

# **Le Département et ses agents face aux discriminations**

**Synthèse  
Septembre 2017**

# Synthèse

La présente étude apporte un regard quantitatif et qualitatif sur les représentations et pratiques des agents du Département sur les discriminations existant dans la société, dans les politiques départementales et au travail. Elle s'inscrit d'une part dans les travaux prévus au Programme pluriannuel d'évaluation des politiques publiques du Département 2017-2019, et d'autre part dans la feuille de route de la collectivité pour le suivi et l'évaluation de la politique Diversité.

Elle a été réalisée via un questionnaire adressé à l'ensemble des agents, auquel **plus de 1500 d'entre eux ont répondu**, soit un bon taux de réponse de près de 20 % des agents ; une série d'entretiens (17) réalisée auprès de pilotes d'activités ; et un appel à témoignages d'agents victimes ou témoins de discrimination (20 entretiens).

Il existe un déficit de travaux d'études et de recherches sur les réalités des discriminations en France. Quand ils concernent la Fonction publique, ils se concentrent le plus souvent sur l'accès à l'emploi et le recrutement. De plus, il est rare qu'une étude s'appuie sur les points de vue, les expériences et les témoignages des agents. Ce travail est donc exploratoire et assez inédit, et il ne peut bénéficier d'éléments de comparaisons sur des collectivités ayant des caractéristiques proches, mis à part les éléments issus du baromètre du Défenseur des droits.

## L'opinion des agent-e-s sur les discriminations dans la société

Pour la majorité des agents du Département, **les discriminations constituent d'abord « un enjeu de société, de justice sociale »**. Plus de deux tiers d'entre eux considèrent que c'est **un sujet sur lequel il faut agir**. Ils estiment très majoritairement que **les discriminations sont « fréquentes »** (76 %) dans la société, voire « systématiques » (8 %). Ces réponses varient toutefois nettement selon l'exposition des agents aux discriminations : ceux qui en sont le plus souvent victimes considèrent plus souvent qu'elles sont systématiques.

Selon les agents, **les discriminations les plus présentes** dans la société concernent d'abord le critère de l'appartenance ou non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, nation ou race, puis celui du handicap, puis les convictions religieuses, l'apparence physique, l'orientation sexuelle et l'origine. Ici aussi, des différences notables apparaissent : les personnes perçues comme « handicapées » citent deux fois plus souvent le critère du handicap que les personnes qui ne le sont pas ; les personnes perçues comme « noires » ou « arabes » citent deux fois plus souvent le critère de l'origine que les autres, etc.

**C'est dans le contexte du travail que les agents estiment que les discriminations sont les plus fréquentes** (79 %), devant **l'accès au logement** (58 %), les relations avec **la police** (58 %) et **l'école** (51 %).

Une large majorité des agents (60 %) considèrent que **les habitants de la Seine-Saint-Denis sont plus exposés aux discriminations** que les autres. Ils expliquent cela par la composition sociale du Département (population plus diversifiée et plus précaire), mais aussi par une stigmatisation spécifique dont peuvent faire l'objet ses habitants.

Dans ce contexte, **une très grande majorité des agents (93 %) pense que le Département doit agir contre les discriminations dans le cadre de ses politiques publiques**. Les propositions des agents recouvrent de nombreux champs d'intervention : sensibilisation, communication, prévention, formation, accès aux droits, développement de politiques de solidarité, éducatives, culturelles et d'aménagement, développement de réponses pour les habitants victimes de discrimination. **De plus, ils estiment que le Département se doit d'être exemplaire dans ce domaine**.

## Les discriminations subies par les agents dans leur vie quotidienne

**L'expérience des discriminations est une expérience vécue par un grand nombre d'agents : 61 % des agents considèrent avoir été victimes de discriminations dans leur vie personnelle.**

**Tous les critères de discriminations retenus par la loi ont été cités** (par au moins 10 agents). Parmi les plus fréquents, on retient en particulier le critère de l'origine (21 % des répondants), puis le sexe (14 %), l'apparence physique (13 %) et le lieu de résidence (12 %).

**Certaines populations sont particulièrement concernées par l'expérience de la discrimination.** Ainsi, les personnes qui se disent le plus souvent victimes de discriminations dans leur vie personnelle sont celles perçues comme : « pauvres » (91 %), « aides » (90 %), « noires » (87 %), « étrangères ou d'origine étrangère » (84 %), « musulmanes » (81 %), « arabes » (80 %) et « habitant un quartier sensible » (79 %).

**Certains agents s'estiment discriminés sur un critère en particulier** : c'est le cas des agents perçus comme « laid » sur le critère de l'apparence physique (65 %), des « étrangers ou d'origine étrangère » sur le critère de l'origine (57 %), des « handicapés » sur le critère du handicap (52 %).

Les contextes ou situations dans lesquels ont lieu les discriminations les plus citées sont la **recherche d'emploi** (40 %), **l'école** (39 %), puis les administrations (29 %) et l'accès au logement (28 %).

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

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

La majorité des témoignages font état d'un **traitement défavorable dans l'accès à un bien ou service** ou de **propos ou actes à caractère discriminatoire**. Dans le premier cas, il s'agit par exemple de discriminations dans l'accès à un emploi, dans l'accès à un logement, le critère de l'origine étant souvent mentionné. Dans le second cas, il s'agit souvent de « commentaires », « remarques déplacées » assimilables au racisme, au sexisme, au validisme, etc. Ensuite, de nombreux témoignages font état d'**injures ou agressions à caractère discriminatoire** et de **questions ou actes potentiellement discriminatoires** (par exemple, le fait de demander lors d'un entretien l'origine de la personne ou la probabilité d'une grossesse). Dans une moindre mesure, sont évoqués des cas de harcèlement discriminatoire et de mise à l'écart d'un groupe de personnes.

L'analyse de ces témoignages montre une très grande diversité de cas. Elle montre notamment que **le vocable de « discriminations » recouvre pour les agents une variété d'actes qui dépasse la définition légale**.

## Les discriminations subies par les agents au travail – Analyse quantitative

**27 % des agents déclarent avoir été victimes de discrimination dans le cadre de leur travail actuel** (soit 368 agents). Bien que nettement moins important que dans le cadre de la vie personnelle (61 %), ce chiffre est élevé. Il semble légèrement inférieur à ceux d'autres études nationales (même si la comparaison est à prendre avec précaution compte tenu de méthodes différentes). Notons que cela peut recouper à la fois des situations toujours en cours et des situations qui ont eu lieu il y a plusieurs années.

**Le taux d'agents déclarant avoir été discriminés au travail augmente fortement avec l'âge. Les agents de catégorie A sont deux fois moins nombreux à déclarer avoir été victimes de discrimination dans leur travail actuel que les agents de catégorie B et C.** Seuls 18 % des encadrants répondent positivement, contre 30 % des agents non encadrants. On observe également

une **corrélation positive** entre les agents qui ont vécu une expérience discriminante dans leur vie personnelle et ceux qui s'estiment victimes de discrimination dans leur travail actuel.

**Le sentiment de discrimination concerne tous les pôles et presque toutes les directions.** Les différences observées entre cadres d'emplois sont très importantes. **45 % des ATTEE considèrent avoir été victimes de discrimination dans le cadre de leur travail actuel.** Il s'agit de loin du cadre d'emploi qui déclare le plus souvent être victime de discrimination. Viennent ensuite les Assistants territoriaux socio-éducatifs (37 %), les Adjointes techniques (35 %), les Auxiliaires de puériculture (33 %) et les rédacteurs (32 %). A l'inverse, **les Attachés et les Ingénieurs sont seulement 13 % à considérer avoir été victimes de discrimination au travail.**

**Dans le cadre de leur travail, les agents qui considèrent le plus souvent avoir été discriminés sont ceux perçus comme « malade » (55 %), « handicapé » (53 %) et « engagé syndicalement » (52 %).**

D'autres catégories de perception se situent nettement au dessus de la moyenne départementale : les agents qui pensent être perçus comme « vieux », « arabes », « juifs », « laids », « musulmans », « noirs », et « étrangers ». Cependant, ils estiment moins souvent être victimes de discrimination au travail que dans leur vie personnelle.

**Le supérieur hiérarchique ou le(s) collègue(s) sont les personnes les plus souvent désignées comme auteures des discriminations ressenties par les agents.** Un agent sur 4 victimes de discrimination désigne son employeur comme auteur. Certains désignent des usagers.

Parmi les agents qui se considèrent comme ayant été victimes de discrimination au travail, les agents de catégorie C sont plus de la moitié à désigner leur(s) collègue(s) comme auteur. Le supérieur hiérarchique est autant désigné par les agents de catégorie A que ceux de catégorie B et C.

Pour les agents victimes, **la ou les discriminations se sont le plus souvent traduites par un manque de « valorisation / reconnaissance professionnelle » (42 %).** Viennent ensuite la « mise à l'écart » (34 %), puis la « répartition de la charge de travail » (30 %) et le « déroulement de carrière » (28 %). Les items les plus souvent cités relèvent soit du management opérationnel, soit de la politique des ressources humaines, soit des deux. De plus, pour la majorité des répondants, les discriminations prennent différentes formes.

**Tous les critères de discrimination ont été mentionnés par les agents. L'origine est de loin le critère qui revient le plus souvent** (6,6 % de tous les répondants au questionnaire) puis le handicap ou l'état de santé (3,7 %) ; les convictions religieuses (3,1 %) ; l'apparence physique (2,7 %) ; l'âge (2,6 %) ; la situation de famille (2,5 %) ; le sexe (2,5 %).

Sur l'importance relative des critères, on observe plusieurs différences par rapport au 7<sup>e</sup> Baromètre du Défenseur des droits qui comprenait un panel représentatif de 500 agents du secteur public. D'abord, **le critère de l'origine est nettement plus souvent mentionné par les agents du Département** (associé à l'appartenance vraie ou supposée à une ethnie ou race). Dans le même sens, **les critères de la conviction religieuse, de l'état de santé et du handicap sont également plus souvent mentionnés.** A l'inverse, **l'état de grossesse et le sexe sont nettement moins souvent mentionnés par les agents du Département.**

**On constate des différences importantes en fonction de la catégorie des agents.** Pour les agents de catégorie A, l'origine ne vient qu'en troisième position, derrière l'âge et le sexe. Viennent ensuite les opinions politiques et les activités syndicales ou mutualistes.

Parmi les agents de catégorie B, près de la moitié estiment avoir été discriminés en raison de leur origine. L'origine est donc le critère qui est de loin le plus cité, devant la situation de famille, l'état de santé ou le handicap, la religion et les activités syndicales ou mutualistes.

Pour les agents de catégorie C, l'origine est également le critère le plus souvent mentionné. La santé ou le handicap sont plus souvent mentionnés que les autres catégories d'emploi, de même que l'apparence physique et la religion.

**La majorité des agents victimes de discrimination au travail en ont parlé à leur entourage personnel ou avec leurs collègues.** 38 % ont alerté leur hiérarchie et un tiers a répliqué à l'auteur.

Plus d'un quart (28 %) des agents victimes se sont tournés vers une organisation syndicale et 9 % ont saisi la cellule égalité au travail. Comme pour les victimes de discrimination dans leur vie personnelle, la saisie du Défenseur des droits, d'une association, d'un avocat ou le fait de porter plainte sont des réactions très marginales.

Au total, 71 % des victimes déclarent avoir réagi, dont certaines se limitent uniquement à répondre à l'auteur de la discrimination (15 %), tandis que **la majorité (55 %) a averti au moins une institution ou un professionnel compétent.**

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

**29 % des agents considèrent avoir été témoins de discrimination dans le cadre de leur travail actuel** (soit 383 agents). Un peu moins de la moitié de ces agents (45 %) déclare également être victimes de discrimination au travail. Au total, **ce sont plus d'un tiers des répondants (37 %) qui déclarent être témoins et/ou victimes de discrimination dans le cadre de leur travail actuel.**

Les agents qui ont une expérience personnelle des discriminations sont plus souvent témoins que les autres. Les agents de catégorie A et les encadrants sont un peu moins souvent « témoins ». Toutefois, les différences sont moins importantes que concernant les victimes.

**Les témoins de discrimination sont plus souvent témoins de discrimination entre collègue(s).**

Pour les agents témoins de discrimination au travail, elles se sont caractérisées par une « mise à l'écart » (39 %), un manque de « valorisation / reconnaissance professionnelle » (38 %), une inégalité en termes d' « autorisation de congés, de RTT ou d'absence » (32 %) ou une inégalité de la « répartition de la charge de travail » (30 %).

**Trois critères se démarquent : près de 8,7 % des 1502 répondants au questionnaire considèrent avoir été témoins de discrimination sur le critère de l'origine ; 5,5 % mentionnent le critère des convictions religieuses ; et 4,5 % mentionnent celui de l'état de santé.**

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

#### Les témoignages de discrimination

Dans leurs témoignages, des agents font part de la **difficulté à aborder ces expériences**, y compris sous couvert d'anonymat. De plus, ils expriment **la violence des discriminations** qui se sont traduites, pour eux, par un sentiment d'humiliation, de rabaissement, de mal-être. Des situations qui peuvent provoquer une perte d'estime et une remise en cause personnelle, et dans certains cas, peuvent avoir des conséquences sur la santé physique et psychique des agents.

L'enquête auprès des agents fait remonter un continuum qui va de la discrimination dans sa définition juridique à l'inégalité de traitement, en passant par l'injure ou encore le harcèlement. De plus, il peut y avoir une tendance dans certains cas à confondre les notions d'égalité de traitement et de discrimination. **Ainsi, les agents expriment une « conception extensive » de la discrimination.**

Face à ce type de retour, il importe d'être doublement vigilant. Vigilant d'une part, pour ne pas ignorer des situations qui relèvent de la discrimination mais qui sont difficilement prouvables. Et vigilant d'autre part, pour ne pas tout confondre entre la discrimination, le harcèlement discriminatoire, l'injure, l'inégalité de traitement, etc.

Quoi qu'il en soit, le débat sur ce qui relève de la discrimination au sens juridique ou non est loin d'être épuisé. Il se pose pour chaque cas concret soulevé par les agents. **Mais au-delà du débat juridique, un certain nombre de témoignages, qu'ils relèvent ou non de la discrimination, révèlent des situations qui posent problèmes.**

Les agents victimes sont confrontés à une double difficulté. La première consiste à **être sûr que la situation qu'ils vivent relève bien de la discrimination**, car certaines situations ne sont pas évidentes. La seconde consiste à en **apporter la preuve**. Ces difficultés peuvent alimenter un sentiment d'impuissance chez les agentes qui s'estiment victimes.

**Les témoignages font état d'une grande diversité de situations, que ce soit en termes de contexte, de manifestations ou de critères.**

**Vis-à-vis de l'institution, les discriminations portant sur l'accès à un poste ou le déroulement de carrière représentent la majorité des témoignages.** Deux groupes d'agents se distinguent : ceux qui s'estiment discriminés en raison de leur statut (catégorie C par exemple) et ceux qui s'estiment discriminés en raison de leur appartenance syndicale ou de leurs opinions politiques.

Les situations de discrimination se déroulant dans le cadre **de relations entre collègues** sont souvent circonscrites à de la violence verbale, de la mise à l'écart, voire du harcèlement.

**Les témoignages désignant le supérieur hiérarchique comme auteur sont les plus nombreux. Ils sont aussi ceux qui font état de la plus grande diversité de manifestations.** Les faits évoqués peuvent relever de la violence verbale (propos déplacés, agressivité, remarques humiliantes, etc.), de l'organisation de l'activité et de la répartition de la charge de travail (horaires, congés, matériel, répartition des tâches, etc.), de la mise à l'écart et de l'absence de valorisation professionnelle ou encore de l'exercice de l'autorité (contrôles, pression particulière). Ces situations peuvent se cumuler et donner lieu, pour quelques agents, à des situations de harcèlement.

**Dans un certain nombre de cas, il ne semble pas aisé de faire la part des choses entre ce qui relèverait d'un « problème relationnel » et ce qui relèverait d'un cas de discrimination avéré.** L'enquête montre que la frontière entre les deux n'est pas évidente, et que l'un peut constituer un terrain fertile à l'autre. Il arrive par exemple qu'une situation vécue par un agent comme une discrimination soit présentée par un encadrant comme un simple conflit au travail.

Enfin, certains agents font état de discrimination qu'ils subissent de la part d'usagers. Il s'agit alors de violence verbale, et parfois d'un refus par un usager d'être reçu par un professionnel ayant certaines caractéristiques (sexe et origine).

Ces témoignages ont aussi permis d'identifier **différents freins qui peuvent empêcher un agent d'alerter son institution ou d'aller « au bout des démarches »** : le manque de connaissance des procédures, le manque de confiance dans la hiérarchie et/ou l'institution, la difficulté d'établir la preuve de la discrimination et la peur des répercussions.

Dans certains cas, l'alerte a permis de mettre fin à la situation discriminante. Par contre, certains agents ayant donné l'alerte affirment que la situation s'est retournée contre eux. Enfin, lorsque la situation s'enlise et que les médiations ont échoué, la mobilité devient la solution par défaut.

#### La perception par les agents de la politique de ressources humaines

**En matière de recrutement**, une majorité d'agents pensent que « les procédures sont respectées » (59 %), que « les règles sont clairement définies » (61 %) et que « l'information est bien diffusée » (64 %). Cependant, notons que les points de vue inverses constituent une forte minorité. En revanche, **une majorité des agents estime que les décisions en matière de recrutement ne sont pas transparentes (55 %).**

**Concernant la formation**, les avis sont globalement positifs sur l'ensemble des propositions (entre 59 % et 68 %).

**En matière de gestion de carrière**, les avis sont globalement plus négatifs. Concernant le respect des procédures, la définition de règles claires et la diffusion de l'information, les avis sont partagés. Par contre, 60 % des avis sur la transparence des décisions en matière de gestion de carrière sont négatifs.

## Comment le Département peut-il lutter contre les discriminations ?

**Au travail, plus de deux agents sur cinq estiment qu'il faut agir prioritairement sur les critères de l'origine (43 %) et du handicap (42 %).** Ces proportions se retrouvent chez des agents de toutes catégories et cadres d'emploi.

Environ un tiers des agents souhaitent que le Département agisse sur les critères du sexe (36 %), de la conviction religieuse (33 %) et de l'état de santé (29 %). Au total, ce sont 17 des 23 critères qui sont mentionnés par plus de 10 % des agents.

**Les agents ont manifesté un très fort attachement au principe d'égalité de traitement.** Ils ont fait de nombreuses propositions pour la renforcer. **Le recrutement, l'accès à un poste et le déroulement de carrière (avancement de grade, promotion interne) sont les thématiques qui ont été le plus souvent abordées.** Les agents expriment là aussi le besoin d'une plus grande transparence des procédures et des décisions.

D'une manière générale, les agents ont également beaucoup insisté sur le besoin d'avoir des règles et procédures claires, transparentes et respectées ; sur la nécessité d'informer et de sensibiliser les agents ; l'importance de l'accès aux formations ; ainsi que d'être plus à l'écoute de la parole des agents et de renforcer leur suivi et leur accompagnement. L'accompagnement des agents peut se décliner en plusieurs niveaux : un suivi RH plus individualisé et régulier, l'accompagnement et la formation des encadrants pour renforcer l'égalité de traitement et l'accompagnement des agents en difficulté.

Enfin, d'autres thématiques ont aussi été évoquées : une meilleure valorisation du travail des agents, en particulier ceux de catégorie C ; le manque de moyens ; l'attribution des congés ; l'application du principe de laïcité ; l'accès du personnel des sites déconcentrés à certains services et à certaines informations ; l'égalité femme-homme ; le renforcement de l'égalité entre les différents statuts, etc.

## Les discriminations subies par les usagers

**Près d'un cinquième des agents affirment avoir été témoins de discrimination envers un ou plusieurs usagers des services départementaux.** Face à ces cas, les agents ont le plus souvent alerté des collègues (43 %), moins souvent la hiérarchie (28 %), et plus rarement une organisation syndicale (8 %). Enfin, 16 % n'ont alerté personne.

**De même, plus d'un cinquième des agents considèrent que certains dispositifs du Département peuvent être discriminants ou contribuer à des discriminations** envers des usagers. Pour eux, le déficit de lisibilité, d'information, la complexité des démarches peuvent être sources de discrimination. La dématérialisation d'une part, et la faible maîtrise de la langue française d'autre part peuvent également exclure une partie de la population de l'accès aux services publics. Sont aussi évoqués un manque de clarté des critères d'attribution de certaines prestations et un déficit d'accessibilité des services départementaux aux personnes handicapées. Enfin, un certain nombre d'agents établissent un lien entre les inégalités d'accès au service public, des discriminations potentielles et la question des moyens.

**Plus d'un quart (27 %) des agents considèrent que certaines pratiques professionnelles d'agents du Département peuvent être discriminantes ou contribuer à des discriminations.** Sont évoqués par exemple des pratiques d'accueil et d'accompagnement parfois variables selon l'origine des publics, des agents parfois impatientes et peu indulgents face à des personnes ne maîtrisant pas le français ou encore des pratiques d'accompagnement et des décisions variables selon les caractéristiques des usagers.

**Des agents avancent plusieurs pistes pour éviter les discriminations envers les usagers,** comme renforcer l'accès aux droits et à l'offre de services du Département, mettre en place des procédures prévenant les discriminations, former, informer les agents et développer les échanges de pratiques.

**Des agents élargissent la question des discriminations à celle de l'égalité de traitement et d'accès des usagers. Ainsi, ils considèrent comme discriminantes des dispositions ou des**

**pratiques qui ne sont pas reconnus par la loi comme des critères de discriminations.** C'est le cas en particulier de la non maîtrise de la langue française, de l'illettrisme, mais aussi de la non maîtrise de l'outil informatique.

#### La politique de lutte contre les discriminations vue par les agents

**Plus de deux tiers des répondants estiment ne pas connaître le cadre juridique de la lutte contre les discriminations. Les réponses varient très fortement selon la catégorie des agents.** Ainsi, 49 % des agents de catégorie A estiment le connaître, contre 30 % des agents de catégorie B et 17 % des agents de catégorie C. Les écarts observés sont aussi très importants entre les encadrants et les non encadrants. **On observe également un effet de génération** : plus les agents sont âgés, plus ils estiment connaître le cadre juridique des discriminations.

L'intranet et le magazine e-acteurs sont les deux principaux vecteurs d'informations des agents sur la politique de lutte contre les discriminations. Les cadres sont les mieux informés, et le sont par une diversité de canaux.

Le plan d'action sur le handicap et le guide de la laïcité sont connus par un peu plus de la moitié des agents (59 % et 52 %). Les plans d'action du Département sur le sexe et l'état de santé sont méconnus par une grande majorité des agents (29 % et 31 %).

**La majorité des répondants déclare ne pas avoir été sensibilisés à la lutte contre les stéréotypes et les préjugés (58 %) et ne pas avoir été formés à la lutte contre les discriminations (70 %).** Les différences entre catégories sont très importantes, une petite majorité des encadrants et des agents de catégorie A ayant été sensibilisés et formés. On observe aussi des différences en fonction de l'âge, les jeunes étant moins sensibilisés. Notons qu'au moment de la passation du questionnaire, les campagnes de sensibilisation et de formations étaient en cours.

Deux tiers des répondants savent que le Département a obtenu le label diversité de l'AFNOR et plus de la moitié (56 %) connaît la cellule égalité au travail. Plus de trois quarts des répondants (78 %) se disent prêts à saisir la cellule égalité au travail. Pour les autres, les raisons avancées sont le fait de ne pas se sentir concernés, la méfiance vis-à-vis de la cellule (question de la neutralité, peur des répercussions), le doute sur son efficacité réelle et le fait de ne pas savoir comment la saisir. Au moment de la passation du questionnaire, le nouveau dispositif de signalement impliquant Allodiscrim n'était pas en place.

Enfin, un peu plus de la moitié (53 %) des répondants connaît le Défenseur des droits. Pourtant, sa saisie par les agents victimes reste très marginale.

#### La politique de lutte contre les discriminations vue par les pilotes d'activité

**Dans l'ensemble, les encadrants se prononcent plutôt positivement sur l'engagement du Département** dans le domaine de la lutte contre les discriminations. Ils ont largement tendance à approuver, à soutenir, la démarche du Département. De plus, ils estiment que le Département a le devoir d'être un modèle de non-discrimination.

En règle générale, **les pilotes d'activité estiment être plutôt bien informés.** Pourtant, les contenus de certains plans d'action apparaissent comme relativement méconnus : le handicap et l'état de santé. En revanche, ils perçoivent l'engagement du Département sur la promotion de l'égalité femme-homme. De plus, le **Guide pratique de la laïcité** semble très largement avoir été consulté par les pilotes d'activités pour l'intérêt que des cas concrets y figurent.

La majorité des encadrants rencontrés affirme ne pas bien identifier le **Guide pratique du recrutement**. Les **procédures de recrutement** liées au Label « Diversité » **sont dans l'ensemble acceptées.** Néanmoins les encadrants réalisant de nombreux recrutements estiment qu'elles sont **trop contraignantes.** Ils estiment ne pas forcément avoir les moyens et le temps nécessaires pour les respecter.



Par ailleurs, on constate un manque de visibilité et de reconnaissance de la Mission « Égalité, Diversité et Communication RH ». Certains pilotes d'activités ont tendance à confondre les différentes entités et leurs missions.

Concernant le principe de discrimination positive, il ressort un flou sur sa définition et son application. Leur perception sur ce principe est disparate.

**La majorité des encadrants enquêtés déclarent avoir reçus des formations de sensibilisation ou de prévention relatives aux discriminations.** Ils déclarent que les différentes formations leur ont apporté des connaissances qui ont fait évoluer leurs représentations, leurs perceptions de la problématique des discriminations. Certains ont modifié leurs pratiques professionnelles

**Dans l'ensemble, les directeurs et chefs de service disent ne pas vraiment avoir eu connaissance de cas de discrimination d'agents au sein de leurs propres directions ou propres services.** Pourtant, certains d'entre eux ont révélé des cas de discrimination au cours des entretiens. Devant ces cas de figures, nous pouvons formuler trois hypothèses : ils n'ont pas le souvenir immédiat de situations de discriminations ; ils éprouvent des difficultés à identifier ces situations comme étant des discriminations parmi l'ensemble des cas conflictuels (entre agents ou entre agents et supérieurs hiérarchiques) ; ou alors il pourrait y avoir une forme de déni autour des discriminations.

# Propositions

- *Propositions sur le périmètre et les orientations de la politique Diversité*

**Proposition :** Rappeler les engagements de la collectivité en faveur de la lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité, d'une part en s'appuyant sur les obligations légales en la matière, d'autre part en en faisant un engagement volontaire et positif.

**Proposition :** Développer la prise en compte des enjeux de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité dans l'ensemble des politiques départementales.

**Proposition :** Elaborer une approche cohérente de l'engagement du Département, associant politique interne en direction des agents (en lien avec le label Diversité de l'AFNOR) et politique publique en direction des habitants.

**Proposition :** Veiller à ce que la politique Diversité de la collectivité et les actions de sensibilisation des agents couvrent l'ensemble des 25 critères de discrimination.

**Proposition :** Affiner la posture du Département pour distinguer le champ de la prévention des luttes contre les discriminations, le champ de la qualité de vie au travail et celui des relations au travail.

**Proposition :** Porter une vigilance particulière aux situations de conflit au travail, terrain favorable aux discriminations.

- *Propositions sur le pilotage stratégique de la politique Diversité*

**Proposition :** Mettre en place des nouveaux plans d'action thématiques, notamment sur la thématique de l'origine et sur celle de la conviction religieuse.

**Proposition :** Amplifier l'action de lutte contre les discriminations sur les critères de l'état de santé, du handicap et du sexe.

**Proposition :** Développer la prise en compte des critères de la situation de famille, de l'apparence physique, de l'âge et de l'activité syndicale ou mutualiste.

**Proposition :** Envisager l'ouverture d'un espace d'observation, d'information, d'écoute, d'accueil et d'accompagnement des habitants victimes ou témoins de discriminations.

**Proposition :** Mener une politique de communication vis-à-vis du grand public sur la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité.

**Proposition :** Mettre en place un partenariat avec le Défenseur des droits.

- *Propositions sur la mise en œuvre opérationnelle de la politique Diversité*

**Proposition** : Intégrer la prévention des discriminations et la valorisation de la diversité dans la politique d'accueil du public (affichage dédié dans l'ensemble des lieux d'accueil du public, sensibilisation des personnels en relation avec le public et des encadrants, sensibilisation au traitement non discriminant des demandes...).

**Proposition** : Clarifier les modalités d'accueil et d'accompagnement des personnes ne maîtrisant pas la langue française.

**Proposition** : Accentuer la visibilité de la Mission Egalité – Diversité, notamment par la mise en place d'une newsletter périodique sur ses missions, ses activités, les procédures internes et externes de sollicitation.

**Proposition** : Engager un travail spécifique de prévention des discriminations et de sensibilisation auprès des Adjoints techniques territoriaux des établissements d'enseignement.

**Proposition** : Clarifier la politique de communication et de sensibilisation vis-à-vis des encadrants pour en faire apparaître la cohérence globale (articulations entre le message général sur l'ensemble des critères, les plans d'actions thématiques, distinction de la prévention du recours à la mission Diversité, visibilité de la Mission Egalité...).

**Proposition** : Améliorer en particulier la sensibilisation des agents de catégorie C et des agents les plus jeunes.

**Proposition** : Favoriser l'appropriation de la cartographie des risques de discrimination par les directions.

**Proposition** : Poursuivre un effort permanent de sensibilisation des encadrants afin de combattre le déni, de renforcer l'appropriation des démarches et des outils et, en particulier, de favoriser l'effectivité de la prévention et de la lutte contre les discriminations, notamment pour le recours à la Cellule égalité au travail ou à Allodiscrim.

- *Propositions sur la politique Ressources humaines*

**Proposition** : Dans ces différents champs, clarifier si nécessaire et rendre plus lisibles et transparents aux yeux des agents les critères de choix des encadrants et de l'institution (exemple : détermination des critères de recrutement en amont).

**Proposition** : Renforcer l'accompagnement des encadrants aux pratiques non discriminantes en matière de recrutement, d'évaluation des agents et de management en général.

