
L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT, c'est aussi dans le secteur de l'aide à l'autonomie !

Guide pratique à destination des
employeurs



L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT, C'EST AUSSI DANS LE SECTEUR DE L'AIDE À L'AUTONOMIE !

Le projet « l'égalité de traitement, c'est aussi dans le secteur de l'aide à l'autonomie » est né du constat que les discriminations constituent des freins dans ce secteur, tant pour les salariés que pour les structures. Les salariés sont victimes de remarques ou de comportements discriminants tandis que les employeurs ne savent pas répondre à un bénéficiaire qui demande un profil particulier pour son intervenant.e.

L'objectif de cette action est de démontrer que la lutte contre les discriminations constitue un levier pour faire évoluer les représentations et valoriser les métiers d'un secteur dans lequel l'emploi est durable et en croissance.

Ce guide a pour ambition de sensibiliser les employeurs à l'égalité de traitement notamment en matière de recrutement et de gestion de la relation client. Ce guide permet d'avoir une prise de conscience par les employeurs de l'ampleur des discriminations, de leurs causes et des conséquences.

Avec le soutien financier de l'Union Européenne, la DRJSCS Nouvelle-Aquitaine, le CGET, la DRDFE Nouvelle-Aquitaine, la Région Nouvelle-Aquitaine.

Directeur de la publication : **David HAMELIN**

Direction rédactionnelle : **Amandine CHATIN, Sourabad SAÏD MOHAMED**

Maquette : **Vincent RENOIR**

LE-CENTRE, créateur de liens

18 boulevard Jeanne d'Arc

86000 Poitiers

www.le-centre.pro

LE-CENTRE, autorise l'utilisation et la reproduction des résultats de ce guide sous réserve de la mention des sources.

Pour nous citer : *L'égalité de traitement, c'est aussi dans le secteur de l'aide à l'autonomie !*
LE-CENTRE, Poitiers, 2018, 40 p.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	5
UNE INTERVENTION COMPLEXE AUPRÈS DES PERSONNES FRAGILES	5
DES MÉTIERS PEU RECONNUS ET PEU VALORISÉS OBJETS DE PRÉJUGÉS	6
LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS, POURQUOI ?	6
POURQUOI CE GUIDE ?	7
LES DESTINATAIRES DU GUIDE.....	7
MODE D'EMPLOI	7
QU'EST-CE QUE LA DISCRIMINATION ?	8
1.1 LA DÉFINITION DE LA DISCRIMINATION	8
1.2 RACISME, ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET DIVERSITÉ, DES NOTIONS COMPLÉMENTAIRES	13
1.3 LES SANCTIONS POUR LES AUTEURS DE DISCRIMINATION	14
1.4 LA DISCRIMINATION VUE PAR LES INSTITUTIONS EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES	14
ET DANS LE SECTEUR DE L'AIDE À L'AUTONOMIE ?.....	17
2.1 EN QUOI ÇA CONSISTE ?	17
2.2 AU QUOTIDIEN, DE QUOI S'AGIT-IL ?	18
L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE POUR LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS	23
3.1 POUR TENDRE VERS L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT.....	23
3.2 DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.....	26
3.3 LA RÉGLEMENTATION CONVENTIONNELLE.....	27
DES OUTILS POUR LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS	28
4.1 LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS LES STRUCTURES DE L'AIDE À L'AUTONOMIE	28
4.2 LA MÉDIATION INTERCULTURELLE.....	37
4.3 DES LABELS.....	37
4.4 DES CHARTES	38
4.5 DES DISPOSITIFS	38

INTRODUCTION

La diversité des populations est une réalité dans les établissements médico-sociaux et les services à domicile tant du côté des aidants que des aidés. Alors que le débat public se focalise sur la question de la laïcité (refus de soin ou port de signes religieux par le professionnel par exemple), cette question n'est pas perçue comme prioritaire par les professionnels. Ils font le constat de ne pas avoir de retours de situations discriminatoires. La personne qui s'estime être victime de discrimination a tendance à taire ces faits car elle ne voit pas de solution à sa disposition pour se défendre.

Une intervention complexe auprès des personnes fragiles

En établissement, l'interaction entre les soignants et les résidents est influencée par la diversité qui agit sur le déroulement des soins. La proximité culturelle entre eux permet souvent de **réduire la distance institutionnelle dans la relation de soins et de la faciliter**. Les professionnels disent subir des discriminations assez régulièrement au travers des remises en cause de leurs compétences ou du refus de soins. Ils qualifient ces actes de « racisme ordinaire ». Généralement, le personnel banalise ces comportements, ces paroles et les justifie par l'asymétrie qui existe dans la relation de soin. En effet, la personne est malade, fragile ou âgée et ainsi elle est excusée. Le plus souvent, les soignants font abstraction de ces faits pour exercer au mieux leur métier et prendre soin des résidents.

En intervenant auprès de personnes fragiles, l'aidant est intégré dans leur vie sociale et leur quotidien. Le domicile est un lieu privé où les bénéficiaires ont leurs habitudes. Pour eux, il paraît naturel d'avoir la possibilité de choisir la personne qui les aidera. Ils considèrent le lieu de leur intimité comme « protégé » et hors du champ d'application des règles de droit.

Ce sentiment se renforce quand une situation de dépendance s'instaure entre l'utilisateur et l'intervenant qui a besoin d'assistance. Une proximité et une confiance se créent et par le jeu des relations humaines il semblerait naturel de privilégier des critères personnels et subjectifs pour la sélection de l'intervenant. C'est dans cette vision que des pratiques, en apparence légitimes, se trouvent discriminatoires car illégitimes au regard de la loi. Ces pratiques peuvent causer des situations d'isolement et de mal-être vécues par les intervenant.e.s mais aussi par les usagers. Il convient donc d'accompagner l'aidant et l'aidé pour éviter les situations de conflits ou de malentendus.

Des métiers peu reconnus et peu valorisés objets de préjugés

Intervenir auprès de personnes dépendantes suppose d'avoir des compétences tant humaines que professionnelles que le grand public ne reconnaît pas ni certains candidats qui se dirigent parfois vers ces métiers par défaut. Ces représentations ne favorisent pas les efforts de professionnalisation encouragés par les pouvoirs publics. Ces métiers ont l'image d'être faiblement qualifiés et précaires, issus du savoir-faire du travail domestique que font gratuitement et naturellement les femmes dans leur foyer. Ceci explique que c'est un secteur à plus de 90% composé de femmes. De plus, des préjugés selon l'origine des intervenants persistent dans l'opinion publique. Par exemple, des préjugés favorables existent vers les femmes originaires du Portugal qui sont réputées être compétentes pour le ménage ou négatifs s'il s'agit de personnes nées en Afrique. Il arrive que des personnes soient victimes de discrimination pour plusieurs motifs (genre, âge, apparence physique, origine...).

Lutter contre les discriminations, pourquoi ?

La discrimination entraîne plusieurs effets sur le marché de l'emploi :

- Des **enjeux sociaux, économiques et sociétaux** : la persistance des discriminations nuit au bon climat social et remet en cause l'objectivité des décisions prises. Elle montre la prise en compte de critères étrangers aux compétences des personnes dans les décisions alors que promouvoir les compétences de chacun permet d'instaurer un climat social inclusif et de professionnaliser la gestion des ressources humaines et le management.
- L'**amélioration de la qualité de vie au travail** : lutter contre les discriminations permet d'enclencher une réflexion sur les conditions de travail, d'adapter les postes pour qu'ils soient accessibles à tous, de diminuer les risques de pénibilité mais aussi d'organiser les temps pour favoriser la conciliation des vies professionnelles et personnelles.
- La **promotion de la diversité et de la responsabilité sociétale de l'entreprise** : un enjeu de performance tant économique que sociale, les entreprises constatent un lien positif entre le management de la diversité et la performance économique. L'ouverture des recrutements à de nouveaux profils permet d'utiliser les compétences et les qualifications présentes sur leur territoire.
- Une **perte pour les entreprises et un coût pour l'économie** : les discriminations conduisent à exclure une certaine partie de la population en âge de travailler en refusant certaines personnes comme travailleurs potentiels ce qui réduit l'offre de travail disponible sur le marché. La discrimination consiste aussi à priver une certaine catégorie de la population d'avoir accès à certains métiers à compétences égales des autres personnes.

Pourquoi ce guide ?

Le respect de la non-discrimination et de l'égalité de traitement implique :

- De comprendre la notion de discrimination,
- D'identifier les sources de discrimination en prenant conscience des stéréotypes et des représentations de chacun et d'y prendre de la distance,
- De savoir repérer les différents types de discrimination,
- D'identifier les situations dans lesquelles des discriminations peuvent avoir lieu pour établir des procédures de prévention et de traitement de la situation le cas échéant,
- De sensibiliser tant les encadrants que les intervenants à la problématique de la discrimination,
- De mettre en place des pratiques professionnelles respectueuses de l'égalité de traitement,
- D'inciter chacun, quel que soit son poste, à être vigilant dans ses pratiques et ses choix au quotidien.

Les destinataires du guide

Il est destiné aux dirigeant.e.s des structures de services à la personne, des établissements et services médico-sociaux, aux responsables de secteur, aux chefs de service, aux assistant.e.s d'agence, etc.

Il a vocation à prévenir les discriminations dans le secteur de l'autonomie notamment celles qui peuvent apparaître derrière la demande de bénéficiaires et celles qui peuvent avoir lieu lors du recrutement.

Mode d'emploi

Ce guide peut être utilisé dans plusieurs cas :

- Consolider ses connaissances sur la problématique des discriminations pour repérer et sensibiliser.
- Lutter contre les discriminations.

QU'EST-CE QUE LA DISCRIMINATION ?

1.1 La définition de la discrimination

La discrimination, définie par l'article 225-1 du Code pénal, consiste à traiter une personne ou un groupe de personne de manière défavorable en raison de critères prohibés par la loi. Elle peut aussi consister à traiter de manière identique des personnes dans une situation différente ce qui peut conduire à un effet discriminatoire. En 1982, la loi Auroux introduit dans le Code du travail les discriminations dans l'emploi.

Régulièrement, le législateur introduit de nouveaux motifs de discrimination (lieu de résidence ou domiciliation bancaire par exemple). Toutes les décisions prises selon un critère énoncé par la loi ne conduisent pas à qualifier une discrimination. Elles doivent être fondées sur des **critères objectifs et justifiables**. Dans le cadre d'un recrutement, le choix d'un candidat doit être fondé sur les qualifications et les compétences demandées pour l'emploi et non sur des considérations d'ordre personnel, fondées sur des éléments extérieurs au travail.

3 éléments constitutifs d'une discrimination :

- Une inégalité de traitement,
- Fondée sur au moins un **critère** défini par la loi,
- Dans un domaine déterminé par la loi tel que l'emploi, le logement, l'éducation, le service public, l'accès aux biens et aux services.

Selon l'article 225-2 du Code pénal, la discrimination consiste à :

- Refuser la fourniture d'un bien ou d'un service,
- Entraver l'exercice normal d'une activité économique quelconque,
- Refuser d'embaucher, sanctionner ou licencier une personne,
- Subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 ou prévue à l'article 225-1-1 du Code pénal,

- Subordonner une offre d'emploi, une demande de stage ou une période de formation en entreprise à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 ou prévue à l'article 225-1-1 du Code pénal,
- Refuser d'accepter une personne à l'un des stages visés par le 2° de l'article L. 412-8 du Code de la Sécurité sociale.

La discrimination peut être **directe ou indirecte, intentionnelle ou non intentionnelle**. Une discrimination est **directe** lorsque, *sur la base d'un critère prohibé, une personne est traitée moins favorablement qu'une autre dans une situation comparable*. Ce cas de discrimination est souvent dissimulé avec des excuses de type « le poste est déjà pourvu » ou « on recherche des profils plutôt féminins pour le ménage ».

Exemple

- Une dame refuse que ce soit un homme qui l'aide à faire sa toilette.
- Un dirigeant rédige une offre d'emploi d'auxiliaire de vie sociale en précisant que la personne doit maîtriser la langue française pour l'accompagnement d'un couple âgé amateur de littérature.

À l'inverse, une discrimination **indirecte** suppose qu'*une pratique, un critère de sélection ou une disposition en apparence neutre soit susceptible d'entraîner un désavantage pour des catégories de personnes par rapport à d'autres causé par la mise en œuvre d'un critère prohibé, sans qu'un objectif légitime ou que les moyens mis en œuvre pour atteindre ce but ne justifient ce choix*. Dans ce cas, on ne s'intéresse pas au fait de savoir si l'auteur avait conscience et l'intention de défavoriser certaines personnes mais plutôt de déterminer si cette norme, apparemment neutre, crée une inégalité de traitement dans les faits.

Exemple

- Une structure qui retient comme critère d'évolution de salaire les heures de présence entraîne une pénalisation particulière pour les salariés à temps partiel.
- Un organisme de service à la personne qui préfère recruter des intervenant.e.s qui habitent dans un certain périmètre pour limiter les coûts de déplacements entraîne un désavantage pour les candidats qui résident en dehors de ces limites.

La **discrimination positive** est une discrimination *autorisée par un texte de loi, pour certaines catégories de personnes pour compenser un désavantage* lié, par exemple, au sexe, à l'âge ou au handicap grâce à la mise en place de mesures particulières.

Ce que dit la loi :

Sur le périmètre de l'emploi, le législateur a précisé le champ et les motifs de discrimination dans le Code du travail. Plusieurs domaines sont concernés :

- Le recrutement,
- La rémunération,
- La formation,
- Le reclassement,
- L'affectation,
- La qualification,
- La classification,

- La promotion professionnelle,
- La mutation,
- Les sanctions,
- Le licenciement,
- Le renouvellement de contrat,
- L'accès à un stage,
- L'exercice normal du droit de grève.

Les critères de discrimination issus du Code pénal et du Code du travail



Origine

On m'a refusé le poste d'agent d'accueil car j'ai un accent.



Sexe

Je gagne moins que mon collègue alors que nous avons des postes ayant le même niveau de responsabilité.



Situation de famille

Je n'ai pas été recrutée car je suis mère de jeunes enfants.



Grossesse

À mon retour de congé maternité, mes missions les plus importantes avaient été redistribuées.



Apparence physique

Un poste d'infirmière m'a été refusé à cause de ma petite taille.



Particulière vulnérabilité économique

Un propriétaire a refusé de me louer un logement dont le montant du loyer correspondait à mes ressources car j'étais bénéficiaire de minima sociaux.



Patronyme

J'ai peu de retour de mes candidatures à cause de mon nom à consonance étrangère.



Lieu de résidence

On ne m'a pas convoqué à un entretien sous prétexte que j'habitais trop loin du lieu de travail.



Etat de santé

Je n'ai pas eu la promotion promise suite à un arrêt maladie causé par un accident.



La perte d'autonomie de mon parent vivant à domicile n'est pas réévaluée par les services de l'APA alors que sa prise en charge n'est plus suffisante.

Perte d'autonomie



Handicap

Je ne peux pas adhérer à un club de sport sous prétexte que j'ai un handicap visible.



Caractéristiques génétiques



Mœurs

Je n'ai pas obtenu le poste car je suis fumeur.



Orientation sexuelle



Identité de genre

Le traiteur a refusé de préparer le repas de mon mariage car je suis homosexuel-le.

Je suis un homme transgenre et mon employeur refuse de modifier mes fiches de paye.



Age

On m'a refusé un prêt bancaire à cause de mon âge.



Opinions politiques

Je n'ai pas été recruté.e car j'ai été candidat.e aux dernières élections locales et le recruteur ne partage pas mes opinions politiques.



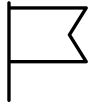
Activités syndicales

Depuis que je suis membre du comité d'entreprise, ma carrière ne connaît plus d'évolution.



Capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français

D'origine étrangère, on m'a refusé un stage à cause de mon accent.



Appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée.

On m'a refusé l'accès à un restaurant à cause de mes origines maghrébines.



Convictions religieuses

Un collègue refuse de me dire bonjour chaque matin à cause de mes convictions religieuses différentes des siennes.



Domiciliation bancaire

Un commerçant a refusé mon chèque car ma banque n'est pas dans la même commune.



Activités mutualistes

Mon employeur ne veut pas me donner davantage de responsabilités car je dois m'absenter pour mes activités mutualistes.

Selon les sources et l'intitulé des critères de discrimination, le nombre varie de 23 à 25.

Les limites de la discrimination

Dans le Code pénal :

L'article 225-3 du Code pénal précise les discriminations **qui ne sont pas qualifiées de délit** :

- Les discriminations fondées sur **l'état de santé**, lorsqu'elles consistent en des opérations ayant pour objet *la prévention et la couverture du risque décès, des risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou des risques d'incapacité de travail ou d'invalidité*. Toutefois, ces discriminations sont punies lorsqu'elles se fondent sur la prise en compte de tests génétiques prédictifs ayant pour objet une maladie qui n'est pas encore déclarée ou une prédisposition génétique à une maladie ou qu'elles se fondent sur la prise en compte des conséquences sur l'état de santé d'un prélèvement d'organe ;
- Les discriminations fondées sur **l'état de santé ou le handicap**, lorsqu'elles consistent en *un refus d'embauche ou un licenciement fondé sur l'inaptitude médicalement constatée* ;
- Les discriminations fondées, en matière d'embauche, sur **le sexe, l'âge ou l'apparence physique**, lorsqu'*un tel motif constitue une exigence professionnelle essentielle et déterminante et pour autant que l'objectif soit légitime et l'exigence proportionnée* ;
- Les discriminations fondées, en matière d'accès aux biens et services, sur **le sexe** lorsque cette discrimination est justifiée par *la protection des victimes de violences à caractère sexuel, des considérations liées au respect de la vie privée et de la décence, la promotion de l'égalité des sexes ou des intérêts des hommes ou des femmes, la liberté d'association ou l'organisation d'activités sportives* ;
- Les refus d'embauche fondés sur **la nationalité** lorsqu'ils résultent de *l'application des dispositions statutaires relatives à la fonction publique*.

Dans le Code du travail :

Le Code du travail admet des différences de traitement uniquement lorsqu'elles répondent à une **exigence professionnelle essentielle et déterminante**, pour autant que **l'objectif soit légitime et l'exigence proportionnée**.

ATTENTION ! Toute différence de traitement doit répondre à une exigence professionnelle essentielle et déterminante, c'est-à-dire que le critère demandé est nécessaire pour l'emploi.

Les différences de traitement fondées sur **l'âge** ne constituent pas une discrimination lorsqu'elles poursuivent un **but légitime** qui est objectivement et raisonnablement justifié. Toutefois, les *moyens déployés pour atteindre ce but doivent être nécessaires et appropriés*. Plusieurs cas sont prévus :

- Préserver la santé ou la sécurité des travailleurs,
- Favoriser l'insertion professionnelle,
- Assurer l'emploi, le reclassement ou l'indemnisation en cas de perte d'emploi.

L'inaptitude, que provoque l'état de santé ou le handicap du salarié, constatée par le médecin du travail permet aux employeurs de mettre en place des différences de traitement si elles sont **objectives, nécessaires et appropriées**. Les « *mesures appropriées* » prises en faveur des travailleurs handicapés visent à favoriser l'égalité de traitement et ne constituent pas une discrimination. Au contraire, le refus par l'employeur de les prendre serait constitutif d'un tel acte. En outre, **l'inaptitude médicalement constatée autorise l'employeur à refuser un.e candidat.e à l'embauche ou à licencier un.e salarié.e sur le fondement de cette inaptitude**.

En matière d'**embauche**, lorsque **l'appartenance** à l'un ou à l'autre sexe détermine l'exercice d'un emploi ou d'une activité professionnelle, l'offre peut mentionner expressément que l'emploi est réservé soit à un homme soit à une femme. Le Code du travail liste les emplois et les activités professionnelles concernés :

- Artistes appelés à interpréter soit un rôle féminin, soit un rôle masculin ;
- Mannequins chargés de présenter des vêtements et accessoires ;
- Modèles masculins et féminins.

L'égalité de traitement permet aussi de prendre des mesures en faveur de **personnes vulnérables** en raison de leur situation économique ou de la zone géographique dans laquelle elles vivent, sans créer de discrimination.

1.2 Racisme, égalité de traitement et diversité, des notions complémentaires

Le **racisme** est une *idéologie qui postule l'existence d'une hiérarchie entre les individus*. Il peut se manifester par des propos, une pensée ou un jugement. Le racisme se fonde sur des stéréotypes négatifs sur les personnes basées sur leur origine réelle ou supposée et exprime **toujours** une **volonté délibérée de porter atteinte ou de nuire à leur dignité ou à leur qualité d'être humain**.

Le principe **d'égalité de traitement** s'applique à *tous les salariés d'une entreprise qui se trouvent dans une même situation au regard d'un avantage donné*. Selon la **jurisprudence**, toute différence de traitement entre les salariés placés dans la même situation doit reposer sur des raisons objectives justifiées par des éléments objectifs, pertinents et vérifiables. Ce principe permet une protection des salariés à l'encontre des décisions arbitraires que pourrait prendre l'employeur.

La **diversité** caractérise ce qui est varié et divers. Dans une entreprise, elle désigne la *diversité de profils humains qui peuvent exister dans son effectif* (sexe, âge, origine, orientation sexuelle, apparence physique ...). La gestion de la diversité est **centrée sur l'individu pour reconnaître et valoriser ses différences et ainsi les utiliser comme atouts de performance pour l'entreprise.**

1.3 Les sanctions pour les auteurs de discrimination

Devant le tribunal correctionnel

Le Code pénal prévoit que (article 225-2) :

- Les cas de discrimination sont punis de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000€ d'amende lorsqu'il s'agit d'une personne physique et de 225 000€ d'amende et de peines complémentaires s'il s'agit d'une personne morale.

Devant le Conseil des Prud'hommes

Le Code du travail (article L.1132-4) dispose que **le licenciement pour motif discriminatoire ouvre droit à des dommages et intérêts et qu'il est nul en raison de l'absence de cause réelle et sérieuse.**

Plusieurs conséquences en découlent :

- L'obligation de réintégration du salarié si la mesure discriminatoire consistait en un licenciement,
- L'octroi par le juge au salarié d'une indemnité, à la charge de l'employeur, qui ne peut être inférieure aux salaires des six derniers mois en cas de refus de réintégration du salarié.

1.4 La discrimination vue par les institutions européennes et internationales

Il est intéressant de s'arrêter sur les normes européennes et internationales en vigueur car en étant membre de plusieurs organisations la France est soumise au respect de leurs normes et aux décisions de leurs organes de contrôle accessibles aux personnes qui s'estiment victimes de discrimination.

Le Conseil de l'Europe

Organisation intergouvernementale née après la Seconde Guerre mondiale, le Conseil de l'Europe a adopté la **Convention Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales** (CESDH) signée à Rome en 1950. Les Etats membres se sont engagés à assumer l'obligation juridiquement contraignante de reconnaître les droits et libertés mentionnés à toutes les personnes relevant de leurs juridictions. La protection des droits et libertés cités dans la CESDH est contrôlée par la Cour européenne des droits de l'homme compétente pour connaître des recours formés à l'encontre des Etats membres. C'est l'article 14 de la CESDH qui interdit la discrimination en garantissant **l'égalité de traitement** dans la jouissance des droits et libertés reconnus par la CESDH. Le protocole n°12 additif à la CESDH signé le 26 juin 2000 prévoit **une interdiction générale de la discrimination.**

Article 14 de la Convention Européenne de Sauvegarde des Droits et des Libertés Fondamentales

« La jouissance des droits et libertés reconnus dans la présente Convention doit être assurée, sans distinction aucune, fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, la langue, la religion, les opinions politiques ou toutes autres opinions, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance ou toute autre situation. »

L'Union européenne

L'Union Européenne, entité juridique à part entière, a été créée dans les années 1950 pour encadrer le libre-échange et la sécurité énergétique. Pour garantir une concurrence loyale entre les échanges, le Traité de Rome contenait initialement une disposition sur la **non-discrimination relative à la nationalité et au sexe dans le domaine de l'emploi**. Jusqu'en 2000 le droit européen ne couvrait que les discriminations liées au domaine de l'emploi et de la sécurité sociale (grossesse, régime légal de sécurité sociale, pensions) et uniquement celles fondées sur le sexe. Au cours des années 2000, **deux directives** ont été adoptées. La Directive sur l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (2000/78/CE) interdit *toute discrimination fondée sur les convictions religieuses, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle dans le domaine de l'emploi*. La Directive sur l'égalité raciale lutte contre les discriminations fondées sur *la race ou l'origine ethnique dans le domaine de l'emploi et dans l'accès à la protection sociale, à la sécurité sociale et aux biens et services*.

La protection du Traité de Rome est garantie par la **Cour de justice de l'Union européenne (CJUE)** devant laquelle les justiciables ont un recours après avoir épuisé toutes les voies internes (jusqu'à la Cour de cassation ou le Conseil d'Etat).

La CJUE joue un rôle important dans la construction du droit européen et dans l'harmonisation des jurisprudences des pays membres de l'Union Européenne grâce au **renvoi préjudiciel**. Ce système permet aux juges nationaux de poser une question à la Cour européenne sur l'interprétation ou la validité d'un texte normatif national et ainsi garantir une interprétation uniforme et une application homogène dans l'ensemble de l'Union des textes européens.

Article 48 du Traité de Rome – Titre III La libre circulation des personnes, des services et des capitaux, Chapitre 1 - Les travailleurs.

1. La libre circulation des travailleurs est assurée à l'intérieur de la Communauté au plus tard à l'expiration de la période de transition.
2. Elle implique l'abolition de toute discrimination, fondée sur la nationalité, entre les travailleurs des États membres, en ce qui concerne l'emploi, la rémunération et les autres conditions de travail.
3. Elle comporte le droit, sous réserve des limitations justifiées par des raisons d'ordre public, de sécurité publique et de santé publique :
 - a) de répondre à des emplois effectivement offerts ;
 - b) de se déplacer à cet effet librement sur le territoire des États membres ;
 - c) de séjourner dans un des États membres afin d'y exercer un emploi conformément aux dispositions législatives, réglementaires et administratives régissant l'emploi des travailleurs nationaux ;
 - d) de demeurer, dans des conditions qui feront l'objet de règlements d'application établis par la Commission, sur le territoire d'un État membre, après y avoir occupé un emploi.
4. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux emplois dans l'administration publique.

La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, adoptée en 2000, a une force juridique contraignante depuis 2009 et établit une liste des droits de l'homme dont la **non-discrimination**. Tout individu qui estime qu'une norme ne respecte pas les dispositions de la Charte peut former un recours devant le juge national qui peut saisir la Cour de justice d'une question préjudicielle.

A l'échelon international

Plusieurs textes d'envergure internationale contiennent des dispositions de lutte contre les discriminations mais ils sont peu mobilisés au niveau interne. Les Nations Unies ont mis en place des textes relatifs aux droits de l'homme dont les Etats membres de l'Union Européenne sont signataires dont notamment :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme,
- Le Pacte international relatif aux droits économiques sociaux et culturels,
- Le Pacte international relatif aux droits civils et politiques,
- La Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale,
- La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes,
- La Convention contre la torture,
- La Convention relative aux droits de l'enfant,
- La Déclaration sur l'élimination de toutes les formes d'intolérance et de discrimination fondées sur la religion ou la conviction.

Article 7 de la Déclaration universelle des droits de l'homme

« Tous sont égaux devant la loi et ont droit sans distinction à une égale protection de la loi. Tous ont droit à une protection égale contre toute discrimination qui violerait la présente Déclaration et contre toute provocation à une telle discrimination. »

S'agissant de l'Organisation internationale du travail (OIT), la déclaration de Philadelphie rappelle le **principe d'égalité de tous les travailleurs** dès 1944. De nombreuses conventions et recommandations introduisent les questions de rémunérations et de protection de la maternité.

Convention C 111 de l'OIT, 1958

La convention interdit « toute distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale qui a pour effet de détruire ou d'altérer l'égalité des chances ou de traitement en matière d'emploi ou de profession. »

ET DANS LE SECTEUR DE L'AIDE À L'AUTONOMIE ?

2.1 En quoi ça consiste ?

Dans les pratiques quotidiennes il s'agit :

■ De ne pas être auteur de discrimination : les étapes auxquelles le risque de discrimination est le plus grand sont celles du recrutement et de l'élaboration des plannings pour répartir les missions à assurer auprès des usagers qui peuvent avoir une demande discriminante. Le risque de discrimination peut aussi apparaître dans la gestion interne des ressources humaines en matière de rémunération, de formation, d'évolution de carrière...

Il est important d'avoir conscience que les stéréotypes et les préjugés qui perdurent dans le discours du grand public peuvent interférer dans les décisions des dirigeants ou des responsables intermédiaires et provoquer des discriminations.

Exemples de stéréotypes :

- « Pas de jeunes femmes, elles vont faire des enfants. »
- « Pas de jeunes, ils n'ont pas d'expérience. »
- « Un homme ? Certainement pas pour faire des toilette. »
- « Je ne peux pas recruter une personne de couleur, elle sera rejetée par les usagers, on ne va pas lui faire subir ça. »

■ De ne pas être co-auteur de discrimination : par manque de vigilance ou par méconnaissance du contour de la discrimination, des discriminations se produisent. En tant que responsable de structures **votre responsabilité est alors engagée**. Il faut être vigilant sur le fait de ne pas accepter certaines demandes ou donner droit à certaines réclamations des usagers même s'il est simple de les satisfaire sans léser personne. Au contraire, il faut qualifier les faits comme discriminatoires en apportant des éléments d'explication par le dialogue et ainsi faire échouer les pratiques discriminatoires.

2.2 Au quotidien, de quoi s'agit-il ?

Comment interpréter la demande d'un bénéficiaire ?

En matière de discrimination, les préjugés peuvent être source de **mauvaises interprétations** et demandent d'avoir certaines attitudes professionnelles.

Quelques exemples de situations qui peuvent être source de mauvaises interprétations :

Situation	Points de vigilance
<p>La fille d'une cliente vous contacte pour une prestation de compagnie auprès de sa mère quelques heures par semaine. Elle vous précise que sa mère d'origine maghrébine ne parle que la langue arabe.</p> <p>Vous recherchez parmi vos intervenantes une personne d'origine maghrébine.</p>	<p>Le point à privilégier est celui de la communication, la bénéficiaire doit pouvoir communiquer avec la personne venue lui tenir compagnie.</p> <p>Le seul critère à privilégier est celui de la maîtrise de la langue arabe et pas celui de recruter une auxiliaire de vie d'origine maghrébine dont la maîtrise de la langue arabe n'est pas forcément garantie.</p>
<p>Pour une prestation de ménage, le client vous précise qu'il souhaite une femme de ménage efficace et dynamique.</p> <p>Vous recherchez une intervenante jeune et disponible sur le créneau demandé.</p>	<p>Deux points de vigilance sont à traiter : on vous demande une femme, pourquoi un homme ne peut-il pas faire le ménage ? « efficace et dynamique », est-ce pour dire une personne plutôt jeune car quelqu'un de plus âgé ne l'est pas ?</p> <p>Dans cette situation deux discriminations sont sous-jacentes à partir de critères dont il ne faut pas tenir compte.</p>
<p>Un usager a besoin d'aide pour la douche et il s'agit d'une personne en surpoids qu'il faudra manipuler sans aide technique.</p> <p>Vous recherchez le plus musclé de vos salariés.</p>	<p>Ici il faut vaincre le préjugé selon lequel les hommes ont plus de force physique que les femmes. Le critère du sexe est un critère de sélection discriminatoire. La manipulation de personnes n'est pas qu'une question de force mais aussi de technique que les femmes maîtrisent à travers la formation.</p>

Est-ce une discrimination ?

Situation	Solution
<p>Lors de l'entretien avec un futur résident de votre établissement, celui-ci vous affirme « j'espère que vous n'avez pas de noirs dans le personnel, ils ne travaillent pas vite, tout le monde le sait ».</p>	<p>NON. Il ne s'agit pas d'une discrimination. Le résident ne demande pas à ne pas être en contact avec une telle personne. Cependant, on comprend qu'il a certaines idées racistes sur lesquelles il va falloir rester vigilant.</p>
<p>La famille d'une bénéficiaire vous demande que ce ne soit que des femmes de confession musulmane qui interviennent auprès d'elle car elle est croyante et pratiquante.</p>	<p>OUI. Il y a discrimination sur le critère du sexe et le critère de la religion. La bénéficiaire ne peut pas choisir l'intervenant à partir de son sexe et de sa religion.</p>
<p>Un résident de votre EHPAD ne souhaite pas avoir à faire avec certains membres du personnel suite à une divergence d'opinion politique.</p>	<p>OUI. Les membres du personnel ne doivent pas être victimes de discrimination de la part de résidents à cause de leurs opinions politiques.</p>
<p>Un client veut une auxiliaire de vie très ponctuelle le matin pour son petit déjeuner donc il faut qu'elle habite près de chez lui.</p>	<p>OUI. Ici c'est une discrimination liée au lieu de résidence.</p>
<p>Pour une bénéficiaire qui a besoin d'une aide à la préparation de repas, son fils ajoute « vous enverrez sûrement une femme car les hommes ne savent pas cuisiner, c'est bien connu ! ».</p>	<p>NON. La discrimination n'est pas qualifiée mais la personne fait référence au préjugé selon lequel il n'y a que les femmes qui savent préparer un repas.</p>

Comment réagir face à une demande discriminatoire ?

Face à un comportement discriminatoire, comment réagir ? Comment argumenter pour lutter contre ces préjugés ? Qu'est-ce qu'argumenter ?

- Argumenter c'est choisir le dialogue pour ne pas refuser des bénéficiaires ayant une demande potentiellement discriminante.
- Mettre en pratique un argumentaire permet d'amener progressivement l'interlocuteur à revenir sur sa position et à garantir le principe de non-discrimination.
- Mobiliser ses qualités d'écoute et de relance : questionner l'interlocuteur, chercher à comprendre son mode de raisonnement afin d'adapter son argumentaire. Ecouter les arguments de l'autre ne signifie pas les accepter mais c'est une étape nécessaire pour faire valoir son point de vue.
- Choisir et adapter son argumentaire selon la situation et la personne, un argument peut convaincre une personne et renforcer la position d'une autre.



Selon la nature de la demande, plusieurs stratégies sont envisageables :

Type de demande	Stratégie
La demande discriminatoire de l'utilisateur est implicite , sous-entendue : « vous voyez ce que je veux dire » ou refus répétés de différentes personnes	Faire éclaircir l'intention discriminatoire, demander des précisions, les raisons du refus...
La demande discriminatoire est explicite et relève d'une logique différentialiste entre les candidats potentiels en fonction de critères (origine, sexe, âge ...)	Ne pas faire d'opposition directe entre les valeurs et la morale. Ecouter et faire développer les arguments de l'autre pour préparer vos objections.
La demande est discriminatoire et relève d'une logique d'anticipation : anticipation de la réaction négative, mauvaise expérience passée.	Anticiper les différents types de réaction négative pour s'y préparer. Ecouter et questionner pour comprendre ce qui motive la demande voire demander quelle a été la situation déjà vécue.

Plusieurs types d'arguments sont mobilisables :

- Explication des procédures de recrutement : exigences de qualification, d'expérience, de vérification des compétences, de mise en situation ...
- Description des modalités de positionnement des intervenants : besoin de l'utilisateur, disponibilité des intervenants ...
- Affirmation de la compétence, de la qualification et de l'efficacité de l'intervenant : satisfaction des usagers, évaluation, plan de formation ...
- Référence aux relations antérieures et à la satisfaction ressentie,
- Rappel de la relève réalisée entre les intervenants ou les équipes,
- Mobilisation de témoignages, des expériences de votre interlocuteur,
- Rappel des contraintes organisationnelles de la structure notamment pour assurer la continuité du service,
- Information sur le cadre légal qui interdit de répondre à une demande discriminatoire,
- Affichage de l'engagement et des valeurs de la structure dans son recrutement et dans sa relation avec les usagers.

Pour conclure, plusieurs issues sont possibles :

	
L'utilisateur semble être revenu sur sa position de départ, vous pouvez lui proposer directement la/les personnes qui le prendront en charge.	L'utilisateur manifeste encore des réticences, vous pouvez soit lui proposer de le rencontrer pour évaluer le temps de la réflexion, soit l'orienter vers un autre interlocuteur pour lui montrer que ce sont les valeurs portées par la structure.

LE-CENTRE, créateurs de liens

Lieu ressource innovant créé en 2009, son objet est de mener toute action de veille, de sensibilisation, d'information, d'animation et de promotion dans le domaine des services à la personne, de l'aide à l'autonomie, du bien vieillir et de la conciliation des temps de vie.

LE-CENTRE a mis en place différentes actions pour les professionnels de l'aide à l'autonomie :

- L'accueil et l'accompagnement des salarié.e.s et des personnes qui souhaitent intégrer le secteur : information (métiers, modalités d'exercice des professions, conditions d'accès, formations ...), pré-recrutement pour des organismes de services à la personne,
- La mise à disposition de volontaires en service civique dans des organismes de service à la personne et des établissements d'accueil de personnes âgées permettant la découverte de ces milieux professionnels,
- La prévention des risques professionnels : organisation de rencontres professionnelles, d'actions de formations sur les aides techniques dans un espace dédié à LE-CENTRE ou sur d'autres thèmes avec des partenaires,
- L'information sur le droit du travail, les conventions collectives applicables.

www.le-centre.pro



EVALUATION EXTERNE ET INTERNE DANS LES SERVICES D'AIDE A DOMICILE ET DANS LES EHPAD

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

Les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont autorisés à fonctionner pour une période de 15 ans. Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, les structures doivent mettre en place des outils et des évaluations de leur activité selon une périodicité définie. Ces évaluations ont pour objectif d'apprécier la qualité globale des activités et la qualité des prestations délivrées. Une évaluation interne tous les 5 ans que la structure peut réaliser par elle-même ou avec l'appui d'un tiers, c'est ce que propose LE-CENTRE. Une évaluation externe tous les 7 ans réalisée obligatoirement par une structure habilitée par l'Anesm. LE-CENTRE est habilité pour mener des évaluations externes dans des structures autorisées pour intervenir auprès de personnes âgées et d'enfants en situation de handicap.

Bénéficiaires

Les services d'aide à domicile et les EHPAD

Ce que nous proposons

■ Evaluation interne

Tous les 5 ans, une structure autorisée par le Conseil départemental et/ou l'Agence Régionale de Santé doit réaliser une évaluation interne qu'elle doit remettre à ses financeurs. LE-CENTRE propose un accompagnement pour le déroulement de l'évaluation interne selon 3 scénarios :

- Scénario 1 : Cadrage de l'évaluation et animation de la démarche d'évaluation
- Scénario 2 : Cadrage de l'évaluation, recueil et analyse des informations
- Scénario 3 : Accompagnement complet de la démarche d'évaluation du cadrage au suivi du plan d'actions

■ Evaluation externe

Tous les 7 ans, chaque structure autorisée doit procéder à une évaluation externe réalisée obligatoirement par un tiers habilité. LE-CENTRE a obtenu son habilitation auprès de l'Anesm en 2017 et propose une offre d'évaluation centrée autour de :

- Un travail collaboratif (cadrage et référentiel d'évaluation fixé ensemble, validation de la démarche par un comité de pilotage, échange sur le rapport d'évaluation provisoire),
- La remise de documents (note de cadrage récapitulative, document de communication pour les salariés, document de restitution à chaud, rapport provisoire, document de communication de clôture, plan d'action transversal),
- Temps forts (entretien de cadrage de l'évaluation et de d'élaboration du protocole, comité de pilotage de validation de la démarche, restitution à chaud, échanges contradictoires sur le rapport d'évaluation provisoire, présentation de la restitution de l'évaluation externe).

Contacts

Amandine CHATIN, Chargée de développement

Courriel : amandine.chatin@le-centre.pro

Tel direct : 05 49 61 64 70

L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE POUR LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

3.1 Pour tendre vers l'égalité de traitement...

Peu d'entreprises avouent être discriminantes en raison du sexe d'où le fait que l'égalité professionnelle ait du mal à apparaître comme un sujet prioritaire. Néanmoins des statistiques montrent des situations défavorables que connaissent les femmes sur différents aspects comme la rémunération avec un écart de 25% environ ou la santé où l'on constate une croissance des accidents du travail et des maladies professionnelles alors qu'il y a une baisse pour les hommes sur ces indicateurs.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette situation :

- **Le manque de mixité des métiers** : les femmes sont majoritairement présentes dans 12 des 87 familles professionnelles. Les métiers concernés ont du mal à faire reconnaître la réalité des compétences demandées et les conditions de travail particulières auxquelles sont soumises les salariées.
- **La gestion des parcours professionnels** : l'accès à la formation peut renvoyer à des stéréotypes de genre avec notamment la difficulté supposée à combiner vie familiale et vie professionnelle.
- **Les conditions de travail** : pour les emplois à prédominance féminine, on parle parfois de « l'invisibilité des conditions de travail » qui renvoie à une sous-estimation des risques professionnels et à une faible reconnaissance des compétences (émotionnelles, relationnelles ou sociales) mises en œuvre par les salariées.
- **L'organisation du temps de travail** : les femmes et les hommes n'ont pas nécessairement les mêmes horaires de travail, la même durée de travail ni les mêmes contraintes extra-professionnelles.

Focus sur l'égalité de traitement

Pour aller vers l'égalité de traitement, plusieurs axes de travail sont mis en exergue :

- La rémunération, domaine qui peut être associé à un travail sur les classifications,
- Le recrutement, pour promouvoir la mixité des métiers,
- La gestion des parcours professionnels, pour favoriser le départ en formation,
- Les conditions de travail, qui renvoient aux enjeux de risques professionnels, de santé au travail et de conciliation des temps de vie.

Différentes questions se posent pour établir un plan d'actions :

- Comparer : existe-t-il des écarts (rémunération, santé, parcours professionnel,...) ?
- Analyser : quelles peuvent-être les causes de ces écarts (mixité, parcours, conditions de travail, temps de travail,...) ?
- Agir : quels domaines d'actions privilégier (recrutement, rémunération, gestion des parcours, conditions de travail,...) ?

Quelques exemples d'actions ...

Mixité :

- Veiller à une formulation asexuée des intitulés et du contenu des offres d'emploi,
- Former les personnes en charge du recrutement et les managers à la mixité,

- Avoir des jurys mixtes pour évaluer les candidats,
- Veiller à recevoir un nombre de femmes et d'hommes correspondant au taux de candidatures masculines et féminines reçues,
- Développer des partenariats avec des écoles et des centres de formation pour faire découvrir les métiers.

Rémunération :

- Réaliser une analyse comparative des rémunérations complémentaires allouées,
- Etablir un bilan des augmentations individuelles et fixer une enveloppe pour rattraper les éventuels retards,
- Favoriser l'exercice de la parentalité pour tous en maintenant tout ou partie des éléments de rémunération aux salariés en congé parental.

Formation :

- Faciliter l'accès à la formation pour tous en favorisant les formations à proximité,
- Communiquer en amont les dates de formation pour un souci d'organisation.

Qualification :

- Assurer le maintien des qualifications des salariés après une absence de longue durée,
- Favoriser les qualifications des postes les moins qualifiés ou rémunérés par le biais de la VAE ou du bilan de compétence par exemple.

Promotion :

- Mettre en place un processus de promotion fondé sur des critères objectifs garantissant la non-discrimination,
- Proposer un processus d'intégration spécifique aux hommes et aux femmes qui acceptent d'exercer un poste traditionnellement féminin ou masculin.

L'égalité de traitement entre les femmes et les hommes s'impose dans le cadre professionnel, c'est une obligation qui découle du principe de non-discrimination. Chaque entreprise de 50 salariés et plus est soumise à l'obligation de **négoier sur l'égalité professionnelle** chaque année. L'absence d'un accord ou d'un plan d'action clair et précis en matière d'égalité professionnelle, dans les entreprises de plus de 50 salariés, est susceptible d'une pénalité administrative pouvant aller jusqu'à 1% de la masse salariale. Le Code du travail prévoit que le défaut délibéré de négociation sur l'égalité femmes/hommes est un délit passible de 3750€ d'amende et d'un an de prison.

L'égalité professionnelle femmes/hommes doit être vue comme une **opportunité** pour les entreprises :

- *Comme un outil de la qualité de vie au travail* source de performances économique et sociale en misant sur la totalité des talents,
- *Comme un outil de performance économique* car la prise en compte de l'évolution professionnelle de l'ensemble des salariés est un facteur de motivation et d'implication au travail,
- *Comme un axe de la responsabilité sociale de l'entreprise,*
- *Comme un thème essentiel du dialogue social et de la négociation collective.*

3.2 De l'égalité professionnelle à la qualité de vie au travail...

L'accord national interprofessionnel sur la qualité de vie au travail du 19 juin 2013 fixe **le contour de la qualité de vie au travail** : lutte contre les discriminations, mesures relatives à l'insertion professionnelle et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, définition d'un régime de prévoyance et de remboursements complémentaires des frais de santé, exercice du droit d'expression directe et collective des salariés et droit à la déconnexion. La qualité de vie au travail peut aussi s'intéresser à la prévention de la pénibilité.

Quelques exemples d'actions...

Conditions de travail :

- Aménager les postes, les règles d'organisation du travail et du temps de travail,
- Réduire la pénibilité* physique des postes et améliorer l'ergonomie,
- Veiller à l'adaptation de la charge de travail pour les salariés à temps partiel,
- Adapter les conditions de travail des femmes enceintes (horaires, poste...).

Articulation des temps de vie :

- Permettre aux salariés absents pour congés familiaux de maintenir un lien avec l'entreprise pour les salariés qui le souhaitent,
- Aborder la question de l'organisation du temps de travail dans le cadre des entretiens annuels.

*La pénibilité physique se caractérise par deux éléments constitutifs :

- Une exposition du travailleur à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur sa santé,
- Les facteurs de risque sont liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif ou certains rythmes de travail.

La pénibilité mentale se réfère à la quantité de ressources mentales à mobiliser pour l'effectuation d'une tâche. La surcharge mentale peut être liée à une charge mentale excessive ou inadaptée :

- Une grande quantité de travail combinée à peu de temps, de contrôle ou d'autonomie décisionnelle,
- L'existence d'objectifs contradictoires,
- Les tensions répétées avec le public,
- Le contact et la souffrance ...

3.3 La réglementation conventionnelle

Dans la réglementation conventionnelle, des branches du secteur de l'aide à l'autonomie ont conclu des accords relatifs à l'égalité professionnelle femmes/hommes.

Ci-dessous quelques exemples d'accords négociés :

Accord pour agir en faveur de l'égalité professionnelle femmes/hommes dans l'ESS signé le 27 novembre 2015 visant pour objectifs de :

- Parvenir à l'égalité professionnelle effective entre femmes et hommes dans l'ESS,
- Outiller les branches professionnelles dans leurs dynamiques de négociation et favoriser la mise en place d'un cadre commun, propre à l'ESS,
- Soutenir la négociation en entreprise sur l'égalité professionnelle.

Accord de la Branche sanitaire, sociale et médico-sociale privée à but non lucratif relatif à la Santé et à la Qualité de Vie au travail signé le 17 avril 2014 visant pour objectifs de :

- Favoriser la mise en œuvre dans chaque association d'une politique visant à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à la prévention des risques professionnels en leur proposant de la méthodologie et des outils,
- Permettre au niveau national, régional la mutualisation de moyens, l'échange et la valorisation des actions ayant permis significativement une amélioration de qualité de vie et la santé au travail et notamment en expérimentant des actions favorisant l'expression des professionnels sur leur travail.

Accord du groupe Korian conclu le 5 octobre 2017 relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail visant à :

- Favoriser le « bien-être au travail » des salariés,
- Réfléchir à la question du "travailler ensemble", aux conditions de travail à la pénibilité, à l'ambiance de travail et à la conciliation des temps de vie.

DES OUTILS POUR LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Les discriminations peuvent être présentes dans toutes les actions du quotidien des structures de l'aide à l'autonomie. Le recrutement est une phase de la vie de la structure particulièrement propice à ce que des discriminations se produisent. Le fait de suivre un processus de recrutement défini selon le respect du principe de non-discrimination permet une procédure non discriminatoire. D'autres outils existent pour montrer l'engagement de la structure à lutter contre les discriminations tels que des labels, des chartes, divers dispositifs ou la pratique de la médiation interculturelle.

4.1 Le processus de recrutement dans les structures de l'aide à l'autonomie

De la fiche de poste à l'emploi

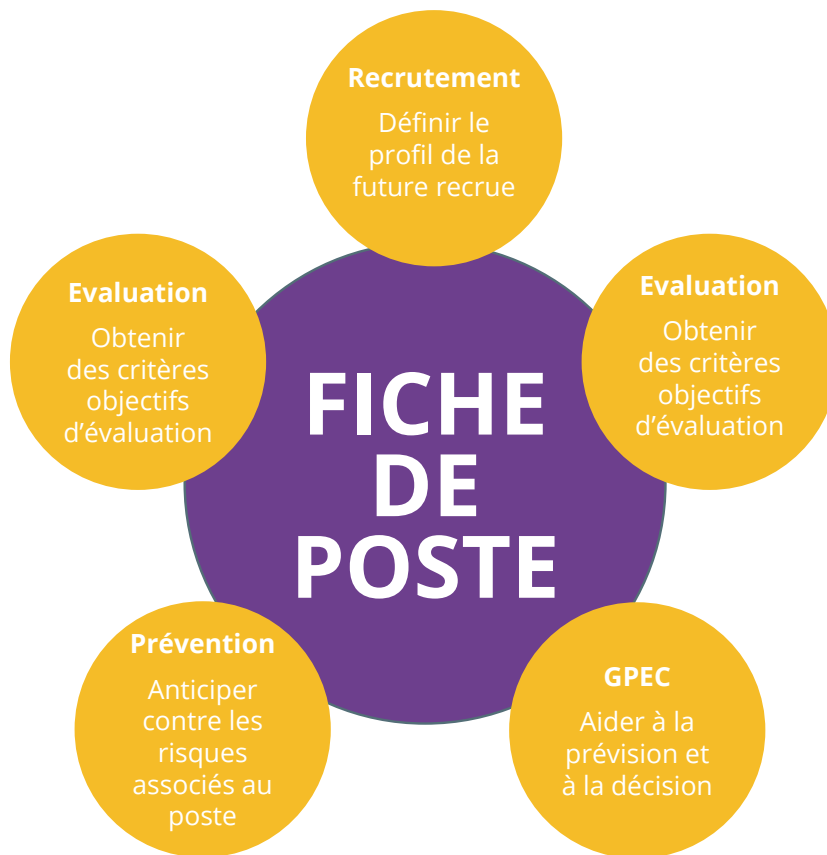
Le recrutement fait toujours suite à un besoin préalablement identifié. Ainsi tout processus s'inscrit dans ce cadre précis. Plus vous définirez clairement ce besoin, plus vous serez en mesure de mettre en place l'ensemble des outils pratiques pour effectuer un recrutement éthique, adapté et non discriminatoire. Ce besoin vous permettra :

- De structurer la fiche de poste,
- D'organiser la sélection des candidat.e.s,
- De structurer l'entretien,
- D'organiser l'intégration de vos nouveaux salarié.e.s.

La fiche de poste

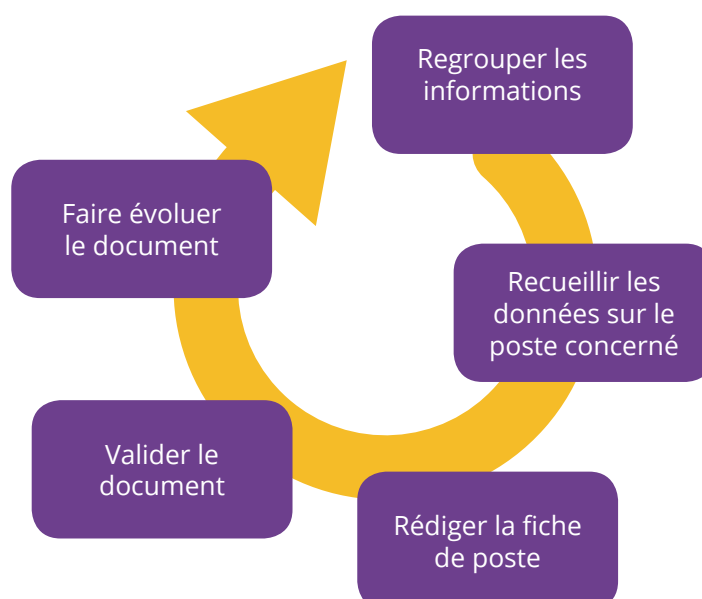
Son utilité :

Pour mieux comprendre et mobiliser cette première étape dans vos processus de recrutement, il importe de vous montrer son utilité, ainsi de façon schématique :



La fiche de poste c'est aussi un outil majeur qui permet de connaître les métiers de votre structure et de communiquer autour d'eux.

Réaliser une fiche de poste - Les étapes de la conception :



Le contenu de la fiche de poste :

— L'intitulé du poste

La localisation géographique	
Les relations hiérarchiques	
Les missions du poste	
Les activités	

— Détail des compétences

Le niveau de qualification requis

Les compétences			
	Connaissances théoriques	Des savoirs faire	Des savoirs être
	Ce sont des connaissances théoriques ou spécialisées nécessaires au poste.	Des méthodes et des pratiques maîtrisées	Ce sont les qualités personnelles nécessaires pour interagir dans la relation de travail.

Remarque : on préconise le plus souvent de se limiter à 7 ou 8 compétences pour trois champs.

— Autres éléments relatifs à la fiche de poste (contraintes, ressources liées à l'exercice)

La durée du travail et les horaires	
Les contraintes liées au poste	
Les risques pour la santé	

A ce stade nous allons pouvoir élaborer notre fiche de poste. Elle peut être organisée sous forme de tableau qui récapitule l'ensemble des éléments indiqués dans cette première. Notons que cet outil permettra d'avoir très facilement des critères de sélection objectifs et non discriminatoires.

Exemple d'une fiche de poste

Assistant(e) de vie aux familles

Localisation géographique : département de la Vienne

Relations hiérarchiques : direction

Missions du poste :

- Assurer une aide à la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne
- Assurer l'entretien du domicile

Activités :

- Aider la personne au lever, au coucher, à la prise de repas, à la mobilité, à la toilette,
- Préparer les repas,
- Faire les tâches ménagères quotidiennes,
- Faire l'entretien du linge,
- Accompagner la personne dans ses déplacements extérieurs (courses, RDV ...).

Les compétences :

- Connaissances théoriques :
 - Bonne expression écrite et orale
- Savoirs faire :
 - Techniques de nursing
 - Techniques de manipulation
 - Règles d'hygiène et de sécurité
 - Techniques de bio nettoyage
- Savoirs être :
 - Disponibilité
 - Discrétion et distance professionnelle
 - Organisation
 - Respect de la personne

L'environnement de travail :

- La durée du travail et les horaires :
 - Temps de travail morcelé
 - Horaires décalés
 - Forte amplitude horaire
- Les contraintes liées au poste :
 - Déplacement avec utilisation du véhicule personnel
 - Travail le week-end et les jours fériés
- Les risques pour la santé :
 - Risques physiques, psychologiques, chimiques
 - Conditions de travail : transferts de personnes, charge mentale

L'offre d'emploi

L'offre d'emploi devra présenter succinctement l'environnement et le profil du poste ainsi que les caractéristiques attendues chez le candidat au regard de la fiche de poste ainsi élaborée. Faire en sorte que l'annonce soit attractive tout en respectant le cadre légal. Ainsi :

- Le principe de non-discrimination : *l'offre d'emploi ne doit contenir aucun motif discriminatoire*
- Pas de disposition sexiste : *il est interdit d'indiquer que l'entreprise recherche un homme ou une femme*
- Pas de dispositions relatives à l'âge : *l'offre ne peut indiquer un âge, une fourchette minimum ou maximum*
- Pas d'indication relative à la situation de handicap : *l'offre ne peut contenir de motif discriminatoire lié à l'état de santé*
- Pas d'indication relative à la vie familiale : *l'offre ne peut préciser si elle souhaite une personne mariée ou sans enfants*
- Pas d'indication sur la nationalité : *on ne peut ainsi pas trouver d'offre mentionnant « Ouvert aux ressortissants européens »*

Pour rappel, voir les sanctions pénales (Partie 1 3. Les sanctions pour les auteurs de discrimination).

Le contenu de son offre d'emploi :

Présentation de l'entreprise : Activité, taille, logo, son évolution

L'intitulé du poste
Aptitudes et expérience attendues (diplôme, compétences attendues, expérience) en se référant à la fiche de poste préalable établie.
La rémunération (facultative)
Contact

La grille d'entretien :

Organiser les compétences par ordre d'importance

Nom du candidat	Compétences attendues	Non maîtrisées 5	Partiellement maîtrisées 4	Maîtrisées 3
	Théorique	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
	Pratiques	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
	Relationnelles	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Total résultat	Avec la pondération par importance des compétences recherchées			

Exemple d'une offre d'emploi

Présentation de l'entreprise :

« X » est un organisme de services à la personne spécialisé dans la prise en charge de personnes fragiles, âgées ou handicapées qui développe son activité sur le département de la Vienne depuis 2005 grâce à une équipe de 35 salarié.e.s. Vous intervenez uniquement au domicile des bénéficiaires de façon autonome en veillant au respect de leur intimité et de leur rythme de vie. L'agence située à Poitiers recherche des assistant.e.s de vie aux familles.

Compétences :

- Connaissances théoriques :
 - Bonne expression écrite et orale
- Savoirs faire :
 - Techniques de nursing
 - Techniques de manipulation
 - Règles d'hygiène et de sécurité
 - Techniques de bio nettoyage
- Savoirs être :
 - Disponibilité
 - Discrétion et distance professionnelle
 - Organisation
 - Respect de la personne

Diplôme de niveau V minimum :

- Titre professionnel assistant(e) de vie aux familles
- Certification professionnelle assistant(e) de vie dépendance
- Diplôme d'Etat accompagnant(e) éducatif et social option « domicile », auxiliaire de vie sociale ou aide médico-psychologique
- Bac Pro accompagnement, soins et services à la personne option « domicile »
- Bac Pro services aux personnes et aux territoires option « domicile »
- Mention complémentaire aide à domicile
- BEP services aux personnes
- BEP sanitaire et social
- Diplôme d'Etat aide-soignant(e)

Expérience :

3 ans en cas d'absence de diplôme.

Contact :

recrutement@abc.fr

La trame pour un entretien équilibré

Cet exemple de trame permet un déroulement logique des entretiens menés pour un recrutement et permet d'avoir une trace écrite des échanges. Le choix de la personne recrutée est donc fondé sur des critères objectifs.

Champ d'entretien	Remarques, Observations et Notes
<ul style="list-style-type: none"> ■ Présentation générale ■ Formation initiale 	
<p>1. Présentation du déroulement de l'entretien, de l'entreprise, du poste à pourvoir...</p> <p>2. Inviter le candidat à faire de même (parcours professionnel, formation initiale et complémentaire)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Expérience professionnelle ■ Validation orale des compétences ■ Maîtrise des outils informatiques et des nouvelles technologies : messagerie, smartphone... 	Les éléments de réponse permettront de compléter la grille d'entretien
<p>3. Mise en situation sur une situation professionnelle donnée et fictive</p> <p>Questions directives :</p> <p>....Que feriez-vous dans une telle situation ?</p> <p>Questions ouvertes :</p> <p>....Pouvez-vous nous faire part d'une expérience professionnelle et de votre réaction face à la situation en question ?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Potentiel d'évolution et d'adaptation ? 	
<p>4. Question ouverte ?</p> <p>Exemple : vous voyez-vous toujours dans l'entreprise dans quelques années ?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Aptitudes relationnelles/travail en équipe ? <p>Tests par un cabinet éventuellement et confirmation entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contact aisé ? 	Les éléments de réponse permettront de compléter la grille d'entretien
<p>5. Autonomie ?</p> <p>6. Dynamisme ?</p> <p>Tests cabinet éventuellement et confirmation à l'entretien</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Questions administratives 	
<p>Préavis ?</p> <p>Prétention salariale ?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrainte du poste ? Service actif, astreinte 	

L'intégration des nouveaux salariés ou processus d'inclusion

Le recrutement ne s'arrête pas à la signature du contrat de travail. Il faut en effet préparer l'arrivée du nouvel entrant et ceci encore plus fortement qu'il s'agit d'un processus de recrutement non-discriminant et par conséquent inclusif. Le processus d'intégration et d'inclusion entend mettre en avant une démarche de fidélisation des salariés surtout dans un contexte de travail largement marqué par un turnover important.

Une intégration qui entend réussir se structure sur trois objectifs principaux :

La communication »»» La fidélisation »»» La prise de poste

- La communication est une information sur l'entreprise, son fonctionnement, ses normes et ses valeurs
- La fidélisation entend favoriser le sentiment d'appartenance en présentant les possibilités de développement au sein de l'organisation
- La prise de poste est le processus par lequel le nouvel entrant devient rapidement performant sur son poste.

Fiche d'aide à l'intégration des nouveaux salariés :

Cette fiche vous permettra d'y inscrire a priori le cadre d'intégration de vos salarié.e.s et vous assurera une prévention en termes de discrimination mais surtout d'outil d'échange avec les familles dans le cas d'un conflit. C'est aussi l'assurance pour les salarié.e.s de se voir traiter équitablement sur la base des compétences attendues.

Fiche d'aide à l'intégration	
Nom du collaborateur	
Date d'entrée en fonction	
Poste	
Points clés à expliquer lors de sa prise de travail	
Règlement intérieur	
Carnet d'intégration	
Fonctionnement de l'entreprise	
Horaire de travail	
Collègues de travail	
.....	
.....	

Fiche de suivi d'intégration :

La fiche de suivi d'intégration permet de faire un point sur l'intégration du salarié quelques semaines après son arrivée.

Fiche de suivi d'intégration					
Identification du salarié					
Nom :					
Prénom :					
Poste occupé :					
Date de l'entrée en fonction :					
Supérieur hiérarchique :					
Tuteur :					
Fiche remplie par :					
Points forts :				Points à améliorer :	
-				-	
-				-	
Compétence	1	2	3	4	
Atteinte des objectifs					
Qualité du travail					
Sens de l'organisation					
Autonomie					
Travail en équipe					
Niveau d'intégration					
Compréhension des missions du poste					
Connaissance des procédures					
Connaissance de la culture d'entreprise					
Connaissance des valeurs de l'entreprise					
Notation					
Niveau 1 = Niveau insatisfaisant Niveau 2 = Niveau à améliorer Niveau 3 = Niveau attendu Niveau 4 = Au-dessus des exigences					

4.2 La médiation interculturelle

Les pratiques de médiation connaissent un certain essor depuis une trentaine d'années à compter du regroupement des familles issues de l'immigration. Les familles migrantes ont voulu préserver les valeurs de leur société d'origine tout en devant s'adapter à celles de leur société d'accueil.

La médiation renvoie au processus de création et de réparation du lien social en réglant les conflits de la vie quotidienne. La médiation redonne un espace de parole permettant aux individus de se faire entendre et de parler de leurs situations.

Le processus de médiation se caractérise par la libre adhésion des parties par leur participation, par la confidentialité qui est le socle de la confiance et par le respect de l'autre et de ses opinions.

Le médiateur se doit d'être indépendant, neutre et impartial. L'exercice de la médiation nécessite de développer la capacité à prendre de la distance pour prendre conscience que l'autre peut porter des valeurs différentes mais aussi prendre du recul face à ses propres cadres de référence.

La médiation interculturelle intervient particulièrement au niveau de l'intégration des populations issues de l'immigration. Le médiateur tente d'améliorer la compréhension et la communication des deux parties pour trouver une troisième voie à leur conflit et qu'elles ne se retranchent pas vers des solutions de statu quo. Le médiateur est celui qui empêche les parties d'user de leurs pouvoirs et de ne pas prendre leurs responsabilités face à la situation.

Faire de la médiation suppose de prendre la mesure des dimensions culturelles qui s'imposent et de les traduire par l'outil principal de la médiation : la parole.

LA NEUTRALITÉ BIENVEILLANTE : CRÉATRICE DE LIENS SOCIAUX



Ecoute dialogique (se raconter à travers sa fonction, comprendre les motivations de l'autre et emmener l'autre à se raconter également)



Eviter les raccourcis interprétatifs de la culture de l'autre (laisser l'autre l'exprimer)



OBJECTIF: ÊTRE UN INTERLOCUTEUR FIABLE (CONFIANCE)

4.3 Des labels

■ *Label diversité* : Le Label Diversité a été créé par l'État en 2008 avec les partenaires sociaux et des experts. Il vise à reconnaître l'engagement effectif, volontaire et durable d'un organisme pour prévenir les discriminations et promouvoir la diversité dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines (recrutement, intégration, gestion des carrières...) tout en prenant en compte son contexte d'intervention (ancrage territorial, relations fournisseurs, clients, usagers).

■ *Label égalité professionnelle* : Le label égalité professionnelle consiste à répondre précisément aux items d'un cahier des charges spécifique et à se soumettre à l'avis d'une commission externe multipartite composée de représentants de l'Etat, de représentants des salariés et de représentants des entreprises. Il est délivré à tout type d'organisme, au regard de leurs pratiques en matière d'égalité professionnelle.

<http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/label-egalite-professionnelle>

4.4 Des chartes

■ *Charte de la diversité en entreprise* : Cette charte favorise le pluralisme et recherche la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

<http://www.charte-diversite.com>

■ *Charte « Entreprises & quartiers »* : Depuis 2013, la charte « Entreprises & quartiers » du ministère de la ville vise à répondre aux enjeux de formation, d'emploi et de développement économique dans les quartiers de la politique de la ville, en impliquant de grandes entreprises auprès de leurs habitants.

http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/charte_entreprises_et_quartiers.pdf

■ *Charte pour la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans la fonction publique* : la ministre chargée de la Fonction Publique et le Défenseur des droits ont signé le 17 décembre 2013 la Charte pour la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans la Fonction Publique. Cette charte est le fruit d'une riche concertation entre les organisations syndicales et les employeurs publics des trois versants de la Fonction Publique (État, territoriale et hospitalière). Elle traduit la volonté d'exemplarité de l'ensemble des employeurs publics, qui s'engagent à mettre en œuvre et à renforcer leur politique d'égalité et de lutte contre les discriminations.

https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/carrieres_et_parours_professionnel/egalite_des_chances/charte-egalite-2013.pdf

■ *Charte des intermédiaires de l'emploi* : Cette Charte est née de l'initiative du Défenseur des droits qui a invité les intermédiaires de l'emploi, publics et privés, à faire connaître leur engagement à lutter contre les discriminations et à promouvoir l'égalité dans l'accès à l'emploi.

http://egalitecontreracisme.fr/sites/default/files/atoms/files/charte_des_intermediaires_de_lemploi_ddd.pdf

4.5 Des dispositifs

Education

■ Parcours Avenir pour accompagner l'orientation scolaire et limiter l'effet des stéréotypes sociaux et de sexe dans les choix effectués.

■ Partenariats entre le ministère des familles, de l'enfance et des droits des femmes et les branches professionnelles en faveur de la mixité des métiers.

Emploi

■ Méthodes alternatives de recrutement (CV vidéos, recrutement par simulation ...).

■ Partenariats entre le service public de l'emploi et les associations intermédiaires de l'emploi dans les quartiers populaires sur le principe de l'inclusion économique.

■ Club jeunes ZUS-Pôle Emploi afin de permettre d'améliorer la recherche d'emploi des jeunes de moins de 30 ans et de formation inférieure à bac+2 résidant en QPV grâce à un système de parrainage entre de jeunes diplômés et des entreprises.

■ Indemnité contentieuse minimale de 6 mois en cas de licenciement discriminatoire ou réalisé à la suite de faits de harcèlement sexuel (article 1235-3-1 du Code du travail).

■ Remboursement à Pôle Emploi des indemnités chômage versées en cas de licenciement faisant suite à des faits de harcèlement : article 122 de la loi n°2016-1088 du 10 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

■ Inclusion dans le périmètre de la négociation annuelle obligatoire de la lutte contre les discriminations en matière de recrutement, d'emploi et d'accès à la formation professionnelle (article 2242-8 du Code du travail).

■ Action de groupe spécifique en matière de discriminations au travail dans la loi de modernisation de la Justice du XXI^{ème} siècle, pour les salariés et les candidats à un emploi.

ANNUAIRE

SIGNALER UNE DISCRIMINATION

Numéro national d'aides aux victimes « 08 Victimes » :
01 41 83 42 08 accessible 7/7 de 9h à 21h, appel non surtaxé ou via la messagerie
08victimes@france-victimes.fr
Numéro « 3919 violences femmes info »

COORDONNÉES DES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS SUR LA RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE

DDD 86

Préfecture de la Vienne
Place Aristide Briand
20, rue Arsène Orillard
86021 Poitiers Cedex
Tél : 05 49 47 80 89

DDD 79

Préfecture des Deux-Sèvres
4, rue Du Guesclin
79000 Niort
Tél : 05 49 08 69 95

DDD 17

Préfecture de la Charente-Maritime
38, rue Réaumur
17017 La Rochelle Cedex
Tél : 05 46 27 43 95

DDD 16

Préfecture de la Charente
7-9, rue de la Préfecture
16017 Angoulême
Tél : 05 45 97 61 28

DDD 87

Préfecture de la Haute-Vienne
Place Stalingrad
87000 Limoges
Tél : 05 55 44 17 59

DDD 19

Cité administrative
Place Martial Brigouleix
19000 Tulle
Tél : 05 55 20 55 20

DDD 23

Préfecture de la Creuse
Place Louis Lacrocq
23000 Guéret
Tél : 05 55 51 58 00

DDD 33

Préfecture de la Gironde
10, rue Charles Monselet
33077 Bordeaux
Tél : 05 56 90 63 16

DDD 24

Cité administrative
Bât. des services fiscaux
Rue Claude Bernard
24016 Périgueux
Tél : 05 53 46 75 53

DDD 47

Préfecture de Lot-et-Garonne
2, rue Etienne Dolet
47000 Agen
Tél : 05 53 77 60 47

DDD 40

Service territorial de l'architecture et du patrimoine-Landes (STAP)
4, rue du 8 Mai 1945
BP 344
40011 Mont de Marsan Cedex
Tél : 05 58 46 42 97

DDD 64

Préfecture des Pyrénées-Atlantiques
2, avenue du Maréchal Joffre
64000 Pau
Tél : 05 59 98 24 90

ADRESSES DES UNITÉS TERRITORIALES DE LA DIRECCTE NOUVELLE-AQUITAINE

UT Charente

15 rue des Frères Lumière
BP 1343
16012 Angoulême Cedex
Tél : 05 45 66 68 68

UT Charente-Maritime

Cité administrative Chasseloup-Laubat
Avenue de la Porte Dauphine
17021 La Rochelle Cedex 1
Tél : 05 46 50 52 01

UT Corrèze

Cité Jean Montalat
Place Martial Brigouleix
BP 314
19011 Tulle Cedex
Tél : 05 55 21 80 00

UT Creuse

Place Varillas
BP 50132
23003 Guéret Cedex
Tél : 05 87 50 44 00

UT Deux-Sèvres

4, rue Joseph Cugnot
BP 8621
79026 Niort Cedex 9
Tél : 05 49 79 93 55

UT Dordogne

2, rue de la Cité
24016 Périgueux Cedex
Tél : 05 53 02 88 00

UT Gironde

118 cours Maréchal Juin
33075 Bordeaux Cedex
Tél : 05 56 00 07 77

UT Haute-Vienne

2 Allée Saint-Alexis
BP 13 203
87032 Limoges
Tél : 05 55 11 66 00

UT Landes

4 Allée de la Solidarité
BP 403
400120 Mont-de-Marsan
Tél : 05 58 46 65 43

UT Lot-et-Garonne

1050 Avenue Dr Jean Bru
47916 Agen Cedex
Tél : 05 53 68 40 40

UT Pyrénées-Atlantiques

65 Boulevard Tourasse
64000 Pau
Tél : 05 59 14 80 30

UT Vienne

6 Allée des Anciennes Serres
86280 Saint-Benoît
Tél : 05 49 56 10 10

**QUELQUES ACTEURS SUR LE
TERRITOIRE DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE**

Direction régionale aux droits des femmes et à l'égalité

54, rue Magendie
33074 Bordeaux Cedex
Tél : 05 57 95 02 85
drdfe@nouvelle-aquitaine.gouv.fr

CIDFF 86

47, rue des 2 communes
86180 Buxerolles
Tél : 05 49 88 04 41
cidff86@orange.fr

IDEFF 79

4, rue François Viète
79000 Niort
Tél : 05 49 17 39 61
ideff79@orange.fr

CIDFF 16

16, rue des Boissières
16000 Angoulême
Tél : 05 45 92 34 02
cidff.charente@cidff16.org

CIDFF 17

Maison de l'Emploi
88, Rue du Bel Air
17000 La Rochelle
Tél : 05 46 41 18 86

CIDFF DU LIMOUSIN

29c, rue des Pénitents - Blancs
87000 Limoges
Tél : 05 55 33 86 00

CIDFF Corrèze

53, Avenue Alsace Lorraine
19100 Brive-la-Gaillarde
Tél : 05 55 17 26 05

CIDFF Dordogne

4, Rue Kléber
24000 Périgueux
Tél : 05 53 35 90 90

CIDFF Creuse

Rue Marcel Brunet
23000 Guéret
Tél : 05 55 52 99 41

URCIDFF Aquitaine

13, rue Thiac
33000 Bordeaux
Tél : 05 56 44 30 30
urcidff-aquitaine@sfr.fr

CIDFF 33

13, rue Thiac 33000 Bordeaux
Tél : 05 56 44 30 30
cidff33bordeaux@orange.fr

CIDFF 47

CCAS d'Agen
13 rue Bery St-Vincent
47000 Agen
Tél : 05 53 67 56 99
cidff64@orange.fr

CIDFF MONT-DE-MARSAN 40

Résidence la Douze à Bosquet
181, rue Renée Darriet
1er étage - Num 4
Tél : 05 58 46 41 43
cidfland@wanadoo.fr

Siège social CIDFF PAU 64

Complexe de la République
Rue Carnot
64000 Pau
Tél : 05 59 27 92 43
cidff64@orange.fr

**BUREAU D'AIDE AUX VICTIMES DANS
CHAQUE TRIBUNAL DE GRANDE
INSTANCE****Bureau d'aide aux victimes**

10, place Alphonse Lepetit
CS 30527
86020 Poitiers Cedex
Tél : 05 49 50 22 00

AVIC 79

7A, rue Max Linder
79000 Niort
Tél : 05 49 26 04 04
avic.79@orange.fr

Bureau d'aide aux victimes

10, rue du Palais
17028 La Rochelle Cedex 1
Tél : 05 46 50 87 10

Bureau d'aide aux victimes

Place Francis Louvel
CS 30214
16007 Angouleme Cedex
Tél : 05 43 37 11 00

Bureau d'aide aux victimes

30, rue des Frères Bonie
CS 11403
33077 Bordeaux Cedex
Tél : 05 47 33 90 00

Bureau d'aide aux victimes

19bis, Cours Montaigne
BP 246
24019 Perigueux Cedex

Bureau d'aide aux victimes

5, avenue du 8 mai 1945
BP 315
40011 Mont de Marsan Cedex
Tél : 05 58 85 41 85

Bureau d'aide aux victimes

Avenue de Lattre de Tassigny
47916 Agen Cedex 9
Tél : 05 53 77 95 00

Bureau d'aide aux victimes

Palais de Justice
Place de la Libération
64034 Pau Cedex
Tél : 05 59 82 46 15

Bureau d'aide aux victimes

9, quai Gabriel Péri
19000 Tulle
Tél : 05 55 20 24 01

Bureau d'aide aux victimes

Cité Judiciaire
23, place Winston Churchill
87000 Limoges
Tél : 05 87 19 34 00

Bureau d'aide aux victimes

23, place Bonnyaud
23011 Gueret Cedex
Tél : 05 55 51 93 59

ESPACE AUTONOMIE

Un lieu d'information, de conseil et de démonstration des aides techniques et technologiques, dédié à l'autonomie et au maintien à domicile des seniors et personnes en situation de handicap.



PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ, DU BIEN VIELLIR ET DE LA FORMATION

Vous souhaitez sensibiliser vos équipes ou disposer de matériels adaptés pour former ou être formé à la bonne utilisation des aides techniques et prévenir les risques professionnels ?

LE-CENTRE propose des ateliers et conférences thématiques d'information et permet aux professionnels de l'autonomie de se former sur du matériel adapté, contactez-nous pour plus d'information...

Tél : 05 49 61 64 65





Avec le soutien financier de :

Nous remercions les partenaires suivants :

