





## Des pratiques discriminantes qui renforcent

### Lutter contre les discriminations dans le monde du travail

L'inscription récente de la lutte contre les discriminations dans les politiques publiques françaises renouvelle le discours sur l'intégration dans le sens où, désormais, l'existence d'obstacles à l'intégration en raison de traitements différenciés des personnes en fonction de leur origine ethnique est acté, venant ainsi rompre le principe d'égalité du « pacte républicain ». De nombreux travaux réalisés ces dernières années sont venus consolider la connaissance des mécanismes de discrimination, sachant que, parallèlement, les pouvoirs publics ont progressivement développé de nouveaux outils pour lutter contre ce phénomène (commissions d'accès à la citoyenneté, numéro gratuit 114 ouvert à toutes les victimes de discrimination, loi du 16 novembre 2001 aménageant la charge de la preuve...)

**Les pratiques discriminantes ont d'importantes incidences sur les ressentis et les parcours professionnels des personnes qui en sont victimes.**

La Politique de la Ville a logiquement un rôle important à jouer dans cette dynamique et pour favoriser cette prise en compte, la DIV, la DPM, le FASILD et la DGTEFP se sont investis dans un programme expérimental de mise en place de plans de lutte contre les discriminations dans le monde du travail sur six sites (les Hauts de Garonne, Marseille, Saint-Quentin-en-Yvelines, Saint-Priest, Thionville et Tarbes), au sein duquel, FORS-Recherche Sociale intervient à deux niveaux. En tant que prestataire en charge de capitaliser les acquis et limites observés sur les sites en matière de diagnostic, de formation et d'actions de lutte contre les discriminations (étude en cours de réalisation avec l'IFRASS) et en tant que prestataire chargé d'accompagner le SAN de Saint-Quentin-en-Yvelines dans la mise en œuvre d'un plan de lutte, lequel a été précédé d'un diagnostic, aujourd'hui achevé, dont nous présentons ici les principaux enseignements.

Dans un premier temps, on constate qu'un certain nombre de pratiques discriminantes recourent les témoignages des acteurs locaux de l'emploi et des personnes étrangères ou d'origines étrangères consultés. Ce sont notamment les situations de personnes qui envoient des candidatures sans suite et à qui l'on affirme que le poste est pourvu alors qu'il n'en est rien, de celles qui, après un premier refus de candidature, ont finalement été reçues en entretien parce qu'elles avaient changé leur nom et enlevé leur photographie sur leur CV... Mais aussi des organismes de formation qui ont l'habitude de se retrouver en fin d'année avec les deux ou trois personnes « qui n'ont pas d'autres problèmes que d'avoir un nom à consonance étrangère », des structures qui savent qu'elles devront mettre en place des stratégies « quasi-commerciales » pour parvenir à placer ces demandeurs d'emploi stigmatisés. On constate également une ethnicisation des tâches et des fonctions, aussi bien « positive » que « négative » (tel groupe est « connu » pour être efficace dans tel secteur, tel autre est considéré comme « incapable de... »). Cela, sachant qu'une fois le poste obtenu, d'autres difficultés émergent (promesses non tenues, partie du travail payée au noir, tâches de « grouillots » données à certains profils de salariés...).

Ces pratiques discriminantes sont intégrées par une part importante des publics qui en sont victimes, certains ayant le sentiment de payer les « pots cassés », d'autres affirmant « qu'il faut s'adapter à ce contexte ». Quoi qu'il en soit, il est manifeste que ces pratiques ont d'importantes incidences sur les ressentis individuels (agressivité, problèmes identitaires...) et les parcours professionnels (démobilisation, changement de secteur d'activité, accès à des postes inférieurs à ceux correspondant au niveau de qualification...).

Tous ces griefs n'appellent pas les mêmes types de réponses. Les pratiques racistes et les discriminations explicites sont susceptibles de donner lieu à une action juridique, bien que certains employeurs semblent davantage avancer « masqués » qu'ils ne le faisaient auparavant. En revanche, ceux qui renvoient à des problèmes de représentations négatives induisent sans doute la mise en œuvre de moyens plus subtils et sur le long terme. Quelques exemples d'arguments avancés par les employeurs rendent compte de la complexité du phénomène : certains justifient leurs pratiques en déplaçant le problème vers leur clientèle qui serait peu encline à accepter tel ou tel profil (argument commercial), d'autres évoquent la nécessité de maintenir un « équilibre entre les ethnies », d'autres encore font part de comportements incompatibles avec le monde de l'entreprise.

Fort de ces différents constats, trois axes prioritaires ont été définis pour la mise en œuvre du plan de lutte. 1. Constituer un noyau dur d'acteurs qui partage localement un diagnostic, des discours et des objectifs opérationnels communs (fonction de veille, de relais, approfondissement des mécanismes producteurs de discrimination et définition des actions à décliner). 2. Lutter contre les pratiques qui nuisent à une appréhension objective du phénomène (crainte des acteurs de l'emploi d'envoyer les publics stigmatisés devant des employeurs peu scrupuleux, exigence de résultats des professionnels de l'emploi, annonces qui contournent les quartiers stigmatisés...). 3. Produire des argumentaires et des outils communs permettant aux acteurs de l'emploi d'agir sur les représentations négatives des employeurs, de revenir sur des critères objectifs de sélection et de lutter contre les « filtres » que constituent notamment

le nom et le lieu de résidence des candidats.

Si la reconnaissance des pratiques discriminantes dans le monde du travail constitue une évolution sociale majeure, on constate que tout l'enjeu repose sur la capacité à mettre en œuvre des outils adaptés pour y répondre. Sachant que la labilité du phénomène, son caractère encore tabou, voire la difficulté à déterminer ce qui relève ou non de pratiques discriminantes, rendent difficiles de telles initiatives. Sans compter que la question centrale reste celle de favoriser un rapprochement avec le monde de l'entreprise qui devra, à terme, être positionné au centre des dispositifs ; un enjeu qui, au regard des difficultés rencontrées par les sites engagés dans les actions en cours, conduit à penser que de nouveaux modes d'intervention et de coopération sont à trouver...

Christophe Robert

**Si la reconnaissance des pratiques discriminantes constitue une évolution sociale majeure, tout l'enjeu repose sur la capacité à mettre en œuvre des outils adaptés pour y répondre.**

## nt l'exclusion de populations déjà fragilisées

### L'exclusion bancaire et financière des ménages à faibles ressources

**L'exclusion bancaire et financière, rapport d'étude pour l'Observatoire National de la Pauvreté et la Caisse des Dépôts et Consignations, mai 2003.**

L'exclusion bancaire n'est pas une conséquence logique et inévitable de la pauvreté. Elle n'est pas une manifestation de

« l'exclusion » prise dans un sens large, pas davantage qu'elle n'est réductible au

simple fait de disposer de faibles ressources financières. C'est plu-

tôt un processus complexe et dynamique, qui relève aussi

bien d'une forme de discrimination manifeste exercée par

les banques, que de processus plus subtils d'auto-exclusion,

parfois renforcés par les pratiques bancaires. L'exclusion bancaire

est un phénomène « en soi », qui mérite une attention toute particulière

car il a pour conséquence d'aggraver la situation financière et sociale des personnes qui en sont victimes.

L'accès aux services bancaires pour les personnes les plus démunies s'apparente parfois à une course d'obstacles.

Nombreux sont les bénéficiaires de minima sociaux qui se voient ainsi refuser l'ouverture d'un compte courant, le plus

souvent sans justification précise. Ignorant la plupart du temps l'existence d'une procédure juridique de « droit au compte », les ménages démunis se résignent à un démar-

chage des différentes enseignes bancaires, et achèvent fréquemment leur parcours à La Poste, alors investie du statut

discriminant de « banque des pauvres ». Contraintes d'ouvrir un compte dans une banque qu'elles n'ont pas choisie,

privées d'autorisations de découvert ou de crédits au nom d'une politique bancaire de « gestion du risque », les personnes

démunies n'ont pas non plus systématiquement accès aux divers modes de paiement.

Ces refus explicites exprimés par les banques ne constituent que la manifestation la plus aisément perceptible de l'exclusion bancaire.

En effet, les ménages les plus pauvres ont également tendance à s'auto-exclure de certains produits bancaires, refusant eux-mêmes le chéquier ou la carte bleue

qu'on leur propose. Sujettes à une fragilité budgétaire qui ne tolère aucun écart, fut-il minime, et en l'absence de marges

de manœuvre qui les rend particulièrement vulnérables à la moindre dépense imprévue ou opération effectuée sur leur

compte, les personnes démunies expriment la crainte omniprésente de « se retrouver en banque de France ».

Leur banque n'est pas perçue comme prestataire d'un service destiné à leur faciliter la vie, mais plutôt comme une

menace potentielle qu'il s'agit de minimiser en évitant toute relation et toute opération bancaire « immatérielle ».

En s'imposant des barrières concrètes, en s'auto-excluant d'un mode de paiement spécifique et en affirmant une nette

préférence pour les paiements en liquide, les personnes dis-

posant de faibles ressources ont ainsi l'impression de pouvoir

échapper à une forme d'exclusion beaucoup plus radicale.

Elles effectuent alors un arbitrage entre les inconvénients pratiques issus du fait de se priver d'un chéquier ou d'une

carte bleue, et les risques encourus à « être tentés » d'en faire mauvais usage. Paradoxe apparent, les ménages les

plus pauvres réclament parfois des mesures discriminantes et restrictives à leur égard, comme la création d'un « carnet

de chèque spécial pour les bénéficiaires du RMI », destiné aux dépenses alimentaires. Ce type de

revendication traduit avant tout l'expression d'un besoin de

solutions de paiement adaptées (plutôt qu'une restriction totale), le désir de

donner la preuve d'une « bonne foi » perpétuellement remise en cause par

les agents bancaires (on règle par chèque les besoins élémentaires) et surtout le sou-

hait de se sentir soutenu dans la gestion du budget.

Les processus d'exclusion bancaire ne sont donc pas réductibles au simple fait de refuser certains produits ou services,

mais dépendent aussi de la capacité des banques à répondre ou non aux attentes de leurs clients et à s'adapter

à leurs niveaux et modes de consommation. Or, au-delà de l'accès à tel ou tel mode de paiement, les pratiques

bancaires, souvent rigides et obscures, sont encore peu adaptées aux contraintes des budgets modestes.

Dans tous les cas de figure, l'exclusion de certains services bancaires entraîne des difficultés dans la vie quotidienne et

accule à des solutions de remplacement subies et coûteuses, contribuant à aggraver la situation déjà précaire des

personnes concernées. Parmi les « stratégies » mises en place pour pallier l'absence d'un service bancaire, citons la

sollicitation de tiers pour effectuer des crédits ou des opérations par chèque (pour échelonner le remboursement des

dettes de loyer par exemple), le recours à des moyens de paiement plus coûteux (le mandat par exemple) ou aux

sociétés de crédits revolving, moins regardantes que les institutions bancaires sur les critères d'accès à leurs produits et

qui fournissent facilement des « lignes de crédits » (produits qui s'apparentent à une autorisation de découvert renouvelable)

ou des instruments de paiement (cartes de crédits dans certains grands magasins). Paradoxalement, les personnes

démunies sont donc amenées à payer plus cher un service qu'elles n'ont pu obtenir auprès de leur banque.

Ces constats soulèvent finalement la question de la création d'outils bancaires adaptés. Sachant que si des solutions de

services financiers ne peuvent être trouvées auprès des banques (ces dernières considérant, pour reprendre les

termes d'un banquier, qu'elles n'ont pas vocation à « faire du social »), il faudra alors inventer d'autres outils (proposés

par le milieu associatif par exemple), afin que les sociétés de crédit ne soient pas les seuls organismes à « récupérer » les

exclus bancaires.

Les pratiques bancaires, souvent rigides et obscures, sont encore peu adaptées aux contraintes des budgets modestes.

L'exclusion de certains services bancaires implique d'adopter des solutions de remplacement subies et coûteuses.

