



« Point de contact discriminations » FGTB

Analyse qualitative

Réalisée par Isabelle Michel, CEPAG

La Cellule de Lutte Contre les Discriminations (CLCD) développe des activités diverses dont la gestion d'un « Point de contact » hébergé sur le site internet de la FGTB. Elle gère le traitement de cas individuels de discriminations en relation avec l'emploi, préoccupation essentielle d'une organisation syndicale.

Le « Point de contact » permet à tout-te travailleur-euse s'estimant discriminé-e de remplir un formulaire préétabli. Par la suite, un membre de la CLCD le-la contactera afin d'assurer un suivi.

Ce formulaire étant activé depuis mai 2010, il a paru utile aux membres de la CLCD de tenter une première analyse des réponses et suivis de dossiers individuels.

Etablie à partir des dossiers francophones, la présente étude qualitative propose une analyse de contenu sous le mode des cartes perceptuelles.

L'objectif est de prendre du recul et d'identifier ce qui est pertinent eu égard au concept de discrimination même.

I. INTRODUCTION

Cadre et méthodologie

Les informations utilisées pour l'analyse sont les déclarations effectuées via le « Point de contact ». Afin d'opérer dans un cadre cohérent, l'analyse porte sur un niveau similaire d'informations. Par exemple, des éléments approfondis relatifs aux facteurs organisationnels n'étant présents que pour un seul cas, il n'est pas cohérent de les retenir ici.

De mai 2010 à octobre 2013, 75 plaintes ont été recueillies. Le formulaire utilisé en ligne est disponible en annexe.

L'analyse de contenu porte sur les dires, opinions et jugements tels que rapportés par les personnes qui, en saisissant la CLCD, se disent victimes de discrimination(s) ou s'interrogent quant à cette possibilité. Cette analyse est développée à partir de leur point de vue.

L'analyse traite de tous les témoignages, qu'ils relèvent ou non d'une discrimination, selon sa définition juridique ou non, et qu'ils aient fait l'objet d'un suivi par la CLCD ou non. Toutes les informations sont considérées comme parties intégrantes de l'analyse.

L'analyse est effectuée par association et catégorisation d'idées et est présentée sous forme de cartes perceptuelles.

Présentation de l'analyse

L'analyse propose une manière de donner du sens au contenu des témoignages et de leur éventuel suivi avec, en guise de conclusion, quelques réflexions.

Présenter l'analyse en cartes permet d'organiser les données, de schématiser les idées, de susciter la réflexion.

Six cartes, c'est-à-dire six regards sont proposées sur l'ensemble des témoignages. Les cartes mettent ainsi l'accent sur des aspects transversaux des témoignages.

En voici les thèmes :

1. **Éléments déclencheurs de la discrimination**
Cette carte met en avant les éléments qui déclenchent une discrimination et tente d'y donner sens.
2. **Actes discriminatoires**
Cette carte dresse les types d'actes discriminatoires relatés dans le champ de l'emploi.
3. **Auteurs et éléments de contexte**
Cette carte identifie les auteurs directs et indirects de discrimination et met en avant quelques éléments de contexte.
4. **Le vécu - effets de la discrimination sur les témoins**
Cette carte dépeint le « vécu » des discriminations sur les témoins.
5. **Objets de la saisie de la CLCD**
Cette carte illustre en quoi la CLCD est saisie.
6. **Motivations à saisir la CLCD**
Cette carte profile pourquoi les témoins ont saisi la CLCD.

Les cartes 1 à 4 et 6 reprennent uniquement les situations considérées comme discriminatoires (à la carte 1 qui reprend les éléments déclencheurs de discriminations). La carte 5 reprend tous les témoignages.

Le lecteur trouvera d'abord la carte, ensuite une lecture rapide de celle-ci, puis une explication approfondie suivie d'une éventuelle réflexion.

Discriminer, c'est

A. Définition juridique

Pour entamer l'analyse, il est utile de rappeler la définition juridique de la discrimination.

- Légalement, pour que la discrimination soit avérée, trois conditions doivent être réunies :
 - une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre dans une situation comparable ;
 - la différence de traitement est fondée sur des critères définis par la loi :
 - la nationalité, une prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique ;
 - l'âge ;

- l'orientation sexuelle et le sexe (y sont assimilés la grossesse, l'accouchement, la maternité et le changement de sexe) ;
 - l'état civil ;
 - la naissance ;
 - la fortune ;
 - la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale (englobe l'appartenance et l'affiliation à une organisation syndicale ainsi que l'activité syndicale) ;
 - la langue ;
 - l'état de santé actuel ou futur, le passé médical, un handicap et une caractéristique physique ou génétique ;
 - l'origine sociale ;
 - il n'est pas possible d'apporter une justification légalement acceptable à cette différence de traitement.
- La manière dont est posée la discrimination est également prise en compte, selon que :
- la discrimination est directe ;
 - la discrimination est indirecte ;
 - la personne est harcelée sur base de critère(s) établi(s) par la loi, par exemple en raison de sa nationalité ;
 - l'employeur refuse de mettre en place des aménagements raisonnables en faveur de personnes souffrant d'un handicap.

B. Acception de la notion dans le cadre de cette analyse

Parmi les personnes qui saisissent la CLCD, certaines relatent des situations discriminatoires, mais qui n'entrent pas dans les critères établis par la législation « anti discrimination ». Dans le cadre de cette analyse, ces situations sont considérées comme étant discriminatoires. Elles sont développées dans la première carte :

- tel-le travailleur-se est discriminé-e pour avoir posé un acte légitime dérangeant ;
- tel-le travailleur-se est discriminé-e parce que le contrat de travail qui le-la lie à l'employeur est précaire ou est subsidié ;
- tel-le travailleur-se est notamment discriminé-e pour avoir été engagé-e en dehors du cercle d'embauche habituel (népotisme) ;
- tel-le travailleur-se est discriminé-e en raison de son faible niveau d'études.

Certain-es travailleur-euses sont discriminé-es pour plusieurs raisons, on parle alors de discrimination croisée.

Harceler, c'est

La loi sur la discrimination inclut les faits de harcèlement. Voici pour rappel la définition juridique du concept, telle qu'elle figure sur le site SPF Emploi :

- La violence au travail se définit comme toute situation de fait où une personne est menacée ou agressée psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

La violence au travail se traduit principalement par des comportements instantanés de menace, d'agression physique (coups directs mais aussi menaces lors d'une attaque à main armée...) ou verbale (injures, insultes, brimades...).

- Le harcèlement sexuel au travail se définit comme tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Le harcèlement sexuel au travail peut se manifester sous différentes formes, tant physiques que verbales :

- il peut consister en des regards insistants ou concupiscents, des regards qui déshabillent, des remarques équivoques ou insinuations, l'exposition de matériel à caractère pornographique (photos, textes, vidéos...), des propositions compromettantes... ;
 - il peut aussi prendre la forme d'attouchements, de coups et blessures, de viol...
- Le harcèlement moral au travail se définit comme plusieurs conduites abusives, similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique de la personne, lors de l'exécution du travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

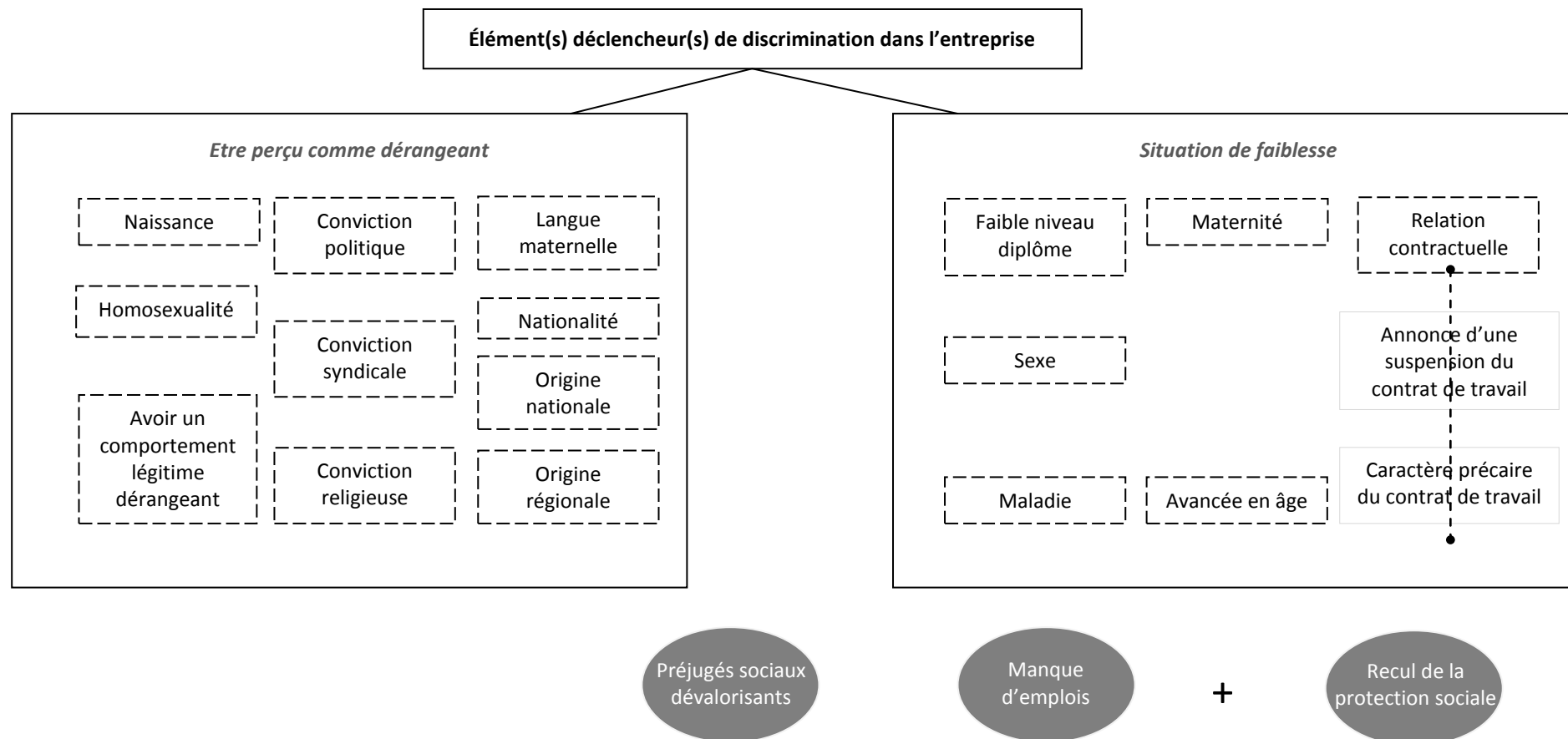
Les éléments constitutifs du harcèlement moral sont le caractère abusif des conduites, leur répétition dans le temps et leurs conséquences.

Il ne doit pas nécessairement s'agir de la même conduite qui se répète ; il suffit que des conduites, même différentes, se produisent pendant un certain temps.

Les témoignages déposés au « Point de contact » dépeignent parfois du harcèlement moral et de la violence au travail ; aucun témoignage n'a été adressé pour des faits de harcèlement sexuel.

II. CARTES PERCEPTUELLES

CARTE 1 - ÉLÉMENT(S) DÉCLENCHEUR(S)



A. Lecture rapide

Dans le contexte de l'entreprise, l'analyse des situations discriminatoires permet de distinguer deux champs d'éléments déclencheurs.

Les personnes se disent discriminées parce qu'elles :

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

Dans le champ *être perçu comme dérangeant*, sont classés les concepts suivants :

- naissance ;
- avoir un comportement légitime dérangeant ;
- conviction politique ;
- conviction syndicale ;
- conviction religieuse ;
- langue maternelle ;
- nationalité ;
- origine nationale ;
- origine régionale ;
- homosexualité.

Dans le champ *être dans une situation de faiblesse*, sont repris :

- avancée en âge ;
- faible niveau de diplôme ;
- maternité ;
- sexe ;
- maladie ;
- relation contractuelle.

Le concept « relation contractuelle » comprend :

- annonce de la suspension du contrat de travail ;
- caractère précaire d'un contrat de travail.

Nous indiquons un troisième champ qui transcende les deux précédents et relève d'un *implicite sociologique* car il conditionne implicitement les rapports sociaux engendrant les discriminations. Ce champ est composé de trois concepts :

- d'une part, les préjugés sociaux dévalorisants davantage reliés au champ *être perçu comme dérangeant* ;
- d'autre part, le manque d'emplois, et
- le recul de la protection sociale davantage reliés au champ *être dans une situation de faiblesse*.

Ces implicites sociologiques sont des constructions sociales qui sont les reflets de choix de société, et, en tant que tels, ils nourrissent d'un côté les situations de faiblesse et de l'autre le fait d'être perçu comme dérangeant.

B. Les éléments déclencheurs

Dans tous les témoignages, se retrouve au moins un **élément déclencheur** d'attitudes et comportements discriminatoires qui renvoie au fait *d'être perçu comme dérangeant* ou à une *situation de faiblesse* ou encore aux deux dans le cas de discriminations croisées, c'est-à-dire lorsqu'une personne est discriminée pour plusieurs raisons, par exemple sa nationalité et son âge.

La discrimination est toujours une question de contexte et très souvent une question d'histoire de l'entreprise. Dans les cas de discriminations croisées, il est parfois difficile d'identifier l'élément déclencheur – le faut-il d'ailleurs ? Ainsi, dans tel témoignage, un travailleur est affecté à un poste moins lourd pour des raisons de santé. Paradoxalement, suite à ce changement de poste, le supérieur hiérarchique reproche au travailleur son avancée en âge et ses convictions politiques.

Les cartes conceptuelles ne sont donc pas à lire comme des petites cases isolées mais, sinon comme des ensembles vivants, au moins comme des mobiles aisément animés.

1. Etre perçu comme dérangeant

Les témoignages montrent que *dans un milieu donné, celui d'une entreprise, une personne est perçue comme dérangeante en fonction de ce qu'elle est et/ou en raison de se(s) acte(s) et/ou croyances auxquels se heurtent ceux qui discriminent.*

Les témoignages font apparaître des discriminations croisées : une personne est discriminée pour des motifs cumulés : origine nationale et conviction politique, par exemple.

- Naissance : un travailleur est écarté de son poste de travail au profit d'un enfant de l'employeur (népotisme). Ou l'inverse, un travailleur se voit insidieusement reprocher par les membres de son équipe le fait d'avoir été engagé *à la place* d'un membre de leur famille... alors que cette pratique népotique semble courante dans l'entreprise.
- Un comportement légitime mais dérangeant pour la direction/l'employeur : une telle est candidate aux élections communales... sur la même liste que son directeur ; un tel soulève un problème : ça fait deux mois que l'acompte salarial n'est plus versé...
- Parce qu'une travailleuse est de conviction religieuse différente perçue comme dérangeante, elle est harcelée par ses collègues directs...
- Conviction politique : une travailleuse nommée dans la fonction publique est écartée de sa fonction par procès d'intention quant à un manque de professionnalisme : d'une conviction politique différente de celle de son nouveau chef, pourtant de la même couleur politique, ce dernier *présuppose* qu'elle est incapable de continuer à exercer sa fonction, et la met au placard...
- Conviction syndicale : parce qu'une travailleuse annonce son intention de se porter candidate aux élections sociales, elle est licenciée...
- Un travailleur se voit refuser d'être embauché malgré qu'il soit parfait bilingue français-néerlandais, l'employeur invoquant que sa langue maternelle n'est pas celle des autres travailleurs de l'entreprise et qu'il *présuppose* que cette exception culturelle nuira à la cohérence de l'équipe.
- Parce qu'un travailleur est de nationalité différente dans l'équipe (ex. un Marocain parmi des non Marocains) ou de nationalité différente que celle du chef direct, lequel est italien, il est discriminé.
- Origine nationale, on retrouve le même type de situation que celles relatives à la nationalité.
- Origine régionale : dans une entreprise « de province », telle travailleuse est discriminée par ses collègues vu son origine et son accent « de la capitale ».
- Homosexualité : un travailleur homosexuel est rétrogradé le jour où il annonce son mariage avec un homme.

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

2. Vivre une situation de faiblesse

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

Quelles sont ces situations de faiblesse décrites dans les témoignages ?

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

Or le taux de chômage est plus élevé pour les plus âgés.

- Faible niveau de diplôme : une travailleuse qui a des années d'expérience dans une fonction se voit menacée d'être rétrogradée par un nouveau chef parce qu'elle ne possède(ra)it pas le niveau de diplôme requis pour la fonction.

Or le taux de chômage est plus élevé pour les moins qualifiés.

- Maternité : une travailleuse enceinte est « soudainement » affectée à un poste pénible de l'entreprise.

Or on sait les moindres chances d'embauche, de promotion, de contrats à temps plein, etc. des femmes.

- Sexe : une travailleuse menacée de mort par un travailleur se voit proposer par le service du personnel de prendre un certificat médical... parce que l'affaire (ne) concerne (qu') une femme.

- Maladie : une travailleuse dont le poste était aménagé pour raison de santé et qui reprend le travail après une longue absence, voit cet aménagement supprimé unilatéralement alors qu'il demeure nécessaire ; à son retour au travail avec une incapacité suite à un accident de travail, tel travailleur voit ses conditions de travail unilatéralement modifiées ; tel autre se voit attribuer une autre fonction sans concertation.

Or, vu le taux de chômage, on peut présumer la difficulté d'obtenir un emploi avec aménagement du poste de travail.

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

- annonce d'une suspension totale ou partielle du contrat de travail : outre le fait *d'annoncer* une absence future pour raison de santé, une grossesse (traités ci-dessus), tel travailleur qui annonce la prise d'un congé parental est licencié ; telle travailleuse qui annonce son inscription à une formation avec droit au congé éducation payé est discriminée ;

- être dans les liens d'un contrat de travail précaire : primes à l'employeur (Activa) ; ou d'un contrat renouvelable :

- parce que son contrat est à durée déterminée, un travailleur est surchargé de travail, preste toujours les horaires tardifs et son travail n'est pas organisé ;
- tel travailleur victime d'un accident du travail ne voit pas son contrat à durée déterminée renouvelé alors que ses collègues en CDD, eux, re-signent.

Deux éléments déclenchent ici la discrimination : directement, l'accident du travail ; indirectement, le type de contrat : on peut supposer que dans les liens d'un contrat à durée indéterminée, le travailleur n'aurait pas été licencié.

3. Implicite sociologique

Certains témoignages mettent en avant des éléments propres à des fondamentaux de la société qui engendrent ou crispent des discriminations.

– Préjugés sociaux dévalorisants

Les préjugés sociaux dévalorisants donnent appui à certains comportements discriminatoires (parce que et) lorsqu'ils servent à ne pas considérer l'autre comme un égal, respectable et libre de ses convictions.

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

A ce titre, plusieurs témoignages touchent aux questions de racisme, homophobie, ethnocentrisme¹, stigmatisation sociale... lesquels participent, à l'échelle collective à amener à considérer l'autre en tant qu'étranger ; l'autre, en tant qu'homosexuel, etc. comme dérangeant.

Relevons le caractère relatif de certains de ces concepts. La xénophobie des uns à l'égard des autres change selon les frontières, les cultures et les histoires : ici, un travailleur est discriminé en raison de son origine ethnique (il n'est pas belge); là, parce qu'il n'est pas de la nationalité du chef de service (il n'est pas italien).

– Manque d'emplois

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

Une des personnes qui saisit le « Point de contact » y a écrit comme suit son statut de « demandeuse d'un travail rémunéré ». C'est qu'il ne suffit pas de travailler, encore faut-il obtenir une rémunération.

Une autre, qui se décrit comme corvéable à merci parce que en CDD, écrit qu'il lui a été répondu ceci quand elle a fait part des difficultés de sa situation : « donne ton c4, il [l'employeur] s'en fou, y'en a 100 à la porte qui revent de prendre ta place » (sic).

- Etre discriminé en raison de son avancée en âge est d'autant plus problématique pour le travailleur que, selon les statistiques, passé un certain âge, les chances d'emploi sont (fort) réduites et que selon les secteurs et les fonctions occupées, *l'usure* au travail s'accroît (CCT 104).
- Il en va de même pour la discrimination en raison d'un faible niveau de diplôme : les statistiques montrent un risque de chômage plus important pour les personnes pas/peu qualifiées.

– Recul de la protection sociale

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

¹ Comportement social et attitude (souvent inconsciente) qui amènent en particulier à surestimer le groupe racial, géographique ou national auquel on appartient, aboutissant parfois à des préjugés en ce qui concerne les autres peuples.

une travailleuse en place depuis trois ans, avec CDD renouvelés puis signature d'un CDI, est licenciée par un nouveau chef en raison de son origine nationale, motif du C4 : « ne convient pas », ce qui entraîne une sanction de la part de l'ONEm, amenant la travailleuse licenciée à demander l'aide du CPAS.

Le manque d'emplois et le recul de la protection sociale :

- « crispent », pour les travailleurs sans emploi, la recherche d'un revenu professionnel direct (alors que tant de travailleurs en cherchent) ;
- « crispent », pour les travailleurs en emploi, la crainte de perdre leur emploi et leur niveau de revenu puisque le taux de chômage est élevé et que les mesures de fin de droit et dégressivité du chômage sont renforcées.

Des travailleurs témoignent ainsi être pris entre deux feux : poursuivre leur contrat précaire et maintenir leur revenu alors que surcharge et désorganisation du travail les épuisent, ou rompre leur contrat et perdre tout ou partie de leur revenu. Les signaux de mal être de ces travailleurs en contrat précaire ne sont pas entendus, jusqu'à ce que ceux-ci n'en puissent plus.

Des travailleuses enceintes affectées à des postes lourds sont également prises entre ces deux feux. Et cela même alors qu'on sait que la grossesse implique, pour (surveiller) la santé de la maman et du bébé à naître, des éventuelles absences justifiées, un éventuel aménagement du poste ou/et des tâches, un congé de maternité voire un écartement prophylactique. En outre, les responsabilités familiales des mères et le manque d'organisation de notre société en conséquence peuvent aussi occasionner des absences, ce qui place souvent les mères dans une situation difficile au regard de l'employeur et/ou du chef de service.

Ces situations ne sont pas exclusives et c'est parfois un problème plus profond et propre au fonctionnement de l'entreprise/du service qui en explique le nœud, lequel peut être aggravé par le fait d'être en minorité. C'est le cas d'un travailleur :

- non engagé par népotisme² ;
- seul à être de nationalité et de religion différentes dans l'équipe ;
- occupé dans un contrat de travail à durée déterminée dans le cadre d'un programme d'aide à l'emploi ;
- engagé dans une fonction requérant des compétences en deçà de sa qualification.

C. Réflexions

1. Quelques réflexions à propos des critères de discrimination

- **Avancée en âge.** Le travailleur n'est pas toujours conscient de ce motif de discrimination dans le chef de l'employeur sans doute parce qu'il est dans les liens d'un contrat depuis plusieurs lustres. Au « Point de contact », le travailleur le signale comme on se présente : *je travaille dans l'entreprise XY, j'ai 51 ans.* Or, dans le suivi des dossiers, cela « saute aux yeux ».
- **Naissance.** Les critères juridiques actuels de discrimination prennent en considération uniquement le lien filial direct (autrement dit, fille ou fils de... »).

Ainsi, un travailleur discriminé au profit du beau-fils ou de la cousine n'entre pas en ligne de compte dans le critère de discrimination. Y a-t-il discrimination et discrimination ?

N'entre pas non plus en ligne de compte, un travailleur discriminé car il a été engagé en dehors du cercle habituel d'embauche (donc discriminé parce qu'il n'a pas été engagé par népotisme).

² C'est-à-dire qu'il n'a pas été embauché dans le cercle familial/amical habituel de recrutement.

- Le fait de **présupposer** : la présupposition d'une chose qui porte sur un critère reconnu par la loi est considérée comme étant dans le champ de la loi, par exemple présupposer qu'une personne, vu son apparence, est d'une conviction religieuse perçue comme dérangeante et, pour ce motif, la discriminer ; présupposer qu'une femme, parce qu'elle devient maman, ne sera plus aussi disponible... dans une entreprise qui recourt intensément à la flexibilité.

2. Discrimination croisée/cumulée

L'expression « mieux vaut être un homme, blanc, jeune et en bonne santé » exprime une discrimination croisée, c'est-à-dire qu'une personne cumule des prétextes à discrimination. Par exemple, tel travailleur est discriminé par son chef direct qui lui reproche : son état de santé, son âge avancé et ses convictions politiques. Quant à ses origines italiennes, le chef ne semble pas avoir de griefs.

3. Multiplication des difficultés

La discrimination ne se produit pas en terrain vierge : elle vient souvent se greffer à des difficultés existantes.

Cela semble évident dans certains champs : racisme (qui n'est pas subi que dans l'emploi), etc.

Peut-être y a-t-il des « terrains » où c'est moins évident : grossesse, maternité (comme expliqué ci-dessus) mais aussi reprise du travail après une longue incapacité. Ces situations impliquent souvent une période d'adaptation parfois difficile: reprendre le rythme du travail, prendre connaissance des changements (produits, production, organisation du travail, évolution des dossiers...), reprendre *sa place* : faire face aux éventuelles tentatives opportunistes de collègues de s'attribuer tout ou partie de la fonction exercée par le collègue auparavant en incapacité...

Autres difficultés, les contrats à durée déterminée sont des obstacles pour pouvoir emprunter. Les organismes prêteurs exigent des « garanties » de revenus projetées sur toute la durée du remboursement, garanties salariales, contractuelles et parfois en niveau de qualification.

4. Installation d'un cercle vicieux : dans certaines relations contractuelles où la discrimination perdure, on voit s'installer un cercle vicieux

Telle travailleuse française dans une société belge dit subir un harcèlement du fait de sa nationalité. Elle en tombe en dépression, d'où incapacité de travail. Elle reprend par la suite le travail. Le harcèlement reprend aussi, l'auteur ajoutant à ses griefs l'absence pour raison de santé. La travailleuse retombe en dépression, avec incapacité de travail. Comme elle a plus de 50 ans, ses chances d'embauche ailleurs deviennent limitées. La possibilité de sortir de la situation se restreint. Or le harcèlement continue.

Cercle vicieux.

5. Concepts non couverts par la loi : y a-t-il discrimination et discrimination ?

Parmi les témoignages, plusieurs situations ne sont pas couvertes par la loi :

- le *comportement légitime dérangeant* : le-a travailleur-euse est harcelé-e parce qu'il pose une question relative à ses droits, les rappelle ou les défend, sans pour autant être dans un rôle de militant syndical ou de représentant du personnel ;
- le *faible niveau de diplôme* ;
- la *nature de la relation contractuelle* : le-a travailleur-euse est discriminé-e parce que son contrat n'est pas à durée indéterminée. La discrimination porte sur l'attribution des tâches et/ou l'organisation du travail.

- les *moments de la relation contractuelle* lorsque la discrimination porte sur des critères non définis voire non applicables à la personne discriminée. Explication :
 - une travailleuse qui annonce la suspension de son contrat de travail pour grossesse est « protégée » par le critère « sexe », et par ailleurs par la loi sur la protection de la maternité ;
 - un travailleur – donc un homme – licencié parce qu’il sollicite un congé parental n’est pas protégé par la loi anti discrimination ; toutefois il y a protection par ailleurs contre le licenciement (pour ce motif) à partir du moment où l’employeur est averti par écrit (et jusqu’à 3 mois après la fin du congé parental) ;
 - une travailleuse qui annonce la suspension partielle de son contrat de travail pour les heures « congé éducation payé » n’est pas protégée par la loi anti discrimination ; toutefois il y a protection par ailleurs contre le licenciement (pour ce motif) à partir du moment où la demande du CEP a été introduite ;
- *origine régionale*. Pour rappel, dans une entreprise éloignée de la capitale, une « Bruxelloise » est discriminée par des collègues qui stigmatisent d’emblée leur nouvelle collègue issue de la capitale. La situation est particulière et n’est absolument pas couverte par la loi qui vise surtout à enrayer l’ethno stratification. N’empêche qu’il y a discrimination : un membre de l’équipe est mal traité en raison de son origine « géographique » ;
- *naissance*, au-delà du premier degré (cfr supra).

6. A propos de l’implicite sociologique « manque d’emplois »

Considérant que dans le système capitaliste :

- d’une part, l’emploi est pour le plus grand nombre la source de revenus directs décents (quoiqu’il y a un nombre grandissant de travailleurs pauvres), et
- que d’autre part, il n’y a quantitativement pas suffisamment d’emplois pour tous ;

cela met la pression sur ceux qui ont besoin du revenu de leur travail pour vivre :

- certains travailleurs préfèrent endurer autant que faire se peut une situation discriminatoire pour que leur contrat à durée déterminée soit renouvelé ;
- d’autres font de même pour que leur contrat à durée indéterminée ne soit pas rompu...

En même temps, cela permet aux employeurs, dans le marché du travail ainsi constitué – y compris dans le « sous-marché » de l’embauche – d’avoir davantage de choix, mais aussi d’adopter des comportements d’abus d’autorité.

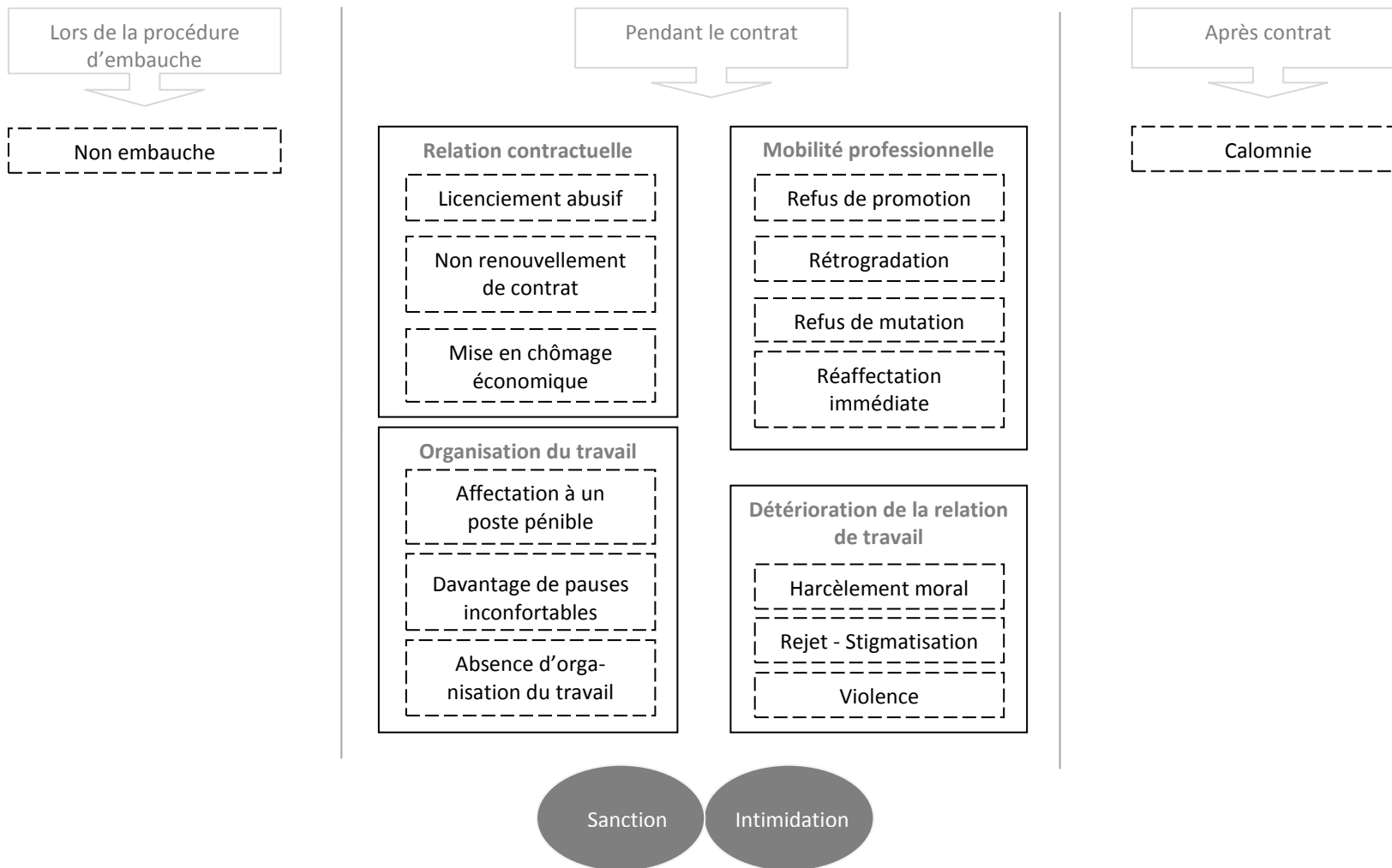
Dès lors, on peut poser l’hypothèse que le manque d’emplois contribue à augmenter le potentiel discriminatoire.

Cela ne signifie pas que le plein emploi protège de la discrimination, pensons à la division de l’organisation du travail : ségrégation horizontale, ségrégation verticale.

On peut également poser l’hypothèse que, dans une mesure à apprécier, la précarisation des contrats de travail pour les uns ou leur flexibilisation pour les autres contribue à augmenter le potentiel discriminatoire. En effet, on constate que :

- des travailleurs sont discriminés en raison du type de contrat de travail, et ne sont discriminés que pour cette raison ;
- la sanction discriminatoire se fait aussi/surtout par l’intermédiaire du type de contrat, comme l’illustre la carte suivante.

CARTE 2 – ACTES DISCRIMINATOIRES



A. Lecture rapide

Nous venons de voir que les éléments déclencheurs de la discrimination peuvent être regroupés en 2 grands champs *être perçu comme dérangeant* et être dans une *situation de faiblesse*.

Voyons maintenant les actes discriminatoires.

La carte distingue trois 3 temps : procédure d'embauche, contrat, après contrat.

- Durant la procédure d'embauche, l'acte discriminatoire consiste à ne pas embaucher.
- Durant la relation contractuelle, l'acte discriminatoire porte sur quatre sphères :
 - relation contractuelle :
 - le travailleur est licencié pour raison abusive ;
 - le contrat à durée déterminée sensé être renouvelé ne l'est finalement pas ;
 - le travailleur est « soudain » mis en chômage économique ;
 - organisation du travail :
 - le travailleur est affecté à un poste pénible ou se voit attribuer davantage de pauses inconfortables ;
 - il y a absence volontaire d'organisation du travail ;
 - mobilité professionnelle :
 - le travailleur se voit refuser une promotion légitime ;
 - le travailleur est rétrogradé ;
 - le travailleur se voit refuser une mutation géographique statutaire ;
 - détérioration de la relation de travail :
 - le travailleur est harcelé moralement ;
 - le travailleur est rejeté et/ou stigmatisé ;
 - le travailleur est victime de violences au travail.
- Après le contrat :
 - l'acte discriminatoire rapporté consiste à calomnier un ancien travailleur auprès d'un employeur qui pourrait l'engager.

Pendant le contrat, les actes discriminatoires rapportés relèvent de :

- la sanction : selon le type de situation discriminatoire, le travailleur discriminé est sanctionné, puni ;
- l'intimidation :
 - le travailleur, déjà discriminé/sanctionné, est menacé d'une sanction plus grave encore ;
 - la sanction des uns vaut intimidation pour les autres.

B. Les actes discriminatoires

1. Lors de la procédure d'embauche

- Non embauche : tel candidat dont le nom est d'origine étrangère voit sa candidature refusée à un poste qui est pourtant de nouveau à pourvoir quelques semaines plus tard...

2. Pendant le contrat, les actes discriminatoires sont regroupés en 4 sphères

– **Relation contractuelle**

- Licenciement abusif : telle travailleuse est licenciée en cours de grossesse, situation par ailleurs protégée par la loi ; telle autre est licenciée suite à la venue d'un directeur qui rompt, un à un, les contrats des travailleurs d'origine étrangère.
- Non renouvellement de contrat : tel travailleur victime d'un accident du travail ne voit pas son contrat à durée déterminée renouvelé alors que ses collègues dans la même situation contractuelle re-signent ; un nouveau directeur ne renouvelle pas les contrats des personnes d'origine étrangère (et uniquement étrangère).
- Mise en chômage économique : tel travailleur qui a demandé pourquoi l'acompte salarial n'était plus versé depuis 2 mois se voit soudain mis en chômage économique alors que cela n'était pas programmé.

– **Organisation du travail**

- Affectation à un poste pénible : lorsqu'elles sont enceintes, les travailleuses d'une entreprise sont systématiquement affectées à des postes pénibles ; tel travailleur d'origine étrangère est systématiquement affecté à un poste pénible alors qu'une tournante est organisée pour les autres.
- Octroi de davantage d'horaires inconfortables : tel travailleur d'origine étrangère se voit attribuer davantage de prestations le week-end que ses collègues.
- Non organisation du travail : parce qu'il est en contrat à durée déterminée, tel travailleur se voit imposer un travail inorganisé.

– **Mobilité professionnelle**

- Non promotion : tel travailleur d'origine étrangère se voit refuser une promotion alors qu'il a réussi les épreuves ouvrant automatiquement à la promotion.
- Rétrogradation : tel travailleur de retour après une longue période d'incapacité est rétrogradé ; tel autre dans la même situation est écarté de son poste à responsabilité au profit d'un membre de la famille de l'employeur fraîchement arrivé.
- Non mutation : le chef de service d'une telle travailleuse lui refuse une mutation géographique alors qu'un autre travailleur dans les mêmes conditions contractuelles qui l'a demandée par la suite, lui, l'obtient, et cela en contradiction avec les règles en vigueur (fonction publique).

– **Détérioration de la relation de travail**

Pour rappel, c'est notamment le caractère récurrent du harcèlement moral qui le différencie de la violence au travail.

- Harcèlement moral au travail : propos désobligeants répétés, dénigrements fréquents jusqu'à l'agressivité verbale : injures, cris...
- Violence au travail : menace de mort...

- Rejet - stigmatisation : tel travailleur est stigmatisé parce qu'il est engagé dans un contrat précaire ; telle travailleuse est rejetée par l'équipe parce qu'elle n'est pas du « terroir »...

« Rejet - stigmatisation » qualifie des situations « entre deux eaux » : le travailleur est l'objet d'une forme de rejet/stigmatisation de la part de collègues, sans que cela n'ait l'intensité de la violence au travail ni le caractère récurrent du harcèlement moral.

3. Après contrat

- Calomnie : il revient à telle travailleuse licenciée en raison de son origine nationale que son ancien chef contacté par un employeur auprès duquel elle a postulé, a dénigré ses compétences. Occupée au même poste pendant 3 ans, le C4 mentionnait « ne convient pas ». Elle n'a pas été engagée.

4. Les actes discriminatoires relèvent de la sanction et/ou de l'intimidation

- Sanction : le travailleur est sanctionné, puni en raison d'attitudes, comportements et/ou faits qui paraissent illégitimes/dérangeants.
- Intimidation
 - Explicitement, des travailleurs sont menacés :
 - interdiction de parler aux autres voire de parler tout court entre collègues (même pour passer les outils) sous peine de licenciement ;
 - ne pose pas de question dérangeante et tu ne seras pas mis en chômage économique...
 - Implicitement, les sanctions/discriminations des uns valent intimidation pour les autres.

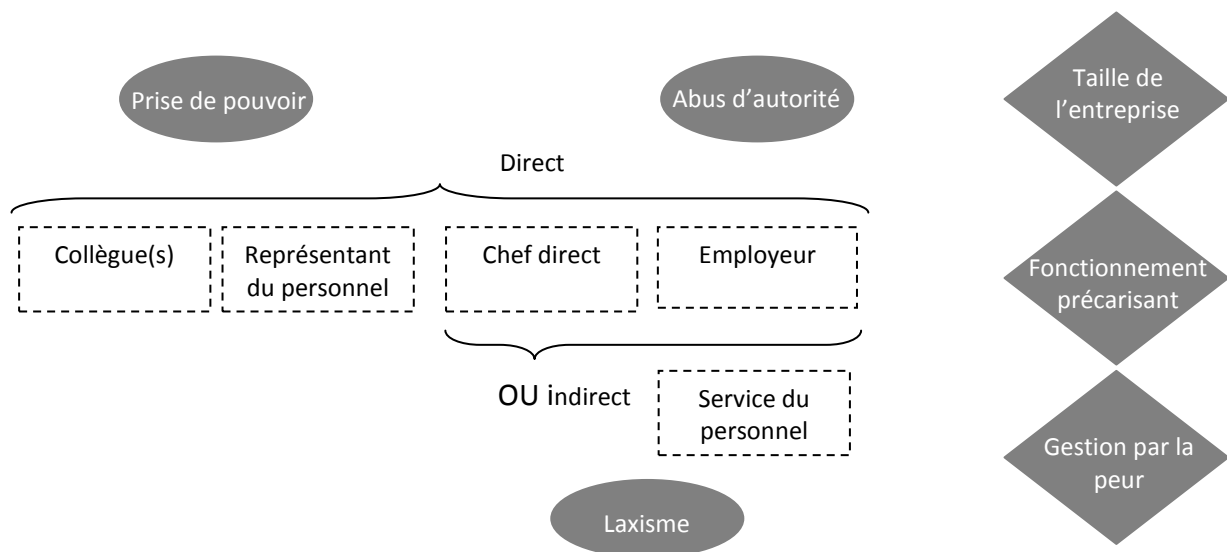
C. Réflexion

1. Acte discriminatoire, singulier et pluriel

Selon les situations retracées au « Point de contact », les actes discriminatoires sont posés isolément ou multiples :

- isolément : tel travailleur est mis en chômage économique, telle travailleuse enceinte est licenciée... ;
- multiples : tel travailleur est harcelé et son travail est désorganisé ; telle travailleuse est harcelée et rétrogradée...

CARTE 3 – AUTEURS ET ÉLÉMENTS DE CONTEXTE



A. Lecture rapide

– Les auteurs directs de discrimination :

- collègues et
- représentants du personnel

agissent par prise de pouvoir sur la personne discriminée ;

- chef direct et
- employeur

agissent par abus d'autorité.

– Lorsque les auteurs directs de discrimination sont le(s) collègue(s) ou le(s) représentant(s) du personnel, les détenteurs hiérarchiques de l'autorité dans l'entreprise que sont les :

- chef direct
- service du personnel
- employeur

sont considérés comme des auteurs indirects car, malgré leur position hiérarchique, ils ne réagissent pas, faisant preuve de laxisme.

Les témoignages permettent de souligner des éléments de contexte qui influencent la relation entre personnes discriminées et auteurs de discrimination :

- *taille de l'entreprise*: dans une très petite entreprise, le travailleur peut être seul face à un employeur qui agit de façon discriminatoire ;
- *gestion par la peur* : une telle gestion participe à imposer le silence à la victime ;
- *fonctionnement précarisant* : c'est un fonctionnement qui produit de la précarité, par exemple, entreprises où le personnel est majoritairement embauché sous contrats précaires ou est typiquement engagé sous contrats précaires à certains postes.

B. Auteurs de discrimination et éléments de contexte

1. Les auteurs de discrimination

- Les auteurs directs de discrimination sont ceux qui directement posent des attitudes ou/et comportements discriminatoires :

- collègue(s) : parfois auteurs collectifs de harcèlement discriminatoire : les membres d'une petite équipe harcèlent et « menacent » leur collègue de demander leur mutation collective si celui-ci continue à travailler dans le service.

Ce comportement de nature à remettre en cause qui est la victime est vicieux (l'agresseur veut faire passer la victime pour l'agresseur) ;

- un représentant du personnel est auteur direct de discrimination s'il utilise sa position de délégué à l'encontre des travailleurs, par exemple une déléguée en même temps cheffe d'équipe met la pression sur les travailleuses en leur attribuant les postes les plus pénibles dès qu'elles sont enceintes, clame que les femmes ne devraient pas être engagées, participe à faire licencier les travailleurs âgés de plus de 40 ans, et réprimande les travailleurs en les plaçant sur une hiérarchie sociale toute personnelle : *dans la société, il y a les prostituées puis les travailleurs du nettoyage.*

S'ils sont auteurs de discrimination, collègues et représentants du personnel agissent par prise de pouvoir, car ils sont sans autorité hiérarchique vis-à-vis de leur(s) collègue(s) :

- chef direct (cfr cartes précédentes) ;
- employeur : (cfr cartes précédentes).

S'ils sont auteurs de discrimination, chef direct et employeur agissent par abus d'autorité.

- Bien que disposant d'une autorité hiérarchique dans l'entreprise, les auteurs indirects de discrimination sont ceux qui tolèrent des attitudes/comportements discriminatoires dont ils sont témoins ou qui leur sont rapportés :

- chef direct : tel chef laisse faire des collègues qui harcèlent un des leurs vu son origine nationale ;
- service du personnel : tel service du personnel ignore un comportement violent posé par un travailleur à l'égard d'une travailleuse, parce que la personne agressée est une femme (la travailleuse a été menacée de mort. Courageux, le service du personnel lui conseille de prendre un certificat médical) ;
- employeur : tel employeur est informé des comportements discriminatoires et harcelants entre collègues et ne réagit pas.

Par leur silence ou inaction, les auteurs indirects font preuve d'un laxisme qui valide la discrimination alors qu'ils détiennent l'autorité nécessaire pour faire cesser un comportement discriminatoire.

2. Éléments de contexte

Parmi les témoignages, émergent trois éléments de contexte qui influencent la relation entre personnes discriminées et auteurs de discrimination :

- *taille de l'entreprise* :

- selon la taille de l'entreprise, le travailleur peut être seul face à un employeur qui agit de façon discriminatoire, sans recours au sein même de l'entreprise. Dans une plus grande entreprise, la sphère de mobilisation en faveur du collègue est plus grande : représentants syndicaux, personne de confiance (tiers), collègues ;

- une *gestion par la peur* qui imprègne l'organisation collective du travail semble accompagner (favoriser ?) la discrimination :
 - chômage économique utilisé comme sanction salariale ;
 - menace de licenciement (abusif) ;
 - interdiction de parler entre collègues, sous peine de licenciement ;
 - interdiction de signaler des problèmes propres à l'exécution du travail, sous peine de licenciement... ;
- *un fonctionnement précarisant* :

c'est-à-dire un fonctionnement producteur de précarité dans la relation de travail : embauche sous contrat précaire comme outil de gestion de l'entreprise (par exemple, dans un call center) ou à certains postes (par exemple, dits peu qualifiés).

Dans certains témoignages, les pratiques de :

- CDD renouvelés
- carrousel ACTIVA

créent des attitudes et/ou comportements discriminatoires.

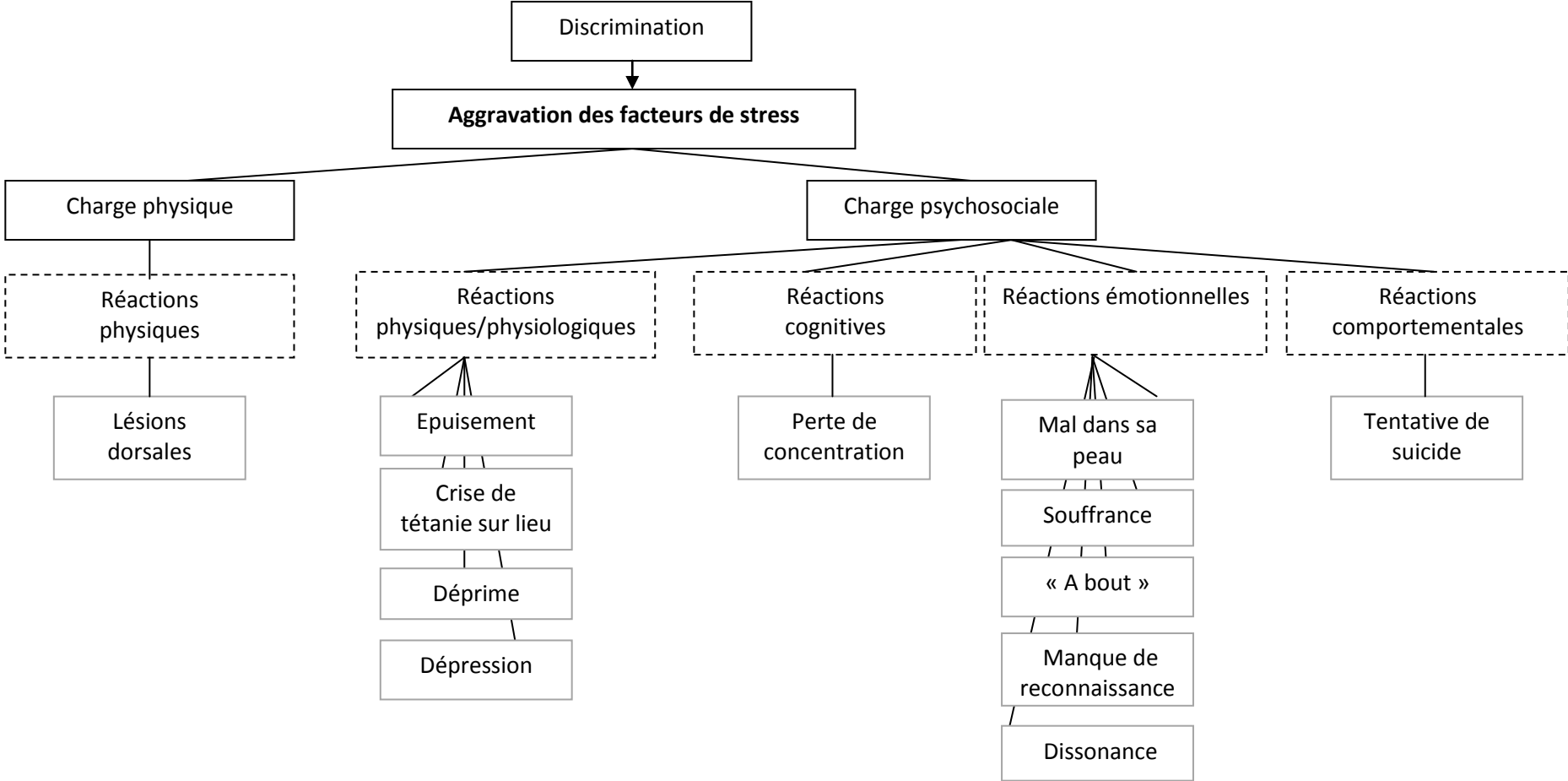
Les travailleurs engagés dans de tels contrats sont dans une situation de faiblesse et espèrent au moins le renouvellement d'un CDD, au mieux la conclusion d'un CDI (cfr Carte 1 - Les éléments déclencheurs, implicites sociologiques).

C. Réflexion

A propos du laxisme et de la prise de pouvoir

Dans une situation où la discrimination dure, laisser faire l'auteur direct de discrimination équivaut à l'encourager, à lui envoyer le message « c'est permis », à lui-même et à d'autres.

CARTE 4 – LE VÉCU : LES EFFETS DE LA DISCRIMINATION SUR LES VICTIMES



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

Pour lire ces vécus, nous utiliserons le concept de charge psychosociale. Celui-ci peut se résumer comme une charge de nature relationnelle qui cause des dommages à la santé physique ou mentale du travailleur. Cette carte reprend les dommages rapportés au « Point de contact ».

A. Lecture rapide

Dans de nombreux témoignages, la discrimination aggrave les facteurs de stress.

Cette aggravation porte impact dans deux champs :

- celui de la charge physique, qui entraîne :
 - des réactions physiques, en l'occurrence des lésions dorsales ;
- celui de la charge psychosociale³ :
 - physiologiques/physiques : épuisement, crise de tétanie sur le lieu de travail, déprime, dépression ;
 - cognitives : pertes de concentration ;
 - émotionnelles : mal dans sa peau, souffrance, je suis « à bout », manque de reconnaissance, dissonance ;
 - comportementales : tentative de suicide.

B. Aggravation des facteurs de stress

1. Notion de charge psychosociale

En Belgique, la charge psychosociale est définie comme « toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne ». Et dont les « conséquences peuvent être, par exemple, des troubles du sommeil, de l'hypertension, des troubles respiratoires, des maux de tête, des troubles digestifs, au niveau mental on peut citer la dépression, la perte de motivation, les angoisses et même les idées suicidaires... »⁴.

Eu égard à la charge psychosociale, il est d'usage d'identifier 4 types de réactions au stress :

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

³ Plusieurs définitions coexistent.

⁴ www.emploi.be/bien-etre-au-travail/charge-psychosociale

2. Aggravation des facteurs de stress

Rappelons d'abord que l'exposition aux préjugés concernant l'âge, le sexe, l'ethnie, la religion... est un facteur de stress.

La notion de stress est définie comme « l'état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail »⁵.

La discrimination peut provoquer une aggravation des facteurs de stress, particulièrement s'il y a harcèlement et désorganisation du travail. Les témoignages le confirment.

– Charge physique

▪ Réaction physique

- Lésions dorsales : alors qu'une tournante est organisée dans l'entreprise pour éviter de cantonner les travailleurs à des postes pénibles qui entraînent des douleurs dorsales, un travailleur discriminé en raison de son origine ethnique est toujours au même poste pénible et a aujourd'hui le « dos foutu » (sic), malgré une opération effectuée et une seconde programmée. Il reste que la lésion subie est partiellement irréversible vu l'état actuel des techniques médicales.

– Charge psychosociale

▪ Réactions physiologiques/physiques : particulièrement rapportées dans les cas de discrimination avec harcèlement :

- déprime telle que le travailleur n'est plus capable d'aller travailler ;
- échelon supérieur de la déprime, le travailleur est en dépression ;
- épuisement, comptant aussi parmi les symptômes de la déprime et de la dépression, le travailleur est épuisé par la situation ;
- victime d'une agression verbale virulente précédée d'une période de harcèlement systématique par des collègues, un travailleur qui cherche à se mettre à l'abri en prenant la porte de secours fait une crise de tétanie⁶.

▪ Réactions cognitives

- Perte de concentration, vécue comme le résultat de harcèlement provocateur de stress émotionnel.

▪ Réactions émotionnelles

- Les travailleurs écrivent se sentir « mal dans ma peau ».
- Certaines personnes évoquent leur situation comme une souffrance, écrivant avec une simplicité touchante « je souffre » ou rapportant vivre « un véritable enfer ».
- Je suis « à bout » ou encore « y'en a marre » se lit dans les témoignages après description d'un harcèlement moral ou d'une mauvaise organisation du travail et surcharge de travail (particulière si contrat précaire) et qui renvoie bien sûr à l'épuisement sur le plan physique.

⁵ www.emploi.be/bien-etre au travail - Stratégie SOBANE, aspects psychosociaux.

⁶ Crise de tétanie : état pathologique caractérisé par des crises de contractures musculaires (Larousse médical).

- Certains travailleurs rapportent un manque de reconnaissance pour le travail accompli et les efforts fournis, et cela parfois, malgré des conditions de travail difficiles et/ou précaires :
 - telle travailleuse estime travailler dur pour l'entreprise et pourtant elle est harcelée ;
 - un travailleur (30 ans d'ancienneté – échelons gravis petit à petit – apprenti devenu bras droit du patron – a donné des journées de 10 h pendant des années) revient suite à un grave problème de santé et est mis au placard au profit d'un membre de la famille (2 ans d'ancienneté) à qui sont désormais confiées ses responsabilités alors qu'il espérait que son retour à la vie professionnelle allait l'aider à tourner la page de ses problèmes de santé.
- Certains travailleurs vivent mal des situations dissonantes :
 - telle travailleuse subit des pressions pour diminuer son temps de travail, sous prétexte d'une maladie grave antérieure pourtant guérie... dans une entreprise qui effectue de la recherche sur ce type de maladie.

C. Réflexion

1. **Soutien social**

Afin de mieux mettre en lumière le vécu rapporté au « Point de contact », il nous semble utile de recourir au concept de soutien social⁷.

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

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

- Le soutien social des collègues est fondamental dans la gestion personnelle des situations de travail :
 - aide technique en vue de diminuer la charge (complexité, quantité, pénibilité...) du travail ;
 - interactions sociales porteuses de reconnaissance professionnelle (à l'inverse de la méfiance, des conflits et de la compétition qui engendrent l'insatisfaction professionnelle)...
- Le soutien social du supérieur hiérarchique s'exprime par :
 - sa disponibilité pour aider et conseiller à résoudre un problème ;
 - sa reconnaissance de la qualité du travail de chacun ;
 - sa confiance manifeste envers les travailleurs ;
 - son feedback sur les compétences de chaque travailleur...

L'absence de soutien de la part du supérieur en particulier entraîne un sentiment d'insécurité et de tension.

⁷ Aspects psychosociaux, Série stratégie SOBANE, Direction générale Humanisation du travail, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2010.

2. Sape sociale et/ou professionnelle

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

Dans les témoignages de discrimination, nous relevons parmi les manières de discriminer :

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

A l'inverse, nous savons que la mobilisation de collègues face à un comportement discriminant d'un membre de la direction à l'égard d'un travailleur peut aider à résoudre le problème grâce, par exemple, à une réunion « de crise » bien menée. Cela a d'ailleurs été observé dans le suivi au « Point de contact » : une réunion d'équipe a permis de faire cesser le comportement discriminatoire du directeur à l'égard d'une travailleuse se présentant sur la même liste électorale.

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

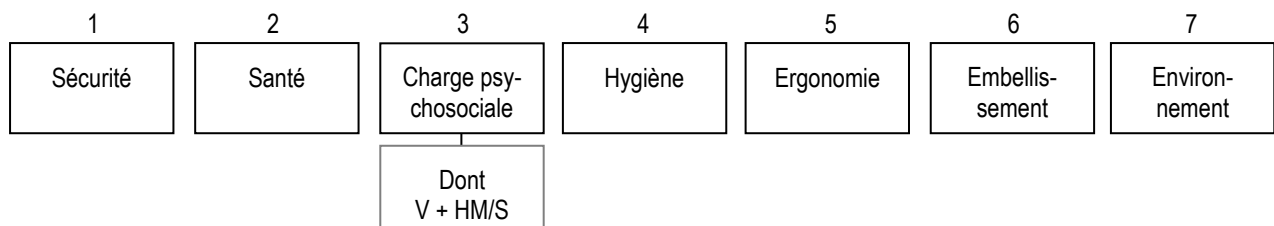
Ainsi, la discrimination, en outre si elle est exprimée par du harcèlement, nuit-elle (profondément) aux relations de travail. Elle va à l'encontre des attentes légitimes d'une bonne relation de travail, dont un des fondements est de bénéficier de soutien.

3. Dimension collective

La clé d'entrée individuelle du « Point de contact » Discrimination ne doit pas faire oublier que le soutien est aussi une question collective de la relation de travail.

La finalité de l'organisation collective du travail vise, évidemment aussi, à apporter du soutien aux travailleurs : protéger la santé et la sécurité des travailleurs ; prévenir les risques

d'accidents, d'usure ; apporter du confort ; donner du sens... Les têtes de chapitre qui structurent la Loi sur le Bien-être le montrent :



Pour rappel, un AR de 2002 ajoute à L-Bien-être un 8^e champ : la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel (V + HM/S). Puis un AR de 2007 « intègre » ce champ dans la charge psychosociale afin de mettre l'accent sur la prévention, tout en élargissant le champ d'application : charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence et le harcèlement.

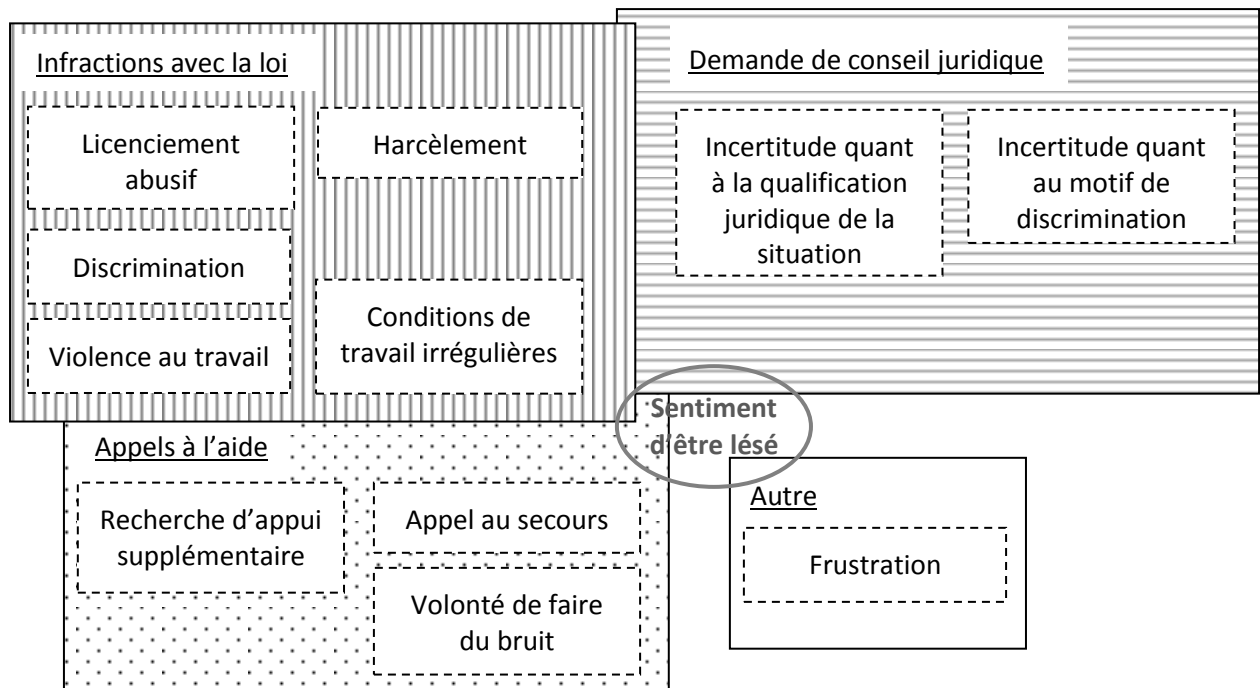
Un projet de loi refonderait ce champ autour des risques psychosociaux aussi en lien avec l'organisation du travail (cfr Conclusions).

4. Les traces durables de la discrimination

Même si le suivi des personnes qui ont contacté le « Point de contact » est variable, on peut supposer que certaines discriminations laissent des traces durables :

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

CARTE 5 – OBJETS DE LA DE SAISIE DU « POINT DE CONTACT »



A. Lecture rapide

Cette carte traite de tous les objets de saisies du « Point de contact », regroupés au sein de quatre champs dont les trois premiers se chevauchent.

- Infractions avec la loi :
 - licenciement abusif (avec et sans discrimination) ;
 - discrimination ;
 - violence au travail (avec et sans discrimination) ;
 - harcèlement (avec et sans discrimination) ;
 - conditions de travail irrégulières (avec et sans discrimination).
- Demandes de conseils juridiques :
 - incertitude quant à la qualification juridique de la situation : l'irrégularité de la situation vécue par le travailleur lui semble probable et un conseil syndical juridique est souhaité ;
 - incertitude quant au motif de discrimination : la personne se sent discriminée mais hésite sur le motif.
- Appels à l'aide :
 - recherche d'appui supplémentaire, dans une situation conflictuelle déjà traitée par ailleurs ;
 - appel au secours ;
 - volonté de faire du bruit en rapportant une situation à la FGTB.
- Autre :
 - le « Point de contact » est saisi par pure frustration.

Par ailleurs, le *sentiment d'être lésé* est patent dans tous les témoignages, alors que la situation n'est pas nécessairement discriminatoire.

B. Les motifs spontanés de saisie du « Point de contact »

Cette carte traite de l'ensemble des objets des saisies au « Point de contact », qu'ils s'avèrent ou non porter sur une discrimination.

1. Infractions avec la loi

- Licenciement abusif (avec ou sans discrimination) : tel travailleur est licencié pour avoir refusé de prester des heures supplémentaires payables en noir, sans motif discriminatoire.
- Discrimination, dont nous avons traité jusqu'à présent.
- Violence au travail (avec ou sans discrimination) : telle travailleuse menacée de mort par un collègue ne reçoit pas d'appui du service du personnel parce qu'elle est une femme.
- Harcèlement (avec ou sans discrimination), traités supra.
- Conditions de travail irrégulières (avec ou sans discrimination) : prestations d'heures non payées ou payées en noir ; absence de toilettes sur le lieu de travail ; interdiction/impossibilité de prendre une pause...

2. Demandes de conseils juridiques

- Incertitude quant à la qualification juridique de la situation : le travailleur s'interroge quant au caractère discriminatoire de la situation qu'il vit et un conseil syndical juridique est souhaité :
 - telle travailleuse engagée sous conditions Activa demande s'il n'est pas discriminatoire que son employeur la licencie une fois la fin de l'aide pour engager un nouveau travailleur en bénéficiant à nouveau des conditions Activa... ;
 - tel travailleur licencié relate : son ancien employeur s'acharne à récupérer auprès de lui des réductions de cotisations sociales que l'administration lui refuse en raison d'un dossier de réductions sociales « recalé ».
- Incertitude quant au motif de discrimination : la personne ne parvient pas, dans un premier temps, à établir clairement ce qui motive le comportement dont elle est victime et la liste des motifs réglementaires discriminatoires du formulaire ne l'aident pas :
 - tel travailleur écrit : « il (l'employeur) cherche des fautes pour me virer pour faute grave et perdre mes droits » ;
 - tel autre écrit être discriminé mais pour « aucune raison »...

3. Appel à l'aide

- Recherche d'appui supplémentaire, dans une situation conflictuelle déjà traitée par ailleurs :
 - telle travailleuse sollicite l'aide de la Cellule dans le cadre d'une situation discriminatoire qui « pourrit » depuis des années, malgré le recours à un avocat ;
 - tel travailleur sollicite l'appui de la Cellule pour faire aboutir un litige en cours.

- Appel au secours :
 - tel travailleur explique ses difficultés financières liées à des conditions d’emploi et laisse sous entendre qu’il a décidé de se suicider ;
 - telle dame s’inquiète pour son compagnon (lequel saisira personnellement par la suite le « Point de contact ») et ses collègues, pris dans une situation de violence au travail (chantage, intimidation par le chef de service).
- Volonté de faire du bruit :
 - tel travailleur attire l’attention du syndicat sur un employeur qui bénéficie de fonds publics qu’il estime mal gérés.

4. Autre

- Frustration :
 - tel travailleur s’estime « discriminé » parce que l’attente est longue au téléphone ;
 - divergence de point de vue avec le représentant syndical local : un travailleur s’estime lésé par le résultat d’une négociation dans l’entreprise où il travaille.

Par ailleurs, la plupart des personnes qui saisissent le « Point de contact » ont le *sentiment d’être lésées*, de vivre une injustice dont elles souhaitent faire écho d’une manière ou d’une autre, laquelle n’est pas nécessairement une discrimination.

C. Réflexions

Les motifs spontanés de saisir le « Point de contact » interrogent le sens et le degré de compréhension de la notion de discrimination.

1) On voit clairement une **zone de confusion** entre :

- le sentiment d’être frustré par une situation qui ne répond pas aux attentes personnelles du travailleur : être mis longuement en attente au téléphone... ;
- le sentiment d’être lésé par un comportement de l’employeur ou une situation de travail effectivement en contradiction avec la loi mais non discriminatoire.

Cela renvoie aussi à la conception juridique de la discrimination qui, selon cette analyse, ne couvre pas toutes les situations discriminatoires exposées au « Point de contact ». Ce décalage dans la lecture des situations est traité à la Carte 1 – Éléments déclencheurs de discrimination :

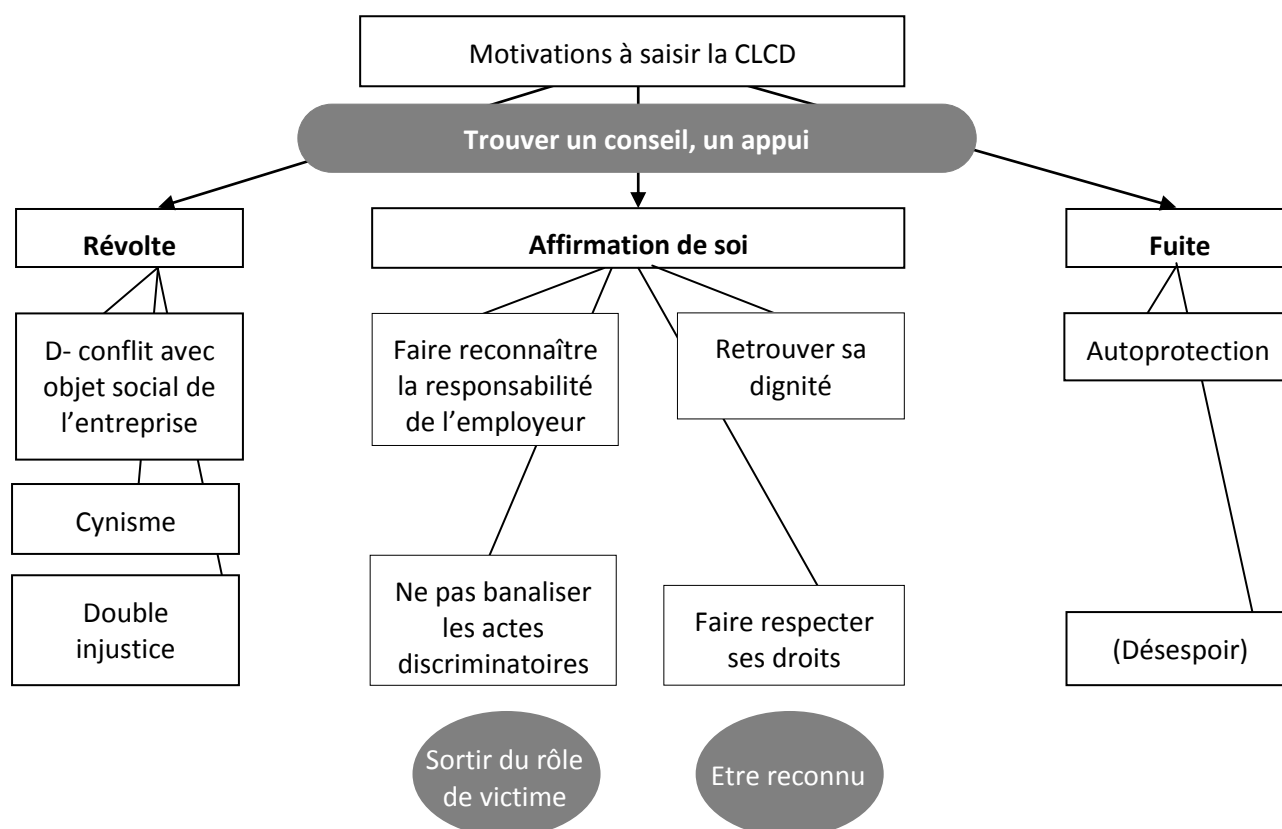
- comportement légitime dérangeant ;
- moments et nature de la relation contractuelle qui ne se rapportent pas à des critères anti discrimination ;
- origine régionale ;
- naissance, au-delà du premier degré.

2) **L’incertitude quant au motif de discrimination** interpelle : le travailleur ne comprend pas nécessairement pourquoi il est discriminé. Il vit le choc d’être licencié et/ou harcelé sans comprendre pourquoi cela arrive.

Dans ces cas, c’est souvent en parlant de la situation avec une des personnes assurant le suivi au « Point de contact » que les motifs apparaissent :

- la personne ne se rend pas compte qu’un problème de santé avec aménagement du poste de travail ou réorganisation de son travail puisse déclencher un comportement discriminatoire... puisque des adaptations ont été faites afin de lui permettre de poursuivre son contrat dans l’entreprise.

CARTE 6 – MOTIVATIONS À SAISIR LA CLCD



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

A. Lecture rapide de la carte

La motivation première est celle de trouver un conseil, un appui (premier ou complémentaire), solliciter de l'aide.

Trois types de réactions motivent explicitement ou implicitement l'appel à l'aide de la CLCD :

- la révolte lorsque la discrimination est :
 - en conflit avec l'objet social de l'entreprise ;
 - perçue comme cynique ;
 - vécue comme une double injustice ;
- l'affirmation de soi, lorsque la personne discriminée veut :
 - faire reconnaître la responsabilité de l'employeur ;
 - ne pas banaliser les actes discriminatoires ;
 - retrouver sa dignité ;
 - faire respecter ses droits ;

Motivées par la révolte ou l'affirmation de soi, les personnes veulent *sortir du « rôle » de victime*.

- la fuite lorsque la personne discriminée :
 - a besoin avant tout de se protéger – autoprotection ;
 - est prise de désespoir.

B. Réactions motivant l'appel à l'aide

1. Trouver un conseil, un appui

La démarche même consistant à se signaler au « Point de contact » est de trouver un conseil, un appui, témoigner d'une situation difficile voire grave, solliciter une aide.

Certains personnes sont déjà engagées dans une procédure formelle à l'égard de l'employeur et cherchent des conseils et/ou des appuis supplémentaires.

Dans les appels à l'aide (certains travailleurs écrivent tel quel « aidez-moi ! ») et lorsque la CLCD estime que la discrimination est avérée⁸, les réactions peuvent être regroupées selon trois concepts : la révolte, l'affirmation de soi et la fuite.

2. Révolte

« Outre » le fait discriminatoire, des travailleurs soulignent combien la forme de la discrimination ou son contexte est, à leurs yeux, révoltant.

– Discrimination en conflit avec l'objet social de l'entreprise

Telle travailleuse s'estime discriminée en raison d'une maladie grave aujourd'hui guérie... dans une entreprise qui effectue de la recherche sur ce type de maladie grave.
« Un comble ! » (sic)

Soulignons des témoignages de personnes discriminées et harcelées (dont l'une en fera un malaise sur le lieu de travail) dans des organismes dont l'activité est fondée sur la solidarité.

– Cynisme

Tel travailleur qui soulève un problème légitime eu égard au paiement de son salaire, s'entend répondre qu'on s'occupera de son cas le jour même. Fin de journée, il est mis en chômage économique alors que son travail était assuré pour la semaine. C'est sûr, on s'est occupé de lui...

Tel autre qui a introduit une demande de congé parental, se voit invité 10 minutes avant la fin de la journée à aller signer des papiers... et reçoit en fait son licenciement.

– Double injustice

Chercher ardemment un emploi et se le voir refuser pour raison discriminatoire est vécu comme une double injustice : celle d'être sans emploi et celle d'être injustement renvoyé à cette situation sans emploi (puisque discrimination) et donc sans revenu décent.

3. Affirmation de soi

La personne qui saisit le « Point de contact » décide de ne pas subir la discrimination sans rien faire. Elle veut :

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

⁸ Au sens propre de la discrimination, plus large que l'acceptation juridique. Cfr Carte 1 – Comportement légitime dérangeant et langues maternelles « belges ».

- faire respecter ses droits, autrement dit faire valoir la loi ou la règle :
 - faire reconnaître la discrimination, voire le harcèlement ;
 - être réembauché suite à licenciement abusif, par exemple travailleuse licenciée car enceinte ;
 - rompre le contrat avec versement des indemnités dues : le travailleur qui se sent amené à devoir éventuellement rompre son contrat de travail, parce qu'il n'en peut plus et que la relation de travail est détruite, réclame alors des indemnités ;
 - pouvoir évoluer ou être muté selon les règles de carrière en vigueur dans l'entreprise et dont les autres bénéficient.
- retrouver sa dignité. C'est patent lorsque la personne s'est sentie humiliée par des injures et montre à quel point la personne se sent atteinte par la situation. Cette demande est complémentaire à la volonté de « faire reconnaître la responsabilité de l'employeur » et « ne pas banaliser les actes discriminatoires » et passent par elles.

4. Fuite

Le travailleur fuit les agressions et/ou intimidations dont il est victime, par :

- autoprotection : le travailleur se protège en mettant une distance physique entre les auteurs de discrimination et lui-même (sortir de l'entreprise) ; le travailleur injurié et licencié pour raison raciste refuse de retravailler chez le même employeur... ;
- désespoir : à bout et au bord de la dépression, certains travailleurs « pourraient faire des bêtises » (sic).
Cet item est repris entre parenthèses car il concerne une personne qui témoigne d'une situation collective dans une entreprise et estime que certains des collègues pourraient être en danger.

5. Sortir du rôle de victime, être reconnu

- Motivées par la révolte ou l'affirmation de soi, les personnes veulent sortir du « rôle » de victime et cherche une aide pour comprendre la situation et voir ce qu'il est possible d'entreprendre.
- Être reconnu : les personnes demandent que leur situation et ce dont elles sont victimes soient reconnus : la discrimination, les motifs, les moyens voire la souffrance.

La personne du « Point de contact » qui contacte les personnes qui se sont signalées estime d'ailleurs nécessaire de le faire le plus rapidement possible, sinon endéans les 3 jours du signalement.

C. Réflexion

Discrimination en conflit avec l'objet social de l'entreprise et *Cynisme* sont en lien direct avec la dissonance relevée à la carte précédente (Les effets de la discrimination sur les victimes, Charge psychosociale, Réactions émotionnelles, Dissonance).

III. RÉFLEXIONS CONCLUSIVES

A. De la discrimination dans l'entreprise

Il est d'usage pour traiter de la notion de discrimination, de faire appel à cette citation d'Aristote⁹ : « le rapport qui existe entre (...) les choses à partager, est aussi celui qui existe entre les personnes. Si, en effet, les personnes ne sont pas égales, elles n'auront pas des parts égales ; mais les contestations et les plaintes naissent quand, étant égales, les personnes possèdent ou se voient attribuer des parts non égales, ou quand, les personnes n'étant pas égales, leurs parts sont égales ».

Il faut garder à l'esprit que, dans l'entreprise, la relation est inégale et non démocratique : travailleurs-euses et employeurs-ses n'y sont pas égaux-ales en droit puisque l'autorité est exercée par le-la chef-fe d'entreprise ou la hiérarchie à laquelle il-elle délègue son autorité [Loi du 3 juillet 1978 – relative aux contrats de travail], notamment.

Les relations contractuelles de travail et l'entreprise sont constituées dans une sphère privée où s'appliquent des lois, dont la loi anti discrimination ; des conventions collectives de travail aux niveaux interprofessionnel, sectoriels voire d'entreprise.

La loi sur le bien-être [4 août 1996] balise en partie l'inégalité de cette relation en vue de protéger les travailleurs-euses, notamment en identifiant les facteurs de stress et la charge psychosociale.

Tout cela interroge aussi la notion de discrimination. Cette analyse montre qu'on ne peut omettre cette interrogation :

- ni dans la relation individuelle de travail, non seulement en ce qui concerne la relation d'autorité mais aussi en ce qui concerne les différents types de contrat (CDD...) et les subventions (Activa...) ;
- ni dans l'organisation collective du travail, puisque des actes discriminatoires sont posés à travers la manière d'organiser le travail dans l'entreprise (par exemple réserver un horaire difficile, un poste pénible...) ;
- ni dans le fonctionnement du système socioéconomique lui-même qui intègre du chômage alors que louer sa main d'œuvre est le moyen du plus grand nombre pour disposer d'un revenu.

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

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

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

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

⁹ Aristote, Ethique à Nicomaque, livre V, 6 à propos de la justice distributive.

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

Pour susciter la réflexion, poursuivons avec Aristote : « On peut encore montrer cela en s'appuyant sur le fait qu'on tient compte de la valeur propre des personnes. Tous les hommes reconnaissent, en effet, que la justice dans la distribution doit se baser sur un mérite de quelque sorte, bien que tous ne désignent pas le même mérite, les démocrates le faisant consister dans une condition libre, les partisans de l'oligarchie, soit dans la richesse, soit dans la noblesse de race, et les défenseurs de l'aristocratie, dans la vertu ».¹⁰

B. De la discrimination et de la diversité

Santé, convictions religieuses... comme éléments déclencheurs, mais aussi contrat de travail précaire... La carte 1 amène à s'interroger non seulement sur le concept de discrimination mais aussi sur celui de diversité.

Les concepts de discrimination et de diversité traduisent des approches et finalités fondamentalement différentes. L'objet ici n'est pas de les critiquer (cela mérite une étude propre) mais de poser un regard sur les cartes produites du point de vue de la diversité¹¹.

Pour rappel, la discrimination est un concept défini juridiquement (cfr introduction). La diversité est reconnue comme un mode de gestion visant à valoriser les différences comme le genre, l'âge, le milieu social, le handicap, les convictions politiques, religieuses, les origines nationales...

La loi interdit certains comportements dans le chef de l'employeur. Cependant, cela ne suffit pas à en prémunir les travailleurs qui doivent faire valoir que leurs droits n'auraient pas été respectés (par voie de médiation ou ester en justice). A contrario, la gestion de la diversité relève d'une démarche volontaire de l'employeur.

L'analyse des témoignages interrogent particulièrement la notion de gestion de la diversité (GRH diversité) sur les aspects suivants :

- le caractère précaire du contrat de travail comme élément déclencheur d'une discrimination (v. supra) relève-t-il d'une gestion de la diversité ?
- quelle place pour une gestion de la diversité dans une entreprise dont le fonctionnement est volontairement précarisant (CDD, temps partiel, horaires coupés...) ?
- les implicites sociologiques mis en avant à la Carte 1 – Éléments déclencheurs de discrimination, interrogent le système socioéconomique alors que la diversité est une méthode de gestion qui accompagne le système en place.

La gestion de la diversité s'inscrit dans la gestion des ressources humaines laquelle vise à répondre, dans le secteur marchand, à des impératifs économiques et financiers de production et de rentabilité. La logique diversité vise donc à promouvoir l'idée que tous les travailleurs dans leur différence ont de la *valeur* à apporter à l'employeur. Qu'en aurait dit Aristote ? (cfr supra)

C. De la souffrance et de la violence dans l'entreprise

1. Souffrance et violence

Menace de mort, tentative de suicide, dépression, dos foutu à vie, épuisement professionnel, injures, menaces sur le contrat de travail, stigmatisation, chantage...

¹⁰ Idem.

¹¹ Aucun témoignage n'évoque une quelconque politique de gestion de la diversité dans les entreprises où une discrimination est dénoncée.

En même temps qu'une discrimination éclaire un traitement inégal de personnes égales (ou un traitement égal de personnes « aux parts inégales »), elle éclaire des phénomènes de violence et de souffrance dans l'entreprise (cfr Carte 4 – Le vécu : les effets de la discrimination sur les victimes).

Cette analyse montre que ces phénomènes se produisent dans (cfr Carte 3 – Auteurs et éléments de contexte) :

- la relation individuelle de travail entre travailleur-euse et employeur-euse : abus d'autorité, laxisme ;
- les relations entre collègues : prise de pouvoir ;
- l'organisation du travail, dont gestion par la peur ;
- des formes de fonctionnement précarisant (ex. call center fonctionnant majoritairement avec des CDD).

Pour rappel, l'analyse des *actes discriminatoires* (Carte 2) met également en avant le fait de sanctionner, la sanction des uns valant intimidation pour les autres, quand il n'est pas fait usage de chantage.

2. Reconnaissance grandissante de la souffrance relationnelle au travail

A la Carte 2, parmi les actes discriminatoires, ont été relevés *le rejet et la stigmatisation* ici définis comme des situations « entre deux eaux » sans que la situation n'ait l'intensité de la violence au travail ni le caractère récurrent du harcèlement moral.

Relevons à ce sujet la volonté du Parlement fédéral de définir une notion de risques psychosociaux et une procédure de prise en charge collective de ceux-ci.

La Recommandation du Parlement (fédéral) dit : I.A.2 « Vu le coût social élevé et les souffrances individuelles entraînés par les risques psychosociaux, il convient d'inscrire dans la loi sur le bien-être des travailleurs une définition de cette notion et de prendre des mesures destinées à prévenir ces risques. On peut envisager à cet égard des procédures pour le traitement des problèmes relationnels et organisationnels qui ne peuvent être considérés comme de la violence, du harcèlement moral et sexuel au travail. » (p. 4)¹²

¹² <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/1671/53K1671003.pdf>

IV. ANNEXES

A. A propos de la fiche « Point de contact »

Le « Point de contact » FGTB invite comme ceci l'internaute à témoigner :

« Vous êtes victime d'une discrimination sur votre lieu de travail ou lors d'une procédure de sélection ? Remplissez le formulaire ci-dessous et nous prendrons contact avec vous.

Conseil : Dans la mesure du possible, tentez de rassembler un maximum de preuves pour appuyer votre dossier.

Accéder au formulaire « Discriminations »

En préalable au formulaire, la FGTB cadre l'engagement que le-la répondant-e prend en remplissant le formulaire et son propre engagement :

- transfert des informations au service syndical ad hoc ;
- respect de la loi relative au traitement des données à caractère personnel ;
- non responsabilité de la FGTB quant au contenu des informations transmises.

J'accepte - Je n'accepte pas

La fiche :

- requiert différentes coordonnées ;
- comporte des champs fermés ;
- comporte des questions semi-fermées :
 - inspirées des motifs juridiques retenus pour établir une discrimination ;
 - relatives aux contacts/démarches entreprises par le-a travailleur-euse ;
- comporte un espace ouvert à propos des faits, limité à 750 signes (?)

Le chemin pour arriver au « Point de contact » ne semble pas a priori évident car sur le site FGTB, il faut visiter l'onglet OUTILS et sélectionner le « POINT DE CONTACT » DISCRIMINATIONS.

Ainsi, pour remplir la fiche, il est nécessaire de :

- disposer d'un ordinateur et d'un accès à internet ;
- pouvoir écrire en français (ou néerlandais) ou avoir un intermédiaire de confiance afin de décrire la situation.

Il serait intéressant de savoir par quel biais le-la travailleur-euse a été informé-e de l'existence du « Point de contact ».

La fiche semble remplir son rôle, qui est d'offrir un premier « Point de contact » à qui s'estime discriminé au travail.

B. La fiche du « Point de contact »

Mes données

Nom, Prénom :

Adresse :

Tél / Gsm :

Email : Recevoir une copie par mail

Langue :

Statut : [choix suggéré fermé]

Centrale : [choix suggéré fermé]

Régionale : [choix suggéré fermé]

J'estime être victime d'une discrimination chez :

Entreprise : Intérimaire

Adresse :

Date : [automatique]

Je travaille encore dans cette entreprise. Oui/non

Y a-t-il un délégué syndical FGTB dans votre entreprise ? : Oui/Non/NSP

Nature de la discrimination (cochez une ou plusieurs possibilités):

J'estime être victime d'une discrimination au niveau suivant

- recrutement / sélection
- conditions de travail / type de contrat de travail
- promotion / évolution de carrière
- licenciement
- autre : ...

Cette discrimination est causée par

- l'entreprise / l'employeur
- l'agence d'intérim
- autre : ...

J'estime être victime d'une discrimination pour la/les raison(s) suivante(s)

- âge
- sexe
- origine ethnique
- convictions religieuses ou philosophiques
- handicap, état de santé
- orientation sexuelle
- appartenance syndicale
- autre :

Résumé des faits

A propos de cette situation, j'ai déjà contacté (cochez une ou plusieurs possibilités + nom de la personne de contact):

- ma centrale professionnelle :
- une cellule anti-discrimination :
- un service d'inspection sociale :
- le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme :
- l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes :
- autre :
- Je n'ai pris aucun contact

Table des matières

I.	INTRODUCTION.....	1
	Cadre et méthodologie	1
	Présentation de l'analyse.....	2
	Discriminer, c'est.....	2
	Harceler, c'est	4
II.	CARTES PERCEPTUELLES	5
	CARTE 1 – Élément(s) déclencheur(s)	5
	CARTE 2 – Actes discriminatoires.....	13
	CARTE 3 – Auteurs et éléments de contexte	17
	CARTE 4 – Le vécu : Les effets de la discrimination sur les victimes.....	20
	CARTE 5 – Objets de la de saisie du « Point de contact »	26
	CARTE 6 – Motivations à saisir la CLCD	29
III.	RÉFLEXIONS CONCLUSIVES	32
IV.	ANNEXES.....	35