient par la volonté de ne pas « judiciariser » le conflit : « *on est gentil, on ne fait pas d'histoire* ».

Les répercussions suites à une alerte

Dans quelques cas, l'alerte a permis de mettre un terme à la discrimination. Un témoin évoque le cas d'un encadrant, qui a été rétrogradé sur un autre poste. Un autre agent évoque : « *Le directeur quand il est arrivé j'ai réussi à débloquer la situation. Je pense que c'est ce qui m'a sauvé* ».

Pourtant, même quand une intervention a permis de mettre fin à la situation, la durée de la procédure peut s'élever à plusieurs années.

« *J'attends la réponse à ma demande, mais ça fait plus de six mois* ».

« *On a demandé la protection juridique, on l'a eu au bout de neuf mois* ».

« *On les a alertés au mois de mai, on a été reçu en septembre, [et l'étape suivante a eu lieu en février de l'année suivante]* ».

« *On attend la fin de l'enquête administrative. Et pendant ce temps-là eux sont en demi-traitement* ».

Certains agents ayant donné l'alerte regrettent que la situation se soit « retournée » contre eux.

Certains affirment avoir subis des « *représailles* » de la part de supérieurs hiérarchiques. Il peut s'agir de sanctions administratives (en lien ou pas avec la situation), de mises à l'écart ou d'autres formes de pression. C'est le cas par exemple d'un agent qui a signalé une situation impliquant son supérieur hiérarchique. En représailles, ce dernier aurait refusé de lui signer ses demandes de congé ou de formation.

« *J'ai eu un entretien contradictoire car le comble c'est moi qui suis sanctionné dans le cadre de cette affaire* ».

« *Quand j'ai demandé [un soutien] (...) ils m'ont mis une sanction (...) C'est à moi de me justifier (...)* ».

« *Depuis que cela m'est arrivé (...) c'est une mise en quarantaine, c'est-à-dire que je n'ai plus de contact avec les gens, je suis complètement isolée (...) Ma vie professionnelle a été complètement chamboulée, je douille (...) Je ne suis pas bien, j'avais des missions j'ai été mis à zéro, je suis au placard* ».

Parfois, il semble que ce n'est pas la situation elle-même qui a eu des conséquences sur le moral ou la santé de l'agent, mais les conséquences de l'alerte : « *J'ai fait un burn out* ».

Pour mettre fin à la situation, **certaines victimes décident de quitter leur service**. Ce choix intervient lorsque la situation s'est enlisée, que les alertes et tentatives de médiations ont échouées, quitte parfois à partir vers un poste avec moins de responsabilités ou moins rémunérateurs.

« *Mais le fait de marquer qu'il y a des problèmes (...) qu'on n'est pas soutenu, et de l'autre côté qu'on n'est pas entendu par la hiérarchie, qu'il n'y a pas de bienveillance...il y un moment où les gens s'en vont. Même moi j'ai demandé à partir* ».

« *Donc la conséquence : les agents partent. Là c'était une dame, qui était arrivée chez nous...comment dire, en réinsertion... enfin je ne sais pas comment dire [reclassement], c'est quelqu'un qui était ailleurs, qui avait des problèmes (...). Et elle est arrivée chez nous, elle a fait 3-4 mois et puis elle a demandé à partir* ».

« *Mais à cause des ces situations j'ai demandé à régresser quand même* ».

Les situations de discriminations gérées par la Cellule Égalité au travail

Il faut rappeler que, parmi les témoignages recueillis, certaines situations ont eu lieu avant la création de la cellule Égalité au travail. De plus, au moment où on été réalisés ces entretiens, Allodiscrim venait tout juste d'être mis en place. Il est donc logique que nous ayons peu de retours sur ce dispositif.

Quelques agents rencontrés ont indiqué avoir saisi la cellule égalité pour dénoncer leurs discriminations. Cependant, ils semblent avoir été déçus par son fonctionnement et par les résultats de leurs démarches :

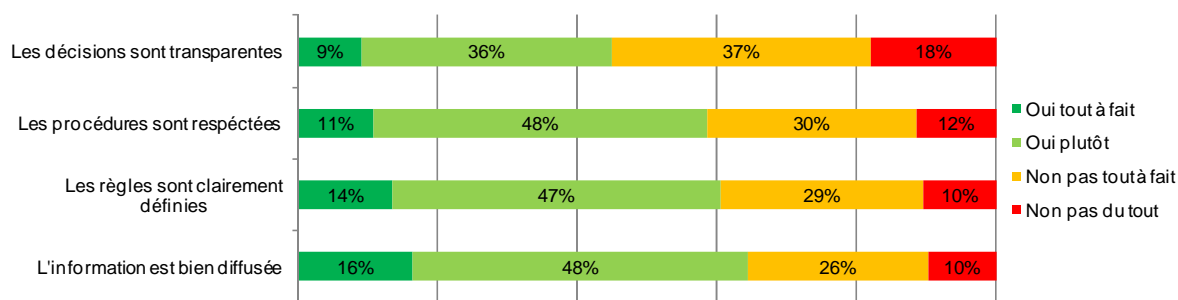
« Je me suis fait balader pendant deux ans. J'ai saisi la cellule égalité au travail. C'est une usine à gaz qui produit plus de la déception ».

« Le label diversité, c'est la montagne qui accouche d'une souris, la cellule égalité au bout de deux ans n'a reconnu aucun cas de discrimination. Je lui reproche la politique de l'autruche ! L'absence de tiers extérieur, être juge et partie ce n'est pas possible. Dans la Fonction Publique on couvre toujours la hiérarchie. La cellule, c'est de la vitrine ! Je suis choqué de voir ce chiffre de zéro cas de discrimination. C'est décevant et c'est un euphémisme. Il n'y a pas de résultat même avec cette cellule égalité ».

Parmi les témoins, seul un agent a saisi Allodiscrim, mais sa procédure n'a pas pu aboutir.

4. La perception des agents sur la politique en matière de ressources humaines

En matière de recrutement, considérez-vous que :



Répondants : 83 % ; 76 % ; 77 % ; 76 %

En matière de recrutement, une majorité d'agents pensent que « les procédures sont respectées » (59 %), que « les règles sont clairement définies » (61 %) et que « l'information est bien diffusée » (64 %). Ceux qui pensent que ce n'est « pas tout à fait » le cas représentent entre 26 % et 30 % des répondants et ceux pour qui ce n'est « pas du tout le cas » 10 % à 12 %.

Les agents sont en revanche plus critiques sur la transparence des décisions, une majorité estimant qu'elles ne le sont pas (55 %).

Les réponses des hommes sont légèrement plus positives que celles des femmes.

Les agents de moins de 35 ans pensent plus souvent que les procédures de recrutement sont respectées (69 % contre 57 % pour les plus de 35 ans).

Les agents de catégorie A sont nettement plus positifs dans leurs réponses (entre 9 et 15 points de différence avec les agents de catégorie C). Les agents de catégorie B et C ont des réponses semblables, à l'exception de la diffusion de l'information pour laquelle les agents de catégorie B sont moins critiques.

Les encadrants sont globalement plus positifs, en particulier sur le respect des procédures. 67 % des encadrants estiment que « les procédures sont respectées » contre 55 % des non encadrants.

Les agents ayant une expérience des discriminations dans le cadre de leur vie personnelle sont nettement plus critiques, en particulier les agents qui ont été victimes « de nombreuses fois ». Par exemple, 71 % des agents ayant été « victimes » de discrimination « de nombreuses fois » dans leur vie personnelle estiment que les procédures de recrutement ne sont pas transparentes, contre 58 % des agents qui l'ont été « quelques fois » et 48 % qui ne l'ont jamais été.

En outre, **les réponses sont très nettement divergentes entre les agents qui estiment avoir été victimes de discrimination au travail et les autres**, avec des écarts allant du simple au double :

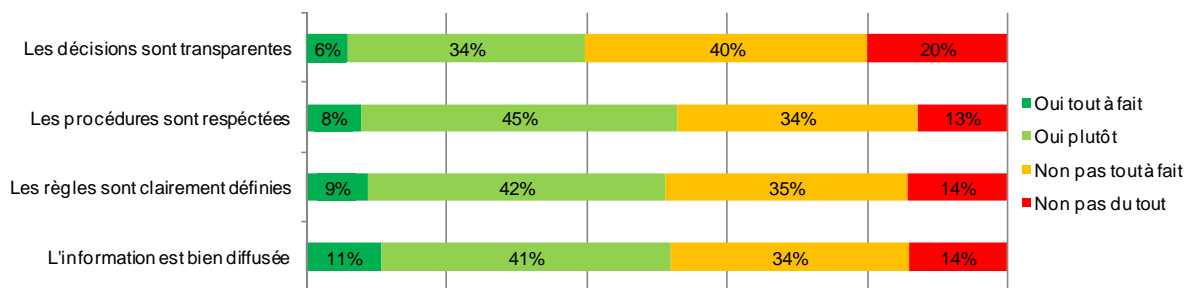
- 28 % des agents « victimes » de discrimination au travail estiment que « l'information est bien diffusée » contre 56 % des autres ;
- 31 % des agents « victimes » de discrimination au travail estiment que « les règles sont clairement définies » contre 64 % des autres ;

- 33 % des agents « victimes » de discrimination au travail estiment que « les procédures sont respectées » contre 68 % des autres ;
- 46 % des agents « victimes » de discrimination au travail estiment que « les décisions sont transparentes » contre 81 % des autres.

On observe des différences d'appréciation selon le pôle auquel ils appartiennent:

- Les agents du pôle aménagement et développement durable ont des avis nettement plus positifs, avec un taux de réponse positive entre 64 % et 75 % ;
- Les agents du Pôle ressources et moyens et du Pôle Société et citoyenneté ont des avis un peu plus positifs que la moyenne des agents ;
- Les agents de la Direction générale se situent dans la moyenne ;
- Les réponses des agents du Pôle solidarité sont très légèrement en dessous de la moyenne ;
- Les agents du Pôle Stratégie et Innovation, et ceux du Pôle Personnel et relations sociales sont plus critiques que la moyenne des agents.

En matière de gestion de carrière, considérez-vous que :



Répondants : 78 % ; 73 % ; 71 % ; 71 %

En matière de gestion de carrière, les avis sont globalement plus négatifs que sur le recrutement ou la formation. Les avis positifs et négatifs se partagent en deux groupes de proportion comparable concernant le respect des procédures, la définition de règles claires et la diffusion de l'information. Comme pour le recrutement, **les avis sont plus critiques sur la transparence des décisions avec 60 % d'avis défavorables.**

Les femmes répondent plus souvent par la négative que les hommes.

Les agents de moins de 35 ans sont plus positifs sur l'ensemble des propositions que les agents plus âgés (+9 à +13 points).

Les agents de catégorie A ont une vision légèrement plus positive de la gestion de carrière, en particulier concernant le respect des procédures (61 % de réponses positives contre 48 % pour les agents de catégorie B et C). Il en va de même pour les agents en situation d'encadrement par rapport aux autres.

La corrélation entre la perception de la gestion de carrière et le fait d'avoir été victime de discrimination dans sa vie personnelle est également très forte. Ainsi, trois quarts (76 %) des agents « victimes de nombreuses fois » dans leur vie personnelle considèrent que les décisions en matière de gestion de carrière ne sont pas transparentes, contre la moitié de ceux qui ne l'ont jamais été (52 %).

Les agents qui considèrent avoir été victimes de discrimination au travail sont nettement plus critiques sur la gestion de carrière. Leurs réponses sont largement négatives (de 62 % à 82 %). A l'inverse, ceux qui ne considèrent pas avoir été victimes sont majoritairement positifs (57 % à 60 %), sauf concernant la transparence des décisions où ils sont seulement 47 %.

On observe des différences d'appréciation selon le pôle d'appartenance des agents :

- Les agents de la direction générale sont plus critiques, avec un taux de réponse positive entre 38 % et 46 % ;

- Les agents du PPRS et du Pôle stratégie et innovation ont un taux de réponse positive légèrement inférieur à la moyenne, et très souvent inférieur à 50 % ;
- Les agents du Pôle solidarité ont un taux de réponse positive très légèrement inférieur à la moyenne ;
- Les agents du Pôle ressource et moyens et du Pôle société et citoyenneté ont un taux de réponses positives légèrement au-dessus de la moyenne ;
- Les agents du Pôle aménagement et développement durable ont un taux de réponse positive au-dessus de la moyenne.

En matière de formation, considérez-vous que :



Répondants : 78 % ; 73 % ; 72 % ; 76 %

Concernant la formation, les avis sont globalement positifs sur l'ensemble des propositions (entre 59 % et 68 %). Les avis négatifs représentent tout de même entre un tiers et 42 % des répondants.

Les tendances sont similaires que celles observées sur la gestion de carrière, à savoir que :

- Les réponses des hommes sont légèrement plus positives ;
- Les agents de moins de 35 ans sont plus positifs que les autres ;
- Les agents de catégorie A sont plus positifs que les agents de catégorie B et C ;
- Les agents « victimes » de discrimination dans le cadre de leur vie personnelle sont nettement plus critiques ;
- Les agents « victimes » de discrimination au travail sont nettement plus critiques.

Les tendances observées par pôle sont relativement comparable avec celles observées précédemment. Le taux de réponses positives est :

- Très nettement supérieur à la moyenne départementale pour les agents du Pôle aménagement et développement durable ;
- Supérieur à la moyenne départementale pour les agents du Pôle ressources et moyens et du Pôle société et citoyenneté ;
- Très légèrement inférieur à la moyenne départementale pour les agents du Pôle solidarité ;
- Légèrement inférieur à la moyenne départementale pour les agents du PPRS et du Pôle stratégie et innovation, exception faite de la diffusion de l'information sur les formations jugées plus positivement par les agents du PPRS ;
- Très nettement inférieur à la moyenne départementale pour les agents de la Direction générale. Il s'agit d'une particularité, avec un taux de réponse positive systématiquement inférieur à 50 %.

Enquête PPRS (2015)

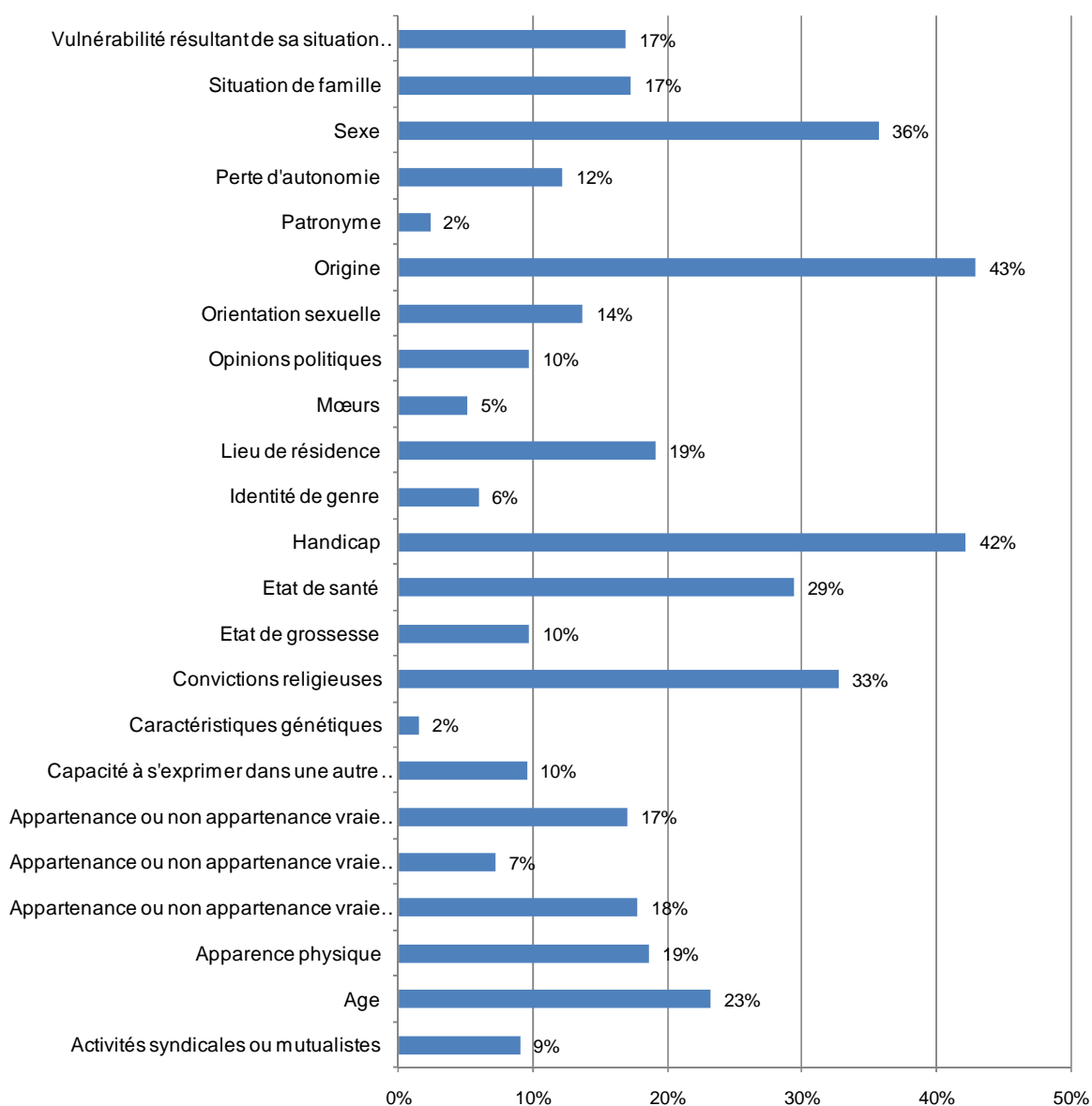
Dans cette enquête portant sur 174 agents du PPRS, les répondants se partageaient équitablement entre avis positifs et avis négatifs.

« Le Département garantit la non discrimination dans les procédures RH » :

- Oui, absolument : 5 %
- Oui, plutôt : 46 %
- Non, pas vraiment : 38 %
- Non, pas du tout : 11 %

5. Au travail, comment le Département peut-il lutter contre les discriminations ?

Selon vous, sur quels critères le Département doit-il agir prioritairement ?



Répondants : 76 %

Au travail, **plus de deux agents sur cinq estiment qu'il faut agir prioritairement sur les critères de l'origine (43 %) et du handicap (42 %)**. Ces deux critères témoignent d'un assez large consensus chez les agents.

Environ un tiers des agents souhaitent que le Département agisse sur les critères du sexe (36 %), de la conviction religieuse (33 %) et de l'état de santé (29 %).

Au total, ce sont 17 des 23 critères qui sont mentionnés par plus de 10 % des agents.

Les femmes expriment une plus grande sensibilité sur les critères de la grossesse, de la situation de famille et du handicap (9 à 12 points supérieurs aux hommes).

L'âge fait apparaître d'importantes différences de sensibilités, en particulier entre les agents les plus jeunes et les agents les plus âgés.

La sensibilité est fortement dégressive avec l'âge pour les critères suivants :

- **Conviction religieuse** : pour près de la moitié des agents de moins de 35 ans, le Département doit agir (47 %), contre un tiers des 35-50 ans (34 %) et un quart des plus de 50 ans (25 %).
- **Origine** : 54 % des moins de 35 ans contre 43 % des 35-50 ans et 39 % des plus de 50 ans. Le même phénomène s'observe dans une moindre mesure sur les critères de l'appartenance vraie ou supposée à une ethnie ou à une nation.
- **Sexe** : 44 % des moins de 35 ans contre 37 % des 35-50 ans et 31 % des plus de 50 ans.

A l'inverse, **la sensibilité augmente avec l'âge pour les critères suivants :**

- **Etat de santé** : 19 % des moins de 35 ans pensent que le Département doit agir contre 30 % des 35-50 ans et un tiers (34 %) des plus de 50 ans.
- **Handicap** : 37 % des moins de 35 ans contre 41 % des 35-50 ans et 46 % des plus de 50 ans.
- **Perte d'autonomie** : 8 % des moins de 35 ans contre 12 % des 35-50 ans et 15 % des plus de 50 ans.

Enfin, les moins de 30 ans sont moins nombreux à estimer que le Département doive agir sur les critères de l'activité syndicale et sur le critère de la vulnérabilité économique. Les plus de 55 ans indiquent un peu plus souvent les critères de l'âge.

Un ensemble de critères semblent étroitement corrélés avec **la catégorie**, avec des différences de réponses qui vont du simple au double entre les agents de catégorie A et ceux de catégorie C.

Trois critères font apparaître une sensibilité fortement dégressive avec la catégorie :

- **le sexe** : ce critère est important pour la moitié des agents de catégorie A (49 %), contre un tiers des agents de catégorie B (33 %) et un quart des agents de catégorie C (24 %).
- **l'appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie, nation ou race** : sur « l'ethnie », 24 % des A, 18 % des B et 12 % des C. Les proportions sont comparables pour la « nation » ou la « race ».
- **la vulnérabilité économique** : 21 % des A contre 18 % des B et 11 % des C.

On observe une corrélation inverse sur l'apparence physique, les agents de catégorie B, et surtout de catégorie C y étant plus sensibles (13 % des A, 19 % des B et 26 % des C).

Concernant les critères du sexe et de l'apparence physique, les différences sont certes importantes, mais cohérentes avec les réponses des « victimes » de discrimination au travail. Elles sont en revanche plus surprenantes sur les critères de l'appartenance vraie ou supposée à une ethnie, nation ou race et sur celui de la vulnérabilité économique. **On observe alors un paradoxe : ce sont ceux qui sont le moins victimes qui estiment plus souvent qu'il faut agir.**

De plus, les agents de catégorie A manifestent une moindre sensibilité que les agents de catégorie B et C sur les critères de la conviction religieuse et de l'état de santé :

- Conviction religieuse : 26 % des A contre 37 % des B et C
- Etat de santé : 24 % des A contre 33 % des B et C

A l'inverse, **les agents de catégorie A sont un peu plus sensibles au critère de l'âge** : 28 % contre 12 % des B et C. Sur ces trois critères, les résultats sont tout à fait cohérents avec les tendances observées chez les agents se déclarant victimes de discriminations.

Les agents en situation d'encadrement sont plus sensibles que les autres aux critères du sexe et de l'âge. Ils sont par contre moins sensibles au critère des convictions religieuses, et dans une moindre mesure aux opinions politiques et à l'apparence physique.

Les agents ayant été discriminés dans le cadre de leur vie personnelle mentionnent un peu plus souvent certains critères. L'état de santé est plus souvent cité par les agents ayant une expérience personnelle des discriminations, et dans une moindre mesure l'apparence physique, les convictions religieuses et la situation de famille.

D'un côté, **les agents « victimes » de discrimination au travail** mentionnent plus souvent l'état de santé, les activités syndicales, l'apparence physique, les convictions religieuses et l'origine. De l'autre, les agents qui ne considèrent pas avoir été victimes de discrimination au travail mentionnent un peu plus souvent le sexe et le handicap.

Selon vous, que pourrait faire le Département pour renforcer l'égalité de traitement entre les agents ?

La formulation de la question appelait des réponses qui dépassent le cadre stricte de la lutte contre les discriminations. Il est donc logique que les agents aient largement abordés des questions qui relèvent plus largement des ressources humaines. **Plus de 300 agents ont apporté leur contribution écrite sur cette question.** Il s'agit d'un taux de réponse important pour une question ouverte. Certaines propositions des agents peuvent être déjà mise en œuvre.

D'une manière globale, **les agents expriment un fort attachement au principe d'égalité de traitement.** C'est dans cette optique que sont mis en avant **l'importance d'avoir des règles et des procédures clairement définies et respectées. La transparence des décisions et la bonne diffusion de l'information** vont avec cet objectif général.

De très nombreuses thématiques ont été abordées par les agents, elles sont analysées dans les paragraphes qui suivent. Toutefois, **certaines thématiques reviennent nettement plus souvent : il s'agit des questions relatives au recrutement, à l'accès à un poste, à la mobilité et au déroulement de carrière (avancements, nominations).**

Par ailleurs, certains agents, minoritaires, estiment que l'égalité de traitement est globalement acquise au Département. Ce point de vue émane plus souvent d'agents de catégorie A : « *Selon moi, les agents du Département sont plutôt traités de façon égale* », « *Il me semble que le département a déjà un label diversité qui prouve qu'il respecte une égalité de traitement* », « *Le département fait déjà de belles choses en la matière. Il faut maintenir le niveau actuel en matière d'égalité tout au moins sur le personnel de terrain, je ne ressens aucune inégalité* ».

- *L'importance du respect des règles et procédures*

De nombreux agents insistent sur l'importance d'avoir **des règles et procédures clairement définies**, et lorsqu'elles existent, qu'elles **soient transparentes, que les agents en soient informés et qu'elles s'appliquent à tous.** Il s'agit également que soient clairement énoncés les motifs des décisions, en particulier des refus (de formations, de congés par exemple).

« *Être clair sur les critères de sélection et qu'ils soient réellement appliqués. Apporter les réelles raisons d'un refus* ».

« *Définir clairement les procédures, les respecter et être transparent* ».

« *Jouer la carte de la transparence en objectivant les critères de décision, en les rendant visibles et connus par tous et en acceptant un autre regard que le sien (celui d'agents, de syndicats, association...)* ».

« *Augmenter l'information sur la définition des règles pas assez bien connues car pas portées à la connaissance de tous, respecter les procédures en place et la transparence (...)* ».

- *L'information des agents*

Les agents expriment **l'importance de l'information et de la sensibilisation de l'ensemble des agents.** Parfois, l'information arrive difficilement jusqu'à eux, qu'elle soit filtrée par l'encadrement ou que les agents soient éloignés du central, notamment pour les agents des sites déconcentrés.

« *Que les informations soient données à tous en même temps et que chacun puisse y avoir accès sans difficultés* » ; « *Faire passer les infos à TOUS les agents, même ceux sur sites extérieurs, et non pas qu'aux responsables hiérarchiques qui gardent les infos pour eux* ».

« *S'assurer que tous les encadrants fassent bien redescendre toutes les informations de l'institution et de ses projets aux agents sous leur hiérarchie, sans présumer si cela les intéresse ou non...* ».

« *Que les informations soient diffusées correctement dans tous les services, y compris le service restauration (car en principe le personnel de cuisine ne va jamais dans les locaux des agents)* ».

« *Accès pour tous aux points d'informations (exemple : intranet)* ».

Tout le monde n'exprime pas forcément les mêmes attentes en termes de contenus. Certains évoquent essentiellement des informations qui relèvent de la politique RH ou de leur situation, tandis que d'autres attendent aussi des informations sur la politique du Département et les évolutions en cours.

« Renforcer l'accès aux informations qui nous concernent (développer le dossier en y ajoutant un dossier carrière, évolution professionnelle et formation) ainsi qu'à toutes les démarches entreprises au sein de la collectivité (candidatures) ».

« Mieux communiquer sur la mise en place de nouveau dispositif (ex : RIFSEEP), ou encore les enjeux de la réforme territoriale, quel impact et changement pour la SSD... ».

- *Le déroulement de carrière*

Dans la mesure où elles se recoupaient en grande partie, nous avons regroupé dans cette partie l'ensemble des remarques relatives au **recrutement**, à l'**accès à un poste** (à responsabilité ou non), à la **mobilité**, à l'**avancement de grade** à la **nomination**. **Il s'agit de loin du thème le plus souvent abordé par les agents. L'enjeu de la transparence apparaît, là aussi, particulièrement, fort pour de nombreux agents.**

L'accès à la mobilité, en changeant de domaine ou en accédant à un poste avec plus de responsabilités, constitue un moment important dans la carrière d'un agent. **Les choix effectués par les décideurs (PPRS d'un côté, responsables de services de l'autre) dans le cadre de la sélection des candidats et dans le cadre des commissions de recrutement ne sont pas toujours compris. La transparence des procédures de recrutement est particulièrement questionnée.** Sont mentionnées pêle-mêle différents types de pratiques : le fait d'avoir choisi un candidat en amont, le recrutement par affinité (professionnelle, amicale, familiale, politique), le manque de justification en cas de refus, le fait que les critères soient peu clairs, etc. Certains agents ont ainsi le sentiment que des recrutements se font par « copinage », « cooptation » ou « connivence ».

« Un contrôle en terme de recrutement, justifier par écrit ou mail les raisons du "premier tri" ».

« Commencer par arrêter les commissions de recrutement où un candidat est déjà coopté ».

« Être plus précis sur les critères de recrutement... ».

« Que les postes vacants ne soient pas pipés. Que chacun ait sa chance dans une commission de recrutement ».

« (...) respecter les procédures en place et la transparence notamment en terme de recrutement et être plus rigoureux dans l'égalité de traitement des candidats afin d'éviter les polémiques et recours. Prendre les dispositions pour lutter contre les bruits qui fuient régulièrement sur le placement de cadres sur des postes à responsabilité (connaissance de... liens de parenté politiques ou syndicalistes etc.) et lutter également contre le recrutement de familles entières d'agents. Ces modes de recrutement desservent le CD et écrasent toutes les actions mises en place contre les discriminations ».

Pour certains agents, il est important d'encourager la mobilité et de prendre en compte les demandes exprimées de mobilité :

« Faciliter la mobilité des agents ».

« Prendre en compte les demandes de mobilité d'un agent sans attendre que celui-ci tombe malade pour demander un reclassement. Ecoutez et agissez quand un agent veut changer de poste ».

« Aider les agents à évoluer aussi bien au sein de leurs directions qu'au delà car des savoirs sont transposables dans d'autres tâches et toute personne qui se met dans un processus d'évolution professionnelle parviendra à s'adapter si elle est entourée par des personnes compétentes. Il faut supprimer ses barrières entre Pôles et Directions et affiner l'offre de formation pour permettre à l'ensemble des personnes exprimant le besoin d'évoluer d'y parvenir. Car sans cela, notre collectivité produira de plus en plus de personnes insatisfaites et d'autres qui seront incapables d'évoluer, alors que les collectivités territoriales devront évoluer dans les années à venir pour répondre aux mutations sociétales ».

Vis-à-vis de la mobilité interne, **la question du reclassement et du public prioritaire fait l'objet de quelques réserves.** En amont, selon certains agents, les règles de priorités peuvent pénaliser les

agents en mobilité « classique ». En aval, le reclassement d'un agent sur un poste qui n'est pas forcément adapté peut créer des difficultés pour l'équipe qui l'accueille.

« Retrouver la voie d'une vraie mobilité professionnelle notamment pour les agents de catégorie C et B ; les orientations sur les publics prioritaires sont discriminantes pour les agents sans problème qui sont immobilisés sur leur poste et n'osent plus faire acte de candidature ».

« Certains profils de postes ne sont pas diffusés et les personnes en reclassement sont toujours prioritaires sur les postes de C dans la filière administrative ».

« Ouvrir les postes à la mobilité interne pour tous les agents qu'il soit en situation de reclassement ou en situation de demande de mobilité. La discrimination positive définie envers les agents ayant des problématiques de santé génère de fait une inégalité d'accès à une évolution pour les autres. Il faut équilibrer les deux enjeux de reclassement et de mobilité pour tous ».

« Il arrive que le département nomme ou reclasse des agents dans des postes où ils peuvent être à nouveau mis en difficultés. Le poste doit être adapté aux possibilités de l'agent. Il faut également veiller à ne pas compromettre l'équilibre d'une équipe et le travail du groupe. Les règles de reclassement ne sont pas toujours adaptées à toutes les situations ».

« [Un agent] (...) peine à s'adapter à un travail très différent de ce qu'elle faisait (...). La mobilité de cet agent se fait au détriment d'une équipe qui va devoir compenser en permanence ».

Vis-à-vis des avancements de grade et de la nomination dans un autre cadre d'emploi, certains agents demandent une plus grande transparence des décisions.

« Quels critères pour les avancements de grade? ».

« Harmoniser et rendre transparent les nominations dans un cadre d'emploi pour les professionnels exerçant le même type de responsabilité dans le même pôle ».

« Être transparent sur les évolutions de carrière et surtout sur le tableau d'avancement (point snapi) ».

« S'assurer que les règles de promotion interne soient clairement définies et appliquées en transparence ».

« Donner les points d'évolution de carrière aux agents et définir des règles justes pour les promotions internes ».

- *Ecoute et accompagnement des agents*

L'accompagnement des agents est un sujet qui revient régulièrement dans les commentaires. Tout d'abord, sont mis en avant **l'importance de l'écoute et de la considération de la parole des agents**.

« Le département devrait faire en sorte que tout agent soit écouté peu importe ce qu'il a à dire. La dite hiérarchie se doit de voir les agents comme des personnes normales plutôt que comme un axe faible sur lequel il doit exercer un pouvoir singulier. Le respect des agents en tant que personnes plutôt que de subalternes est plus que nécessaire ».

« Il est nécessaire de mettre en œuvre de réels espaces de dialogues au sein des équipes : après l'écoute il faut s'entendre! ».

Cette demande d'accompagnement peut se traduire par le souci d'un **suivi RH individualisé**.

« Prise en compte directe des agents, rencontre annuelle avec son gestionnaire de carrière ».

« Je pense que le Département devrait s'engager sur un suivi individualisé et personnalisé des agents tous les 3 à 5 ans. Ceci permettrait d'avoir une approche plus claire sur les besoins des agents et les dysfonctionnements en matière de formation, de mobilité, et des problèmes émergents dans les unités de travail ».

Une attention particulière doit être portée aux nouveaux arrivants.

« inculquer une culture "entreprise" commune par une réelle formation d'accueil des nouveaux (pas 1 an après leurs arrivées) ».

« Mettre en place des guides pour informer les agents et les nouveaux arrivants ».

Enfin, concernant plus particulièrement **les agents qui sont en difficulté**, qu'ils soient victimes de discrimination ou en situation de conflit, les agents insistent sur l'importance de leur offrir un accompagnement, une médiation.

« L'écoute des agents en difficulté et les diriger vers des professionnels compétents pouvant répondre à leur interrogation ».

« Inciter les agents qui se sentent victimes de discriminations à en informer soit leur hiérarchie soit un agent ou service dédié au PPRS ».

« Proposer une forme de médiation non contraignante en cas de litige ».

« Offrir un véritable canal de médiation et de recours. Même les syndicats sont dépassés par ce phénomène ».

« (...) les agents concernés doivent oser faire les démarches qu'on hésite tous à faire de peur des représailles ».

« Être impartial et donner les moyens aux victimes de pouvoir le dénoncer rapidement. Pour cela, il faut les mettre en confiance avec un dispositif d'accompagnement claire ».

« Être plus à l'écoute des agents quand ils sont victimes de collectifs de travail qui se cache derrière une hiérarchie qui ne veut pas de vagues pour leur carrière ».

- La question des moyens

Certains agents pointent le « **manque de moyens** », évoquant en particulier le non remplacement des personnels absents.

« Arrêtez sa politique de redressement budgétaire pour les petites catégories et donnez plus de moyens pour travailler correctement : cela contribue à la reconnaissance de tous ces agents... ».

« Pour commencer, remplacer les postes vacants, pour qu'une réelle réponse soit apportée au public et aux agents ».

« Les aménagements et lieux de travail sont vétustes, voire en très mauvais état. Des crèches ont plus de 50 ans déjà. Venez constater sur les lieux dans l'état d'hygiène et insécurité du matériel, lieux de travail non conforme à la réglementation en vigueur, insalubrité des lieux, matériels non existants, usagés "voire dépassés" pas de budget. C'est grave voire honteux ».

- Valorisation des agents

Certains agents appellent à une **meilleure reconnaissance et valorisation de leur travail, en particulier des agents de catégorie C.**

« La catégorie C est trop rabaissée alors que c'est eux qui font tout le travail et très mal payer ! On nous demande de faire le travail de 3, voir 4 personnes, on nous demande toujours plus et beaucoup d'agents craquent, d'où tous les arrêts maladie ».

« Reconnaître les qualités professionnelles des agents ».

« Récompenser le mérite ».

« Meilleure considération des agents et prendre en compte leur demande ».

« Lutter contre les idées stéréotypées des directions générales. Valoriser l'investissement et la rigueur de travail. Promouvoir avec objectivité sur critères de "professionnalisme" ».

- Salaire

Pour certains agents, cette revalorisation devrait passer par une **revalorisation des salaires.**

« Revaloriser les salaires des agents de catégories C ».

« A travail égal salaire égal or c'est très loin d'être le cas. Parfois il y a des écarts de 1000 € pour le même poste. Car le département met deux catégories de personnes sur une même fonction. Des C qui font le travail de B avec des B aussi sur le poste ».

« Égalité des RI entre filières ».

- La particularité des agents des sites déconcentrés

Certains agents issus des sites déconcentrés du Département estiment qu'ils ne sont pas traités de manière égale avec les agents des sites centraux. Ce sentiment s'applique à la diffusion de l'information, mais aussi parfois dans l'accès à certaines formations ou à certains services internes, comme par exemples le CDOS et les activités de l'APSAD.

« Accorder un temps sur le temps de travail aux agents des sites extérieurs pour se rendre à Bobigny pour les démarches au CDOS, les expos ventes etc. 1 heure de pose méridienne est insuffisante et les agents extérieurs ne peuvent bénéficier de ses offres ».

« Je travaille sur un site extérieur et ai demandé une formation de sauveteur secouriste qui m'a été refusée pour le motif suivant : "formation réservée aux agents du central de Bobigny"! (Alors que les sites extérieurs ne disposent d'aucun moyen (médecins professionnels...) sur place). C'est une discrimination pour les personnes travaillant sur les sites extérieurs.

De même les activités (piscine, danse, bibliothèque...) ne nous sont pas accessibles car nous n'avons pas le temps de nous y rendre pendant notre pause méridienne ».

- La formation

La formation est un autre sujet abordé par de nombreux agents. Différentes appréciations sont exprimées : l'enjeu du développement de la formation, l'exigence de justification des refus, l'égalité de traitement entre les agents, la diversification de l'offre de formation, l'idée de favoriser ceux qui n'en ont pas bénéficié, etc.

« Accorder des formations à ceux qui n'en n'ont pas bénéficié dans l'année précédente ».

« Avoir un vrai suivi dans le traitement de nos désirs de formation ».

« Offrir des formations plus intéressantes pour les administratifs et prioriser l'accès. Ce sont les mêmes qui reviennent chaque année ».

De plus, dans certains cas, ce sont **la procédure ou les intermédiaires** qui posent problème.

« Lorsque l'agent a rempli une demande de formation, respecter les motivations et indications notifiées par l'agent. Ce n'est pas toujours le cas. Cela peut conduire à ce que la formation soit refusée ».

« Trouver une solution lorsque tout un service de formation est absent ou arrêté maladie après de longue période. DEPUIS DES MOIS car c'est le personnel qui trinque ne pouvant pas être formé... ».

« Les demandes de formation au pôle personnel [de mon service] sont mal gérées et attendent souvent au central avant d'être traitées, ce qui fait que le délai est dépassé pour qu'elles puissent être prises en compte, malgré les précautions prises en amont par l'agent ».

- L'encadrement

Un certain nombre de commentaires abordent les **enjeux relatifs à l'encadrement**. Il faudrait pour plusieurs d'entre eux renforcer en particulier la formation des encadrants afin de favoriser l'égalité de traitement entre tous les agents et éviter les décisions prises en fonction de préférences subjectives. Certains agents se sentent démunis face à leur n+1 et souhaiteraient pouvoir se tourner vers un autre interlocuteur si besoin.

« Maintenir la formation des managers et les échanges de pratiques entre managers à ce sujet ».

« Des formations ciblées auprès des encadrants. Ce sont eux les personnes qui garantissent cela ».

« Sensibiliser les directrices, éducatrices sur cela, car sans parler de discrimination certaines directrices montrent trop leur préférence et laissent passer des choses à certaines et pas à d'autres, accordent des congés à certaines avec un grand sourire et ont parfois du mal à accorder cela à d'autres. Je pense à mon ancienne directrice en disant cela. L'actuelle est très bien, dans la l'égalité des uns et des autres et j'en suis ravie ».

« Ne pas laisser les décisions à une seule personne soit la N+1 . En effet lorsque la N+1 n'apprécie pas la professionnelle sur un plan personnel les décisions sont très souvent arbitraires, que ce soit en termes de congé, temps partiel, RTT, de formation ou autre. Il serait peut être judicieux de laisser une personne extérieure au service gérer et prendre ses décisions pour ne pas mettre en jeu des affects ».

En outre, quelques agents estiment que l'encadrement n'est pas représentatif de la diversité de la population en Seine-Saint-Denis. Ils estiment nécessaire de **favoriser la diversité dans le recrutement**.

« respecter dans son recrutement la diversité de la population de la Seine-Saint-Denis, notamment pour les cadres et directeurs ».

« Revoir sa direction générale et son organigramme pour y promouvoir la diversité à tous les niveaux ».

- *L'usage du contrôle et de la sanction*

Le recours au contrôle et à la sanction est abordé par quelques agents, mais tous ne le situent pas forcément au même niveau. Pour certains, ce sont les directions et encadrants qui doivent être contrôlés dans leurs décisions tandis que d'autres évoquent plutôt le contrôle de l'assiduité des agents.

« *Créer un pôle qui ne s'occuperait que de vérifier si les différentes directions respectent les règles* ».
 « *Ne plus laisser ces discriminations sans sanction et diffuser les cas pour faire des exemples de ce qui est inadmissible et illégal* ».
 « *Remettre au travail ceux qui ne font pas grand choses de leurs journées qui sont là que pour la paie* ».

- *L'attribution des congés et autorisations d'absences*

Quelques agents ont exprimés des avis sur **l'attribution des congés** (exception faite des autorisations d'absence pour motif religieux traités ci-dessous) : des interrogations sur le jour de congé supplémentaire pour les mères et des demandes

« *Donner une semaine de congé supplémentaire pour les secrétaires sociales qui sont en première ligne de l'accueil d'un public de plus en plus souvent très difficile* ».
 « *Accorder un jour de congé supplémentaire aux hommes ayant au moins un enfant (comme c'est le cas pour les femmes)* ».
 « *L'égalité de droit à congés pour les agents de la DEF en contact avec les familles en grandes difficultés, gérées également par les assistantes sociales de la DPAS et les éducateurs spécialisés de l'ASE, (...) alors que nous suivons les mêmes familles et problématiques. Du fait de leurs absences plus importantes, la PMI se retrouve très souvent seule ensuite pour gérer les évaluations de situations de protection de l'enfance notamment car plus disponible que la DPAS et l'ASE* ».

- *La politique de lutte contre les discriminations*

Concernant **la politique de lutte contre les discriminations** en tant que telle, certains agents rappellent l'importance d'agir dans ce domaine et de continuer à sensibiliser les agents à ces enjeux.

« *Commencer par bien diffuser l'information auprès de tous les agents, bien former les encadrants sur les pratiques non discriminantes* ».
 « *Sensibilisation encore et toujours, sans relâche. Inciter les agents qui se sentent victimes de discriminations à en informer soit leur hiérarchie soit un agent ou service dédié au PPRS* ».
 « *Tout mettre en œuvre, comme garde-fou, pour que la discrimination ne puisse avoir lieu. On ne pourra jamais empêcher un recruteur, un agent de discriminer (représentations sociales de chacun, opinions politiques...), il s'agit que l'administration régule les comportements quand ils peuvent être sources de discriminations. J'ai pour exemple un recrutement auquel j'ai participé. On ne m'a dit qu'à la fin que la candidate que j'ai finalement retenue n'avait pas encore sa nationalité française. Je ne sais pas, malgré ma volonté de ne pas discriminer ce que j'aurai fait de cette information en début d'entretien. J'aurai peut-être pu préférer quelqu'un d'autre pour "éviter les complications" pour pouvoir passer le concours etc.* ». Cet exemple montre que certains agents développent des pratiques qui préviennent les discriminations.

Toutefois, quelques agents ne sont pas convaincus qu'une action volontariste du Département permette de diminuer significativement les cas de discrimination. Pour eux, cela relève essentiellement de l'éducation et le Département a peu de prise sur celle-ci.

« *Pour moi perso, la discrimination c'est sur la façon de penser pour certaines personnes et toutes les lois ne changeront rien* ».
 « *Vous pourrez pas refaire l'éducation de vos agents. On peut faire un maximum d'informations collectives mais ça changera pas les gens* ».

- *L'égalité femme-hommes*

Quelques agents ont plus spécifiquement abordés la question de **l'égalité femme-hommes**, en termes d'égal accès à des responsabilités et de salaire égal à responsabilités égales. Sur ce sujet, il est possible de se référer aux précédents rapports produits par la Direction de la Stratégie, de l'Organisation et de l'Evaluation⁸.

« Faire respecter l'égalité de traitement des fonctionnaires : promouvoir les femmes aux postes de direction et aux postes techniques, y compris les élus ».

« Pas de différence entre sexe : si même parcours, même grade, même échelon = même salaire que l'on soit un homme ou une femme, mais je ne sais pas si cela est fait au département ».

- *L'application des principes de laïcité*

Quelques agents ont évoqués les questions de **laïcité**. Deux points de vue ont émergé : ceux qui estiment qu'il faut veiller à une meilleure application des principes de laïcité dans les services, et ceux qui estiment que les autorisations d'absence pour motif religieux constituent une rupture d'égalité entre les agents.

« Faire respecter les lois de laïcité au sein des services extérieurs ».

« Plus de transparence application de la laïcité traitement équitable pour tous les agents pas de jours d'absence supplémentaire pour raison religieuse quelle que soit la religion ».

« Que les agents soient traités de manière égalitaire au niveau des congés. Que les fêtes religieuses soient prises sur des jours de congés et non pas en plus des fêtes religieuses du calendrier reconnu en France ».

- *Les différences de statut*

Enfin, certains agents souhaiteraient **que soit renforcée l'égalité de traitement d'agents de statut différents**. Ce sont essentiellement les différences entre catégorie qui sont évoquées, mais aussi les différences entre titulaire et contractuel, et parfois entre cadres d'emplois.

« Effacer les disparités entre titulaire et contractuel exerçant la même tâche ».

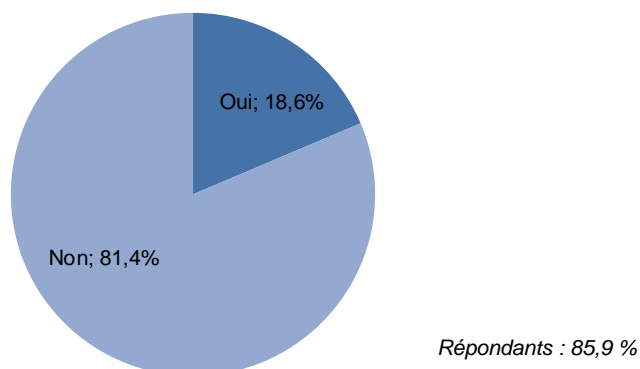
« Le Département doit donner la chance à tout le monde. Pas question de favoriser les catégories A, j'ai remarqué que leurs formations gratuites ou payantes sont beaucoup plus intéressantes que celles proposées aux catégories C. Il faudrait encourager les catégories C à obtenir le concours de rédacteur en ouvrant des sessions en interne pour ceux qui n'ont pas droit à la formation ou ceux qui l'ont déjà eu mais n'ont pas réussi le concours. Il faudrait aussi qu'il y ait moins de clivage entre les catégories A et C ».

« Je considère la plus grande discrimination en ce qui me concerne c'est entre les contractuels et les titulaires concernant l'avancement de carrières, d'échelons ainsi qu'au niveau des congés maladie. Le traitement n'est pas le même entre les agents ».

⁸ L'égalité femme – homme et les agents du Département, décembre 2016, L'égalité femme – homme et les politiques départementales – état des lieux, septembre 2016.

V. Les discriminations subies par les usagers du Département

Dans l'exercice de votre travail actuel, avez-vous été témoin de discriminations envers un ou plusieurs usagers ?



Près d'un cinquième des agents affirment avoir été témoins de discriminations envers un ou plusieurs usagers des services départementaux.

Logiquement, ils sont plus nombreux – 24 % – parmi les **agents travaillant en contact avec le public** (contre 8 % des autres), et donc parmi les agents de catégorie B et C (respectivement 25 % et 21 %, contre seulement 11 % de ceux de catégorie A).

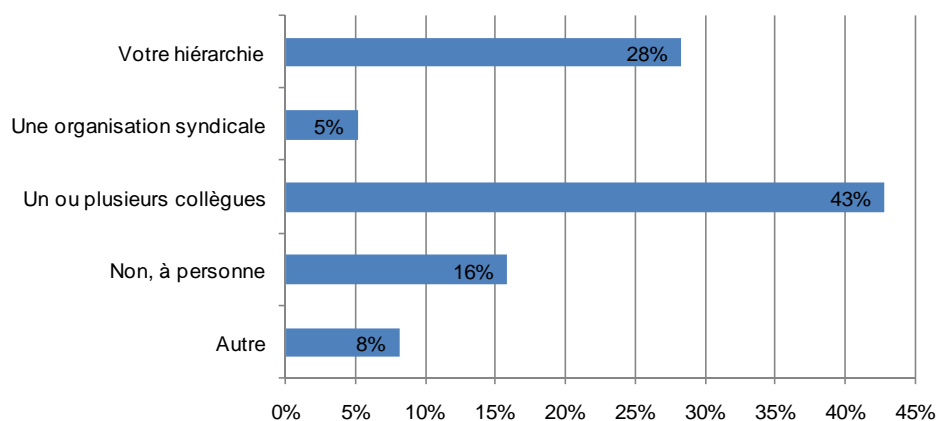
Ils sont nettement plus nombreux à témoigner de discriminations au sein du **Pôle solidarité** qu'ailleurs : 26 %, contre par exemple 14 % au sein du Pôle Société et citoyenneté et 7 % au sein du Pôle aménagement et développement durable.

Les services et directions où les agents témoignent le plus de discriminations envers des usagers sont :

- le Service social départemental (37 %) ;
- la Maison départementale des personnes handicapées (36 %) ;
- le Service de la prévention et des actions sanitaires (28 %) ;
- le Service de la protection maternelle et infantile (24 %) ;
- le Service de l'aide sociale à l'enfance (22 %).

Notons que **l'expérience personnelle des discriminations s'accompagne manifestement d'une sensibilité particulière aux discriminations subies par les usagers**. En effet, 30 % des agents ayant subi des discriminations de nombreuses fois dans leur vie personnelle, et 22 % de ceux qui en ont subi quelques fois, constatent des discriminations envers les usagers, contre seulement 12 % des personnes qui n'en ont jamais subi.

Si vous avez été témoin de discriminations envers un ou plusieurs usagers, qui avez-vous alerté ?

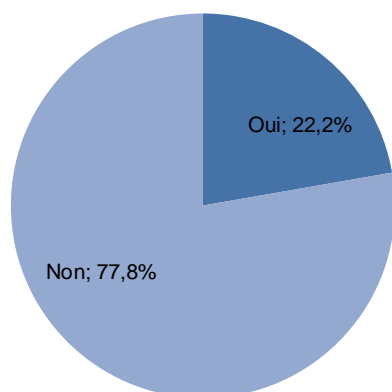


Répondants : 15,6 %

Face à une discrimination constatée envers un usager, les agents ont le plus souvent alerté des collègues (43 %), moins souvent la hiérarchie (28 %), et plus rarement une organisation syndicale (8 %). Enfin, 16 % n'ont alerté personne.

1. Des discriminations liées à des dispositifs mis en place par le Département

Dans votre domaine, pensez-vous que certains dispositifs du Département peuvent être discriminants / contribuer à des discriminations envers des usagers ?



Répondants : 79,5 %

Plus d'un cinquième des agents considèrent que certains dispositifs du Département peuvent être discriminants ou contribuer à des discriminations envers des usagers.

Ici aussi, ils sont plus nombreux au sein du **Pôle Solidarité** (27 %), en particulier :

- au Service social départemental (35 %) ;
- à la Maison départementale des personnes handicapées (33 %) ;
- au Service de la prévention et des actions sanitaires (29 %) ;
- à la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées (26 %) ;
- au Service de la protection maternelle et infantile (24 %) ;
- au Service de l'aide sociale à l'enfance (24 %) ;
- au Service des crèches départementales (24 %).

On note comme précédemment que les agents qui subissent ou ont subi des discriminations dans leur vie personnelle considèrent plus souvent que certains dispositifs peuvent être discriminants ou contribuer à des discriminations envers des usagers (28 % des agents discriminés de nombreuses fois, 26 % de ceux discriminés quelque fois, 16 % de ceux qui n'ont jamais été discriminés).

Si vous pensez que certains dispositifs du Département peuvent être discriminants / contribuer à des discriminations envers des usagers, précisez :

147 réponses = 9,8 %

- *Un déficit de lisibilité et d'information, une complexité des démarches sources de discriminations*

Les agents pointent le manque d'information et de lisibilité d'une partie de l'offre de services du Département et une complexité de certaines démarches administratives pour y accéder, qui auraient pour conséquence **un moindre accès au droit des personnes éloignées des institutions, du fait d'un faible niveau d'instruction ou de moindres compétences sociales, relationnelles, rédactionnelles**, etc. : « *De fait, l'accès à l'administration pour des personnes qui ne décodent pas facilement l'organisation institutionnelle, est davantage rendu difficile. La non prise en compte de ces freins objectifs dans l'accessibilité (au sens large) du service public, rend de fait le bénéfice du service hétérogène, et [induit] un traitement discriminant des situations* ».

Cette problématique est notamment soulevée par les agents du Service social, de la DPAPH et de la MDPH concernant les **prestations sociales** : « *Problème d'accès trop complexe à l'information sur les prestations sociales qui crée un déséquilibre entre les sachants (parler français, se repérer dans la jungle administrative, etc.) et les autres* » ; « *La plupart des prestations sont complexes, particulièrement pour les personnes qui ne parlent pas la langue* » ; « *Les dossiers de demandes et les courriers restent difficiles à aborder, même si des efforts de rédaction sont faits* ».

- *La dématérialisation peut exclure une partie de la population de l'accès aux services publics*

En lien avec la problématique précédente, les processus de dématérialisation des démarches administratives sont pointés par de nombreux agents qui considèrent qu'ils contribuent à **un moindre accès aux droits et aux services publics des personnes qui ne sont pas équipées, formées et / ou familiarisées** à l'usage des technologies du numérique : « *La tendance au tout numérique qui exclue de fait les personnes non familiarisées avec l'informatique ou à très faible revenu et qui peuvent ne pas avoir d'ordinateur* » ; « *La mise en place des télé-services facilite l'accès aux services pour une grande partie des usagers mais exclut les personnes loin du numérique* ». Ce phénomène inquiète certains agents qui constatent que la dématérialisation s'accompagne, dans certaines institutions, de la fermeture d'espaces d'accueil physique de proximité.

Cette problématique est particulièrement évoquée par des agents du Service social, concernant **l'accès aux droits sociaux et aux aides sociales**. Elle est également mentionnée par des agents de la Direction de l'éducation et de la jeunesse, concernant le **Chèque réussite** mis en place pour les élèves de 6^{ème}. Sa procédure uniquement dématérialisée, a selon certains exclu de nombreuses familles de ce dispositif : « *La demande ne pouvait se faire uniquement que par internet. Or, beaucoup de familles du Département ne possèdent pas d'un ordinateur ou ne savent s'en servir* ».

Si les agents considèrent qu'il s'agit là d'une discrimination, la question se pose du point de vue de sa définition légale. On peut considérer qu'être exclu d'un droit social ou d'un service public parce que l'on n'est pas équipé en matériel informatique pour des raisons financières peut constituer une discrimination en raison de la « *vulnérabilité résultant de la situation économique* », un des critères de discrimination inscrit dans la loi. A l'inverse, le manque de maîtrise de l'outil informatique ne paraît pas pouvoir être retenu comme un critère de discrimination.

- *Un accès au service public plus difficile pour les personnes ne maîtrisant pas la langue française*

Des agents considèrent que les personnes ne maîtrisant pas la langue française sont de fait exclues d'une partie de l'offre de services du Département, à **défaut d'information** : « *Les populations qui ne maîtrisent pas le français ne disposent pas des mêmes informations (par exemple en matière d'accès à l'IVG - avortement) en l'absence d'interprète ou [en présence] d'un interprète peu ou mal formé* ». Ce problème est notamment soulevé par les agents de la PMI, du Service de la prévention et de l'action sanitaire et du Service social.

- *Un manque de clarté des critères d'attribution de certaines prestations*

Plusieurs agents travaillant dans différents domaines ont évoqué le fait que les critères d'attribution de certaines prestations du Département ne seraient **pas formellement définis** et que des décisions ne seraient **pas explicitement motivées**. Le **manque de transparence** dans certains processus de décision est pointé. Ces répondants considèrent que les marges d'appréciation des services peuvent conduire à des inégalités de traitement et à des discriminations : « *Il est possible que des usagers soient traités différemment lors de l'instruction des prestations sociales* ».

Plusieurs agents de différentes directions pointent un manque de transparence dans les critères et les processus de décision **d'attribution des places en crèches**.

Parmi les agents de la PMI, cette perception concerne principalement le **processus d'agrément des assistants maternels** : « *Sur l'agrément des assistants maternels et familiaux, le niveau de maîtrise de la langue française des candidats est parfois un critère beaucoup discuté en commission d'agrément. Nous n'avons pas tous (les professionnels) la même exigence, ce qui peut constituer une forme de discrimination au moment de l'agrément* ».

Enfin, parmi les agents de la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées, une interrogation concerne le traitement territorialisé des dossiers : « *La mise en œuvre par secteur géographique peut engendrer des différences de traitements, du fait des pratiques non homogènes et des organisations différentes* ». Par ailleurs, la question du **degré de priorité dans le traitement des dossiers** est posée : « *Dans le domaine du handicap, tous les usagers ne sont pas égaux devant la possibilité de se manifester suite à une décision. Il est donc anormal de traiter prioritairement les dossiers des usagers qui se manifestent* ».

- *Un déficit d'accessibilité des services départementaux aux personnes handicapées*

De nombreux agents de différentes directions (Direction des personnes âgées et des personnes handicapées, Service social, Direction de la culture, du patrimoine, du sport et des loisirs, Direction de la nature, des paysages et de la biodiversité, Service des crèches notamment) ont pointé un manque d'accessibilité des services départementaux aux personnes handicapées. L'**accessibilité physique des bâtiments ou sites** (y compris les parcs) départementaux est la plus souvent mentionnée, mais également l'**accessibilité des services à des personnes malvoyantes ou malentendantes**, etc.

Certains agents de la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées insistent sur le **manque d'accessibilité du bâtiment Verdi**, étant donné la situation spécifique de leur public : « *Que le bâtiment Verdi soit difficilement accessible par des personnes handicapés ou âgées (...). C'est une honte de tous les jours de voir les gens avec des cannes, mal voyant, fatigués par ces horribles marches, ou être perdus dans ce labyrinthe* ».

- *Des inégalités d'accès au service public et des discriminations potentielles souvent liées à la question des moyens*

Certains agents relient la problématique de l'équité territoriale dans les politiques départementales à celle des discriminations. Selon une partie des agents, **l'insuffisance de moyens conduirait à un « tri » des usagers** (« *Faute de médecins dans les PMI, une sélection est faite au niveau des patients* »), **selon des critères souvent mal définis**, ce qui pourrait au final conduire à des discriminations.

Par ailleurs, certains agents considèrent que la répartition des moyens et interventions du Département sur le territoire est hétérogène. Ceci est perçu comme une **discrimination subie par les habitants des territoires les moins pourvus**.

Si vous pensez que certains dispositifs du Département peuvent être discriminants / contribuer à des discriminations envers des usagers, avez-vous (vous ou votre service) mis en place des mesures pour éviter ces éventuelles discriminations ?

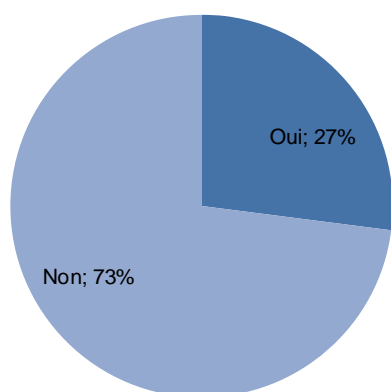
Seuls 28 % des agents considérant que des dispositifs peuvent être discriminants / contribuer à des discriminations envers des usagers affirment avoir mis en place des mesures pour les éviter. C'est plus souvent le cas à la PMI (42 %), au service social (34 %), à la DPAPH (33 %), et moins souvent le cas à la MDPH (9 %).

De la question des discriminations à celle de l'égalité d'accès au service public

Les agents élargissent la question des discriminations à celle de l'égalité de traitement et d'accès des usagers. Ainsi, ils considèrent comme discriminantes des dispositions ou des pratiques qui ne seraient pas retenues par la loi comme des discriminations. C'est le cas en particulier de la non maîtrise de la langue française, de l'illettrisme, mais aussi de la non maîtrise de l'outil informatique. Les modalités d'accueil et d'accompagnement des personnes ne maîtrisant pas la langue sont ainsi souvent citées par les agents comme une discrimination. Les agents constatent que les professionnels font face à cette situation de manière différente, selon les efforts qu'ils consentent ou non pour comprendre et prendre en compte la demande.

2. Des discriminations liées à des pratiques professionnelles d'agents du Département

Dans votre domaine, pensez-vous que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminantes / contribuer à des discriminations envers des usagers ?



Répondants : 72,9 %

27 % des agents considèrent que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminantes ou contribuer à des discriminations envers des usagers. Les agents qui travaillent en contact avec du public le pensent plus souvent (32 %) que les autres (17 %).

Ici aussi, ils sont plus nombreux au sein du **Pôle Solidarité** (38 %), en particulier :

- à la Maison départementale des personnes handicapées (48 %)
- à la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées (44 %)
- au Service social départemental (44 %)
- au Service de la prévention et des actions sanitaires (38 %)
- au Service de l'aide sociale à l'enfance (34 %)
- au Service de la protection maternelle et infantile (32 %)
- au Service des crèches départementales (32 %).

Si vous pensez que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminantes / contribuer à des discriminations envers des usagers, précisez :

134 réponses = 8,9 %

- *Des pratiques d'accueil et d'accompagnement parfois variables selon l'origine des publics*

Les pratiques potentiellement discriminantes envers les usagers dont témoignent les agents concernent souvent la manière dont le public est accueilli et / ou accompagné dans les services du Pôle solidarité (Service social, PMI, ASE, SPAS et DPAPH / MDPH principalement).

Une partie des répondants considèrent que certains de leurs collègues **ont un comportement différencié selon l'origine supposée des personnes** : « *ne pas proposer le même accueil à toutes les familles selon leurs origines* » ; « *attitudes d'agents à l'égard des usagers en fonction de leur origine* » ; « *attention et discours différents portés envers un public selon son appartenance religieuse ou ethnique supposée* » ; « *certaines collègues sont discriminantes selon la communauté reçue* ».

Des agents évoquent le plus souvent **des préjugés et une attitude moins bienveillante, voire hostile, à l'égard de personnes d'origine étrangère, appartenant à certaines communautés ou minorités** : « *généralités sur les mœurs des familles d'origine étrangère* » ; « *infantilisation principalement, dédain parfois, envers les usagers de minorités* » ; « *les barbus ou porteurs de kippa sont montrés du doigt et très mal accueillis* ».

Dans certains cas, cela pourrait conduire à **l'exclusion d'une partie du public de l'accès à certains droits et services** du Département : « *problème d'accès au soin des femmes voilées* » ; « *refus de certains agents d'aller vers des populations* ». Ce problème est particulièrement évoqué concernant les **personnes d'origine Rrom** par des agents de l'ASE et de la PMI : « *La question du public d'origine Rom reste entière. Peu de services médico-sociaux se déplacent dans les camps et un traitement dans le champ de la protection de l'enfance différent des autres situations* » (ASE) ; « *L'accueil des familles Rroms n'est absolument pas pensé* » (PMI).

- *Des agents parfois impatients et peu indulgents face à des personnes ne maîtrisant pas le français*

Les agents témoignent tout d'abord du fait que **la barrière de la langue exclut une partie des usagers potentiels** des services du Département, principalement dans le champ social. Confrontés à des usagers qui maîtrisent peu ou pas la langue, et en l'absence d'interprètes présents au quotidien, **certaines agents feraient « peu d'efforts »** pour répondre à leurs demandes : « *Avec des usagers qui ne maîtrisent pas la langue française, il est important de prendre davantage de temps pour leur répondre. Certains ne prennent pas ce temps* » ; « *absence d'efforts au moment de l'accueil physique ou téléphonique pour se faire comprendre, se mettre à la portée des usagers* ».

Plus encore, certains feraient preuve **d'impatience, d'agacement, voire de « dédain » ou « d'irrespect » à leur égard** : « *Le fait que certains usagers ne s'expriment pas bien en français à le don d'énerver quelques collègues, elles perdent donc patience et ne traitent pas ceux-ci de façon équitable* » ; « *Certaines collègues sont très dédaigneuses à l'égard des usagers qui ne parlent pas correctement ou pas du tout français, impatientes, font preuve d'irrespect* ».

- *Des pratiques d'accompagnement et des décisions variables selon les usagers, selon la perception qu'en ont les professionnels*

Certains agents font état d'un accompagnement plus ou moins approfondi ou bienveillant **en fonction de la légitimité que les professionnels accordent à la demande des usagers**, de la perception qu'ils ont de leur situation, de leurs comportements, de leurs mœurs, etc. : « *Des jugements sont portés sur les projets de vie des usagers* » ; « *Quand on est instructeur et qu'on "aime" bien la personne dont on gère le dossier, il peut arriver qu'on passe un dossier avant un autre* ». Des **décisions d'attribution de prestations** pourraient également dépendre de la subjectivité des agents : « *Notre direction contribue à l'ouverture de droits donc par conséquent des usagers peuvent se voir refuser certains droits de manière non objective* » ; « *Certains agents regardent les noms de famille pour traiter des dossiers, font des réflexions parfois racistes et sexistes. Beaucoup de doute sur le traitement neutre des situations* ».

Si vous pensez que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminantes / contribuer à des discriminations envers des usagers, avez-vous (vous ou votre service) mis en place des mesures pour éviter ces éventuelles discriminations ?

Répondants : 15,5 %

31 % des agents considérant que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminants / contribuer à des discriminations envers des usagers affirment avoir mis en place des mesures pour les éviter. C'est plus souvent le cas à la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées, à la PMI, au Service des crèches départementales, moins souvent au Service social et moins encore à la Maison départementale des personnes handicapées.

3. Comment le Département peut-il éviter les discriminations envers les usagers ?

Selon vous, que pourrait faire le Département pour renforcer l'égalité de traitement entre les usagers ?

- Renforcer l'accès au droit et à l'offre de services du Département

La première préconisation des agents concerne le **développement des moyens nécessaires à la mise en œuvre des politiques publiques** auxquelles ils contribuent. Puisqu'ils constatent que des discriminations peuvent découler d'un manque de moyens, ils souhaitent qu'ils soient renforcés de manière à garantir un accueil et un traitement des demandes équitables, ou encore à « *maintenir l'accès au service public au plus grand nombre* » : « *Développer l'accueil physique et téléphonique direct pour les usagers, l'accueil déconcentré de proximité* » ; « *Renforcer les équipes d'accueil, de médiateurs* » ; « *Ouvrir davantage ses services publics de proximité* ».

Dans la même perspective, des agents souhaitent que le Département contribue à **renforcer l'accès au droit**, notamment via **l'information des usagers sur les prestations et l'offre de services** du Département. L'accès au droit peut aussi être amélioré en **accompagnant les usagers**, notamment via les outils du numérique et l'accueil à distance. Il peut aussi être favorisé par une **simplification des procédures** : par des « *courriers simples* » et « *compréhensibles* ».

L'accès au droit pourrait également être renforcé, selon certains agents, par une **information en langues étrangères** (« *des supports (papier ou informatique) avec une double langue* » ; « *des fiches explicatives de l'ASE en plusieurs langues* ») et le **recours à des interprètes** (« *Améliorer l'interprétariat permettre aux personnes ne possédant pas la langue d'être accompagnées dans les démarches* »).

Il conviendrait enfin d'améliorer **l'accessibilité des services départementaux** (« *Faciliter l'accueil des usagers avec des problématiques particulières : non voyants, mal entendants, etc.* ») et de l'offre culturelle, sportive et de loisirs pour les personnes handicapées. L'utilisation de la langue des signes est aussi préconisée.

- Mettre en place des procédures prévenant les discriminations

Plusieurs agents souhaitent la mise en place de procédures prévenant les discriminations, en particulier dans **l'attribution des prestations**. Il s'agit d'abord de définir des **critères précis** d'attribution, de définir des **modalités d'instruction des dossiers** garantissant une égalité de traitement. Il est ainsi proposé d'être plus clair sur la priorité accordée à l'instruction de certains dossiers : « *Traiter les demandes des usagers dans l'ordre chronologique d'arrivée, à l'exception des demandes réellement urgentes* » ; « *Définir une grille de points qui permettent à certains dossiers de passer "au dessus de la pile" pour des raisons objectives* ». Il est aussi proposé d'**anonymiser les demandes**, notamment d'aides financières. Il s'agit enfin de faire preuve de **transparence vis-à-vis des décisions prises**, en les motivant explicitement.

Des agents préconisent par ailleurs un **contrôle des procédures d'attribution des prestations** qui permette de déceler d'éventuelles discriminations ou des risques de discriminations : « *Mettre en place des procédures qui permette un contrôle, pour s'assurer que le traitement des demandes des usagers se fait sans aucune discrimination* » ; « *meilleur contrôle des règles d'attribution des prestations* ».

Il est également proposé la mise en place d'une **instance de recours pour les usagers** s'estimant victimes de discriminations dans l'attribution des prestations ou plus généralement dans le service rendu : « *Mettre en place des recours pour les usagers lorsqu'ils s'estiment lésés* ». Une telle instance pourrait remplir une fonction de **médiation** entre le Département et les usagers : « *Pouvoir en parler à une instance de référence bien définie, des agents médiateurs* ». Des agents souhaitent par ailleurs que les discriminations constatées soient **sanctionnées**.

Enfin, plusieurs agents proposent d'**informer les usagers sur les discriminations** qui peuvent exister dans l'accès au droit et au service public (« *Organiser des conférences sur les discriminations ouvertes aux usagers* »), sur leurs droits en la matière et sur les possibilités de recours (« *Informer sur le rôle du Défenseur des droits* »).

- *Informer et former les agents, échanger sur les pratiques*

Des agents préconisent de mieux **informer les agents sur les discriminations et les risques de discriminations liées aux dispositifs et aux pratiques professionnelles** (« *Informer des risques en tant que discriminant* »), dans les différents champs d'intervention du Département et pour les différents métiers de l'administration départementale.

La **formation des agents**, en particulier des agents de **terrain** et de ceux qui instruisent les demandes de prestation, est souvent mise en avant comme un levier pour lutter contre les discriminations. Certains souhaitent que ces formations soient obligatoires.

De telles formations pourraient avoir plusieurs objets :

- La sensibilisation à la **diversité des cultures** et à leur prise en compte dans l'accompagnement des usagers : « *pour s'approprier les cultures afin de se calquer sur ces éléments pour adapter son mode d'accompagnement* » ; « *former les agents à l'appréhension des différentes cultures et modes de vies des usagers d'origine étrangère* » ; « *travailler sur les différences culturelles et en tenir compte dans la prise en charge des familles et des mineurs* » ;
- La **connaissance des discriminations** existant dans la société ;
- La connaissance des **dispositions légales** en la matière : « *Rappeler aux agents qu'ils sont tenus de ne faire aucune différence entre les usagers et que des sanctions peuvent être prises si un usager se plaint de discriminations* » ;
- La manière dont les discriminations peuvent concerner et impacter les **pratiques professionnelles** : « *des formations sur les discriminations pour les agents avec cas concret et les sanctions encourues* » ; « *au repérage de ses propres stéréotypes sur un plan individuel, et à la connaissance des discriminations structurelles* ».

Dans la même perspective, les professionnels suggèrent des **échanges de pratiques** entre agents : « *A partir de situation concrètes, permettre de mieux relever ce qui relève ou non de la discrimination et donc de pouvoir mieux prendre en compte et agir en conséquence* ».

VI. La politique de lutte contre les discriminations du Département vue par les agents

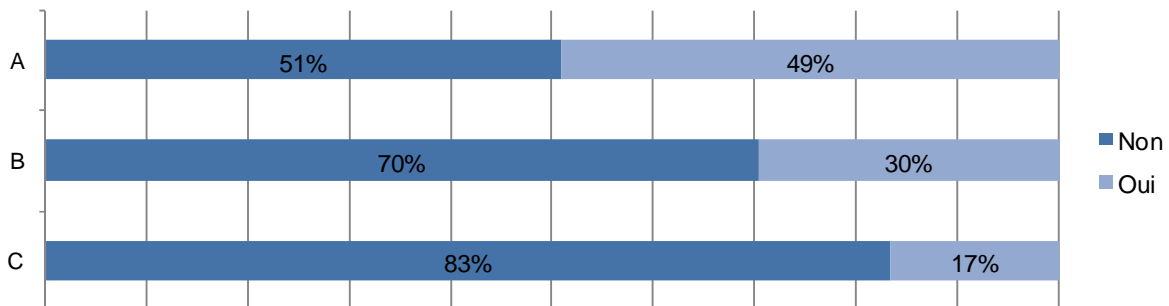
1. La politique de lutte contre les discriminations vue par les agent-e-s

Estimez-vous connaître le cadre juridique de la lutte contre les discriminations ?



Répondants : 79,7 %

Plus de deux tiers des répondants estiment ne pas connaître le cadre juridique de la lutte contre les discriminations.



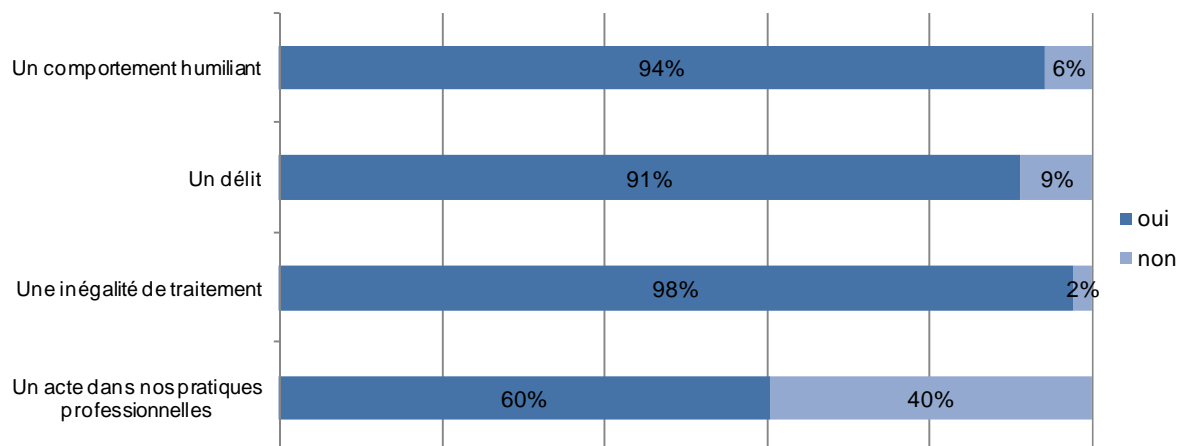
Les réponses varient très fortement selon la catégorie des agents. Ainsi, les agents de catégorie A sont près de trois fois plus nombreux que les agents de catégorie C à estimer connaître le cadre juridique.

Les encadrants sont nettement plus nombreux à estimer le connaître (50 % contre 26 %), de même que les agents du Pôle personnel et relations sociales (45 % contre 32 % dans les autres pôles).

On observe également un effet de génération. Avec 24 % d'entre eux qui estiment connaître le cadre juridique, les moins de 30 ans sont les moins sensibilisés. A l'inverse, les plus de 55 ans sont les plus connaisseurs puisque 43 % d'entre eux estiment le connaître. Les 30-54 ans sont dans une position intermédiaire (30 %).

On peut affirmer que le cadre juridique de la lutte contre les discriminations est globalement mal connu. Nous avons pu dresser ce constat tout au long des réponses au questionnaire. Le terme de discrimination, pour beaucoup d'agents, est employé de manière extensive, pour parler d'un ensemble de comportements qui peuvent relever du préjugé, de l'« insulte à caractère racial ou discriminatoire » ou de situations de travail problématiques.

Pour vous, une discrimination c'est :



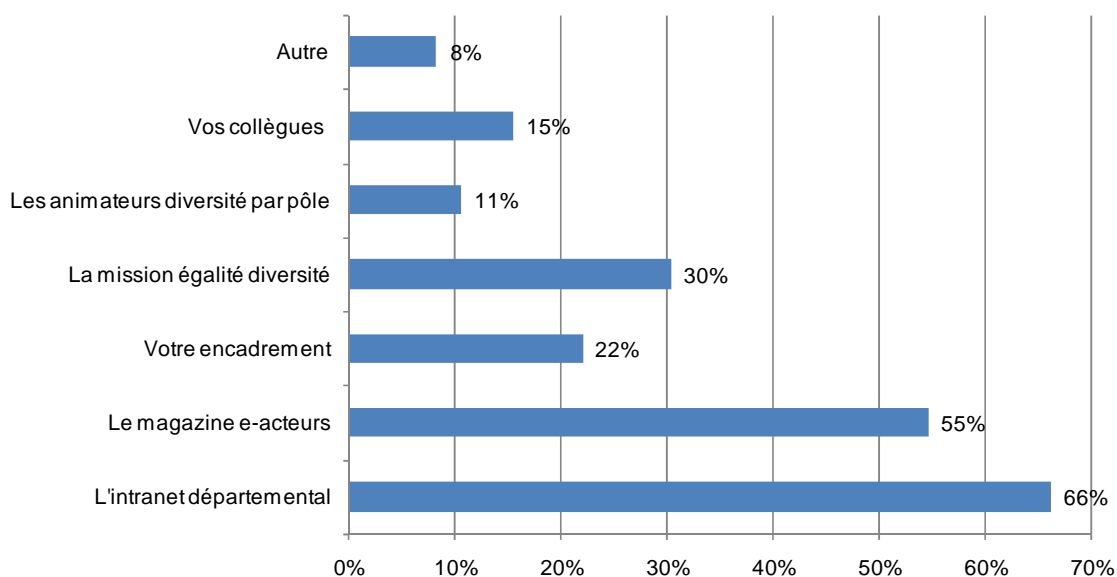
Répondants : un acte dans nos pratiques professionnelles 66 % ; une inégalité de traitement 80 % ; un délit 75 % ; un comportement humiliant 77 %

Les répondants sont unanimes quant à considérer la discrimination comme une inégalité de traitement (98 %). 94 % estiment qu'il s'agit d'un comportement humiliant, et 91 % qu'il s'agit d'un délit. On peut tout de même remarquer que pour 9 % des répondants, la discrimination ne constitue pas un délit.

A l'inverse, l'affirmation proposée assimilant la discrimination à un acte dans nos pratiques professionnelles semble faire débat. D'abord, le taux de réponse sur cette proposition précis est nettement moins élevé que pour les autres. Nous formulons l'hypothèse qu'un certain nombre d'agents a hésité ou n'a pas su se positionner. Ensuite, si la majorité (60 %) estime bien qu'il s'agit d'un acte dans les pratiques professionnelles, une importante minorité ne partage pas cet avis (40 %). Notons que ceux qui ont été formés à la lutte contre les discriminations ne sont pas plus nombreux à estimer qu'une discrimination est « un acte dans nos pratiques professionnelles » que ceux qui n'ont pas été formés.

Les agents du PPRS et les agents qui s'estiment victimes de discrimination au travail sont ceux qui estiment le plus souvent qu'une discrimination est « un acte dans nos pratiques professionnelles » (respectivement 73 % et 71 %).

Etes-vous informé de la politique lutte contre les discriminations du Département par :



Répondants : 74,9 %

L'intranet et le magazine e-acteurs sont les deux principaux vecteurs d'informations des agents sur la politique de lutte contre les discriminations. Deux tiers (66 %) des agents en sont informés par l'intranet et plus de la moitié (55 %) par e-acteurs. Un peu moins d'un tiers (30 %) a été informé par la mission égalité diversité, 22 % par son encadrement, 15 % par des collègues et 11 % par les animateurs diversité.

Il est difficile de savoir si ceux qui n'ont pas répondu à la question ne l'ont pas fait parce qu'ils ne sont informés par aucun de ces canaux, ou pour une autre raison.

Parmi les personnes informées, plus d'un tiers (36 %) n'a donné qu'une seule réponse, un tiers (33 %) en a sélectionné deux, et 30 % plus de deux.

Plus on monte dans la hiérarchie, plus les agents sont informés, et plus ils sont informés par une diversité de canaux. Ainsi, 44 % des agents de catégorie C n'ont indiqué qu'une seule source d'information, contre 36 % des agents de catégorie B et 27 % des agents de catégorie A.

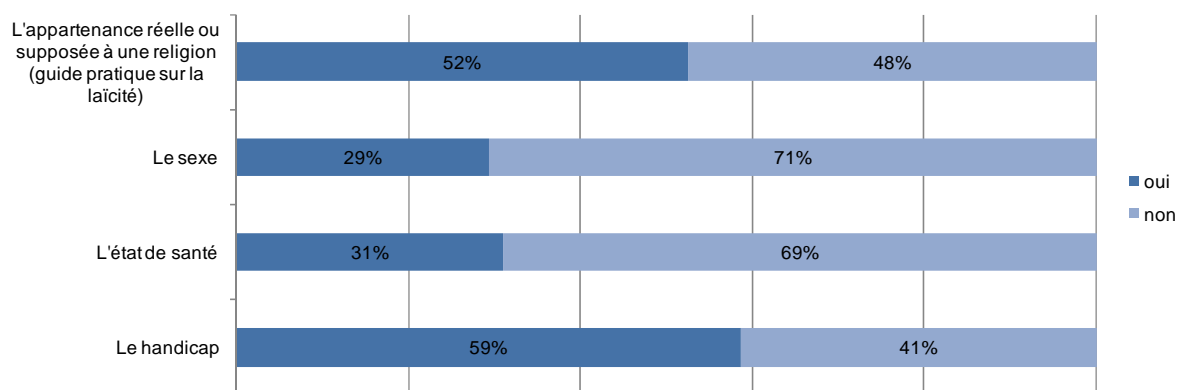
Les agents de catégorie A, et dans une moindre mesure de catégorie B, expriment plus souvent être informés par l'intranet, par e-acteurs, par la cellule égalité diversité et par les animateurs. Par contre, les agents de catégorie C, et dans une moindre mesure B, sont plus souvent informés par leurs collègues ou par une autre source d'information.

Pour ceux ayant indiqué un autre canal d'information, il peut s'agir d'une formation (14 répondants), d'un syndicat (10 répondants), des médias (6), d'une autre institution (6), d'une autre source interne au Département (5) ou de l'entourage personnel (5). De plus, quand un agent de catégorie A indique une autre source d'information, il s'agit presque à chaque fois d'une formation, alors que pour les catégories B et C la formation y est quasi-absente et les syndicats nettement plus mentionnés.

Les répondants qui estiment avoir été victimes de discrimination au travail sont deux fois moins nombreux à être informés par leur encadrement (13 % contre 26 % pour les autres).

Les encadrants sont également plus souvent informés par la cellule égalité diversité, par les animateurs de pôle et par leurs propres encadrants.

Avez-vous connaissance des plans d'actions et initiatives mis en œuvre par le Département concernant :



Répondants : Handicap 82 % ; Santé 78 % ; Sexe 77 % ; Religion 79 %

59 % des répondants ont connaissance du plan d'action Handicap, et un peu plus de la moitié (52 %) ont connaissance du plan d'action sur le critère « appartenance à une religion ». Les plans d'actions Egalité Femmes/Hommes et Etat de santé sont moins connus (respectivement 29 % et 31 % des répondants).

Les plus de 54 ans affichent une meilleure connaissance sur l'ensemble des plans d'actions, à l'inverse des moins de 30 ans (avec des écarts allant de 9 points à 21 points entre eux).

Les agents du Pôle personnel et relations sociales ainsi que les agents rattachés à la Direction générale affichent globalement une meilleure connaissance des plans d'actions, à l'exception du plan d'action relatif à l'appartenance à une religion.

Avez-vous été sensibilisé à la lutte contre les stéréotypes et les préjugés ?



Répondants : 81 %

La majorité des répondants (58 %) déclare n'avoir pas été sensibilisés à la lutte contre les stéréotypes et les préjugés. Rappelons que l'enquête a été menée début 2017.

Les encadrants sont, à l'inverse, 57 % à affirmer avoir été sensibilisés à cette question, contre 36 % des non encadrants. Les agents de catégorie A sont également 52 % à avoir été sensibilisés, contre 38 % des agents de catégorie B et 33 % des agents de catégorie C.

Les agents de plus de 55 ans affirment plus souvent avoir été sensibilisés (52 %) que les agents de 30 à 54 ans (40 %), et que les agents de moins de 30 ans (30 %).

Les agents du Pôle personnel et relations sociales (59 %) et ceux du Pôle solidarité (45 %) sont ceux qui ont été le plus souvent sensibilisés. A l'inverse, ceux de la Direction générale (27 %) et de du Pôle aménagement et développement durables (30 %) le sont moins.

Avez-vous été formé à la lutte contre les discriminations ?



Répondants : 81 %

Un peu moins d'un tiers (30 %) des répondants a été formé à la lutte contre les discriminations.

On retrouve globalement les mêmes tendances que pour les agents sensibilisés à la lutte contre les stéréotypes et les préjugés. **53 % des agents en situation d'encadrement ont été formés, contre 21 % des agents non-encadrants. 43 % des agents de catégorie A ont été formés, contre 23 % des agents de catégorie B et C.**

Les agents du PPRS sont plus souvent formés (49 %), à l'inverse des agents du Pôle stratégie et innovation (21 %), des agents de la Direction générale (25 %) et des agents du Pôle aménagement et développement durable (25 %).

Enfin, les répondants qui considèrent avoir été victimes de discrimination dans leur travail actuel sont un peu moins souvent formés que les autres (25 % contre 33 %).

Savez-vous que le Département a obtenu le Label diversité de l'AFNOR ?



Répondants : 82 %

Deux tiers des répondants sait que le Département a obtenu le Label diversité de l'AFNOR. Ce sont les encadrants (83 % contre 60 % pour les non encadrants), les agents de catégories A (86 % contre 66 % pour les agents de catégorie B et 47 % pour les agents de catégorie C) qui répondent plus souvent positivement.

Les agents de moins de 30 ans sont moins souvent au courant (51 %). On observe des différences importantes suivant le pôle de rattachement. Les agents du Pôle solidarité sont 49 % à répondre positivement, alors que ceux du Pôle ressources et moyens sont 83 %, ceux du PPRS et de la Direction générale 78 %.

Les agents en contact avec le public sont moins souvent au courant de l'obtention du label diversité AFNOR (61 % contre 78 % pour les autres), alors qu'on n'observe pas de différence de sensibilisation ou de formation avec les autres agents.

Connaissez-vous la cellule Egalité au travail ?



Répondants : 81 %

Plus de la moitié des répondants (56 %) connaît la cellule égalité au travail. Les femmes (60 %) sont proportionnellement plus nombreuses à connaître la cellule que les hommes (45 %), de même que les encadrants (69 %) par rapport aux non encadrants (51 %), et les agents de catégorie A (70 %) par rapport aux agents de catégorie B (59 %) et C (42 %)

Plus de deux tiers des agents du PPRS (70 %) et du Pôle ressources et moyens des services (66 %) connaissent la cellule, alors qu'ils sont seulement 37 % au Pôle solidarité et 40 % au Pôle aménagement et développement durable.

Seriez-vous prêt à la saisir ?



Répondants : 78 %

Plus de trois quart des répondants (78 %) se disent prêts à saisir la cellule Egalité au travail.

Il est difficile d'établir un profil-type des répondants qui ont répondu par la négative dans la mesure où on peut rencontrer cet avis dans l'ensemble de l'administration, quel que soit le profil du répondant. Cependant, les agents de catégorie C répondent un peu plus souvent par la négative (27 % contre 19 % des catégories A et B), tout comme les non-encadrants (16 % de « non » contre 24 % pour les encadrants) et les agents de moins de 35 ans (26 % de « non »).

C'est parmi la direction générale (31 %), le Pôle société et citoyenneté (28 %) et le Pôle aménagement et développement durable que le taux de réponse négative est le plus élevé. A l'inverse, seuls 83 % des agents du Pôle ressources et moyens et 82 % des agents du Pôle solidarité pourraient envisager de la saisir.

Si vous n'êtes pas prêt à la saisir, pourquoi ?

Quatre catégories de répondants se distinguent :

- **Ceux qui ne se sentent pas concernés** (30 commentaires) : « *Je n'en ai pas besoin pour le moment* », « *Je ne me sens personnellement pas "discriminée" au quotidien, que ce soit dans mon travail ou ma vie de tous les jours* », « *Je ne me vois pas au sein du Département être victime de discrimination* ».
- **Ceux qui expriment une forme de méfiance vis-à-vis de la cellule** (21 commentaires), par peur que cela ne se retourne contre eux ou contre leur carrière, et/ou parce qu'ils estiment que la cellule n'est pas suffisamment neutre : « *J'aurai peur d'entrer dans un engrenage "juridique" avec un supérieur* », « *par peur des représailles* », « *le Département ne peut être juge et partie* ». « *Tout dispositif créé par l'employeur en interne ne traitera pas ces questions là dans le fond avec la dimension de "la loi" mais ça sera plutôt pour "étouffer" l'affaire et non la traiter...* », « *La cellule est au sein du PPRS, il aurait mieux valu un organisme externe pour plus de neutralité* ». Un répondant ayant déjà saisi la cellule égalité se retrouve dans cette catégorie : « *Oui je l'ai fait, et à cause de ma plainte ma Direction a été prévenue et aujourd'hui je regrette car je suis presque au placard* ».
- **Ceux qui doutent de son efficacité** (14 commentaires) : « *je pense que cela est sans effet, qu'il s'agit juste d'un faire-valoir pour le Département. Je doute énormément de son efficacité* », « *Je doute de l'efficience du dispositif* », « *Elle doit faire ses preuves et obtenir des résultats concrets. Elle devra être dotée de réels pouvoirs ce qui ne semble pas être le cas. Elle ne doit pas être un outil de communication supplémentaire* ».
- **Ceux qui ne connaissent pas bien la cellule et/ou comment la saisir** (10 commentaires) : « *car je n'ai pas d'information sur les actions possibles et son fonctionnement de manière générale* », « *je ne la connais pas* ».

Il convient de noter que depuis la passation de l'enquête, la cellule Egalité au travail s'est dotée d'une seconde voie de saisine, Allodiscrim. Il s'agit d'un prestataire externe du Département. Une fois inscrit, l'agent reçoit l'appel d'un avocat dans un délai de 12 heures.

Connaissez-vous le Défenseur des droits ?



Répondants : 82 %

Plus de la moitié (53 %) des répondants connaît le Défenseur des droits. La différence de connaissance est très importante en fonction de la catégorie des agents. Les agents de catégorie A sont plus de 70 % à le connaître, les agents de catégorie B 59 % et les agents de catégorie C 29 %. Les encadrants répondent à 63 % de manière positive, alors que les non-encadrants sont 50 %.

C'est au sein de la Direction générale (62 %) et du Pôle Stratégie et innovation qu'on connaît le plus le Défenseur des droits, et au sein du Pôle aménagement et développement durables (28 %) et du Pôle société et citoyenneté (44 %) qu'on le connaît le moins.

Il y a un paradoxe entre le fait que la moitié des agents connaît le défenseur des droits, et le fait que sa saisine soit très marginale par les agents qui s'estiment victimes de discrimination (2 %).

2. La politique de lutte contre les discriminations vue par les pilotes d'activité

L'engagement du Département et sa perception globale par les encadrant-e-s

Dans l'ensemble, les encadrants se prononcent plutôt positivement sur l'engagement du Département dans le domaine de la lutte contre les discriminations ; peu d'encadrants en ont une perception plutôt négative.

Plus précisément, les encadrants ayant un avis assez positif considèrent généralement que la politique de lutte contre les discriminations notamment en matière de gestion des ressources humaines, depuis le dépôt de candidature au Label « Diversité », est nécessaire pour des raisons d'exemplarité : *« C'est une nécessité pour les pouvoirs publics, parce qu'ils doivent être exemplaires, vis-à-vis du privé notamment, et vis-à-vis des usagers, des citoyens. C'est montrer que le service public n'est pas discriminant, dans ses recrutements, dans l'attribution de ses marchés »*, affirme un directeur. **Ces encadrants estiment vraisemblablement que le Département en tant qu'institution publique a le devoir d'être un modèle de non-discrimination.** Certains déclarent aussi que l'obtention du Label « Diversité » reflète assez justement l'image de l'institution : *« Ça va très bien avec le Département et les valeurs qu'il porte, ce pour quoi certains ont souhaité travailler au Département de la Seine-Saint-Denis. C'est une reconnaissance qui colle très bien avec la personnalité morale ou de valeurs du Département de la Seine-Saint-Denis »*, assure un directeur-adjoint. **En somme, les encadrants ont largement tendance à approuver, à soutenir, la démarche du Département dans la lutte contre les discriminations.**

Certains expriment en revanche une appréciation plutôt négative sur cet engagement. Ils assurent en effet ne pas particulièrement évaluer les besoins du Département dans ce domaine : *« J'ai toujours travaillé pour une population très diverse, j'ai toujours travaillé avec des équipes très diverses : des hommes, des femmes, de toute confession, d'origine. Je ne vois pas où est le problème ici »*, soutient un directeur. Ces rares encadrants jugent entre autres que le contexte socio-culturel dans lequel l'institution départementale se trouve épargnerait cette problématique, ou encore que la politique de lutte contre les discriminations serait créatrice de difficultés qui n'auraient pas de véritable existence : *« il faut élargir le débat à quelque chose de beaucoup plus large, dans une version beaucoup plus positive et vertueuse que la lutte contre quelque chose qu'on imagine être là, latente et dévorante, sans que personne ne sache bien l'identifier. Donc, je pense qu'il y a autre chose à développer qui serait plus vertueux que la lutte contre les discriminations »*, expose une directrice. En résumé, l'ampleur des pratiques discriminantes, voire leur existence même, est parfois niée par des encadrants ayant une perception plutôt négative de l'engagement du Département dans ce domaine.

Ce qui distingue les pilotes d'activité ayant une appréciation plutôt positive de la lutte contre les discriminations de ceux en ayant une plutôt négative est manifestement le niveau de formation ou de sensibilisation à la lutte contre les discriminations. Effectivement, les encadrants exprimant une mauvaise perception sur le sujet n'ont pas ou peu reçu de formation, n'ont pas ou peu été sensibilisés. À l'inverse, les pilotes d'activité ayant reçu une formation conséquente ou plusieurs formations notamment spécialisées expriment une bonne perception, affirment appréhender les enjeux et cerner les problématiques qui sous-tendent le domaine. **Parmi les mieux sensibilisés, des pilotes d'activité adopteraient par ailleurs une forme d'auto-questionnement sur leurs pratiques managériales**, tout en exprimant généralement les difficultés qui traverseraient cette posture : *« ça peut être assez compliqué [...] j'ai pas connaissance de situations de discrimination. J'imagine bien la remarque sexiste à la machine à café, j'imagine bien la remarque désobligeante du collègue sur la religion ; et des choses dans la relation qui s'installe. la discrimination, elle se joue de manière d'autant plus forte que les personnes vous sont éloignées : quelqu'un que je recrute, quelqu'un d'âgé avec qui il y a une distance [...] je vois plus ça, comme éléments un peu caché »*, explique une directrice ; *« je m'interroge sur les gens en arrêt maladie, ou régulièrement [absents], dans le sens où je pense que l'on ne leur confie pas le même genre de boulot que ceux qui ne le sont pas, en prévision du fait qu'ils soient régulièrement en arrêt*, affirme une cheffe de service. [...] *Ça se trouve, je discrimine toute la journée sans m'en rendre compte »*, rapporte-elle. Certains pilotes d'activité relativement sensibilisés sur les enjeux de non-discrimination laissent apparaître un intérêt particulier à travers la remise en cause de leurs pratiques professionnelles, ce qui n'induit pas nécessairement une parfaite connaissance des sujets abordés.

Il semble exister une nette corrélation entre le niveau de sensibilisation et la manière d'appréhender les politiques publiques en matière de lutte contre les discriminations. Plus les encadrants ont eu de formations, plus ils ont de considération pour l'engagement du Département dans la politique « Diversité ». Moins ils ont eu de formations, moins ils ont de considération pour l'engagement du Département sur cette politique.

La communication autour de la politique de lutte contre les discriminations et son impact auprès des encadrant-e-s

D'après les directeurs, les chefs de service et responsables de mission enquêtés, les informations sur la politique de lutte contre les discriminations, notamment liées au Label « Diversité », passeraient par les supports d'informations classiques : « *je me tiens informé par les écrits internes au Département. [...] je n'ai pas de canal particulier, j'ai le canal des directeurs ou directrices. Il me semble être assez bien informé* », déclare un directeur ; « *je suis informé comme les autres agents, avec tout ce qui circule sur l'intranet* », dit une cheffe de service ; « *On est informé par les circuits habituels qu'ont les directions départementales. Je participe aux réunions des directeurs, on reçoit les notes générales, on est dans le même circuit d'informations que les autres directeurs, avec des réunions de sensibilisation, des réunions de directeurs, des réunions pour les cadres, des réunions pour les agents* », énumère un directeur. La communication autour de la politique de lutte contre les discriminations apparaît comme étant intégrée sans distinction aux circuits d'information habituels des encadrants.

En règle générale, les pilotes d'activité estiment être plutôt bien informés : « *On a une très bonne information sur la démarche, sur le contenu et les habitudes à prendre* », affirme un directeur-adjoint. Ils expriment également avoir été bien informés des étapes d'obtention du Label Diversité : « *on a été très largement informé sur le Label Diversité depuis le début* », indique une cheffe de service. Cependant, quelques encadrants se disent plutôt mal informés, en raison de la masse d'informations diffusée sur les canaux de communications classiques : « *je suis, moi personnellement, pas bonne du tout dans le suivi de ces trucs-là* », indique une directrice adjointe.

En somme, on perçoit à travers les déclarations des pilotes d'activité une forme de familiarité vis-à-vis de la politique de lutte contre les discriminations.

La communication autour des plans d'action et son impact auprès des encadrant-e-s

Cinq plans d'action ont été développés par la Mission « Égalité, Diversité et Communication RH »⁹, afin de répondre aux problèmes de discrimination identifiés comme prioritaires par le diagnostic *État des lieux et préconisations en vue d'une labellisation « diversité »*, réalisé par le Cabinet Altidem en 2014. La Mission « Égalité, Diversité et Communication RH » a mis en place un plan « Âge », un plan « Égalité Femmes/Hommes », un plan « État de santé », un plan « Handicap » et un plan sur le critère « Appartenance à une religion ». **L'existence comme les contenus de ces différents plans d'action apparaissent comme largement méconnus par les pilotes d'activités enquêtés**, à l'exception de ceux intégrés au Pôle personnel et relation sociales.

Effectivement, la globalité des problèmes et des priorités d'actions identifiés, jusqu'à présent, sont pratiquement inconnus des pilotes d'activités rencontrés. Cependant, **le plan d'action « Égalité Femmes/Hommes » fait exception : il semble reconnu comme étant une priorité spécifique**, probablement du fait de l'impact communicationnel des récentes campagnes de sensibilisation sur cette thématique et de la sensibilité particulière des encadrants qui lui est dédiée : « *j'observe qu'il y a une volonté autour de l'égalité hommes-femmes, on en parle beaucoup ici. Sur les autres aspects, je n'ai pas trop entendu parler de plans d'action* », remarque une cheffe de service.

On constate en réalité un manque de visibilité et de reconnaissance de la Mission « Égalité, Diversité et Communication RH ».

⁹ Bilan annuel 2015. Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité.

Il ressort des entretiens une certaine confusion linguistique face aux termes employés dans le cadre de la politique « Diversité ». Certains pilotes d'activités ont tendance à confondre les différentes entités et leurs missions : entre les animateurs ou référents « Diversité » (qui sont les agents désignés dans chaque pôle pour animer la politique diversité), les ambassadeurs « Égalité » (qui sont des agents volontaires chargés de sensibiliser leur groupe de pairs), les correspondants RH ou référents RH (dont la mission principale est d'accompagner pour chaque direction les agents dans les procédures RH) et le référent « Laïcité » de la collectivité (chargé de conseiller les encadrants)... ou encore entre la Cellule « Égalité » et la Mission « Égalité, Diversité et Communication RH »... Plusieurs propos le démontre effectivement : « *On a une collègue qui est référente mixité, là d'ailleurs. enfin « Égalité », je sais plus comment ça s'appelle. Ambassadrices ?* », interroge une directrice-adjointe ; « *l'animateur « Diversité ». C'est [X] ? Il est au sein de la direction ? Ou au sein du Pôle ? C'est peut-être [X], nan ?* », demande une cheffe de service.

Le Guide pratique du recrutement et son impact auprès des encadrant-e-s

De nombreux encadrants affirment ne pas avoir eu l'occasion de consulter le Guide pratique du recrutement diffusé en 2016 par la Mission « Égalité, Diversité, Communication RH ». En fait, très peu de pilotes d'activités déclarent identifier clairement ce guide : « *je ne suis pas vraiment sûr de l'avoir vu, même si je pense que j'en connais les principes* », se demande une cheffe de service ; « *je ne sais même plus si je l'ai feuilleté ou pas [...] non, je ne l'ai pas lu* », répond une cheffe de service. Compte tenu du rare nombre d'encadrants ayant véritablement eu connaissance du *Guide pratique du recrutement*, il apparaît que son niveau d'appropriation est assez faible.

Les avis sur l'utilité du Guide du recrutement sont globalement assez divergents. Parmi les pilotes d'activités l'ayant consulté, la plupart lui accordent un avis positif. Cependant, certains déclarent ne jamais l'avoir utilisé : « *je l'ai eu entre les mains quand il était sorti, là ça fait un moment que je ne l'ai plus regardé. Je ne l'ai jamais relu avant de faire un entretien de recrutement, après pour moi c'était très clair. Ça ne me serait jamais venu à l'idée de demander à une femme si elle veut avoir des enfants [...] après c'est bien de formaliser ça* », explique une cheffe de service. Ces pilotes d'activités estiment parfois que le contenu du *Guide pratique du recrutement* fait état de savoir-faire ou savoir-être déjà acquis, paraissant presque évident, en tout cas d'un point de vue individuel. D'autres ont plutôt tendance à s'interroger sur l'utilité même de ce document : « *j'ai trouvé ça moins utile. moi, ça fait [X] ans que je participe à des commissions de recrutements dans cette collectivité, on a des collègues, des agents, qui sont très divers [...] j'ai jamais vu de politiques de discrimination où on aurait refusé un poste à quelqu'un parce qu'il venait de telle cité, ou qu'il avait telle couleur de peau [...] Je trouve qu'on a déjà une politique de recrutement très ouverte* ».

En définitive, peu de pilotes d'activités disent véritablement utiliser concrètement le guide, soit parce qu'ils ne sont pas amenés à recruter régulièrement, soit parce qu'ils considèrent tout simplement qu'il ne leur est pas utile dans le recrutement pour des raisons individuelles liée à leur niveau de sensibilisation, ou à l'inverse parce qu'ils n'évaluent pas particulièrement les besoins dans ce domaine.

Le Guide pratique de la laïcité et son impact communicationnel auprès des encadrant-e-s

Contrairement au *Guide du recrutement*, le **Guide pratique de la laïcité** diffusé en 2016 par la Mission « Égalité, Diversité, Communication RH » **semble très largement avoir été consulté par les pilotes d'activités.**

Ce guide est largement approuvé par les encadrants pour qui une clarification semblait nécessaire : « *Il a été utile. On l'attendait. On connaît la loi. La question de la neutralité des agents du service public. C'est dans la loi. Maintenant, l'appréciation qu'on peut en avoir, surtout ici, c'est toujours un peu particulier. La sensibilité de certaines organisations syndicales sur ces questions fait que c'était bien d'avoir un document qui donne des consignes d'application de la loi pour tout le monde* », estime un directeur. En fait, **les encadrants évoquent l'intérêt que des cas concrets figurent dans le guide :** « *avant c'était flou pour moi... il [le guide] est intéressant parce qu'il y a des cas concrets* », dit une cheffe de service. C'est le contenu du *Guide pratique de la laïcité* qui est

apprécié des encadrants. Alors qu'il existait semble-t-il une certaine attente, son arrivée est parfois jugée tardive : « *Je ne comprends pas pourquoi il n'a pas été fait plus tôt* », regrette une directrice ; « *C'est pas normal qu'il n'y ait rien eu avant* », estime une cheffe de service.

Notons par ailleurs, qu'une gêne reste toujours exprimée par des encadrants face aux sujets touchant à la religion.

Les procédures de recrutement liées au Label « Diversité »

Des encadrants réalisant de nombreux recrutements estiment que le Label « Diversité » est trop contraignant. Ainsi, le remplissage des procès-verbaux est vécu comme n'étant pas toujours facile : « *C'est très contraignant. Ce n'est pas ce qui était fait avant, on va dire. En tout cas, pour ce qui était des CV non-acceptés, il n'y avait pas une telle énergie pour expliquer le refus. Parfois, ça conduit à l'absurde. C'est compliqué de dire certaines choses, on le sait bien ça : sur les niveaux de formation, sur des choses comme ça... même des choses objectives ! Parce que nous même on ne sait pas trop bien où situer le niveau nécessaire etc. Donc comment on peut justifier de refuser tel diplôme* », explique un directeur. Plusieurs témoignages vont dans le même sens : « *Ça a rigidifié certaines procédures au niveau du recrutement, c'est quand même pas neutre [...] une procédure de recrutement qui est très formelle, très administrative : ça ralentit forcément* », indique une cheffe de service qui poursuit : « *il faut sensibiliser les professionnelles du recrutement sur le sujet, mais il fait aussi qu'on arrive à pourvoir les postes [...] il ne faut pas être trop rigide, l'entretien c'est une personne. Chaque personne est différente* ».

Les procédures de recrutement liées au Label « Diversité » sont dans l'ensemble acceptées. Cependant, les encadrants réalisant de nombreux recrutements estiment ne pas forcément avoir les moyens et le temps nécessaires pour les respecter. D'ailleurs, certains encadrants indiquent ne pas toujours savoir remplir les grilles de recrutement, dont les limites sont parfois soulignées : « *Ça permet quand même d'avoir des critères de comparaison. Alors après la limite de ce sujet-là, c'est que parfois à compétence égale, il y a la question du feeling. Il y a des gens avec qui on se sent pas de travailler, même si sur le papier ils ont l'expérience, les compétences. C'est la limite pour moi. Entre deux personnes à compétences égales, il y a le feeling. Et ça, c'est impossible à écrire... pour accrocher à des critères, donc après on module les critères en fonction aussi... enfin, on essaye de rester dans le plus d'objectivité possible, mais à compétence égale, on va préférer quelqu'un... je sais pas trop comment objectiver... avec qui on a un meilleur relationnel* », décrit une directrice adjointe. De son côté une directrice explique : « *pour certains postes, je vais pas coller des affiches sur l'autoroute, je vais voir dans mon réseau [...] le réseau des gens avec qui j'ai travaillé, je leur fais passer l'annonce, « si vous connaissez des gens »... et inversement. Je le fais régulièrement pour des camarades de promo [...] ce que vos chefs ou vos anciens chefs disent de vous c'est très rassurant pour le recruteur. Il est rare que je me renseigne, mais c'est quelque chose qui échappe complètement au candidat* ». Une directrice adjointe ajoute : « *après faut pas se leurrer mais les relations en interne et même en externe, on demande des références. Donc, quand on appelle un chef de service qui nous dit : « Bah nan cette personne, je te la conseille pas ». Comment est-ce qu'on met ça ? Ça, ça marche pas. C'est la limite de tout le système. Alors c'est pas politiquement correct de dire ça. D'ailleurs, ça m'est arrivé très peu... très très peu. J'ai toujours beaucoup recruté [...] j'ai souvent eu des équipes assez importantes. Donc voilà c'est indispensable d'avoir ces grilles de présélection pour éviter la discrimination. Après juste, évidemment que c'est important quand on est recruteur, pour pas se tromper, pour pas mettre en difficulté la collectivité ou même la personne qu'on recrute, de se renseigner sur la personne* ».

Le principe de la « discrimination positive » et ses représentations par les encadrant-e-s

Le principe de la « discrimination positive » peut se rapporter à la fois à des politiques de quotas, des démarches de promotion et des dispositifs de traitement préférentiel, à destination de groupes sociaux subissant des inégalités et/ou des discriminations systémiques.

En réalité, **une nébuleuse définitionnelle ressort des discours énoncés par les encadrants** :

- la discrimination positive est parfois associée uniquement à des politiques de quotas notamment ethniques ;
- d'autres fois, elle est entendue comme un dispositif de traitement préférentiel (pour les habitants de la Seine-Saint-Denis entre autres) ;
- une démarche de promotion (des étudiants des universités sequano-dionysiennes par exemple) ;
- parfois les deux, à la fois une démarche de promotion et un dispositif de traitement préférentiel

Ainsi, **la perception des encadrants sur le principe de discrimination positive est relativement disparate**. Certains pilotes d'activités sont favorables aux politiques de discriminations positives : « *je pense qu'il faut aider ceux qui peuvent être aidés. Si on a les moyens de les trier dès la formation, il faut le faire* », formule un directeur au sujet de la promotion des étudiants des universités de la Seine-Saint-Denis. « *Pourquoi pas à compétence égale* », suggère une chef de service à propos du recrutement des agents. Mais une vigilance reste souvent de mise à l'égard de ce principe : « *à titre d'agent public, j'ai presque un devoir d'être méfiant [vis-à-vis de la discrimination positive]. En tout cas, dans l'intérêt de protéger les populations que je voudrais favoriser, je devrais être attentif* », souligne un directeur adjoint. D'autres s'interrogent sur la légitimité des éventuels bénéficiaires ou sur l'impact même de ce principe : « *j'aimerais pas qu'on me mette dans une case, où je serai privilégiée [...] parce qu'on est pas légitime de toute façon, je pense que c'est compliqué de discriminer positivement, je n'y suis pas favorable [...] je sais que ça a été une des façons, par le passé, d'ouvrir des portes. Mais ceux qui en font les frais, ils ne seront pas légitimes. J'aimerais que les gens évoluent par eux-mêmes plutôt que par la force* », explique une cheffe de service. « *si on est non discriminant, pourquoi créer un système discriminant positif. C'est sans doute plein de bonnes intentions, mais c'est une chose qui peut avoir un effet pervers* », signale un directeur.

Quelle que soit leur position, de nombreux encadrants expriment une réelle distance dans la façon de saisir la thématique : « *oui [j'y suis favorable]... mais faut pas le dire (rires). Ce n'est pas tellement légal non plus la discrimination positive ?* », s'interroge une cheffe de service. « *en tant qu'agent public, je ne peux pas être favorable à une politique de discrimination* », explique un encadrant. Rares sont les encadrants qui font le rapprochement entre les politiques publiques actuelles et le principe de la discrimination positive. Pourtant, comme tout employeur public comptant au moins vingt agents à temps plein, le Département est tenu d'employer des personnes reconnues en situation de handicap dans la proportion de 6 % de l'effectif total des agents rémunérés. Il s'agit d'une politique de quotas appliquant le principe de discrimination positive, à l'instar d'autres politiques départementales... (Clause d'insertion dans les marchés publics)

Il n'existe pas à proprement parler de discours du Département sur la discrimination positive. Cependant, la Collectivité développe des actions spécifiques en directions de certains populations et sur certains sujets considérés comme particulièrement sensibles sur le territoire. Le flou dans le discours des encadrants à ce propos interroge le Département : faut-il s'approprier le principe de la discrimination positive et le cas échéant comment ?

Les apports des formations de sensibilisation aux encadrants

La majorité des encadrants enquêtés déclarent avoir reçus des formations de sensibilisation ou de prévention relatives aux discriminations. Certains indiquent toutefois n'avoir reçu, faute de temps, aucune formation sur la thématique.

Les pilotes d'activités ayant eu des formations sur les discriminations se disent d'une manière générale assez satisfaits. Ils expriment parfois y porter un intérêt individuel : « *j'ai trouvé [la formation] philosophiquement intéressante* », assure une cheffe de service. L'intérêt professionnel le plus souvent énoncé pour ces séances de formation se trouve d'abord dans l'apport de connaissances juridiques ou administratives : ces formations de sensibilisation sont décrites comme permettant de consolider les notions acquises et de saisir les enjeux dans le domaine : « *j'avais une vision approximative. Ça m'a permis d'y voir plus clair* » estime une cheffe de service. Le second intérêt de ces formations concerne le partage d'expériences entre collègues, des moments particulièrement appréciés des encadrants : « *c'était intéressant d'entendre mes collègues, de voir comment eux réagissaient et comment ils faisaient dans leurs pratiques* », précise une cheffe de service.

Des critiques sont néanmoins énoncées concernant le format des séances. Certains directeurs et certains chefs de service considèrent effectivement que la place des discours théoriques, ou identifiés comme tels, est bien trop grande au sein des formations : « *Il serait utile qu'on discute à partir de cas concrets, pas de la grande plénière* », déplore une cheffe de service. Certains encadrants estiment que les formations sur les discriminations seraient très abstraites. En l'occurrence, ils seraient plutôt en attente de formations dans lesquelles les dimensions pratiques du sujet seraient plus conséquentes, en rapport par exemple avec les pratiques professionnelles quotidiennes. D'autres remarques sont aussi exprimées s'agissant du contenu des formations qui n'intégreraient pas la spécificité des usagers à l'égard des inégalités de traitement : « *j'ai trouvé que ne pas aborder la question des usagers est pour moi questionnant. C'est une limite claire et nette. Je l'avais dit et je continue de le dire. C'est très frustrant* ». Se focalisant jusqu'à présent sur la gestion des ressources humaines, les formations occulteraient les enjeux de non-discrimination spécifiques aux usagers, alors que cela constitue un élément important aux yeux de nombreux encadrants issus des directions et services régulièrement en contact avec le public.

Globalement, **les encadrants déclarent que les différentes formations leur ont apporté des connaissances qui ont fait évoluer leurs représentations, leurs perceptions de la problématique des discriminations. Certains ont modifié leurs pratiques professionnelles** : « *on est plus attentif dans les postes qu'on publie, on veille à ce qu'intentionnellement ou non intentionnellement on n'ait pas, dans le descriptif du poste, exprimé des choses qui soient un facteur de discrimination, qui ferme le poste à une certaine catégorie de personne [...] Ça va sur des sujets sémantiquement d'écriture, ou sur la description du travail a réalisé qui permet aujourd'hui à tout un chacun d'y répondre* », indique un directeur adjoint. Très clairement, ces encadrants adopteraient un regard davantage inclusif grâce aux formations sur les discriminations. D'autres encadrants éprouvent des difficultés à rendre compte d'un changement dans leurs pratiques. Certains se disent toutefois disposés à évoluer, à améliorer leurs pratiques sur le long terme.

Ces disparités, concernant l'apport des formations, semblent s'expliquer par les écarts de niveau de sensibilisation entre les pilotes d'activités : les encadrants les plus sensibilisés ont une propension plus forte à exprimer une évolution dans leurs pratiques professionnelles que les moins sensibilisés.

Notons que les pilotes d'activité n'ayant pas eu de séances de formation sur les discriminations n'estiment pas forcément en avoir besoin. On peut faire l'hypothèse qu'ils n'évaluent pas particulièrement les besoins de leur service, de leur direction, ou plus largement du Département dans ce domaine, et par conséquent qu'ils ne sentent pas concernés.

La connaissance des cas de discriminations

Dans l'ensemble, les directeurs et chefs de service indiquent ne pas avoir eu connaissance de cas de discrimination d'agents au sein de leurs propres directions ou propres services : « *Depuis que je suis là, je n'ai pas eu connaissance de problèmes de discriminations, de problèmes de rejet* », déclare un directeur. Concernant les directions et services en relation directe avec des usagers externes, les discriminations n'apparaissent pas comme étant un problème spécifique parmi leurs réclamations.

Au premier abord, une partie des pilotes d'activités affirment ne pas avoir connaissance de discriminations. **Ils ont cependant tendances à révéler des cas au cours des entretiens.** Devant ces cas figures, nous pouvons formuler trois hypothèses : ces pilotes d'activités n'ont pas le souvenir immédiat de situations de discriminations ; ces pilotes d'activités éprouvent des difficultés à identifier ces situations comme étant des discriminations parmi l'ensemble des cas conflictuels (entre agents ou entre agents et supérieurs hiérarchiques) ; ou alors il pourrait y avoir une forme de tabou autour des discriminations.

D'autre part, une majeure partie des pilotes d'activités estiment qu'il existe des cas de discriminations, mais plutôt en dehors de leurs ou services ou directions respectives : « *Je suis sûr qu'il en existe puisqu'on est 8000 au moins* ». Des encadrants pointent certains Pôles, certaines directions ou certains services, notamment ceux ayant des agents issus du domaine technique ou de l'accueil aux usagers : « *dans l'accueil parce que y' a beaucoup de tensions* », évoque une cheffe de service.

Notons que les encadrants estimant à la fois qu'il n'existe pas de discriminations dans leurs services ou directions et qui nient complètement le phénomène sont très peu nombreux, et relativement peu ou pas sensibilisés.

Il existe un écart entre les représentations des discriminations des agents ayant répondu au questionnaire et les représentations des pilotes d'activités.

De ce constat, peut se dégager une sous-évaluation du phénomène, une forme de déni, des difficultés dans la remontée des informations ou conflits.

Malgré tout, lorsque les encadrants ont connaissance de cas, ils disent favoriser la sanction disciplinaire. Aucun encadrant n'a émis l'option d'orienter un agent vers le Cellule Égalité. Les encadrants privilégient la gestion interne des situations de discriminations.

La perception des encadrants sur la Cellule Égalité

La Cellule « Égalité au travail » a d'une certaine manière tendance à être perçue comme une forme de « contre-pouvoir » par certains encadrants. Certains estiment que c'est positif pour des raisons d'impartialité. D'autres sont plus méfiants, et expriment une crainte, une inquiétude. Ils parlent d'effets pervers.

VII. Synthèse et propositions

1. Synthèse

La présente étude apporte un regard quantitatif et qualitatif sur les représentations et pratiques des agents du Département sur les discriminations existant dans la société, dans les politiques départementales et au travail. Elle a été réalisée via un questionnaire adressé à l'ensemble des agents, auquel **plus de 1500 d'entre eux ont répondu**, soit un bon taux de réponse de près de 20 % des agents ; une série d'entretiens réalisée auprès de pilotes d'activités ; et un appel à témoignages d'agents victimes ou témoins de discrimination.

Il existe un déficit de travaux d'études et de recherches sur les réalités des discriminations en France. Quand ils concernent la Fonction publique, ils se concentrent le plus souvent sur l'accès à l'emploi et le recrutement. De plus, il est rare qu'une étude s'appuie sur les points de vue, les expériences et les témoignages des agents. Ce travail est donc exploratoire et assez inédit, et il ne peut bénéficier d'éléments de comparaisons sur des collectivités ayant des caractéristiques proches, mis à part les éléments issus du baromètre du Défenseur des droits.

L'opinion des agent-e-s sur les discriminations dans la société

Pour la majorité des agents du Département, **les discriminations constituent d'abord « un enjeu de société, de justice sociale »**. Plus de deux tiers d'entre eux considèrent que c'est **un sujet sur lequel il faut agir**. Ils estiment très majoritairement que **les discriminations sont « fréquentes »** (76 %) dans la société, voire « systématiques » (8 %). Ces réponses varient toutefois nettement selon l'exposition des agents aux discriminations : ceux qui en sont le plus souvent victimes considèrent plus souvent qu'elles sont systématiques.

Selon les agents, **les discriminations les plus présentes** dans la société concernent d'abord le critère de l'appartenance ou non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, nation ou race, puis celui du handicap, puis les convictions religieuses, l'apparence physique, l'orientation sexuelle et l'origine. Ici aussi, des différences notables apparaissent : les personnes perçues comme « handicapées » citent deux fois plus souvent le critère du handicap que les personnes qui ne le sont pas ; les personnes perçues comme « noires » ou « arabes » citent deux fois plus souvent le critère de l'origine que les autres, etc.

C'est dans le contexte du travail que les agents estiment que les discriminations sont les plus fréquentes (79 %), devant **l'accès au logement** (58 %), les relations avec **la police** (58 %) et **l'école** (51 %).

Une large majorité des agents (60 %) considèrent que **les habitants de la Seine-Saint-Denis sont plus exposés aux discriminations** que les autres. Ils expliquent cela par la composition sociale du Département (population plus diversifiée et plus précaire), mais aussi par une stigmatisation spécifique dont peuvent faire l'objet ses habitants.

Dans ce contexte, **une très grande majorité des agents (93 %) pense que le Département doit agir contre les discriminations dans le cadre de ses politiques publiques**. Les propositions des agents recouvrent de nombreux champs d'intervention : sensibilisation, communication, prévention, formation, accès aux droits, développement de politiques de solidarité, éducatives, culturelles et d'aménagement, développement de réponses pour les habitants victimes de discrimination. **De plus, ils estiment que le Département se doit d'être exemplaire dans ce domaine**.

Les discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne

L'expérience des discriminations est une expérience vécue par un grand nombre d'agents : 61 % des agents considèrent avoir été victimes de discriminations dans leur vie personnelle.

Tous les critères de discriminations retenus par la loi ont été cités (par au moins 10 agents). Parmi les plus fréquents, on retient en particulier le critère de l'origine (21 % des répondants), puis le sexe (14 %), l'apparence physique (13 %) et le lieu de résidence (12 %).

Certaines populations sont particulièrement concernées par l'expérience de la discrimination. Ainsi, les personnes qui se disent le plus souvent victimes de discriminations dans leur vie personnelle sont celles perçues comme : « pauvres » (91 %), « laides » (90 %), « noires » (87 %), « étrangères ou d'origine étrangère » (84 %), « musulmanes » (81 %), « arabes » (80 %) et « habitant un quartier sensible » (79 %).

Certains agents s'estiment discriminés sur un critère en particulier : c'est le cas des agents perçus comme « laid » sur le critère de l'apparence physique (65 %), des « étrangers ou d'origine étrangère » sur le critère de l'origine (57 %), des « handicapés » sur le critère du handicap (52 %).

Les contextes ou situations dans lesquels ont lieu les discriminations les plus citées sont la **recherche d'emploi** (40 %), **l'école** (39 %), puis les administrations (29 %) et l'accès au logement (28 %).

Une majorité des agents victimes de discriminations en parlent à leur entourage et répliquent à l'auteur. **Très peu d'agents indiquent avoir engagé une action auprès d'une institution ou d'un professionnel** pour être accompagnés ou défendus.

Les témoignages des agents dans le cadre de leur vie personnelle font souvent état d'un vécu, d'un quotidien dans lequel certaines de leurs caractéristiques personnelles (sexe, origine, etc.) les exposent, parfois dès l'enfance, à de multiples **interactions oppressantes : des remarques dégradantes, des insultes, des amalgames, des formes de suspicion, de stigmatisation...** Ils témoignent souvent d'un **racisme ou d'un sexisme latent**, parfois qualifié d'« ordinaire », dans des contextes multiples qui concernent finalement **l'ensemble de la vie sociale**.

La majorité des témoignages font état d'un **traitement défavorable dans l'accès à un bien ou service** ou de **propos ou actes à caractère discriminatoire**. Dans le premier cas, il s'agit par exemple de discriminations dans l'accès à un emploi, dans l'accès à un logement, le critère de l'origine étant souvent mentionné. Dans le second cas, il s'agit souvent de « commentaires », « remarques déplacées » assimilables au racisme, au sexisme, au validisme, etc. Ensuite, de nombreux témoignages font état d'**injures ou agressions à caractère discriminatoire** et de **questions ou actes potentiellement discriminatoires** (par exemple, le fait de demander lors d'un entretien l'origine de la personne ou la probabilité d'une grossesse). Dans une moindre mesure, sont évoqués des cas de harcèlement discriminatoire et de mise à l'écart d'un groupe de personnes.

L'analyse de ces témoignages montre une très grande diversité de cas. Elle montre notamment que **le vocable de « discriminations » recouvre pour les agents une variété d'actes qui dépasse la définition légale**.

Les discriminations subies par les agents au travail – Analyse quantitative

27 % des agents déclarent avoir été victimes de discrimination dans le cadre de leur travail actuel (soit 368 agents). Bien que nettement moins important que dans le cadre de la vie personnelle (61 %), ce chiffre est élevé. Il semble légèrement inférieur à ceux d'autres études nationales (même si la comparaison est à prendre avec précaution compte tenu de méthodes différentes). Notons que cela peut recouper à la fois des situations toujours en cours et des situations qui ont eu lieu il y a plusieurs années.

Le taux d'agents déclarant avoir été discriminés au travail augmente fortement avec l'âge. Les agents de catégorie A sont deux fois moins nombreux à déclarer avoir été victimes de discrimination dans leur travail actuel que les agents de catégorie B et C. Seuls 18 % des encadrants répondent positivement, contre 30 % des agents non encadrants. On observe également

une **corrélation positive** entre les agents qui ont vécu une expérience discriminante dans leur vie personnelle et ceux qui s'estiment victimes de discrimination dans leur travail actuel.

Le sentiment de discrimination concerne tous les pôles et presque toutes les directions. Les différences observées entre cadres d'emplois sont très importantes. **45 % des ATTEE considèrent avoir été victimes de discrimination dans le cadre de leur travail actuel.** Il s'agit de loin du cadre d'emploi qui déclare le plus souvent être victime de discrimination. Viennent ensuite les Assistants territoriaux socio-éducatifs (37 %), les Adjointes techniques (35 %), les Auxiliaires de puériculture (33 %) et les rédacteurs (32 %). A l'inverse, **les Attachés et les Ingénieurs sont seulement 13 % à considérer avoir été victimes de discrimination au travail.**

Dans le cadre de leur travail, les agents qui considèrent le plus souvent avoir été discriminés sont ceux perçus comme « malade » (55 %), « handicapé » (53 %) et « engagé syndicalement » (52 %).

D'autres catégories de perception se situent nettement au dessus de la moyenne départementale : les agents qui pensent être perçus comme « vieux », « arabes », « juifs », « laids », « musulmans », « noirs », et « étrangers ». Cependant, ils estiment moins souvent être victimes de discrimination au travail que dans leur vie personnelle.

Le supérieur hiérarchique ou le(s) collègue(s) sont les personnes les plus souvent désignées comme auteures des discriminations ressenties par les agents. Un agent sur 4 victimes de discrimination désigne son employeur comme auteur. Certains désignent des usagers.

Parmi les agents qui se considèrent comme ayant été victimes de discrimination au travail, les agents de catégorie C sont plus de la moitié à désigner leur(s) collègue(s) comme auteur. Le supérieur hiérarchique est autant désigné par les agents de catégorie A que ceux de catégorie B et C.

Pour les agents victimes, **la ou les discriminations se sont le plus souvent traduites par un manque de « valorisation / reconnaissance professionnelle » (42 %).** Viennent ensuite la « mise à l'écart » (34 %), puis la « répartition de la charge de travail » (30 %) et le « déroulement de carrière » (28 %). Les items les plus souvent cités relèvent soit du management opérationnel, soit de la politique des ressources humaines, soit des deux. De plus, pour la majorité des répondants, les discriminations prennent différentes formes.

Tous les critères de discrimination ont été mentionnés par les agents. L'origine est de loin le critère qui revient le plus souvent (6,6 % de tous les répondants au questionnaire) puis le handicap ou l'état de santé (3,7 %) ; les convictions religieuses (3,1 %) ; l'apparence physique (2,7 %) ; l'âge (2,6 %) ; la situation de famille (2,5 %) ; le sexe (2,5 %).

Sur l'importance relative des critères, on observe plusieurs différences par rapport au 7^e Baromètre du Défenseur des droits qui comprenait un panel représentatif de 500 agents du secteur public. D'abord, **le critère de l'origine est nettement plus souvent mentionné par les agents du Département** (associé à l'appartenance vraie ou supposée à une ethnie ou race). Dans le même sens, **les critères de la conviction religieuse, de l'état de santé et du handicap sont également plus souvent mentionnés.** A l'inverse, **l'état de grossesse et le sexe sont nettement moins souvent mentionnés par les agents du Département.**

On constate des différences importantes en fonction de la catégorie des agents. Pour les agents de catégorie A, l'origine ne vient qu'en troisième position, derrière l'âge et le sexe. Viennent ensuite les opinions politiques et les activités syndicales ou mutualistes.

Parmi les agents de catégorie B, près de la moitié estiment avoir été discriminés en raison de leur origine. L'origine est donc le critère qui est de loin le plus cité, devant la situation de famille, l'état de santé ou le handicap, la religion et les activités syndicales ou mutualistes.

Pour les agents de catégorie C, l'origine est également le critère le plus souvent mentionné. La santé ou le handicap sont plus souvent mentionnés que les autres catégories d'emploi, de même que l'apparence physique et la religion.

La majorité des agents victimes de discrimination au travail en ont parlé à leur entourage personnel ou avec leurs collègues. 38 % ont alerté leur hiérarchie et un tiers a répliqué à l'auteur.

Plus d'un quart (28 %) des agents victimes se sont tournés vers une organisation syndicale et 9 % ont saisi la cellule égalité au travail. Comme pour les victimes de discrimination dans leur vie personnelle, la saisie du Défenseur des droits, d'une association, d'un avocat ou le fait de porter plainte sont des réactions très marginales.

Au total, 71 % des victimes déclarent avoir réagi, dont certaines se limitent uniquement à répondre à l'auteur de la discrimination (15 %), tandis que **la majorité (55 %) a averti au moins une institution ou un professionnel compétent.**

Les discriminations dont sont témoins les agents au travail – Analyse quantitative

29 % des agents considèrent avoir été témoins de discrimination dans le cadre de leur travail actuel (soit 383 agents). Un peu moins de la moitié de ces agents (45 %) déclare également être victimes de discrimination au travail. Au total, **ce sont plus d'un tiers des répondants (37 %) qui déclarent être témoins et/ou victimes de discrimination dans le cadre de leur travail actuel.**

Les agents qui ont une expérience personnelle des discriminations sont plus souvent témoins que les autres. Les agents de catégorie A et les encadrants sont un peu moins souvent « témoins ». Toutefois, les différences sont moins importantes que concernant les victimes.

Les témoins de discrimination sont plus souvent témoins de discrimination entre collègue(s).

Pour les agents témoins de discrimination au travail, elles se sont caractérisées par une « mise à l'écart » (39 %), un manque de « valorisation / reconnaissance professionnelle » (38 %), une inégalité en termes d' « autorisation de congés, de RTT ou d'absence » (32 %) ou une inégalité de la « répartition de la charge de travail » (30 %).

Trois critères se démarquent : près de 8,7 % des 1502 répondants au questionnaire considèrent avoir été témoins de discrimination sur le critère de l'origine ; 5,5 % mentionnent le critère des convictions religieuses ; et 4,5 % mentionnent celui de l'état de santé.

Près de deux tiers (63 %) des agents témoins de discrimination en ont parlé à leur(s) collègue(s). Il s'agit de loin de la réaction la plus fréquente. Plus d'un tiers (36 %) en ont parlé à leur entourage, et plus d'un quart ont répliqué à l'auteur (27 %) ou alerté la hiérarchie (26 %).

Les témoignages de discrimination

Dans leurs témoignages, des agents font part de la **difficulté à aborder ces expériences**, y compris sous couvert d'anonymat. De plus, ils expriment **la violence des discriminations** qui se sont traduites, pour eux, par un sentiment d'humiliation, de rabaissement, de mal-être. Des situations qui peuvent provoquer une perte d'estime et une remise en cause personnelle, et dans certains cas, peuvent avoir des conséquences sur la santé physique et psychique des agents.

L'enquête auprès des agents fait remonter un continuum qui va de la discrimination dans sa définition juridique à l'inégalité de traitement, en passant par l'injure ou encore le harcèlement. De plus, il peut y avoir une tendance dans certains cas à confondre les notions d'égalité de traitement et de discrimination. **Ainsi, les agents expriment une « conception extensive » de la discrimination.**

Face à ce type de retour, il importe d'être doublement vigilant. Vigilant d'une part, pour ne pas ignorer des situations qui relèvent de la discrimination mais qui sont difficilement prouvables. Et vigilant d'autre part, pour ne pas tout confondre entre la discrimination, le harcèlement discriminatoire, l'injure, l'inégalité de traitement, etc.

Quoi qu'il en soit, le débat sur ce qui relève de la discrimination au sens juridique ou non est loin d'être épuisé. Il se pose pour chaque cas concret soulevé par les agents. **Mais au-delà du débat juridique, un certain nombre de témoignages, qu'ils relèvent ou non de la discrimination, révèlent des situations qui posent problèmes.**

Les agents victimes sont confrontés à une double difficulté. La première consiste à **être sûr que la situation qu'ils vivent relève bien de la discrimination**, car certaines situations ne sont pas évidentes. La seconde consiste à en **apporter la preuve**. Ces difficultés peuvent alimenter un sentiment d'impuissance chez les agentes qui s'estiment victimes.

Les témoignages font état d'une grande diversité de situations, que ce soit en termes de contexte, de manifestations ou de critères.

Vis-à-vis de l'institution, les discriminations portant sur l'accès à un poste ou le déroulement de carrière représentent la majorité des témoignages. Deux groupes d'agents se distinguent : ceux qui s'estiment discriminés en raison de leur statut (catégorie C par exemple) et ceux qui s'estiment discriminés en raison de leur appartenance syndicale ou de leurs opinions politiques.

Les situations de discrimination se déroulant dans le cadre **de relations entre collègues** sont souvent circonscrites à de la violence verbale, de la mise à l'écart, voire du harcèlement.

Les témoignages désignant le supérieur hiérarchique comme auteur sont les plus nombreux. Ils sont aussi ceux qui font état de la plus grande diversité de manifestations. Les faits évoqués peuvent relever de la violence verbale (propos déplacés, agressivité, remarques humiliantes, etc.), de l'organisation de l'activité et de la répartition de la charge de travail (horaires, congés, matériel, répartition des tâches, etc.), de la mise à l'écart et de l'absence de valorisation professionnelle ou encore de l'exercice de l'autorité (contrôles, pression particulière). Ces situations peuvent se cumuler et donner lieu, pour quelques agents, à des situations de harcèlement.

Dans un certain nombre de cas, il ne semble pas aisé de faire la part des choses entre ce qui relèverait d'un « problème relationnel » et ce qui relèverait d'un cas de discrimination avéré. L'enquête montre que la frontière entre les deux n'est pas évidente, et que l'un peut constituer un terrain fertile à l'autre. Il arrive par exemple qu'une situation vécue par un agent comme une discrimination soit présentée par un encadrant comme un simple conflit au travail.

Enfin, certains agents font état de discrimination qu'ils subissent de la part d'usagers. Il s'agit alors de violence verbale, et parfois d'un refus par un usager d'être reçu par un professionnel ayant certaines caractéristiques (sexe et origine).

Ces témoignages ont aussi permis d'identifier **différents freins qui peuvent empêcher un agent d'alerter son institution ou d'aller « au bout des démarches »** : le manque de connaissance des procédures, le manque de confiance dans la hiérarchie et/ou l'institution, la difficulté d'établir la preuve de la discrimination et la peur des répercussions.

Dans certains cas, l'alerte a permis de mettre fin à la situation discriminante. Par contre, certains agents ayant donné l'alerte affirment que la situation s'est retournée contre eux. Enfin, lorsque la situation s'enlise et que les médiations ont échoué, la mobilité devient la solution par défaut.

La perception par les agents de la politique de ressources humaines

En matière de recrutement, une majorité d'agents pensent que « les procédures sont respectées » (59 %), que « les règles sont clairement définies » (61 %) et que « l'information est bien diffusée » (64 %). Cependant, notons que les points de vue inverses constituent une forte minorité. En revanche, **une majorité des agents estime que les décisions en matière de recrutement ne sont pas transparentes (55 %).**

Concernant la formation, les avis sont globalement positifs sur l'ensemble des propositions (entre 59 % et 68 %).

En matière de gestion de carrière, les avis sont globalement plus négatifs. Concernant le respect des procédures, la définition de règles claires et la diffusion de l'information, les avis sont partagés. Par contre, 60 % des avis sur la transparence des décisions en matière de gestion de carrière sont négatifs.

Comment le Département peut-il lutter contre les discriminations ?

Au travail, plus de deux agents sur cinq estiment qu'il faut agir prioritairement sur les critères de l'origine (43 %) et du handicap (42 %). Ces proportions se retrouvent chez des agents de toutes catégories et cadres d'emploi.

Environ un tiers des agents souhaitent que le Département agisse sur les critères du sexe (36 %), de la conviction religieuse (33 %) et de l'état de santé (29 %). Au total, ce sont 17 des 23 critères qui sont mentionnés par plus de 10 % des agents.

Les agents ont manifesté un très fort attachement au principe d'égalité de traitement. Ils ont fait de nombreuses propositions pour la renforcer. **Le recrutement, l'accès à un poste et le déroulement de carrière (avancement de grade, promotion interne) sont les thématiques qui ont été le plus souvent abordées.** Les agents expriment là aussi le besoin d'une plus grande transparence des procédures et des décisions.

D'une manière générale, les agents ont également beaucoup insisté sur le besoin d'avoir des règles et procédures claires, transparentes et respectées ; sur la nécessité d'informer et de sensibiliser les agents ; l'importance de l'accès aux formations ; ainsi que d'être plus à l'écoute de la parole des agents et de renforcer leur suivi et leur accompagnement. L'accompagnement des agents peut se décliner en plusieurs niveaux : un suivi RH plus individualisé et régulier, l'accompagnement et la formation des encadrants pour renforcer l'égalité de traitement et l'accompagnement des agents en difficulté.

Enfin, d'autres thématiques ont aussi été évoquées : une meilleure valorisation du travail des agents, en particulier ceux de catégorie C ; le manque de moyens ; l'attribution des congés ; l'application du principe de laïcité ; l'accès du personnel des sites déconcentrés à certains services et à certaines informations ; l'égalité femme-homme ; le renforcement de l'égalité entre les différents statuts, etc.

Les discriminations subies par les usagers

Près d'un cinquième des agents affirment avoir été témoins de discrimination envers un ou plusieurs usagers des services départementaux. Face à ces cas, les agents ont le plus souvent alerté des collègues (43 %), moins souvent la hiérarchie (28 %), et plus rarement une organisation syndicale (8 %). Enfin, 16 % n'ont alerté personne.

De même, plus d'un cinquième des agents considèrent que certains dispositifs du Département peuvent être discriminants ou contribuer à des discriminations envers des usagers. Pour eux, le déficit de lisibilité, d'information, la complexité des démarches peuvent être sources de discrimination. La dématérialisation d'une part, et la faible maîtrise de la langue française d'autre part peuvent également exclure une partie de la population de l'accès aux services publics. Sont aussi évoqués un manque de clarté des critères d'attribution de certaines prestations et un déficit d'accessibilité des services départementaux aux personnes handicapées. Enfin, un certain nombre d'agents établissent un lien entre les inégalités d'accès au service public, des discriminations potentielles et la question des moyens.

Plus d'un quart (27 %) des agents considèrent que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminantes ou contribuer à des discriminations. Sont évoqués par exemple des pratiques d'accueil et d'accompagnement parfois variables selon l'origine des publics, des agents parfois impatients et peu indulgents face à des personnes ne maîtrisant pas le français ou encore des pratiques d'accompagnement et des décisions variables selon les caractéristiques des usagers.

Des agents avancent plusieurs pistes pour éviter les discriminations envers les usagers, comme renforcer l'accès aux droits et à l'offre de services du Département, mettre en place des procédures prévenant les discriminations, former, informer les agents et développer les échanges de pratiques.

Des agents élargissent la question des discriminations à celle de l'égalité de traitement et d'accès des usagers. Ainsi, ils considèrent comme discriminantes des dispositions ou des

pratiques qui ne sont pas reconnus par la loi comme des critères de discriminations. C'est le cas en particulier de la non maîtrise de la langue française, de l'illettrisme, mais aussi de la non maîtrise de l'outil informatique.

La politique de lutte contre les discriminations vue par les agents

Plus de deux tiers des répondants estiment ne pas connaître le cadre juridique de la lutte contre les discriminations. Les réponses varient très fortement selon la catégorie des agents. Ainsi, 49 % des agents de catégorie A estiment le connaître, contre 30 % des agents de catégorie B et 17 % des agents de catégorie C. Les écarts observés sont aussi très importants entre les encadrants et les non encadrants. **On observe également un effet de génération** : plus les agents sont âgés, plus ils estiment connaître le cadre juridique des discriminations.

L'intranet et le magazine e-acteurs sont les deux principaux vecteurs d'informations des agents sur la politique de lutte contre les discriminations. Les cadres sont les mieux informés, et le sont par une diversité de canaux.

Le plan d'action sur le handicap et le guide de la laïcité sont connus par un peu plus de la moitié des agents (59 % et 52 %). Les plans d'action du Département sur le sexe et l'état de santé sont méconnus par une grande majorité des agents (29 % et 31 %).

La majorité des répondants déclare ne pas avoir été sensibilisés à la lutte contre les stéréotypes et les préjugés (58 %) et ne pas avoir été formés à la lutte contre les discriminations (70 %). Les différences entre catégories sont très importantes, une petite majorité des encadrants et des agents de catégorie A ayant été sensibilisés et formés. On observe aussi des différences en fonction de l'âge, les jeunes étant moins sensibilisés. Notons qu'au moment de la passation du questionnaire, les campagnes de sensibilisation et de formations étaient en cours.

Deux tiers des répondants savent que le Département a obtenu le label diversité de l'AFNOR et plus de la moitié (56 %) connaît la cellule égalité au travail. Plus de trois quarts des répondants (78 %) se disent prêts à saisir la cellule égalité au travail. Pour les autres, les raisons avancées sont le fait de ne pas se sentir concernés, la méfiance vis-à-vis de la cellule (question de la neutralité, peur des répercussions), le doute sur son efficacité réelle et le fait de ne pas savoir comment la saisir. Au moment de la passation du questionnaire, le nouveau dispositif de signalement impliquant Allodiscrim n'était pas en place.

Enfin, un peu plus de la moitié (53 %) des répondants connaît le Défenseur des droits. Pourtant, sa saisie par les agents victimes reste très marginale.

La politique de lutte contre les discriminations vue par les pilotes d'activité

Dans l'ensemble, les encadrants se prononcent plutôt positivement sur l'engagement du Département dans le domaine de la lutte contre les discriminations. Ils ont largement tendance à approuver, à soutenir, la démarche du Département. De plus, ils estiment que le Département a le devoir d'être un modèle de non-discrimination.

En règle générale, **les pilotes d'activité estiment être plutôt bien informés.** Pourtant, les contenus de certains plans d'action apparaissent comme relativement méconnus : le handicap et l'état de santé. En revanche, ils perçoivent l'engagement du Département sur la promotion de l'égalité femme-homme. De plus, le **Guide pratique de la laïcité** semble très largement avoir été consulté par les pilotes d'activités pour l'intérêt que des cas concrets y figurent.

La majorité des encadrants rencontrés affirme ne pas bien identifier le **Guide pratique du recrutement**. Les **procédures de recrutement** liées au Label « Diversité » **sont dans l'ensemble acceptées.** Néanmoins les encadrants réalisant de nombreux recrutements estiment qu'elles sont **trop contraignantes.** Ils estiment ne pas forcément avoir les moyens et le temps nécessaires pour les respecter.

Par ailleurs, on constate un manque de visibilité et de reconnaissance de la Mission « Égalité, Diversité et Communication RH ». Certains pilotes d'activités ont tendance à confondre les différentes entités et leurs missions.

Concernant le principe de discrimination positive, il ressort un flou sur sa définition et son application. Leur perception sur ce principe est disparate.

La majorité des encadrants enquêtés déclarent avoir reçus des formations de sensibilisation ou de prévention relatives aux discriminations. Ils déclarent que les différentes formations leur ont apporté des connaissances qui ont fait évoluer leurs représentations, leurs perceptions de la problématique des discriminations. Certains ont modifié leurs pratiques professionnelles

Dans l'ensemble, les directeurs et chefs de service disent ne pas vraiment avoir eu connaissance de cas de discrimination d'agents au sein de leurs propres directions ou propres services. Pourtant, certains d'entre eux ont révélé des cas de discrimination au cours des entretiens. Devant ces cas de figures, nous pouvons formuler trois hypothèses : ils n'ont pas le souvenir immédiat de situations de discriminations ; ils éprouvent des difficultés à identifier ces situations comme étant des discriminations parmi l'ensemble des cas conflictuels (entre agents ou entre agents et supérieurs hiérarchiques) ; ou alors il pourrait y avoir une forme de déni autour des discriminations.

2. Propositions

- *Propositions sur le périmètre et les orientations de la politique Diversité*

Une partie des agents soulignent que l'engagement du Département en faveur de la prévention et de la lutte contre les discriminations relève de l'identité profonde de la collectivité. S'appuyer sur cette perception déjà présente et la faire partager constitue un enjeu fort pour le Département.

Proposition : Rappeler les engagements de la collectivité en faveur de la lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité, d'une part en s'appuyant sur les obligations légales en la matière, d'autre part en en faisant un engagement volontaire et positif.

Un autre aspect concerne le fait que, tout particulièrement pour les nombreux agents en relation avec le public, il existe un enjeu de cohérence entre la prévention et la lutte contre les discriminations au travail et la prévention et la lutte contre les discriminations dans les relations avec les usagers. C'est pourquoi il importe de concevoir la politique du Département à la fois comme une politique interne en direction des agents et comme une politique publique en direction des habitants (qui doit combiner la prise en compte de la lutte contre les discriminations dans les politiques sectorielles et la prise en compte des enjeux transversaux de la lutte contre les discriminations).

Des agents ont souligné l'enjeu que l'engagement du Département dépasse la question (essentiellement « interne ») des rapports au travail et concerne aussi le rapport aux usagers et à ses partenaires. Ainsi, l'exemplarité de la collectivité devrait concerner non seulement les rapports hiérarchiques et les rapports entre collègues, les procédures de recrutement, de gestion des carrières, mais aussi les interactions avec les habitants de la Seine-Saint-Denis.

Proposition : Développer la prise en compte des enjeux de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité dans l'ensemble des politiques départementales.

Proposition : Elaborer une approche cohérente de l'engagement du Département, associant politique interne en direction des agents (en lien avec le label Diversité de l'AFNOR) et politique publique en direction des habitants.

Si certains critères de discrimination sont particulièrement évoqués par les agents, un des enseignements de la présente étude concerne la dispersion des situations de discrimination. Cela induit très probablement des situations non prises en compte, tandis que les actions menées se sont largement concentrées, dans un premier temps, sur certaines discriminations. Dès lors, il importe de

veiller à la diffusion d'une approche globale des discriminations (évocation des 25 critères), signifiant notamment qu'aucune discrimination n'est acceptable.

Proposition : Veiller à ce que la politique Diversité de la collectivité et les actions de sensibilisation des agents couvrent l'ensemble des 25 critères de discrimination.

L'étude a montré qu'il existe une certaine confusion dans la manière d'aborder la question des discriminations et celle des relations au travail. Or il importe de ne pas confondre les enjeux et les situations des agents et notamment de distinguer ce qui relève de « l'ambiance de travail » au sein de la Collectivité et ce qui relève de situations de discriminations impliquant une responsabilité de l'institution, de l'encadrement et des agents.

Proposition : Affiner la posture du Département pour distinguer le champ de la prévention des luttes contre les discriminations, le champ de la qualité de vie au travail et celui des relations au travail.

Proposition : Porter une vigilance particulière aux situations de conflit au travail, terrain favorable aux discriminations.

- *Propositions sur le pilotage stratégique de la politique Diversité*

Certains critères de discriminations sont apparus dans l'étude comme particulièrement prégnants au sein de la collectivité. En complément du discours général de l'institution et de la sensibilisation généraliste des cadres et des agents, il importe dès lors d'élaborer de nouveaux plans d'action, de confirmer certaines actions ou d'investir de nouveaux domaines.

Proposition : Mettre en place des nouveaux plans d'action thématiques, notamment sur la thématique de l'origine et sur celle de la conviction religieuse.

Proposition : Amplifier l'action de lutte contre les discriminations sur les critères de l'état de santé, du handicap et du sexe.

Proposition : Développer la prise en compte des critères de la situation de famille, de l'apparence physique, de l'âge et de l'activité syndicale ou mutualiste.

Plusieurs agents ont suggéré la mise en place d'une structure d'accompagnement des habitants victimes de discriminations. Cette action, qui pourrait s'appuyer sur les expériences de l'Observatoire des violences envers les femmes, du Tête à tête et de la Délégation à la vie associative et à l'éducation populaire, serait complémentaire au soutien du Département à des associations qui luttent contre les discriminations.

Proposition : Envisager l'ouverture d'un espace d'observation, d'information, d'écoute, d'accueil et d'accompagnement des habitants victimes ou témoins de discriminations.

Sans attendre la mise en place d'une structure dédiée, la collectivité pourrait conduire une politique de communication et de sensibilisation vis-à-vis du grand public, en partenariat et articulée avec les outils nationaux existants (Défenseur des droits notamment).

Proposition : Mener une politique de communication vis-à-vis du grand public sur la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité.

Proposition : Mettre en place un partenariat avec le Défenseur des droits.

- *Propositions sur la mise en œuvre opérationnelle de la politique Diversité*

Outre la diffusion d'une information généraliste sur les enjeux et les risques de discrimination, un axe d'approfondissement pourrait concerner les risques de discriminations liées aux pratiques professionnelles, en particulier aux pratiques d'accueil des usagers.

Proposition : Intégrer la prévention des discriminations et la valorisation de la diversité dans la politique d'accueil du public (affichage dédié dans l'ensemble des lieux d'accueil du public, sensibilisation des personnels en relation avec le public et des encadrants, sensibilisation au traitement non discriminant des demandes...).

Proposition : Clarifier les modalités d'accueil et d'accompagnement des personnes ne maîtrisant pas la langue française.

Malgré des efforts, la Mission Egalité – Diversité reste méconnue de nombreux agents, et lorsque son existence est connue, ses missions précises et ses activités restent souvent ignorées.

Proposition : Accentuer la visibilité de la Mission Egalité – Diversité, notamment par la mise en place d'une newsletter périodique sur ses missions, ses activités, les procédures internes et externes de sollicitation.

L'étude a fait apparaître que les agents des collèges sont particulièrement concernés par le sentiment de discrimination.

Proposition : Engager un travail spécifique de prévention des discriminations et de sensibilisation auprès des Adjoints techniques territoriaux des établissements d'enseignement.

Les entretiens auprès des pilotes d'activités (directeurs et chefs de service) ont permis d'identifier un enjeu de connaissance globale de la politique Diversité du Département, au-delà des différents outils spécifiques développés. Ces enjeux de connaissance concernent aussi en particulier les agents de catégorie C et les plus jeunes.

Proposition : Clarifier la politique de communication et de sensibilisation vis-à-vis des encadrants pour en faire apparaître la cohérence globale (articulations entre le message général sur l'ensemble des critères, les plans d'actions thématiques, distinction de la prévention du recours à la mission Diversité, visibilité de la Mission Egalité...).

Proposition : Améliorer en particulier la sensibilisation des agents de catégorie C et des agents les plus jeunes.

Un travail animé par la Direction de l'audit, du contrôle interne et de la gestion des risques est engagé pour que chaque direction soit en mesure d'identifier les risques de discrimination qui la concernent particulièrement et pour suivre ses plans d'action pour les prévenir ou y remédier.

Proposition : Favoriser l'appropriation de la cartographie des risques de discrimination par les directions.

Certains propos d'encadrants témoignent de phénomènes de déni des discriminations, qui appellent une action en continue et un effort pour favoriser la « sortie de l'impuissance » des agents concernés.

Proposition : Poursuivre un effort permanent de sensibilisation des encadrants afin de combattre le déni, de renforcer l'appropriation des démarches et des outils et, en particulier, de favoriser l'effectivité de la prévention et de la lutte contre les discriminations, notamment pour le recours à la Cellule égalité au travail ou à Allodiscrim.

- *Propositions sur la politique Ressources humaines*

Les éléments recueillis au travers du questionnaire auprès des agents montrent qu'un effort significatif est nécessaire dans certains domaines de la gestion des ressources humaines, en particulier en matière de recrutement, de mobilité et de déroulement de carrière.

Proposition : Dans ces différents champs, clarifier si nécessaire et rendre plus lisibles et transparents aux yeux des agents les critères de choix des encadrants et de l'institution (exemple : détermination des critères de recrutement en amont).

Proposition : Renforcer l'accompagnement des encadrants aux pratiques non discriminantes en matière de recrutement, d'évaluation des agents et de management en général.

VIII. Annexe : Questionnaire aux agents



Enquête sur les discriminations Questionnaire

Adressé à tous les agents, ce questionnaire anonyme porte sur les discriminations. Il s'intéresse à vos pratiques et à vos représentations. Le but de cette enquête est d'identifier les enjeux en la matière pour mieux prévenir les discriminations et favoriser l'égalité dans les politiques départementales et au sein des services. Elle contribuera à enrichir la politique Diversité du Département.

A la différence d'un sondage d'opinion, il a vocation à recueillir un maximum d'éléments qualitatifs. Le temps à consacrer pour y répondre est estimé entre 15 et 20 minutes. Vous pouvez bien sûr choisir de ne pas répondre à telle ou telle question.

L'exploitation des données sera réalisée par l'équipe évaluation des politiques publiques de la DSOE. Les résultats et les analyses réalisées à partir de ce questionnaire et, plus largement, la production issue de cette étude, seront largement diffusés et feront l'objet de restitutions ouvertes à toutes et tous.

Chaque agent est invité à répondre une seule fois. Nous vous remercions vivement de votre participation. Pour toute question, vous pouvez contacter Zohra Medini (01 43 93 45 18), Timothée André (01 43 93 69 78) ou François Ferrere (01 43 93 79 60).

1. Profil du répondant

1.1. Vous êtes :

- un homme
 une femme

1.2. Quel âge avez-vous ?

- | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Moins de 25 ans | <input type="checkbox"/> 35-39 ans | <input type="checkbox"/> 50-54 ans |
| <input type="checkbox"/> 25-29 ans | <input type="checkbox"/> 40-44 ans | <input type="checkbox"/> 55-59 ans |
| <input type="checkbox"/> 30-34 ans | <input type="checkbox"/> 45-49 ans | <input type="checkbox"/> 60 et plus |

1.3. Quel est votre lieu de résidence ?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Seine-Saint-Denis (93) | <input type="checkbox"/> Yvelines (78) | <input type="checkbox"/> Val-de-Marne (94) |
| <input type="checkbox"/> Paris (75) | <input type="checkbox"/> Essonne (91) | <input type="checkbox"/> Val d'Oise (95) |
| <input type="checkbox"/> Seine-et-Marne (77) | <input type="checkbox"/> Hauts-de-Seine (92) | <input type="checkbox"/> Autre : merci de préciser |

1.4. Dans quelle direction travaillez-vous ?

(Liste des pôles, directions et de certains services en fonction de leur nombre d'agents)

1.5. Quelle est votre catégorie ? A B C

1.6. Quel est votre cadre d'emploi ?

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Adjoint administratif | <input type="checkbox"/> Assistant territorial | <input type="checkbox"/> Auxiliaire de puériculture | <input type="checkbox"/> Médecin |
| <input type="checkbox"/> Adjoint d'animation | <input type="checkbox"/> socio-éducatifs | <input type="checkbox"/> Contrat accompagnement emploi | <input type="checkbox"/> Psychologue |
| <input type="checkbox"/> Adjoint du patrimoine | <input type="checkbox"/> Rédacteur | <input type="checkbox"/> Educateurs de jeune enfant | <input type="checkbox"/> Puéricultrice |
| <input type="checkbox"/> Adjoint technique | <input type="checkbox"/> Assistante familiale | <input type="checkbox"/> Infirmier | <input type="checkbox"/> Sage femme |
| <input type="checkbox"/> Administrateur | <input type="checkbox"/> Attaché | <input type="checkbox"/> Ingénieur | <input type="checkbox"/> Technicien |
| <input type="checkbox"/> Agent de maîtrise | <input type="checkbox"/> ATTEE | | <input type="checkbox"/> Autre |

1.7. Dans le cadre de vos fonctions, êtes-vous en contact avec du public ? Oui Non

1.8. Avez-vous des fonctions d'encadrement ? Oui Non

2. Perceptions générales/ sur la société

2.1 Selon vous, les discriminations dans la société sont :

Plusieurs réponses possibles

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Un enjeu politique | <input type="checkbox"/> Une question dont on parle trop |
| <input type="checkbox"/> Un enjeu de société, de justice sociale | <input type="checkbox"/> Une question importante qui doit être traitée |
| <input type="checkbox"/> Un enjeu de communication / affichage politique | <input type="checkbox"/> Un sujet pas assez pris en compte par les institutions |
| <input type="checkbox"/> Une question dépassée | <input type="checkbox"/> Un sujet trop pris en compte par les institutions |
| <input type="checkbox"/> Un faux problème | |

2.2 Les discriminations dans la société sont un sujet :

Plusieurs réponses possibles

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> qui vous touche personnellement | <input type="checkbox"/> sur lequel vous n'avez pas d'opinion |
| <input type="checkbox"/> auquel vous pensez rarement | <input type="checkbox"/> sur lequel vous avez une opinion |
| <input type="checkbox"/> qui ne vous intéresse pas | <input type="checkbox"/> sur lequel il faut agir |

2.3 Selon vous, les discriminations dans la société sont :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> rares | <input type="checkbox"/> fréquentes |
| <input type="checkbox"/> occasionnelles | <input type="checkbox"/> systématiques |

2.4 Quels sont selon vous les discriminations les plus présentes dans la société ?

5 réponses maximum parmi les critères de discrimination reconnus par la loi

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Activités syndicales ou mutualistes | <input type="checkbox"/> Mœurs |
| <input type="checkbox"/> Age | <input type="checkbox"/> Opinions politiques |
| <input type="checkbox"/> Apparence physique | <input type="checkbox"/> Orientation sexuelle |
| <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie, nation ou race | <input type="checkbox"/> Origine |
| <input type="checkbox"/> Caractéristiques génétiques | <input type="checkbox"/> Patronyme |
| <input type="checkbox"/> Convictions religieuses | <input type="checkbox"/> Perte d'autonomie |
| <input type="checkbox"/> Etat de grossesse | <input type="checkbox"/> Sexe |
| <input type="checkbox"/> Etat de santé | <input type="checkbox"/> Situation de famille |
| <input type="checkbox"/> Handicap | <input type="checkbox"/> Vulnérabilité résultant de la situation économique, apparente ou connue |
| <input type="checkbox"/> Identité sexuelle | <input type="checkbox"/> Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français |
| <input type="checkbox"/> Lieu de résidence | |

2.5 D'après vous, dans quels contextes ou situations les discriminations sont-elles les plus fréquentes ?

5 réponses maximum

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> A l'école | <input type="checkbox"/> Avec la justice |
| <input type="checkbox"/> Au travail | <input type="checkbox"/> Dans l'accès au logement |
| <input type="checkbox"/> Avec les administrations | <input type="checkbox"/> Dans l'accès à l'espace public |
| <input type="checkbox"/> Avec la police | <input type="checkbox"/> Dans l'accès à un bien ou un service |
| <input type="checkbox"/> Autre, merci de préciser : | |

2.6 Selon vous, les habitants de la Seine-Saint-Denis sont-ils exposés aux discriminations ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oui, beaucoup plus qu'ailleurs | <input type="checkbox"/> Autant qu'ailleurs |
| <input type="checkbox"/> Oui, un peu plus qu'ailleurs | <input type="checkbox"/> Non, moins qu'ailleurs |

Si oui, pourquoi ? Et comment ?

- 2.7 Pensez-vous que certaines discriminations sont inévitables ? Oui Non
- 2.8 Pensez-vous que le Département doit agir contre les discriminations dans le cadre de ses politiques publiques ?
 Oui Non
- Si oui, quelles actions / dispositifs pourraient être mis en place ou développés par le Département ?
 Si non, pourquoi ?
- 2.9 Pensez-vous que la discrimination positive peut être un bon moyen de lutte contre les discriminations ?

3. Vous et les discriminations

Les questions qui suivent visent à connaître votre expérience des discriminations.

3.1. Pensez-vous être perçu ou avoir été perçu comme :

Plusieurs réponses possibles - Les propositions de réponse sont classées par ordre alphabétique.

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Arabe | <input type="checkbox"/> Femme | <input type="checkbox"/> Laid |
| <input type="checkbox"/> Asiatique | <input type="checkbox"/> Gens du voyage | <input type="checkbox"/> Malade |
| <input type="checkbox"/> Ayant des opinions politiques | <input type="checkbox"/> Habitant un quartier sensible | <input type="checkbox"/> Musulman |
| <input type="checkbox"/> Bi-sexuel | <input type="checkbox"/> Handicapé | <input type="checkbox"/> Noir |
| <input type="checkbox"/> Blanc | <input type="checkbox"/> Hétérosexuel | <input type="checkbox"/> Pauvre |
| <input type="checkbox"/> Chrétien | <input type="checkbox"/> Homme | <input type="checkbox"/> Rrom |
| <input type="checkbox"/> Enceinte ou susceptible de l'être | <input type="checkbox"/> Homosexuel | <input type="checkbox"/> Transgenre |
| <input type="checkbox"/> En surpoids | <input type="checkbox"/> Jeune | <input type="checkbox"/> Vieux |
| <input type="checkbox"/> Engagé syndicalement | <input type="checkbox"/> Juif | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : |
| <input type="checkbox"/> Etranger ou d'origine étrangère | | |

3.2. Dans votre vie personnelle, en dehors de votre travail au Département, considérez-vous avoir été victime de discriminations ?

- Oui, de nombreuses fois
- Oui, quelques fois
- Non, jamais

Si oui, dans quel(s) contexte(s) ou situation(s) ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> A l'école | <input type="checkbox"/> Dans l'accès au logement |
| <input type="checkbox"/> Avec les administrations | <input type="checkbox"/> Dans l'accès à l'espace public |
| <input type="checkbox"/> Avec la police | <input type="checkbox"/> Dans vos recherches d'emploi |
| <input type="checkbox"/> Avec la justice | <input type="checkbox"/> Dans l'accès à un bien ou à un service |
| <input type="checkbox"/> Autre, merci de préciser : | |

Si oui, sur quel(s) critère(s) de discrimination reconnu(s) par la loi ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Origine | <input type="checkbox"/> Etat de grossesse |
| <input type="checkbox"/> Sexe | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie |
| <input type="checkbox"/> Mœurs | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une nation |
| <input type="checkbox"/> Orientation sexuelle | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une race |
| <input type="checkbox"/> Age | <input type="checkbox"/> Identité de genre |
| <input type="checkbox"/> Situation de famille | <input type="checkbox"/> Lieu de résidence |
| <input type="checkbox"/> Caractéristiques génétiques | <input type="checkbox"/> Perte d'autonomie |
| <input type="checkbox"/> Opinions politiques | <input type="checkbox"/> Vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur |
| <input type="checkbox"/> Activités syndicales ou mutualistes | <input type="checkbox"/> Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français |
| <input type="checkbox"/> Convictions religieuses | |
| <input type="checkbox"/> Apparence physique | |
| <input type="checkbox"/> Patronyme | |
| <input type="checkbox"/> Etat de santé | |
| <input type="checkbox"/> Handicap | |

Si oui, pouvez-vous donner / raconter votre témoignage sur ces / des discriminations que vous avez subies ?

Si oui, comment avez-vous agi ou réagi ?

Plusieurs réponses possibles

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Vous avez répliqué à l'auteur de la discrimination | <input type="checkbox"/> Vous avez contacté un avocat |
| <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à votre entourage | <input type="checkbox"/> Vous avez saisi le défenseur des droits |
| <input type="checkbox"/> Vous avez contacté une association | <input type="checkbox"/> Vous avez porté plainte |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : | |

4. Au travail

4.1. Dans l'exercice de votre travail actuel, considérez-vous avoir été victime de discriminations ? Oui Non

Si oui, qui en a été l'auteur ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Un ou des collègues | <input type="checkbox"/> Votre employeur |
| <input type="checkbox"/> Votre supérieur hiérarchique | <input type="checkbox"/> Autre : |

Si oui, sur quoi a porté la ou les discriminations ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Autorisation de congés, de RTT ou d'absence | <input type="checkbox"/> Accès à une formation |
| <input type="checkbox"/> Accès à un temps partiel | <input type="checkbox"/> Accès aux bâtiments |
| <input type="checkbox"/> Accès à un poste | <input type="checkbox"/> Accès à une aide financière |
| <input type="checkbox"/> Intégration dans un service | <input type="checkbox"/> Déroulement de carrière (avancement de grade, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Accès au matériel / outil de travail / à des fournitures | <input type="checkbox"/> Répartition de la charge de travail |
| | <input type="checkbox"/> Mise à l'écart |
| | <input type="checkbox"/> Accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) |
| | <input type="checkbox"/> Valorisation / reconnaissance professionnelle |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : | |

Si oui, sur quel(s) critère(s) de discrimination reconnu(s) par la loi ?

Plusieurs réponses possibles

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Origine | <input type="checkbox"/> Patronyme |
| <input type="checkbox"/> Sexe | <input type="checkbox"/> Etat de santé |
| <input type="checkbox"/> Mœurs | <input type="checkbox"/> Handicap Etat de grossesse |
| <input type="checkbox"/> Orientation sexuelle | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie |
| <input type="checkbox"/> Age | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une nation |
| <input type="checkbox"/> Situation de famille | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une race |
| <input type="checkbox"/> Caractéristiques génétiques | <input type="checkbox"/> Identité de genre |
| <input type="checkbox"/> Opinions politiques | <input type="checkbox"/> Lieu de résidence |
| <input type="checkbox"/> Activités syndicales ou mutualistes | <input type="checkbox"/> Perte d'autonomie |
| <input type="checkbox"/> Convictions religieuses | <input type="checkbox"/> Vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur |
| <input type="checkbox"/> Apparence physique | <input type="checkbox"/> Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français |

Si oui, pouvez-vous donner / raconter votre témoignage sur ces / des discriminations que vous avez subies ?

Si oui, comment avez-vous agi ou réagi ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Vous n'en avez parlé à personne | <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à une organisation syndicale |
| <input type="checkbox"/> Vous avez répliqué à l'auteur de la discrimination | <input type="checkbox"/> Vous avez contacté la cellule égalité au travail |
| <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à vos collègues | <input type="checkbox"/> Vous avez contacté une association |
| <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à votre entourage personnel | <input type="checkbox"/> Vous avez contacté un avocat |
| <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à votre hiérarchie | <input type="checkbox"/> Vous avez saisi le défenseur des droits |
| | <input type="checkbox"/> Vous avez porté plainte |
| | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) Réponse libre |

4.2. Dans l'exercice de votre travail actuel, considérez-vous avoir été témoin de discriminations envers un ou plusieurs agents du Département ? Oui Non

Si oui, qui en a été l'auteur ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Un ou des collègues | <input type="checkbox"/> Votre employeur |
| <input type="checkbox"/> Votre supérieur hiérarchique | <input type="checkbox"/> Autre : |

Si oui, sur quoi a porté la ou les discriminations ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Autorisation de congés, de RTT ou d'absence | <input type="checkbox"/> Accès à une formation |
| <input type="checkbox"/> Accès à un temps partiel | <input type="checkbox"/> Accès aux bâtiments |
| <input type="checkbox"/> Accès à un poste | <input type="checkbox"/> Accès à une aide financière |
| <input type="checkbox"/> Intégration dans un service | <input type="checkbox"/> Déroulement de carrière (avancement de grade, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Accès au matériel / outil de travail / à des fournitures | <input type="checkbox"/> Répartition de la charge de travail |
| | <input type="checkbox"/> Mise à l'écart |
| | <input type="checkbox"/> Accès à des responsabilités (dans le cadre du poste) |
| | <input type="checkbox"/> Valorisation / reconnaissance professionnelle |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : | |

Si oui, sur quel(s) critère(s) de discrimination reconnu(s) par la loi ?

Plusieurs réponses possibles

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Origine | <input type="checkbox"/> Patronyme |
| <input type="checkbox"/> Sexe | <input type="checkbox"/> Etat de santé |
| <input type="checkbox"/> Mœurs | <input type="checkbox"/> Handicap Etat de grossesse |
| <input type="checkbox"/> Orientation sexuelle | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie |
| <input type="checkbox"/> Age | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une nation |
| <input type="checkbox"/> Situation de famille | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une race |
| <input type="checkbox"/> Caractéristiques génétiques | <input type="checkbox"/> Identité de genre |
| <input type="checkbox"/> Opinions politiques | <input type="checkbox"/> Lieu de résidence |
| <input type="checkbox"/> Activités syndicales ou mutualistes | <input type="checkbox"/> Perte d'autonomie |
| <input type="checkbox"/> Convictions religieuses | <input type="checkbox"/> Vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur |
| <input type="checkbox"/> Apparence physique | <input type="checkbox"/> Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français |

Si oui, pouvez-vous donner / raconter votre témoignage sur ces / des discriminations que vous avez subies ?

Si oui, comment avez-vous agi ou réagi ? *Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Vous n'en avez parlé à personne | <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à une organisation syndicale |
| <input type="checkbox"/> Vous avez répliqué à l'auteur de la discrimination | <input type="checkbox"/> Vous avez contacté la cellule égalité au travail |
| <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à vos collègues | <input type="checkbox"/> Vous avez contacté une association |
| <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à votre entourage personnel | <input type="checkbox"/> Vous avez contacté un avocat |
| <input type="checkbox"/> Vous en avez parlé à votre hiérarchie | <input type="checkbox"/> Vous avez saisi le défenseur des droits |
| | <input type="checkbox"/> Vous avez porté plainte |
| | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) Réponse libre |

4.3. Selon vous, sur quels critères le Département doit-il agir prioritairement ? 8 réponses maximum

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Origine | <input type="checkbox"/> Patronyme |
| <input type="checkbox"/> Sexe | <input type="checkbox"/> Etat de santé |
| <input type="checkbox"/> Mœurs | <input type="checkbox"/> Handicap Etat de grossesse |
| <input type="checkbox"/> Orientation sexuelle | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie |
| <input type="checkbox"/> Age | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une nation |
| <input type="checkbox"/> Situation de famille | <input type="checkbox"/> Appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une race |
| <input type="checkbox"/> Caractéristiques génétiques | <input type="checkbox"/> Identité de genre |
| <input type="checkbox"/> Opinions politiques | <input type="checkbox"/> Lieu de résidence |
| <input type="checkbox"/> Activités syndicales ou mutualistes | <input type="checkbox"/> Perte d'autonomie |
| <input type="checkbox"/> Convictions religieuses | <input type="checkbox"/> Vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur |
| <input type="checkbox"/> Apparence physique | <input type="checkbox"/> Capacité à s'exprimer dans une autre langue que le français |

4.4. En matière de ressources humaines, considérez-vous que :

En termes de recrutement :

- | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|
| L'information est bien diffusée. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les règles sont clairement définies. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les procédures sont respectées. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les décisions sont transparentes. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |

En termes de gestion des carrières et de mobilité :

- | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|
| L'information est bien diffusée. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les règles sont clairement définies. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les procédures sont respectées. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les décisions sont transparentes. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |

En termes de formation :

- | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|
| L'information est bien diffusée. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les règles sont clairement définies. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les procédures sont respectées. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |
| Les décisions sont transparentes. | <input type="checkbox"/> | Oui tout à fait | <input type="checkbox"/> | Oui plutôt | <input type="checkbox"/> | Non pas tout à fait | <input type="checkbox"/> | Non pas du tout |

4.5. Selon vous, que pourrait faire le Département pour renforcer l'égalité de traitement entre les agents ?

5. Dans les politiques départementales et dans les relations avec les usagers

5.1. Dans l'exercice de votre travail actuel, avez-vous été témoin de discriminations envers un ou plusieurs usagers ?
 Oui Non

Si oui, qui avez-vous alerté ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Un ou plusieurs collègues | <input type="checkbox"/> Le médiateur du Département |
| <input type="checkbox"/> Votre hiérarchie | <input type="checkbox"/> Non, à personne |
| <input type="checkbox"/> Une organisation syndicale | <input type="checkbox"/> Autre : |

5.2. Dans votre domaine, pensez-vous que certains dispositifs du Département peuvent être discriminants / contribuer à des discriminations envers des usagers ? Oui Non

Si oui, précisez :

Si oui, avez-vous (vous ou votre service) mis en place des mesures pour éviter ces éventuelles discriminations ?

5.3. Dans votre domaine, pensez-vous que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminants / contribuer à des discriminations envers des usagers ? Oui Non

Si oui, précisez :

Si oui, avez-vous (vous ou votre service) mis en place des mesures pour éviter ces éventuelles discriminations ?

5.4. Selon vous, que pourrait faire le Département pour renforcer l'égalité de traitement entre les usagers ?

6. La politique lutte contre les discriminations du Département

6.1. Estimez-vous connaître le cadre juridique de la lutte contre les discriminations ?

6.2. Pour vous, une discrimination c'est :

| | | | | |
|---|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| Un acte dans nos pratiques professionnelles | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Une inégalité de traitement | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Un délit | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Un comportement humiliant | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |

6.3. Etes-vous informé de la politique lutte contre les discriminations du Département par :

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| L'intranet départemental | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Le magazine e-acteurs | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Votre encadrement | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| La mission égalité diversité | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Les animateurs diversité par pôle | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Vos collègues | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |

Autre précisez :

6.4. Avez-vous connaissance des plans d'actions et initiatives mis en œuvre par le Département concernant :

| | | | | |
|---|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| Le handicap | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| L'état de santé | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| Le sexe | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| L'appartenance réelle ou supposée à une religion (guide pratique sur la laïcité) | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |

6.5. Avez-vous été sensibilisé à lutte contre les stéréotypes et les préjugés ? Oui Non

6.6. Avez-vous été formé à lutte contre les discriminations ? Oui Non

6.7. Savez-vous que le Département a obtenu le label diversité de l'AFNOR ? Oui Non

6.8. Connaissez-vous la cellule égalité au travail ? Oui Non

6.9. Seriez-vous prêt à la saisir ? Oui Non

Si non, pourquoi ?

6.10. Connaissez-vous le Défenseur des droits ? Oui Non

Merci de votre participation.

*Etude produite par la Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation.
Rapport rédigé par Timothée André, François Ferrere et Zohra Médini,
avec la contribution de Franck Doucet et Gilles Alfonsi.
Septembre 2017*

