



Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL « ÉGALITÉ DES CHANCES »

17 novembre 2021

Ministère des Solidarités et de la Santé

- Membres présents2
- Validation du compte-rendu de la séance précédente et organisation de la suite des séances3
- Intervention de Louis Barda, chargé de mission Société civile, à la direction de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits du Défenseur des droits sur l'action des services du Défenseur des droits dans la lutte contre les discriminations et la mise en place de la plateforme anti-discriminations3
- Intervention de Thomas Breda, chercheur au CNRS, rattaché à l'école d'Économie de Paris sur les méthodes d'analyse des discriminations à l'embauche, les constats faits et les leviers d'évolution des recrutements8

Membres présents :➤ **PRÉSIDENTES**

Delphine BONJOUR (Secours catholique)
Lucienne SOULIER (ATD Quart Monde)

➤ **RAPPORTEURE**

Sonia BENMAA (Apprentis d'Auteuil)

➤ **COLLÈGE DES ASSOCIATIONS**

Delphine BONJOUR (Secours catholique)
Catherine COURTEL (Restos du cœur)

➤ **COLLÈGE DES PARTENAIRES SOCIAUX**

Christine SOVRANO (CGT)
Alain ROUSSENNAC (FO)

➤ **COLLÈGE DES PERSONNES QUALIFIÉES**

Bernard MORIAU (Médecins du Monde)

➤ **COLLÈGE DES PERSONNES CONCERNÉES**

Lucienne SOULIER (ATD Quart Monde)
Sonia BENMAA (Apprentis d'Auteuil)
Bastien CORSINI (Pas à Pas 47)
Coralie DECLE (La Tribu de Tachenn)
Lusiane Douzamy (La Tribu de Tachenn)
Sabrina GARDON (SPF)
Sylvie FOUICHE (FAS Val de Loire)

➤ **COMITÉ SCIENTIFIQUE**

Fabrice MURAT (DEPP)

➤ **PERSONNES RESSOURCES**

Valentin BOURGEOIS (SPF)

➤ **ADMINISTRATIONS**

Naouel Amar (COJ)

➤ **INVITÉS**

Louis BARDA (Défenseur des droits)
Thomas BREDA (CNRS)

➤ **SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CNLE**

Delphine AUBERT
Juliette RAMSTEIN
Fatima GUEMIAH
Lamia MEZIANE

La séance est ouverte à 9 heures 35.

Validation du compte-rendu de la séance précédente et organisation de la suite des séances

Juliette RAMSTEIN (CNLE) : Le procès-verbal de la séance consacrée aux inégalités n'a pas encore été transmis aux membres du groupe de travail. Il sera envoyé par mail à l'issue de la présente réunion. Par ailleurs, une réunion sera organisée avec le think tank « Vers Le Haut » le mercredi 24 novembre de 10 heures à 12 heures. Celui-ci, spécialisé dans le champ de l'éducation, a notamment organisé les Etats-généraux de l'éducation. Ce think tank a publié un livre blanc regroupant des recommandations sur le décrochage scolaire et la réussite scolaire des élèves issus des milieux défavorisés. Une séance de travail de deux heures sera organisée afin que « Vers Le Haut » présente ses recommandations et qu'elles soient comparées à celles abordées par le groupe du travail au cours des trois séances menées autour des troubles de l'apprentissage, du décrochage scolaire et de la réussite scolaire.

Intervention de Louis Barda, chargé de mission Société civile, à la direction de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits du Défenseur des droits sur l'action des services du Défenseur des droits dans la lutte contre les discriminations et la mise en place de la plateforme anti-discriminations

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : La séance de ce jour sera consacrée aux questions de discriminations. Deux intervenants ont accepté notre invitation : Louis BARDA, chargé de mission au sein du Défenseur des droits, présentera notamment la plateforme anti-discriminations, dont je n'avais pas connaissance. Dans un deuxième temps, Thomas BREDA évoquera les campagnes de testing qu'il a menées autour des discriminations liées à l'emploi.

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Je débiterai par une brève présentation du Défenseur des droits. Le second point portera sur la contextualisation et la définition des discriminations. Enfin, je vous présenterai la plateforme anti-discriminations.fr, qui est récente et plutôt méconnue. L'objectif de ces prochains mois est que ce dispositif soit mieux identifié par les usagers.

Le Défenseur des droits veille au respect des droits et des libertés. Son mandat est inscrit dans la constitution. Le terme « Défenseur des droits » désigne à la fois l'institution et son représentant. Si l'institution est indépendante, son représentant est nommé par le Président de la République pour un mandat de 6 ans, irrévocable et non renouvelable. Claire Hédon, qui a succédé à Jacques Toubon, occupe cette fonction depuis plus d'un an.

Le Défenseur des droits est issu de la fusion de 4 autorités administratives indépendantes. L'institution regroupe ainsi le médiateur de la République, la commission nationale de déontologie de la sécurité, le Défenseur des enfants et la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité. Ce regroupement est à la fois un atout et une faiblesse. Le mot « discrimination » ne figure pas dans l'intitulé « Défenseur des droits ». Ainsi, pour un certain nombre d'usagers, il n'est pas évident que cette institution dispose d'une autorité compétente en la matière. Le Défenseur des droits veille au respect des droits de toute personne, française ou étrangère, vivant sur le territoire national. Il est indépendant du pouvoir politique, de la société civile, de l'autorité judiciaire ou des groupes de pression. Lorsqu'il est saisi ou s'autosaisit, il agit de manière neutre et impartiale. Ainsi, son intervention ne doit reposer que sur des faits de droit. Ces domaines de compétences concernent la défense des droits des usagers, la défense des services publics, la défense et la promotion supérieure de l'enfant, la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité, le respect de la déontologie et de la sécurité et la protection des lanceurs d'alerte.

Le siège de l'institution compte 226 agents. 536 délégués bénévoles assurent une présence sur l'ensemble du territoire grâce aux 872 points d'accueil. Une vingtaine de salariés en région assurent l'animation de ces délégués. Le Défenseur des droits peut être saisi à l'aide d'un formulaire en ligne, via la plateforme anti-discriminations, par courrier, par téléphone ou en contactant un délégué. Il peut être saisi par une personne, un témoin, une association ou une autorité publique. Le Défenseur des droits peut également s'autosaisir. Environ 100 000 dossiers de réclamations sont traités chaque année. Près de 80 % des règlements à l'amiable aboutissent favorablement.

Une discrimination répond à trois critères. Tout d'abord, elle concerne un traitement moins favorable ou le refus d'un droit pour une personne ou un groupe de personnes. Ce traitement moins favorable doit répondre à l'un des 25 critères définis par la loi¹ (l'origine, le handicap, le sexe, la religion, la vulnérabilité économique, etc.) et dans un domaine prévu par la loi (l'emploi, l'accès au logement, l'accès à un bien ou à un service public ou privé, etc.). Par

¹ <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/competences/lutte-contre-discriminations>

exemple, refuser la location d'une salle à une association LGBT parce que « *l'homosexualité ne correspond pas à l'état d'esprit du lieu* », exclure une personne d'une salle de sport au motif qu'elle est en surpoids, refuser l'accès à un master 2 en raison d'un handicap ou l'accès à une cantine scolaire en raison d'une allergie constituent des discriminations. Les autres formes de discrimination concernent le harcèlement sexuel ou le harcèlement discriminatoire, qui a trait à un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant pour une personne. Cette forme de discrimination est régulièrement répertoriée sur les lieux de travail, par exemple lorsque des brimades répétées surviennent contre une personne en raison de son origine, de son apparence physique ou de son orientation sexuelle. S'agissant des contrôles d'identité discriminatoires, l'État a récemment été condamné pour faute lourde à la suite d'un contrôle effectué par les forces de l'ordre à Gare du Nord. Les contrôles d'identité ne doivent pas être motivés par l'origine ou l'apparence d'une personne.

L'enquête du Défenseur des droits débute par une demande de documents ou d'explications. Il peut ensuite proposer un règlement à l'amiable entre l'auteur de la discrimination et la victime. Ce mode opératoire est souvent préconisé, car il permet de traiter les situations dans les meilleurs délais. L'institution peut formuler des recommandations, faire un rappel à la loi, demander des poursuites disciplinaires ou présenter ses observations devant le juge. Le Défenseur des droits peut également formuler des propositions pour faire évoluer les lois. La discrimination n'est pas une opinion, un sentiment ou une revendication, mais un délit. Elle se distingue à cet effet des insultes ou des propos et actes violents. Les discriminations sont sanctionnées par le droit, qu'elles soient volontaires ou non.

La discrimination est une question sociale. Elle est basée sur les préjugés et les stéréotypes, et renvoie à un processus d'essentialisation des groupes sociaux par l'intermédiaire d'une distinction symbolique entre « eux » et « nous ». Afin de mieux saisir les discriminations au-delà des situations individuelles, il est important de prendre en compte leur dimension systémique par le biais des représentations collectives, des rapports sociaux et des inégalités. Il convient également de prendre en compte leurs dimensions inter sectionnelles, c'est-à-dire le cumul des discriminations au sein d'une même situation.

La discrimination est également une question politique. Il est constaté l'insuffisante mobilisation des pouvoirs publics, locaux et nationaux, en la matière. Or, les discriminations constituent une atteinte aux valeurs de la République, car elles entravent la promesse d'égalité. Elles nourrissent le découragement, le repli, la défiance et le non-recours. De nombreuses études ont également démontré l'impact des discriminations sur la santé. Certaines catégories de population font moins valoir leurs droits alors qu'elles sont victimes de discriminations massives. Les dispositifs de recours existants, que ce soient ceux du Défenseur des droits, des associations ou de l'État, sont souvent peu connus. Les procédures peuvent apparaître comme trop longues, complexes et suscitent parfois une forme de défiance. Les modes de saisine et les prises de contact peuvent également ne pas correspondre aux usages de certains publics. Une amélioration doit être apportée à ces voies de recours. La plateforme anti-discriminations répond à cet enjeu. Par ailleurs, les sanctions doivent être plus dissuasives, même si le contentieux ne peut pas constituer le seul levier d'action face aux discriminations répétées. La lutte contre les discriminations doit être une priorité des pouvoirs publics et engager l'ensemble des corps sociaux.

Chaque année, le Défenseur des droits traite des milliers de situations de discriminations, qui n'en constituent qu'une infime partie. Depuis la disparition de la Halde et du mot « discrimination » de l'intitulé « Défenseur des droits », les saisines sont moins nombreuses. L'absence de visibilité et de données statistiques officielles rend difficiles la reconnaissance du phénomène et la mise en place d'une politique publique à la hauteur des enjeux. Il est important de rendre visibles les situations de discriminations pour les combattre. Pour cela, il paraît nécessaire d'aller vers les publics les plus éloignés des droits en créant des dispositifs spécifiques. Le Défenseur des droits Claire Hédon a émis des propositions à la suite de la consultation citoyenne sur les discriminations qui s'est déroulée en juin 2021. La première d'entre elles concerne la création d'un observatoire des discriminations.

La plateforme www.antidiscriminations.fr a été lancée en février 2021 à la suite des annonces du Président de la République effectuées en décembre 2020. Après le passage à tabac d'un producteur de musique par les forces de l'ordre, le gouvernement s'était engagé à faciliter le signalement des situations de discrimination. La plateforme est un dispositif porté par le Défenseur des droits. Les moyens mobilisés, le pilotage, le fonctionnement et la gouvernance de la plateforme relèvent de la seule responsabilité de l'institution. Il s'agit d'un nouveau dispositif d'accès aux droits destiné à l'ensemble des victimes de discrimination, ciblant en particulier, par son mode de saisine, les personnes qui rencontrent des difficultés à exercer ou faire respecter leurs droits. Ce dispositif vise à impliquer un large réseau de partenaires rassemblant des associations et des organisations syndicales. Ces partenariats sont déterminants pour agir en proximité avec les personnes concernées par les situations de non-recours.

Il est également essentiel de s'appuyer sur le maillage territorial le plus complet possible pour permettre aux usagers de trouver les acteurs de son territoire (syndicat, association, délégué du Défenseur des droits) qui lui sont les plus familiers. L'annuaire en ligne référence l'ensemble des partenaires et compte aujourd'hui 1200 antennes locales. Il permet de filtrer le type d'acteurs souhaité, les critères de discrimination, le domaine de discrimination, l'accompagnement recherché et le département. Certains partenaires interviennent en tant que points d'information, visant à faire connaître la plateforme et orienter les personnes

victimes ou témoins de discriminations. Par exemple, l'association « La cravate solidaire » a rejoint récemment l'institution en qualité de partenaire. Elle accompagne au quotidien les personnes dans la recherche d'un emploi et, dans le cas où une saisine serait nécessaire, les oriente vers les juristes du Défenseur des droits. D'autres partenaires proposent aux victimes un accompagnement juridique en fonction de leurs compétences propres. À titre d'exemple, la Ligue des droits de l'Homme a ouvert de nouvelles permanences ciblées sur la question des discriminations. Enfin, l'élargissement du réseau de partenaires vise à favoriser l'émergence d'une troisième forme de mobilisation, plus informelle, permettant aux organisations, telles qu'un accueil de jour, d'assurer le rôle de relais en orientant les usagers vers la plateforme du Défenseur des droits. Ce mode de partenariat plus souple peut également concerner des collectifs citoyens, des acteurs de terrain, des associations de quartiers non spécialisées sur les questions de discrimination mais au contact des publics concernés.

La plateforme recense des outils de sensibilisation, tels que des vidéos et des quizz. Elle met également à disposition un numéro de téléphone, le 39 28 et un tchat en ligne. Une équipe de 7 juristes écoutants assure l'accueil téléphonique et la réponse au tchat. Leur activité vise à qualifier les demandes et à proposer l'orientation la plus adaptée à la situation. Une pré-saisine peut être effectuée par ces juristes à l'issue de l'appel téléphonique. Ils peuvent également envoyer les éléments récapitulatifs à la personne pour faciliter son signalement. Depuis février 2021, 9 000 appels ont été recensés, soit un doublement des situations de discriminations enregistrées par le Défenseur des Droits. L'emploi privé est le premier domaine de discrimination, devant les services publics et la fonction publique. L'origine, le handicap et l'état de santé sont les premiers critères de discrimination évoqués. Plus d'un appel sur deux est orienté vers une saisine du Défenseur des droits, 1/3 vers des points d'accès aux droits, 11 % vers un délégué en région.

Le temps d'appel est en moyenne de 15 minutes. Si les situations relèvent des compétences et des modes d'intervention du Défenseur des droits, elles font l'objet d'un traitement par les juristes du siège lorsqu'il est nécessaire de recourir au pouvoir d'instruction de l'institution, et par les délégués lorsqu'il s'agit plutôt d'orienter la victime vers un accord à l'amiable. Si les appels ne relèvent pas d'une discrimination ou du champ de compétence de l'institution, les personnes seront orientées vers les associations ou vers des organisations compétentes, par exemple les services de l'État. Le parcours d'une réclamation concerne d'abord la mise en état du dossier auprès du réclamant, avec une demande de pièces complémentaires et la réalisation potentielle d'un testing. L'instruction se poursuit ensuite avec une demande formulée à la personne mise en cause de fournir des éléments. Celle-ci peut déboucher sur un règlement à l'amiable, un rappel à la loi ou sur une transmission à un pôle spécialisé. Par exemple, le Défenseur des droits a traité le cas d'une banque qui n'employait pas la bonne civilité pour une personne transgenre, malgré de multiples demandes en ce sens. Le délégué a effectué un rappel à la loi et a transmis les rapports du Défenseur des droits sur le respect de l'identité de genre. La banque a présenté ses excuses et a modifié la civilité de la victime.

Le Défenseur des droits dispose de larges pouvoirs d'investigation. Outre les demandes d'informations, il peut mener des auditions, des procédures de testing, vérifier sur le terrain si la décision a été mise en œuvre et effectuer des mises en demeure. Si l'investigation se déroule dans le respect du principe du contradictoire et de la présomption d'innocence, aucun secret de l'enquête ou de l'instruction ne peut être opposable au Défenseur des droits.

Le réseau territorial vise à construire des réseaux de lutte contre les discriminations, rassemblant les partenaires et les collectivités. L'objectif à terme est donc de renforcer la coordination entre les acteurs d'un même territoire. Par ailleurs, la plateforme ne dispose toujours pas à ce jour d'outils de communication. Ainsi, l'institution souhaite déployer d'ici à la fin de l'année 2021 un kit numérique, des dépliants institutionnels et des affiches destinées au grand public afin de faire connaître le 39 28. Celles-ci doivent être diffusées le plus largement possible au sein des mairies, des maisons des associations, des accueils de jour, voire dans les lieux de culture et de sport. Différents outils de promotion seront également partagés aux partenaires, tels que des ressources documentaires (guides, etc.) ou des formations autour de la lutte contre les discriminations. Il s'agit également de mettre en place des actions communes autour du dispositif *via* l'organisation d'événements, la production de rapports ou la création d'observatoires locaux.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Je vous remercie pour cette présentation claire et complète. Ce groupe de travail vise à étudier les discriminations à l'égard des personnes en situation de précarité. La difficulté d'accès de ces populations aux soins ou l'offre insuffisante en matière de transports dans un quartier constituent-elles des pratiques discriminantes ? Vous avez cité au cours de votre présentation l'enquête « Grandir en famille dans une chambre d'hôtel ». Est-ce là aussi une pratique discriminante ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Ces situations plutôt classiques peuvent être qualifiées de discriminations. Néanmoins, je ne suis pas juriste. Or, il convient de disposer du regard d'un juriste pour qualifier ces situations. Par ailleurs, il est nécessaire de disposer de preuves suffisantes. Un usager a saisi le Défenseur des droits car, ne possédant pas de smartphone, il devait télécharger une application pour accéder à ses comptes en banque. Cette situation a été qualifiée de discrimination due à la vulnérabilité économique, car il a été prouvé que cette personne ne disposait pas des ressources suffisantes pour acheter un smartphone. Il convient de souligner qu'il est difficile de convaincre les usagers de s'engager dans

une procédure juridique, qui nourrit des craintes, demande du temps et des moyens. Face à ce véritable enjeu qu'est l'accompagnement, la plateforme du Défenseur des droits a établi des partenariats pour organiser la médiation entre un usager discriminé et différents acteurs. Ces derniers peuvent aider à documenter les situations qui peuvent donner lieu à une sanction pour discrimination.

Bernard MORIAU (Médecins du Monde) : En tant que médecin bénévole de la mission « Bidonville » de Médecins du Monde, j'apprécie le travail qui a été engagé par la Halde. Les rapports du Défenseur des droits sont importants et confirment des situations auxquelles nous sommes confrontés. Quelle est la différence de positionnement entre la Commission consultative nationale des droits de l'Homme et le Défenseur des droits ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Les deux institutions sont complémentaires. La Commission consultative nationale des droits de l'Homme statue sur des situations tandis que du fait des saisines et grâce au réseau des délégués, le Défenseur des droits est en lien direct avec les usagers et est un acteur sur le plan juridique. Le Défenseur des droits travaille beaucoup avec la CCNDH, ainsi qu'avec la CNIL.

Bernard MORIAU (Médecins du Monde) : Il est vrai que la question de la discrimination est aujourd'hui moins visible. Certains de mes patients sont d'ailleurs victimes de discriminations. Le réseau des délégués est donc très important pour échanger avec des interlocuteurs sur le terrain. Le Défenseur des droits doit effectuer plus de publicité autour de ses moyens et de ses pouvoirs.

Louis BARDA (Défenseur des droits) : L'objectif du dispositif est justement de redonner de la visibilité à la thématique des discriminations. Il s'agit d'une première étape, essentielle, pour faire exister ces situations dans l'espace public et prévenir le déni, qui est souvent la norme. Travailler avec un grand nombre d'acteurs permet de multiplier les points d'entrées et de toucher le maximum de personnes.

Christine SOVRANO (CGT) : Pouvez-vous citer des exemples de discriminations liées à l'emploi dans la fonction publique et les services publics ? Par ailleurs, quelles actions menez-vous en faveur des étrangers, notamment les mineurs non accompagnés qui subissent des discriminations très fortes, en particulier de la part des administrations ? Enfin, au-delà des actions individuelles, menez-vous des actions auprès des collectivités ou de l'État, censé garantir l'accès aux droits ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Les discriminations liées à l'emploi proviennent d'abord de l'origine, du handicap ou de l'état de santé de la personne. Le patronyme et l'adresse freinent également l'accès à l'emploi. Le testing représente une solution pertinente pour identifier ces discriminations. S'agissant du service public, la dématérialisation constitue un facteur de discrimination. En effet, certaines personnes éprouvent des difficultés à accéder à ces services.

Dans le cadre de mon précédent poste à Médecins du monde, je saisisais régulièrement le Défenseur des droits sur la question des étrangers. Au sein de l'institution, qui ne dispose pas de fonds illimités, et dont les effectifs sont parfois limités, les dossiers de saisine s'accumulent et les délais de traitement s'accroissent. D'autre part, le gouvernement n'est pas suffisamment à l'écoute. Si des échanges sont organisés avec l'État lors de la rédaction des lois ou d'amendements, et si le Défenseur des droits est également reçu par les parlementaires et dans les ministères, ses pouvoirs sont en réalité très limités. Le Défenseur des droits a régulièrement émis des alertes concernant la situation des mineurs non accompagnés ou des personnes résidant dans les campements. À ce sujet, les recommandations du Défenseur des droits ne sont pas suivies.

Sonia BENMAA (Apprentis d'Auteuil) : Je fréquente un accueil de jour dans le 4^e arrondissement de Marseille. Les familles en situation irrégulière n'osent pas faire état des problèmes rencontrés dans leur logement. Ainsi, elles estiment ne pas avoir le droit de signaler ces derniers, tels qu'un problème d'isolation, et ne savent pas quelles procédures engager. Par ailleurs, certaines familles ne sont pas en mesure d'apporter une aide à leurs enfants dans le cadre de leur scolarité, ce qui nourrit également des discriminations. Le 19 novembre 2021, un théâtre-forum sera organisé par mon groupe d'appui sur ce thème. Des intervenants du Défenseur des droits sont-ils en mesure de se déplacer pour effectuer des présentations ? D'autre part, comment peut-on protéger les personnes qui effectuent des signalements ? En effet, celles-ci redoutent de perdre leur emploi ou leur logement. Enfin, à la suite d'un rappel à la loi, un suivi de la victime sur le temps long est-il assuré ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Lorsque la médiation n'est pas probante, et si le réclamant le souhaite, l'instruction franchit un nouveau palier. Il est vrai que certaines procédures sont stoppées parce que ce dernier ne souhaite pas aller plus loin. Le rôle des délégués est d'accompagner la victime et de négocier parfois des voies de sortie, telles que les accords à l'amiable. Par ailleurs, la victime qui occupe de nouveau son poste pourra de nouveau saisir le Défenseur des droits si elle s'estime brimée ou entravée dans son évolution professionnelle. Enfin, les entreprises disposent d'instances, telles que les organisations syndicales ou le CHSCT, qui ont vocation à protéger et écouter les salariés.

S'agissant de la capacité à « oser » signaler des discriminations et la connaissance du dispositif, je vous suggère de mettre en place des temps d'information et une affiche pour vulgariser le sujet. Les délégués du Défenseur des droits peuvent à ce titre venir effectuer une présentation pour présenter l'institution et les modalités de recours.

Les démarches du Défenseur des droits assurent la protection des personnes, même si celles-ci sont conduites à terme à se dévoiler. C'est pourquoi un échange est organisé entre l'institution et les victimes pour étudier les modalités d'action les plus pertinentes. Les associations peuvent également saisir le Défenseur des droits. Les saisines associatives sont une solution pour qualifier les situations systémiques. L'institution, qui souhaite la promouvoir, organise la semaine du 22 novembre 2021 un colloque sur l'action de groupe. Cette démarche a été engagée par les femmes de chambre de l'hôtel Ibis qui sont parvenues à faire valoir leurs droits.

Lucienne SOULIER (ATD Quart Monde) : L'appel au 39 28 devrait être gratuit. Certaines personnes ne disposent pas de téléphone ou ne peuvent payer le prix de l'appel local.

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Il convient de souligner que les numéros gratuits ne sont pas toujours accessibles chez certains opérateurs, tels que Lycamobile. Par ailleurs, les permanences physiques fournissent un point de contact. Plus largement, les acteurs associatifs de proximité ont vocation à établir le lien et à assurer la médiation pour accompagner le réclamant dans cette démarche. La plateforme du Défenseur des droits est également un outil à destination des travailleurs sociaux. Les juristes du 39 28 sont formés et compétents pour écouter et qualifier les demandes. Même s'il est payant, le 39 28 est donc la porte d'entrée privilégiée. Enfin, cette plateforme fera à terme l'objet d'évolutions. La gratuité du 39 28 pourra en être une.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Le coût des communications est une question importante.

Alain ROUSSENNAC (FO) : Vous avez affirmé que la deuxième source de discriminations est l'accès au service public. L'État a-t-il déjà été condamné pour privation d'accès au service public en lien avec le numérique ? Il s'agit d'un combat important de FO. Des personnes âgées et des étrangers éprouvent ainsi des difficultés à contacter la CAF ou les impôts. Or, cette dématérialisation va s'accélérer. Les maisons France Service ne pourront se substituer à l'accueil physique dans les services publics. Quels sont les leviers pour faire condamner l'État sur ce point ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Un rapport sur la dématérialisation sera publié par le Défenseur des droits dans les mois qui viennent. Des condamnations ont été prononcées en ce qui concerne les guichets SNCF, dont la fermeture empêchait les usagers de se déplacer. Concernant la condamnation de l'État pour contrôle au faciès, l'avocat a réussi à prouver que 80 % des passagers du train de Gare du Nord n'avaient pas d'origine visible et que les contrôles de trois jeunes relevaient d'une discrimination au faciès. Ces démarches sont complexes et exigent de l'énergie. Les exemples que vous avez cités impliquent de saisir le Défenseur des droits. Puisque la dématérialisation entrave l'accès aux droits des personnes en situation de précarité, le Défenseur des droits doit disposer d'éléments pour interpeller. Enfin, il convient de souligner que les délégués peuvent résoudre rapidement les situations individuelles du fait de leurs liens de proximité avec les préfetures et les élus locaux.

Juliette RAMSTEIN (CNLE) : Le groupe de travail dédié à l'égalité des chances doit-il recommander d'améliorer la communication autour de la plateforme et la communication entre les acteurs associatifs, le Défenseur des droits et les collectivités territoriales ? Quel dispositif de communication est-il justement prévu autour de la plateforme ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Une campagne de communication a été lancée lors du lancement de la plateforme. Le 7 décembre 2020, la publication du baromètre des discriminations dans l'emploi, réalisé en collaboration avec l'OIT, sera l'occasion de mentionner l'existence de la plateforme. La communication a été axée jusqu'ici sur le référencement web, la radio et la télévision. Néanmoins, nous sommes convaincus que le véritable enjeu de communication se situe sur le terrain. Chaque lieu d'accueil doit recevoir des affiches, imprimer des flyers et faire connaître ce dispositif. Celui-ci doit être co-porté par les différents acteurs.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Les associations et les syndicats ont certainement un rôle à jouer. Au Secours catholique, nous essayons de sensibiliser les bénévoles des permanences d'accueil pour qu'ils répertorient les représentants du Défenseur des droits sur les territoires. Cette démarche vise à étudier la façon la plus pertinente de collaborer avec eux. Par ailleurs, un certain nombre de situations individuelles ont été mentionnées. Or, l'une des pistes d'actions serait de travailler de manière plus collective afin d'accompagner des personnes qui sont victimes des mêmes situations.

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Je partage le même constat. Un exilé à la frontière italienne qui a vu ses droits bafoués à de multiples reprises n'effectuera pas une recherche de preuves et ne patientera pas pendant les trois mois d'instruction du Défenseur des droits. Néanmoins, les saisines collectives sont plus difficiles à instruire. C'est pourquoi il serait

pertinent d'échanger en amont et de construire ensemble une réponse face à des situations récurrentes. Le séminaire sur l'action du groupe se déroulera mercredi 24 novembre 2021 et abordera la question des mobilisations collectives.

Bernard MORIAU (Médecins du Monde) : Dans les entreprises, l'employeur a l'obligation d'afficher le numéro de téléphone du médecin du travail. Pour pallier le manque de visibilité de votre plateforme, les affiches ne pourraient-elles pas être massivement diffusées dans les Conseils départementaux, les mairies, les CCAS, les locaux des associations et dans les entreprises ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Les affiches sont en cours de finalisation. En 2022, l'objectif est que tous les lieux d'accueil puissent disposer de l'information et que l'ensemble des acteurs associatifs et syndicaux au contact des victimes ou des témoins de discrimination puissent recevoir du matériel. Par ailleurs, les temps d'échange avec un juriste et moi-même pourront être démultipliés.

Sonia BENMAA (Apprentis d'Auteuil) : Des chiffres sont-ils disponibles sur le nombre de personnes qui optent pour les règlements à l'amiable ou qui stoppent les démarches, car trop complexes ? Une personne de ma connaissance a de légers soucis de santé, ce qui nécessite un aménagement de son poste de travail – cette démarche a été validée par le médecin du travail. Or, son employeur lui a affirmé que si la situation actuelle ne lui convenait pas, il pouvait quitter l'entreprise. Cette personne a donc poursuivi ses missions. Les discriminations récurrentes comme celle-ci restent-elles impunies ?

Louis BARDA (Défenseur des droits) : Cette personne doit saisir le Défenseur des droits, car elle est victime d'une discrimination facile à qualifier. Par ailleurs, je ne dispose pas des chiffres évoqués, mais ces derniers existent. Récemment, une agence d'intérim a effectué une annonce pour une radio qui recherchait uniquement des hôtes blondes. Cette démarche masquait le souhait de ne pas faire appel à des personnes d'origines diverses. La condamnation fut dérisoire. Dans les recommandations du Défenseur des droits, il est préconisé que les sanctions soient plus fortes pour inquiéter l'employeur qui discrimine.

Intervention de Thomas Breda, chercheur au CNRS, rattaché à l'école d'Économie de Paris sur les méthodes d'analyse des discriminations à l'embauche, les constats faits et les leviers d'évolution des recrutements

Thomas BREDA (CNRS) : Comment mesurer de manière systémique les discriminations au travail ? Il convient tout d'abord de distinguer les inégalités et les discriminations. À titre d'exemple, les écarts salariaux entre les femmes et les hommes constituent une inégalité, et non une discrimination. Un écart salarial de 20 % peut s'expliquer par diverses causes, telles que le type de métier exercé ou le recours au non au temps partiel. Néanmoins, les inégalités peuvent être causées par des discriminations au travail ou très en amont, par exemple lorsque les enseignants encouragent les jeunes filles à suivre certaines voies spécifiques, et inversement. S'agissant des discriminations liées à l'origine, il est interdit en France de recourir aux statistiques ethniques, contrairement aux pays anglo-saxons. L'origine ethnique des individus ne figure pas dans les données utilisées par les chercheurs et les économistes. La comparaison entre les salaires perçus par des individus nord-africains et ceux perçus par des individus français n'est donc pas envisageable. C'est pourquoi il est complexe d'établir des constats fiables sur les trajectoires salariales selon l'origine de la personne. Enfin, même si l'on disposait de ces statistiques ethniques, il serait difficile d'interpréter ces données et de qualifier de discriminations les inégalités constatées.

Devant ces difficultés, la seule méthode probante pour identifier des discriminations est de procéder à des testings. Cette démarche consiste à envoyer des CV de faux candidats, présentant le même profil, à différentes entreprises. Elle a le mérite d'éliminer les problèmes d'interprétation, car les CV sont identiques – seuls les noms des candidats, Carine ou Aïcha, varient. Cette démarche est menée depuis une vingtaine d'années. Celle-ci a d'abord été effectuée par des économistes américains, et est utilisée aujourd'hui par le Bureau international du travail (BIT). Emmanuel Macron a d'ailleurs mis en place un testing pour les grandes entreprises du CAC 40 durant son quinquennat.

En réponse à une commande de l'Élysée, des chercheurs et moi-même avons lancé un testing de grande ampleur. Nous avons candidaté à 2 500 offres d'emploi dans une dizaine de métiers différents. Les métiers visés étaient variés : peu qualifiés, qualifiés, qualifiés avec de l'encadrement, féminisés ou peu féminisés. Ce testing visait à évaluer les discriminations liées à l'origine et au genre. Nous avons constaté l'absence globale de discriminations liées au genre sur le marché du travail, même si certaines d'entre elles sont répertoriées pour les métiers peu qualifiés. En revanche, pour les métiers très qualifiés avec de l'encadrement, les femmes étaient plus souvent rappelées que les hommes. Il convient de signaler une limite forte de l'étude. En effet, seule la première étape du processus de recrutement était étudiée. Ainsi, nous avons analysé quels étaient les candidats contactés à la suite de l'envoi du CV, ce qui ne signifie pas qu'ils étaient *in fine* recrutés.

Je vous présente le graphique portant sur les taux de rappels moyens des candidats en fonction du métier. Sur les 10 000 candidatures envoyées concernant 11 métiers différents, les individus dont le prénom suggère une origine maghrébine ont reçu en moyenne environ 20 % de réponses. Les individus dont le prénom renvoie à une origine française ont reçu 35 % de réponses. Cet écart est très important et se retrouve dans l'ensemble des métiers : commis de cuisine, monteur-câbleur, employé commercial de magasin. Néanmoins, dans les métiers plus qualifiés, les écarts sont plus faibles. Les écarts les moins significatifs concernent d'ailleurs les cadres qui ont des fonctions d'encadrement. Enfin, l'écart entre les taux de rappels moyens pour la fonction de Directeur de magasin n'est pas significatif.

Cette étude de grande ampleur démontre que les discriminations sont très prégnantes. Néanmoins, nous ne sommes pas les premiers à établir ce constat. Ces discriminations au travail participent des problématiques d'exclusion, car subir une forte discrimination n'incite pas l'individu à se former et à fournir des efforts pour trouver un emploi. Un agent économique rationnel, lorsque ses chances de trouver un emploi sont pratiquement nulles, n'a aucune raison de produire des efforts pour rechercher un emploi. Cette étude démontre ainsi que les chances d'obtenir un emploi sont bien moindres pour les individus dont le prénom suggère une origine maghrébine. Les minorités intériorisent cette situation et sont, une nouvelle fois, moins incitées à fournir des efforts pour s'intégrer. Cette situation pose un problème de société systémique, puisque la discrimination génère des cercles vicieux. En effet, les discriminations découragent les populations discriminées tandis que cette situation peut conforter les employeurs, estimant que les minorités produisent moins d'efforts pour s'intégrer, dans leurs préjugés.

Face à ces constats, les solutions sont limitées. Tout d'abord, la voie juridique existe. Le droit français est plutôt protecteur, puisque la charge de la preuve dans les situations de discriminations incombe à l'employeur. Devant ce problème systémique, il est très important de recourir au droit et d'obtenir réparation. Néanmoins, cette démarche ne s'attaque pas aux racines des discriminations. Il convient ainsi de faire prendre conscience aux employeurs des biais cognitifs qui génèrent des comportements discriminatoires. Les formations « Recruter sans discriminer » sont obligatoires en France depuis 2017 pour les entreprises de plus de 300 salariés. Toutefois, le contenu de cette formation est axé sur le droit. Or, il serait utile d'expliquer les processus psychologiques, cognitifs par lesquels les recruteurs sont incités sciemment ou non à favoriser certaines populations. Mon équipe de recherche a ainsi collaboré avec une enseignante de la grande distribution pour évaluer une formation, dont la méthode repose sur la recherche récente en psychologie cognitive, permettant aux recruteurs de limiter l'impact de leurs biais cognitifs dans les processus de recrutement. Cette formation a été élaborée avec une startup spécialisée afin de se focaliser sur les préjugés, et moins sur le cadre juridique. Un testing a été mené avant et après la formation pour déterminer si les recruteurs formés étaient moins auteurs de discrimination. Malheureusement, ce projet a été stoppé à la suite de la crise sanitaire. Cette démarche aurait été inédite.

Par ailleurs, des politiques plus coercitives, telles que le renforcement des sanctions ou le « *name of shame* », peuvent résoudre à court terme les problèmes de discriminations, sans toutefois s'attaquer à leur racine. Les entreprises du CAC 40 ont été testées en ce sens. L'objectif était de publier les résultats dans la presse. Cette initiative peut toutefois engendrer un effet de « *backlash* ». Les entreprises se comportent vertueusement au cours des tests, mais si elles ne sont pas convaincues de la pertinence de la démarche, peuvent discriminer davantage lorsque la pratique de testing n'a plus cours.

En vue de mettre en place des solutions efficaces, il conviendrait d'accroître les travaux de recherche sur l'évaluation des dispositifs de lutte contre les discriminations, car ceux-ci sont insuffisants. Pour cela, des partenariats à grande échelle doivent être établis. En outre, il est nécessaire d'avoir des autorisations et de s'appuyer sur un soutien public fort pour évaluer l'effet du « *name of shame* ». Ces protocoles expérimentaux sont très lourds et complexes à mettre en place.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Vous avez affirmé que les formations des recruteurs portant sur les questions de discriminations avaient tendance à se focaliser sur les aspects juridiques, et pas suffisamment sur les aspects éthiques. Au sein d'une entreprise, la diversité est une richesse et une source de productivité. Cet argument n'a pas été utilisé au cours de votre exposé. Or, un certain nombre de livres l'ont démontré.

Thomas BREDA (CNRS) : Ce point fait l'objet d'un vaste débat universitaire. Certains avancent que l'égalité entre les sexes répond à un principe républicain et qu'elle ne doit pas être motivée par la recherche de la performance économique. Des cabinets de conseil en stratégie, tels que le BCG, effectuent des études indiquant que la performance de l'entreprise est plus élevée lorsque le conseil d'administration compte davantage de femmes, et ce grâce à la diversité des points de vue et des compétences. Or, les études plus rigoureuses ne mentionnent pas cette plus-value en matière de performance économique. C'est pourquoi cet argument présente un risque. Il convient avant tout de faire primer les principes d'égalité et de non-discrimination.

Bernard MORIAU (Médecins du Monde) : Pôle Emploi est en première ligne pour évaluer les discriminations à l'embauche. Quelles sont leurs données en la matière ?

Thomas BREDA (CNRS) : Pôle Emploi fournit des données aux chercheurs. En revanche, l'organisme n'a pas le droit de récolter des données liées à l'ethnicité et n'est pas en mesure de déterminer les motifs de recrutement (le sexe de l'individu, l'origine présumée ou le contenu du CV). C'est pourquoi nous mettons en place les testings qui, grâce à l'envoi de CV identiques, permettent d'éliminer les biais d'interprétation.

Alain ROUSSENNAC (FO) : L'État devrait être exemplaire en matière de discriminations et servir d'exemple pour le secteur privé. Des études ont-elles été menées auprès de certains corps de métier de la fonction publique, tels que la police ?

Thomas BREDA (CNRS) : Des testings ont été menés dans la fonction publique. Si je ne dispose pas des résultats, il convient de souligner que la fonction publique n'est pas exemplaire en matière de discriminations.

Alain ROUSSENNAC (FO) : Je vous le confirme. Par ailleurs, dans la fonction publique, l'égalité des droits induit que tous les citoyens peuvent postuler à un concours administratif, quelles que soient sa situation sociale ou son origine. Cette démarche pourrait devenir un principe constitutionnel applicable dans le secteur privé. Il conviendrait d'élaborer une loi qui permettrait de prononcer des sanctions très lourdes pour les entreprises qui discriminent, à l'instar des sanctions prononcées pour les fraudeurs aux cotisations sociales.

Thomas BREDA (CNRS) : La mise en place du CV anonyme est une piste régulièrement évoquée pour le secteur privé. Des études ont été menées sur ce point. De manière surprenante, le CV anonyme ne réduit pas significativement les discriminations. Il convient de souligner que les études étaient menées auprès d'entreprises volontaires, qui discriminaient probablement peu. Par ailleurs, prouver la discrimination est difficile. La preuve doit démontrer, par le recours aux statistiques, la récurrence d'une telle pratique. Or, le recours aux statistiques pour façonner la preuve et prononcer des sanctions pose des problèmes techniques et juridiques.

Christine SOVRANO (CGT) : Le CV anonyme existe depuis longtemps. Il ne résout pas l'ensemble des problèmes, car la discrimination intervient au moment de l'entretien. Au sujet du cercle vicieux et de la prophétie « autocréatrice » que vous avez évoqué, le discours politique, tous bords confondus, discrimine aujourd'hui les demandeurs d'emploi. La responsabilité de leur situation incomberait à ces derniers alors même les préjugés font de la recherche d'un emploi un véritable parcours du combattant. Il convient de lutter contre les discours politiques stigmatisants à l'encontre des demandeurs d'emploi, dont la situation génère d'ailleurs des troubles de la santé.

Thomas BREDA (CNRS) : Je partage vos propos. Il serait utile de mettre en place un contre-discours politique qui soit capable d'expliquer les raisons sociétales pouvant susciter le découragement.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Je vous remercie pour votre intervention, très complémentaire de la précédente.

Christine SOVRANO (CGT) : Quelles seront les actions mises en place à la suite de votre étude commandée par le Président de la République ?

Thomas BREDA (CNRS) : Aucune action ne sera mise en place à court terme. La démarche de « *name of shame* » a été mise en place au début du quinquennat pour les entreprises du CAC 40. Cette démarche a été difficile. Les entreprises incriminées s'étaient plaintes et le ministère du Travail a reconnu des problèmes méthodologiques. Il a été décidé de lancer une nouvelle initiative. Cette étude a été commandée voici trois ans et ne saurait susciter une réaction immédiate. Cette étude ne fera que confirmer les discriminations à l'embauche.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12 heures 2.