

Observatoire des discriminations de Montpellier

Synthèse des ateliers des deuxièmes journées de l'Observatoire des discriminations de Montpellier

23&24 mai 2023

Journée 1

—

Discriminations dans l'accès à la formation et à l'emploi dans les Quartiers Politiques de la Ville (QPV)

Atelier 1 : Quels outils pour adopter des pratiques de recrutement non-discriminantes ?

Intervenant : David Rohi, chargé de mission du Défenseur des droits

La discrimination est interdite au civil comme au pénal, mais le régime de la preuve est différent. Au pénal il faut apporter la preuve de la discrimination et en démontrer l'intentionnalité, alors qu'au civil la charge de la preuve est aménagée, il suffit d'apporter un faisceau d'éléments laissant présumer une discrimination pour que le mis en cause soit invité à s'expliquer.

Certains recrutements peuvent être discriminants sans intention discriminante (méconnaissance de la loi, préjugés et stéréotypes inconscients des recruteurs). Ils n'en restent pas moins interdits par la loi.

Pour adopter des pratiques de recrutement non discriminantes, il faut tout d'abord définir objectivement les besoins : critères de sélection en rapport avec les besoins du poste. Il faut ensuite formaliser le recrutement : élaborer des outils qui permettent d'informer tou.te.s les candidat.e.s des critères d'évaluation choisis et que ces critères soient réellement ceux qui servent à départager les candidat.e.s, notamment pour justifier un refus de recrutement. Il faut aussi rechercher des candidatures en visant la diversité : sauf exception, on ne peut pas dire « je veux recruter telle personne » et, de fait, exclure certains groupes (ex : femme, personne handicapée), sans effectuer un acte interdit par la loi. Mais, à compétence égale, rien n'empêche de choisir une personne en refusant les stéréotypes (ex : une femme mécanicienne). Il y a une exception : les professions réglementées.

Sélectionner les candidatures sans discriminer peut passer par : rendre anonymes les CV (supprimer : noms, prénoms, adresses, lieux de vie, âges), mettre en place des grilles d'évaluation des compétences, ou encore mettre en situation le candidat ou la candidate sur le poste de travail. L'objectif du CV anonyme est de limiter les biais au moment du choix des personnes sélectionnées pour l'entretien.

Constats :

Si on prend, pour exemple, les personnes en situation de handicap : les méthodes de recrutement traditionnelles peuvent avoir des effets négatifs, d'autant plus lorsque le niveau de formation des candidates et candidats est peu élevé. En outre, leurs compétences, parfois différentes, ne sont pas valorisées par les CV classiques.

Plus largement, en matière de recrutement, la valorisation des « compétences douces » (ou soft skills : intelligence relationnelle, capacités de communication, caractère, aptitudes interpersonnelles), qui émerge actuellement, peut avoir pour effet de renforcer un certain entre soi : on recrute des personnes qui nous ressemblent. Cela est donc exclu pour les candidats et candidates ne renvoyant pas un « effet miroir » aux personnes en charge du recrutement. De plus, ces « compétences douces » s'avèrent difficiles à objectiver, que ce soit par la structure qui recrute ou par les personnes qui subiraient une discrimination lors de l'entretien de recrutement (ces compétences n'étant pas clairement identifiées).

Par ailleurs, et bien que cela soit discriminant, certains (certaines) recruteurs (recruteuses) se laissent influencer par leurs préjugés. C'est ainsi que le nom de famille d'un candidat ou d'une candidate ou son apparence physique (couleur de peau, surpoids, etc.) devient parfois un stigmat. De plus, certaines méthodes de recrutement demeurent pétries de sexisme et/ou de racisme : dans les milieux professionnels traditionnellement féminisés ou masculinisés par exemple, ou encore lorsque les employeurs ne s'engagent pas à payer la taxe de titre de séjour de leurs employés (employées) étrangers (étrangères) à l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII).

Préconisations :

(Les outils suivants peuvent aussi être utilisés pour les stages, et autres contrats liés à l'emploi)

- Définir objectivement les besoins : les critères de sélection doivent répondre aux besoins du poste ;
- Mener des entretiens non discriminants : ne pas demander à une personne si elle est célibataire, si elle est enceinte (ou envisage une parentalité), si elle a des enfants, si elle est croyante, ne pas l'interroger sur son lieu de vie, etc. ;
- Effectuer les recrutements en équipe (afin de limiter les préjugés), en associant des personnes en responsabilité sur le terrain ;
- Se détacher de l'écrit et des CV et proposer une mise en situation de la personne sur le poste ;
- Revaloriser et recourir aux contrats aidés, qui favorisent les personnes particulièrement discriminées, comme les personnes vivant en Quartier Politique de la Ville (QPV) ou en zones de revitalisation rurale, ou celles qui touchent l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ;
- Pour le recrutement d'une personne en situation de handicap il est possible de faire appel à un médiateur pour l'emploi, qui va permettre au candidat ou à la candidate de visualiser le poste, tout en proposant au recruteur ou à la recruteuse de rencontrer la candidate ou le candidat en situation réelle. L'idée est de travailler sur « l'employeurabilité* » (démarche RSE), et moins sur l'employabilité, sachant que l'intermédiaire à l'emploi est là pour garantir l'objectivité du recrutement ;
- Les employeurs doivent s'engager à payer la taxe de séjour de leurs employés (employées) étrangers (étrangères) à l'OFII ;
- Le guide « Pour un recrutement sans discrimination » est disponible sur le site du Défenseur des droits.

* capacité, ou potentiel, d'un employeur à attirer et fidéliser des candidats à l'emploi grâce à des garanties (matérielles, intellectuelles, sociales et psychologiques), sa capacité à planifier l'utilisation des ressources humaines au sein de l'entreprise, de manière intelligente, diversifiée, appropriée et respectueuse des ressources, et la capacité de présenter des opportunités de travail d'une façon honnête et en rapport avec la réalité de l'offre de travail.

Atelier 2 : Quelles bonnes pratiques pour contourner les freins périphériques à l'emploi : logement, mobilité, santé, horaires, modes de garde ?

L'objectif de cet atelier est de comprendre comment les entreprises et les associations repèrent et prennent en compte les différents freins dans l'accès à l'emploi, et d'échanger avec elles sur les actions mises en place pour les prévenir.

Intervenant.e.s :

Corinne Bouzerand, Médiatrice sociale à la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) Hérault. FACE Hérault s'engage au quotidien contre toutes les formes d'exclusion. Son expertise se concrétise par des actions menées dans l'entreprise, pour l'emploi, l'éducation, la culture, la médiation sociale et sur les territoires, notamment dans les quartiers prioritaires de la ville, auprès de milliers de bénéficiaires.

Jérémy Segond, Responsable des Ressources humaines de l'entreprise Akté. Créée en 2008, Akté a été imaginée pour redéfinir la restauration collective en établissements sanitaires et médico-sociaux.

Constats :

Les freins qui ont le plus souvent été évoqués par les intervenants sont les modes de garde d'enfants et la maîtrise du numérique. D'autres freins ont également été abordés comme le manque d'information, voire la méconnaissance, par les publics potentiellement bénéficiaires, des dispositifs mis en place par les institutions.

Selon FACE Hérault, l'exclusion numérique est le premier frein à l'emploi à Montpellier. La maîtrise du numérique est indispensable pour de nombreuses démarches, notamment celles

liées à l'emploi. Or, les usagères et usagers ne savent pas à qui s'adresser pour trouver des informations, et sont noyés par l'abondance de dispositifs qu'ils n'arrivent pas à appréhender.

Les femmes accompagnées par l'association DEFI considèrent le problème d'accès aux modes de garde d'enfants adaptés comme le principal frein à leur insertion professionnelle. Les modes de garde proposés, disent-elles, ne sont pas adaptés aux horaires des emplois auxquels elles pourraient prétendre, et il n'y a pas suffisamment de places. Elles dénoncent également le problème de l'image du quartier, comme un frein supplémentaire pour les résidentes et résidents des QPV.

En résumé, plusieurs freins sont identifiés :

- La dématérialisation des démarches de recherche d'emploi
- La mobilité
- Les modes de garde en horaires atypiques peu développés
- La question de l'alphabétisation dans les QPV

Préconisations :

-Développer des modes de garde en horaires atypiques pour permettre aux parents qui le souhaitent d'occuper des postes en horaires atypiques, notamment dans la restauration. Il serait souhaitable de réfléchir à la localisation des modes de garde en horaires atypiques, afin qu'ils soient accessibles en proximité du lieu de travail et/ou du domicile ;

-Simplifier l'accès aux informations et dispositifs d'accès à l'emploi existants, notamment pour les personnes rencontrant un problème dans l'accès au numérique ;

-Remédier aux difficultés de recrutement des assistantes maternelles, peut-être en formant des personnes qui sont en recherche d'emploi, ce qui supposerait la mise en place d'une formation dédiée.

Des préconisations complémentaires sont émises :

- Favoriser l'engagement sociétal des entreprises (crèches d'entreprise ; formation au numérique ; embauche diversifiée) ;
- Casser les stéréotypes et représentations autour des quartiers et des groupes ;
- Développer l'emploi de proximité pour les femmes en QPV ;

- Développer les solutions de mobilité.

Atelier 3 : Quels moyens pour mesurer l'efficacité de la lutte contre les discriminations dans l'emploi en QPV ?

Intervenantes :

Halima Sadiki, chargée de mission Entreprise chez FACE Hérault. FACE Hérault mène des actions en cohérence avec les politiques publiques, et encourage le développement d'initiatives entrepreneuriales axées sur l'innovation sociale dans le but d'améliorer la situation des personnes exclues, discriminées ou vivant dans la pauvreté.

Sabrina Guarrera, responsable du service Emploi de Montpellier Méditerranée Métropole.

Afin d'illustrer la thématique de cet atelier, FACE Hérault donne l'exemple de l'enquête de testing du TEPP (Théorie et Évaluation des Politiques Publiques). Celle-ci vise à mesurer les écarts de recrutement entre les candidats d'origine française en QPV et les candidats d'origine française n'habitant pas en QPV, et entre les candidats d'origine maghrébine et les candidats d'origine française. Et ce, au sein du secteur privé et de la Fonction Publique.

La conclusion de cette enquête montre que la Fonction Publique ne présente pas, dans l'ensemble, de meilleurs résultats en matière de pratiques non discriminantes que le secteur privé. De plus, même s'il n'est pas possible de prouver l'existence de pratiques discriminatoires dans les processus de recrutement de la Fonction Publique d'État (FPE), cela ne signifie pas qu'elles n'existent pas. En effet, l'enquête fait état de discriminations à l'embauche en lien avec le lieu de résidence et l'origine de la personne au sein de la Fonction Publique Territoriale (FPT) et de la Fonction Publique Hospitalière (FPH).

Sabrina Guarrera expose l'une de ses missions, qui consiste à coordonner des animations avec les partenaires institutionnels afin d'agir en faveur de l'emploi dans les QPV. Cette activité part du postulat qu'il existe des discriminations et que les initiatives proposées doivent pallier ces problématiques.

Elle insiste sur le fait que l'évaluation des actions du service et de celles des associations partenaires est très importante, et qu'il est nécessaire de les penser en amont pour qu'elles soient adaptées. En effet, l'objectif de l'évaluation est de mesurer finement les actions, tout en dégagant des données plus générales en cumulant les informations recueillies par les

partenaires. C'est pourquoi, la mise en place d'une homogénéisation des indicateurs est prioritaire. Concrètement, le service demande aux associations et entreprises de suivre et mesurer trois indicateurs :

- le pourcentage des personnes vivant en QPV ;
- le pourcentage des femmes vivant en QPV ;
- le pourcentage des jeunes (tranche d'âge pouvant varier) vivant en QPV.

Constats :

Le premier constat est unanime : les discriminations sont difficilement objectivables. De fait, s'il est possible de mesurer des écarts, les écarts ne traduisent pas seulement des processus discriminatoires, tout comme les refus à l'embauche ne s'expliquent pas uniquement par la discrimination.

Un second constat émerge concernant la difficulté de récupérer des informations mesurables de la part des entreprises. Certains sujets demeurent tabous, particulièrement celui de l'origine. Pour finir, il émerge du débat l'importance du ressenti et la subjectivité des personnes concernant le vécu discriminatoire.

Préconisations :

-Former les actrices et acteurs de terrain à l'élaboration et à la remontée d'indicateurs homogènes, afin de consolider le suivi global sur le territoire ;

-Concernant le ressenti, les participants proposent que la question suivante soit posée lors des évaluations : « estimez-vous avoir été victime d'une discrimination liée à votre origine ? ». Cette réflexion invite à un travail approfondi sur les indicateurs afin d'éviter les freins et les biais ;

-Confier des études d'impact à un tiers neutre, dans les entreprises, en vue de faire remonter au mieux les données permettant de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre contre les discriminations.

Journée 2

—

Dématérialisation, plateformes de la vie sociale et discriminations

Atelier 1 : Comment inclure les usager.ère.s les plus vulnérables dans la conception des procédures numériques ?

Intervenante : Béatrice Carpy, Chargée de projet Programmation et inclusion numérique à Montpellier Méditerranée Métropole.

Pour débiter l'atelier, Béatrice Carpy montre comment l'élaboration d'un formulaire en ligne par un bailleur social a pu poser des problèmes de compréhension et d'accès aux locataires ne maîtrisant pas le français. Elle met ainsi en évidence le fait qu'il reste un grand travail à faire en termes d'écoute des usagères et usagers dans la conception des procédures numériques. Or, la dématérialisation s'accompagne d'une augmentation du non recours aux droits (+20 %) qu'il faut absolument contrer.

Elle souligne également l'importance de se demander si les fonctionnaires bénéficient de formations suffisantes pour utiliser pleinement les logiciels mis à leur disposition.

Constats :

Durant le débat, la non-prise en compte des publics cibles dans la création des procédures numériques est soulignée par les personnes participantes. Les usagères et usagers sont peu sollicités en amont, ni durant la conception des plateformes dématérialisées. La plateforme AMELI, qui s'avère accessible et pédagogique, fait figure d'exception.

Pour éviter ces écueils il faudrait que les concepteurs soient conscients de ce problème d'accessibilité et qu'ils le prennent en compte dans le cahier des charges en amont des consultations. Toutefois, est formulée l'hypothèse que tant que cela restera une question de bonne volonté, et non une obligation, il n'y aura que peu d'améliorations.

Il est également souligné que l'inclusion des usagers et usagères requière la mise en place de temps de concertation, même si les institutions peuvent redouter ces temps d'échanges du fait de la remontée potentielle de critiques et suggestions à prendre en compte. De plus, ce type de concertation demande du temps, que tout le monde n'est pas prêt ou en capacité de donner.

Préconisations :

-Former les personnes responsables de l'élaboration des cahiers des charges aux risques de discriminations ;

-Impliquer les usagères et usagers dès le début de la conception des procédures, afin de prendre en compte leurs besoins dans les cahiers des charges ;

-Intégrer un groupe de médiatrices et médiateurs numériques lors de la conception des projets car les développeurs et développeuses informatiques ne sont actuellement pas formés pour discuter avec les usagères et usagers. Cela permettrait la conception d'une démarche intégrée jusqu'à la mise en service, avec un groupe test d'utilisateurs accompagné par des médiateurs ;

-Créer des comités d'utilisateurs pour les procédures numériques et prendre en compte leurs avis pour améliorer les outils ;

-Rendre obligatoire, pour chaque institution qui dématérialise, la proposition régulière de sessions de formation accompagnée, pour apprendre aux utilisateurs à pratiquer les outils ;

-Créer une journée citoyenne numérique pour favoriser la concertation sur les principaux outils dématérialisés. On pourrait imaginer que cette journée entre dans le cadre des actions RSE des structures privées.

Atelier 2 : Rôle du médiateur numérique et articulations avec le travail social ?

Intervenant.e.s : Barta Boukabous, coordinatrice et médiatrice numérique et sociale au CCAS de Montpellier et Sébastien Lasserre, directeur de Solidarnet, association de médiation numérique située à Alès (Gard).

Le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) propose une gamme de services visant à améliorer les conditions des personnes en situation de vulnérabilité sociale. Dans ce cadre, des actions en faveur d'une meilleure inclusion numérique sont menées. Barta Boukabous, coordinatrice et médiatrice numérique et sociale, dirige des temps d'échanges sur les pratiques, outils et méthodes autour de la médiation numérique avec les conseillers numériques de la Métropole/Mairie/CCAS, afin de trouver ensemble des solutions adaptées aux différents publics. Lors de ces regroupements se pose la question de la place de l'accompagnement social dans leur pratique.

Le travail de Barta Boukabous consiste à tenter de fixer les limites de l'accompagnement social dans l'accompagnement numérique. Un premier travail a permis de mettre en évidence trois types de situations : les situations numériques, les situations numériques avec un peu de social et les situations relevant principalement de l'accompagnement social. Cependant, le curseur peut varier selon le lien qui se crée entre l'utilisateur et le médiateur. Une nouvelle typologie est donc apparue : les situations simples, qui relèvent de la seule fonction de médiateur numérique, et les situations complexes (rupture de droits, détresse), qui demandent une orientation vers un travailleur social.

Solidarnet met en place, avec sept médiateurs numériques, plusieurs actions gratuites afin de réduire les inégalités creusées par les logiques de dématérialisation. Ces actions sont destinées à toute personne vivant le numérique comme une difficulté qui s'ajoute à un ensemble de problèmes auxquels elle est déjà confrontée. Leurs missions consistent à recevoir du public mais aussi à aller vers le public. L'association est également un organisme de formation professionnelle continue, qui forme majoritairement des travailleurs sociaux afin qu'ils acquièrent les compétences numériques de plus en plus nécessaires à

l'accomplissement de leurs missions. D'après Sébastien Lasserre, cela soulève une interrogation concernant les contours flous de la médiation numérique, et nécessite de se demander si elle doit être considérée comme un métier ou une fonction. Il pousse la réflexion plus loin en proposant que plusieurs corps de métiers intègrent une fonction de médiation numérique, ce qui semble plus réaliste qu'intégrer aux missions du médiateur numérique la maîtrise de l'ensemble des compétences sociales.

Constats :

Lors du débat, toutes les personnes présentes ont été invitées à partager les difficultés qu'elles ont rencontrées lors de démarches numériques. Il est apparu que chaque participant avait déjà rencontré des obstacles dans la réalisation de différentes démarches, telles que celles liées à Pôle Emploi ou au renouvellement de titres de séjour, par exemple.

La forte augmentation des procédures dématérialisées peut à la fois détériorer des situations sociales, mais peut également permettre de résoudre ou d'améliorer des situations en offrant notamment une plus grande rapidité dans le traitement.

Les médiateurs numériques se trouvent souvent dans une situation délicate, oscillant entre la nécessité de répondre à un besoin social immédiat d'un bénéficiaire et celle d'accompagner cette personne vers l'autonomie numérique. Cependant, si la personne a un besoin d'aide urgent, elle n'est généralement pas en mesure d'entrer dans l'apprentissage des outils numériques, en raison de son indisponibilité d'esprit.

Aussi, la nécessité d'intégrer la médiation numérique dans les formations aux différents métiers du social a été soulignée par plusieurs participants.

Préconisations

- Former les travailleurs sociaux à la médiation numérique ;
- Former les médiateurs numériques à identifier les problématiques sociales et à orienter les individus vers les structures adaptées ;
- Créer un répertoire des acteurs sociaux du territoire, en précisant leurs domaines de compétence, afin de faciliter l'orientation des individus vers les aides appropriées ;
- Améliorer l'accès à ce répertoire et éviter qu'il soit uniquement disponible en ligne ;

-Repenser l'accueil et le design des sites web et des process en ligne pour favoriser l'autonomie des utilisateurs. Les interfaces doivent être plus intuitives afin de faciliter la compréhension et la réalisation des démarches administratives ;

-Inclure un volet régulier de formation numérique aux programmes de l'Éducation Nationale.