



Le Pic Equal « Espere » (Engagement du service public de l'emploi pour restaurer l'égalité) Les apports de la formation-action en Isère

hiver 2003-2004

Les cahiers du DSU

Parmi les programmes d'initiative communautaire (Pic) Equal, le projet Espere vise à conduire, au sein des institutions du service public de l'emploi (SPE), des actions de lutte contre les discriminations raciales (mais aussi sexistes) en matière d'emploi et de formation. Cette démarche se traduit par la mise en place, localement, de formations-actions, dont l'objectif est d'échanger sur les pratiques, afin d'élaborer de nouveaux outils et des stratégies d'action communes. Parmi les six sites expérimentaux, l'Isère a été retenue et a engagé la formation-action en 2002. Retour sur les premiers enseignements de cette démarche.

L'OBJECTIF d'Espere : développer les compétences des équipes professionnelles, sur la base d'une implication de tous les niveaux hiérarchiques, à la fois des acteurs de terrain et des lignes managériales (locales, départementales, régionales et nationales), pour instaurer un changement durable. Le travail est également inter-institutionnel, afin de mettre en place une culture et des stratégies communes.

LA FORMATION-ACTION EN ISÈRE : PREMIÈRES PRÉCONISATIONS

Les acteurs isérois, par le biais de la Codac et plus précisément de la DDTEFP, ont souhaité saisir l'opportunité du programme européen Espere en l'inscrivant dans leur démarche globale de plans d'action locaux contre les discriminations (cf. encadré). La formation-action, menée par la société Geste, a débuté en 2002 sur trois lieux (agglomération grenobloise, Grésivaudan et sud Isère, Isère rhodanienne). Dans le souci d'avancer à tous les niveaux hiérarchiques, deux groupes ont été formés : l'un composé de conseillers des diverses structures d'intermédiation de l'emploi (ANPE, AFPA, missions locales, Plie, services emploi, etc.) et l'autre des directeurs de structures et animateurs territoriaux emploi/formation. Jusqu'à maintenant, les participants ont bénéficié d'apports de connaissance relatifs au cadre juridique de la lutte contre les discriminations, aux différences entre les notions (discrimination, racisme, harcèlement...), au caractère discriminant du marché du travail, etc. Au-delà de ces apports, les participants ont surtout pu échanger sur leurs pratiques, entre eux mais aussi avec des structures spécialisées dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi d'origine étrangère et/ou en charge d'actions de lutte contre les discriminations sur le territoire (les associations Adate et ODTI).

Concrètement, le travail s'organise en plusieurs temps. Le groupe des conseillers commence par mettre à plat des situations discriminatoires, et échanger sur les différentes réactions adoptées ; puis il tente de définir des stratégies d'action et des outils. Dans un second temps, ces stratégies et outils sont discutés par le groupe des directeurs et animateurs afin d'aboutir, autant que faire se peut, à un partage des pratiques, voire à la définition d'une ligne professionnelle. Les participants ont choisi de travailler sur des cas de discriminations indirectes, celles-ci étant les plus répandues et les plus difficiles à gérer. Les premiers enseignements issus des travaux de ces groupes portent d'une part sur la relation à l'employeur, d'autre part sur la relation aux demandeurs d'emploi.

En Isère, des diagnostics et des plans d'action locaux

La Codac de l'Isère a créé en 1999 deux commissions de travail, dont l'une, pilotée par la DDTEFP, s'attache aux questions d'accès à l'emploi et de maintien au travail. Elle est composée de représentants du SPE, du Fasild, de l'Éducation nationale, de la justice, de collectivités territoriales, de partenaires sociaux et d'associations. La démarche est départementale, mais la réflexion se fait localement, par bassin d'emploi.

En 2000, le Greta Centre-Isère a réalisé des diagnostics territoriaux (bassin grenoblois, Isère rhodanienne, Centre-Isère et Nord-Isère), portant sur le repérage et l'appréhension des phénomènes de discrimination raciale par les partenaires locaux de l'insertion socio-économique. Dans l'ensemble, ces diagnostics font apparaître un grand désarroi des intermédiaires de l'emploi face aux problèmes discriminatoires et une faible lisibilité des actions existantes. Toutefois, les situations et degrés de mobilisation des acteurs varient selon les territoires. Ces diagnostics soulignent également la nécessité d'agir à plusieurs niveaux, des intermédiaires de l'emploi aux publics discriminés en passant par le milieu de l'entreprise. Ils ont donné lieu à des plans d'action locaux, qui prévoient tous un volet d'accompagnement des publics discriminés, des actions de formation des acteurs de l'emploi, des actions de prévention en milieu de travail pour le respect de l'égalité de traitement, et des actions de communication.

La relation à l'employeur : « faire dire », élucider les motifs discriminatoires et objectif

Un certain nombre de situations concrètes ont été travaillées, et listées afin d'y faire correspondre des stratégies. Par exemple, « l'employeur véhicule des

valeurs racistes catégoriques » ou « *il justifie la discrimination par l'anticipation de la réaction négative des autres (clients...)* », etc. Les agents préconisent d'une manière générale, dans les situations de face à face, la verbalisation, l'accompagnement plutôt que l'affrontement voire le procès d'intention qui s'avèrent souvent inefficaces. Ils déclinent trois étapes :

- Faire dire, nommer, afin de désamorcer les propos ambigus relevant de la banalisation de stéréotypes. Il s'agit de refuser la connivence et de déstabiliser l'interlocuteur (mais cela demande une préparation technique).

- Aider à l'élucidation des motifs discriminatoires par un comportement empathique de clarification des intentions de l'employeur. Cette analyse fournit des leviers pour déconstruire les présupposés et objectiver la situation.

- Revenir sur le terrain objectif de l'intermédiation, c'est-à-dire revenir sur le contenu du poste, sur les compétences nécessaires pour le poste. Cela peut également impliquer un rappel des valeurs des institutions intermédiaires voire un rappel de la loi.

Suite à ce face-à-face, les agents conseillers préconisent de poursuivre le travail de clarification et d'élucidation, en recherchant des indices supplémentaires sur l'employeur et en le rencontrant une nouvelle fois, avec un autre agent. Cela permettra sans doute d'identifier des difficultés de l'entreprise (définition de poste, comportements des autres salariés ou présupposés de l'attitude des clients...) et de lui proposer des services en conséquence. Un travail de sensibilisation adapté peut également être engagé avec la médiation d'une structure professionnelle (Chambre des métiers...).

La relation aux demandeurs d'emploi : ne pas hésiter à aborder la question

Exemples de situations travaillées : « *un demandeur d'emploi se montre agressif à l'égard d'un conseiller en invoquant la discrimination* » ; « *un demandeur d'emploi affiche consciemment un signe distinctif marquant une appartenance communautaire* », etc. Les agents ont évoqué les nombreuses causes de leurs réticences à aborder cette question avec les demandeurs d'emploi : le positionnement universaliste républicain ; l'anticipation d'une situation de tension, qu'ils veulent éviter ; le sentiment de ne pas avoir les compétences nécessaires et le manque de relais ; l'idée que cela ne relève pas de leur mission, etc.

La formation Espere aura montré qu'il est légitime d'aborder la question avec les demandeurs d'emploi, d'une part car le marché du travail est par nature discriminant, d'où la nécessité d'anticiper les discriminations, d'autre part car certains demandeurs ont aussi développé un positionnement et des préjugés handicapants dans leur relation à l'employeur. Enfin, les agents estiment que cela fait bien partie de leur mission d'accompagnement du demandeur d'emploi. Reste cependant la nécessité de faire appel à des prestataires extérieurs pour capitaliser les savoir-faire dans ce domaine, et l'importance d'un engagement des hiérarchies pour accompagner la montée en compétence des agents et anticiper les risques de tensions qu'implique cet engagement.

PREMIERS ÉLÉMENTS DE BILAN AU NIVEAU NATIONAL

L'évaluation nationale d'Espere débute. Cependant on peut d'ores et déjà relever un certain nombre d'apports. Selon Maria Cunha, qui a suivi cette démarche pour le Fasild national, les formations-actions ont avant tout permis une appropriation, à la fois individuelle et collective, de la problématique des discriminations par le SPE, une reconnaissance de leur existence dans le quotidien des professionnels. Aucun agent n'a nié ces phénomènes. Les échanges institutionnels et inter-institutionnels ont permis de créer des réseaux, et d'élaborer des diagnostics partagés des territoires. L'implication forte des responsables locaux, qui est un des axes forts de la démarche, a rendu possible la mise en place de stratégies de lutte contre les discriminations. Toujours selon Maria Cunha, les raisons de cette réussite sont à attribuer à l'accent mis sur les pratiques professionnelles, le quotidien, et cela sans volonté de culpabilisation ou de moralisation des agents.

Espere étant une démarche expérimentale, l'idée est à présent de diffuser ces enseignements, qui seront formalisés, afin que les institutions nationales se les approprient. La constitution progressive d'une ressource de formation et de formateurs que permet l'expérimentation va dans ce sens. Soixante formateurs seront eux-mêmes formés d'ici fin 2004 ; les premiers commencent dès janvier prochain un travail de démultiplication de la démarche dans dix nouveaux territoires. ■

Violaine PINEL

→ Catherine BONOMI, DDETFP Isère
catherine.bonomi@dd-38.travail.gouv.fr