



Ce qu'observer les discriminations veut dire

Claude Jacquier

Chercheur au CNRS,
Président directeur général bénévole de
l'ODTI (Observatoire des Discriminations
et des Territoires Interculturelles)

Claude Jacquier revient ici, sans concession, sur les politiques de lutte contre les discriminations qui ratent souvent leurs cibles, faute d'une bonne observation des discriminations sur le terrain. Il propose quelques pistes d'observation en partant des faits réels de discrimination jusque dans les administrations publiques qui ne sont pas exempts de comportements discriminatoires.

La difficile observation des faits de discrimination

Prouver l'existence de faits de discriminations et de personnes discriminées n'est pas chose facile en raison de la difficulté qu'il y a à qualifier une discrimination, la pluralité des domaines concernés (voir les multiples critères de la loi) et la difficulté d'en administrer la preuve (hormis la méthode de testing par exemple assimilable à du «flagrant délit» expérimental). Il y a une matérialité des faits dit la rumeur publique mais il est difficile de la quantifier car spontanément les personnes ne qualifient pas ou mal les choses ainsi et disposent de peu de voies pour faire prospérer leur réclamations et leur recours éventuels devant les tribunaux afin de trouver une éventuelle réparation.

Les faits de discrimination surgissent sous les optiques des observateurs quand il existe un processus de leur production dans les territoires propices, là où les rapports sociaux favorisent leur expression. Il faut pour cela des situations caractérisées par *des rapports asymétriques*. De tels rapports existent dans les relations interpersonnelles privées (par exemple les relations femmes-hommes dans le couple), mais c'est, en fait, principalement *au sein des institutions*



publiques ou privées (services de l'Etat et des collectivités territoriales ou leurs satellites, entreprises de production de biens et de services, mais aussi associations et entreprises de l'économie sociale et solidaire ou communautaire) que s'établissent ces rapports asymétriques (contrat de travail ou de subordination, contrat de vente, contrat d'appartenance ou d'adhésion, etc.). Les personnes qui rentrent dans de telles relations contractuelles asymétriques sont tellement soumises à des contraintes de tous ordres (économiques, sociales, culturelles, juridiques, etc.) qu'elles sont prêtes à succomber à cette force de l'évidence. Elles sont en position de faiblesse.

Il faut qu'existent sur le terrain et donc principalement au sein des institutions, des dispositifs capables de construire avec les personnes concernées des faits de discrimination : rôle des syndicats dans les institutions publiques et privées quand ils font bien leur travail, rôle des services médico-sociaux au sein de ces institutions où tout cela peut être verbalisé, rôle des inspecteurs du travail et des services publics de santé, etc. Généralement, ces dispositifs qui dressent des constats et qui sont des révélateurs des discriminations, ont été considérablement affaiblis (faiblesse des syndicats et des taux de syndicalisation, pression d'autres préoccupations plus urgentes que celles-là, faible nombre des inspecteurs, dont les services ont été réorganisés dans le cadre de la révision générale des politiques publiques, faiblesse des associations de terrain, privées qu'elles sont de ressources, faiblesse de la formation en ces domaines qui sont parfois d'une grande complexité¹). Il ne faut donc pas s'étonner de la rareté des portés à connaissance et des remontées d'information vers les instances de recours et vers celles chargées de comptabiliser les faits. C'est donc là que le bât blesse et c'est là que

l'effort devrait être fait principalement.

La «coproduction» de la révélation des faits de discrimination

Les faits de discrimination doivent être «coproduits» entre les victimes potentielles et des professionnels compétents capables de saisir leurs caractéristiques pertinentes et de les porter à connaissance des instances ayant la légitimité de les qualifier comme tels dans le cadre de procédures contradictoires. Il faut pour cela au moins deux choses : d'une part des *dispositifs ad hoc* très finement et systématiquement articulés aux institutions potentiellement «discriminantes», d'autre part des *personnes qualifiées*, donc formées, tout particulièrement dans le domaine juridique (elles n'improvisent pas professionnellement la lutte contre les discriminations). Le plus connu des dispositifs de coproduction des faits de discrimination est le «testing» importé des Etats-Unis et utilisé en France par SOS Racisme. Bien connu et nécessitant une présence active sur les scènes de discrimination, nous ne le mentionnons ici que pour mémoire, mais pas sans intérêt même s'il exige des moyens importants qui ne sont pas à la portée de toutes et de tous. D'autres dispositifs moins militants existent au quotidien et d'autres pourraient être mis en œuvre à moindres frais dans les institutions.

Les dispositifs du quotidien sont parfaitement illustrés par ce que font quelques associations et ce que nous faisons à l'ODTI depuis des années (depuis 1970) bien avant donc que les faits de discrimination soient reconnus en tant que tels en France par la loi (années 90 suite aux traités et directives européennes) et condamnés par les tribunaux. Il s'agit, à partir des multiples services destinés aux publics que nous accueillons (logement, hébergement, services juridiques, soins infirmiers, suivi psychologique, enseignement



du français langue étrangère, formation professionnelle) de connaître les personnes, leur profil, leur statut professionnel, marital, juridique voire judiciaire, leur trajectoire et les ruptures dans les parcours, bref les situations qu'elles ont connues, qui sont susceptibles d'avoir généré des *rapports asymétriques* et qui donc peuvent donner naissance à des discriminations. Notons qu'il s'agit, pour nous, d'un *prélèvement d'informations multifactorielles* dans le cadre d'une *approche intégrée* des situations des publics que nous accueillons (approche intersectorielle, systémique, dialectique et non par une lecture cumulée des discriminations). La question se pose alors de savoir ce que nous faisons de ces informations. On peut les conserver pour exercer une maîtrise sur ces publics et un contrôle de leur vie quotidienne. Ce n'est pas ce que nous recherchons bien évidemment, mais ce ne serait pas à exclure dans un tel positionnement institutionnel. Ce serait discriminatoire. On peut utiliser ces informations afin «d'adapter» les gens discriminées aux «exigences» des institutions. Ce n'est bien évidemment pas ce que nous souhaitons malgré les normes institutionnelles impérieuses. On peut aussi les aider à se défendre face aux processus globaux de discrimination en échappant aux trois réductionnismes habituels (réductionnisme des classes sociales, réductionnisme de l'économisme matériel, réductionnisme de l'économisme hors rapports politico-idéologiques)². L'essentiel de l'action de lutte contre les discriminations doit viser à changer les pratiques institutionnelles, non à adapter les publics à ces pratiques des institutions. Toutes les institutions-associations comme l'ODTI qui délivrent un grand nombre de services à des publics divers sont en mesure de disposer de ces informations au quotidien qui, bien recoupées, peuvent

générer **une observation intégrée** de faits de discrimination (approche intersectorielle) car la réalité se présente de manière subtile, masquée et beaucoup plus complexe que ce que l'on en dit et que ce que l'on retranscrit dans des tableurs³. Il faut pour cela *une approche professionnelle et militante* mise en œuvre par ce que nous appelons des hybrides, des métis, des hérétiques et finalement des «conspirateurs des réformes» capables de mobiliser des «complices» judicieusement placés hiérarchiquement au sein des institutions «partenaires» (voir recrutement et formation). Il pourrait en être de même dans les entreprises privées (DRH, secteur sanitaire et social, bilan économique, sociaux, environnementaux, etc.). Il pourrait en être de même aussi dans les services de l'Etat et des collectivités territoriales.

Des dispositifs adaptés. Pour le moment, les institutions, quelles qu'elles soient, sont bien loin de pouvoir coproduire ces faits et ces données et les bilans sociaux dans ces entités étant bien incapables d'établir un état des situations vécues pour saisir les processus discriminatoires à l'œuvre tant vis-à-vis du personnel que des publics accueillis (peu de bilan sociaux font état des discriminations). A l'ODTI, deux juristes qualifiés renforcés par des avocats, des stagiaires, des apprentis et des contrats de professionnalisation ont mis en place une *permanence juridique hebdomadaire* ouverte au large public de l'agglomération et de la région rurale : 2 000 consultations par an en moyenne soit bien au-delà des publics que nous logeons et hébergeons (200 personnes en moyenne), personnes que nous sommes censés connaître correctement. Ce service est très connu et très recherché par les publics. Sur les quelques 2 000 consultations, on peut estimer entre 100 et 200 les cas où on peut soupçonner des processus discriminatoires⁴. Combien de ces affaires potentielles vont au bout, en se





terminant par une procédure et un jugement favorable au plaignant ?⁵ Sans doute moins d'une dizaine par an, sachant que certaines peuvent donner lieu à un arrangement amiable ce qui ne les rend guère détectables par les recensements judiciaires. L'ODTI est donc une association qui *construit des faits de discrimination* à partir d'une réalité banale, faits qui rendent possibles ensuite des processus d'observation. Par ailleurs, l'ODTI a mis en place des *formations de professionnels* des services (qualification du milieu) car la réalité et la matière juridique sont complexes et parfois compliquées, à dessein, par les institutions. Pour faire tout ce travail de qualification des acteurs dans le cadre de la politique de la ville, l'ODTI ne reçoit guère de financements et ceux reçus un temps (permanence) sont en réduction, voire ont été supprimés (pour défaut d'efficacité selon les services instructeurs, incapables par ailleurs de nous fournir la moindre évaluation). L'ODTI poursuit son activité avec les moyens du bord dans le cadre d'un plan de redressement judiciaire et de remboursement de dette (entre 2008 et 2018 nous aurons remboursé 530 000 euros de créances, la moitié de notre budget annuel). Pour ce faire, l'ODTI mobilise ses ressources propres et celle de la formation professionnelle dans les entreprises et dans les services publics. Nous sommes donc particulièrement étonnés et suspicieux de voir (Etat, Région, Conseil général, Communauté d'agglomération La Métro, communes) tout à coup saisis d'une fièvre observatrice prôner le financement d'observatoires centraux alors qu'ils privent les institutions de terrain luttant effectivement contre les discriminations de ressources et de moyens leur permettant de construire des «faits» observables et de livrer de la matière à observation. Comment de tels observatoires centraux vont-ils mobiliser les informations dont nous disposons. Vont-ils nous les



acheter sachant qu'on ne voit pas pourquoi nous aurions intérêt à coopérer gratuitement avec eux dès lors que nous ne recevons plus de ressources publiques pour ce faire ? Certains pourraient invoquer avec la création de tels observatoires sinon l'intérêt général, au moins l'accroissement de l'efficacité de la lutte contre les discriminations. On peut en douter de la part de dispositifs top-down comme le seraient ces observatoires envisagés ne réunissant dans ces instances de pilotage que des services publics de plus en plus éloignés du terrain, les montages proposés n'étant généralement pas ouverts aux acteurs de la société civile, et donc des institutions susceptibles de discriminer. On voit mal ces observatoires déposer plainte contre leurs propres instances politiques !

D'autres dispositifs au sein des institutions. D'autres dispositifs pourraient être mis en place à l'intérieur des institutions car *ce sont bien les institutions et leurs composantes qui discriminent* (cadres supérieurs, cadres intermédiaires, personnels de terrain et de première ligne, souvent les moins qualifiés et les moins bien payés). Rappelons surtout, compte tenu de la complexité des situations rencontrées et du flou des textes, que les agents de première ligne (front office) sont de plus en plus placés en situation d'interpréter les situations, de délivrer des appréciations personnelles pour finalement **produire**



de l'arbitraire. Ajoutons aussi que ce ne sont pas les agents de première ligne qui bénéficient prioritairement des formations en ce domaine. A l'ODTI nous avons souvent à «faire avec» les pratiques discriminatoires de ces agents de première ligne, souvent contraints et forcés, parfois épaulés et couverts par leur hiérarchie (cf. un cas récent plusieurs résidents de l'ODTI discriminés par un service de proximité du Conseil général de l'Isère). Comme toujours dans nos communautés-territoires (composées de lieux, de gens et genres, d'institutions), ce ne sont jamais les institutions qui sont considérées comme étant à l'origine de ces maux discriminatoires, mais bien à tort les lieux (dont il faudrait faire tabula rasa) et les gens (qu'il faudrait dissoudre). Jusqu'ici, *ces institutions ont peu fait l'objet d'interrogations, de suspicions et de mises en examen* alors que là devrait porter l'effort de lutte contre les discriminations. C'est bien dommage et bien dommageable.

Que faire dans l'immédiat ?

Au lieu de produire des «prospectus» contre les discriminations qui ne servent pas à grand-chose, quelques mesures devraient être mises en œuvre rapidement dans toutes les institutions, certaines avec effets immédiats.

Repérer, analyser et mesurer les processus discriminatoires qui frappent les personnels et les publics de chaque institution. Ces données pourraient être *jointes au bilan social* de l'entreprise ou du service public assorties de dispositions à mettre en œuvre, en interne pour y remédier avec obligation au bilan suivant d'indiquer les mesures prises pour faire face au problème (ressources dévolues, résultats obtenus), soit une obligation de moyens et de fins.

Créer des dispositifs d'appel immédiat (instantané) au sein des institutions, au guichet, avec des personnels qualifiés

capables de recueillir les plaintes et éventuellement d'en appeler auprès des hiérarchies (par exemple l'équivalent pour les discriminations de délégués syndicaux ayant le pouvoir d'interpeler la hiérarchie et de déclencher des procédures de type flagrant délit). Ces dispositifs devraient être en lien direct avec la direction générale et les instances délibératives et exécutives. Leurs rapports alimenteraient le médiateur départemental et national. Les données recueillies par ces instances d'appel devraient être versées aux dossiers des procédures de recours.

Recruter des personnels qualifiés : On n'est pas spécialiste de la lutte contre les discriminations par hasard, ni spontanément. Il est nécessaire de recruter des personnels compétents et expérimentés qu'il faut former en permanence car les cadres de pensée, les textes juridiques, les comportements et les situations repérées par la jurisprudence évoluent rapidement. Il faut que les dispositifs de lutte contre les discriminations soient pris en main par des «conspirateurs des réformes» fonctionnant avec des «complices» hiérarchiquement bien placés au sein des institutions publiques et privées (pourquoi pas le directeur général des services) et capables d'impulser des réformes dans les institutions. Il faut former aussi les agents de première ligne en contact avec le public. Sur le terrain et au guichet y sont généralement et trop souvent affectées uniquement des femmes souvent mal rémunérées. Ces agents de première ligne sont les principaux opérateurs de la production des discriminations qu'ils appliquent des consignes verbales, se fassent l'interprète d'une atmosphère particulière de l'institution ou qu'ils agissent de leur propre chef, appréciation à «la gueule du client». *La première ligne, le front office*, est une situation de face à face avec toute la complexité du



monde. Il devrait donc être normal de mettre là les personnes les plus qualifiées et donc les mieux payées. Un jour viendra où on se rendra compte que la ressource première et essentielle de ces institutions et des territoires provient de cette première ligne. C'est ce qui a été constaté dans les entreprises privées et des organismes qui tirent l'essentiel de leurs ressources de la vente de biens et de services. La satisfaction du client passe par ce changement de comportement ce qui pose aussi la question du recrutement. Pendant longtemps les agents de première ligne n'appartaient pas au «même monde» que les publics accueillis. On y trouvait jusqu'ici peu de personnes en provenance des minorités visibles. Bientôt, le service public devra faire sa révolution car on devra bien tenir compte qu'il tire de là toute sa légitimité. Ne nous y trompons pas, les pratiques discriminatoires en première ligne détruisent l'essence même du service public.

Former des agents anti-discriminations : Des formations doivent être mise en place pour *tous* les personnels des institutions publiques et privées et surtout à tous les niveaux de leur hiérarchie. Tout particulièrement, les agents de première ligne et de terrain (front office) doivent être prioritaires car ce sont les principaux opérateurs des discriminations. Ces formations doivent être faites en situation, sur le terrain, au guichet des services, de manière active, et non par voie d'informations et de communications papier descendantes aussi vite oubliées qu'elles sont reçues. Ces formations doivent être assorties d'évaluation par les cadres, par les pairs et par le public. Elles doivent donner lieu à des expériences de supervision grâce à des retours d'expérience. Elles doivent pouvoir déboucher sur des sanctions. Les associations qui mettent déjà en œuvre des pratiques d'observation et de capitalisation des savoirs et savoir-faire doivent être

mobilisées pour réaliser ces formations. Ces associations doivent travailler en étroite relation avec l'université pour bénéficier de compétences peu coûteuses en personnel en échange d'une immersion journalière fdes universitaires (enseignants, chercheurs, étudiants) dans des terrains d'expériences irremplaçables d'un accès moins coûteux. Ces recommandations ont été expérimentées dans le cadre du modèle utilisé par l'ODTI depuis son redressement judiciaire. C'est d'ailleurs un des facteurs important de la réussite de ce redressement et donc un critère de leur pertinence ■

1. Un exemple, les subventions consacrées par la politique de la ville à l'ODTI pour la qualification des acteurs en ce domaine ont été supprimées sans que des explications nous soient données et alors que l'ODTI recevait quantité de personnes en formation.
2. JUTEAU Danielle dir. (2003), **La différenciation sociale : modèles et processus**, Montréal, Presses de l'Université de Montréal. Le réductionnisme de classe limite l'instance économique aux rapports de classes et cantonne les rapports sociaux de sexes et de «races» à l'instance idéologique. Le réductionnisme économique se limite à considérer la production de biens et de services sans prendre en compte la production des femmes dans toutes les autres économies, sociale, solidaire, communautaire, domestique, braconnage. Le réductionnisme économique sous-estime les instances politiques, culturelles et idéologiques d'une société.
Voir aussi DORLIN Elsa (2006), **La matrice de la race**, Editions la Découverte sur les réductionnismes culturalistes et post-coloniaux.
3. Rappel. L'approche intégrée est une recommandation de l'Union européenne depuis plus d'une vingtaine d'années. Cette recommandation devrait être renforcée pour la période 2014-2020. Il semblerait que la France, l'Etat et ses services ainsi que les collectivités territoriales ne s'en sont guère souciés comme d'ailleurs de nombreuses recommandations en d'autres domaines alors que les entreprises privées les ont plus fréquemment utilisées pour améliorer leurs services rendus. Il est vrai que contrairement aux services publics, ces entreprises ne fonctionnent pas uniquement sur le principe de l'autorité ou de



l'autorisation préalable. Elles doivent tenir compte de la satisfaction de leur clientèle pour pouvoir vendre leurs biens et services et réaliser la valeur ajoutée produite. Elles doivent tout particulièrement qualifier et rémunérer leurs personnels de première ligne ou de terrain (front office) par rapport aux fonctions d'arrière-boutique (back-office). Constatons que c'est plutôt l'inverse dans les services publics qui, de moins en moins, se posent la question du service au public. Que dire des collectivités territoriales et des établissements publics (les communautés d'agglomération) qui ne reçoivent pas de public et qui s'ils développent quelques services de terrains (collecte des déchets, assainissement) sont finalement très peu en contact avec le consommateur ou l'usager final.

4. L'exemple des contrôles administratifs multiples (centre des impôts, organismes sociaux) ciblant notamment dans l'agglomération grenobloise les résidents de foyers et de résidences sociales qui y ont leur adresse, et qui portent un patronyme étranger et tout particulièrement arabe, est à cet égard éloquent de ce qui relève de discriminations institutionnelles.
5. «L'association cessera ses activités lorsque l'égalité des travailleurs immigrés et des travailleurs français sera effective». (art. 4), l'objet de l'association ODTI étant de «faciliter par tous les moyens le développement dans la région dauphinoise des actions tendant à assurer l'égalité des travailleurs immigrés avec les travailleurs français» (article 2). Voilà une belle pétition de principe et une ambition pour le moins paradoxalement qui signifient que l'association doit mourir de son succès.

Quelques affaires suivies et gagnées grâce à l'expertise ODTI:

- MAZARI/CRAM RHONE ALPES : Cour de Cassation Chambre Sociale du 07/05/1991 : allocation de solidarité au bénéfice d'un étranger
- SALHI/MINISTÈRE DE LA DEFENSE : TA Grenoble du 11/05/2007 : décrystallisation de sa pension d'ancien combattant au nom du principe de l'égalité de traitement
- AMBARDJI/CARSAT RHONE ALPES : Cour d'Appel Chambre Sociale de Grenoble du 29/04/2010 : ASPA et carte de séjour mention « retraité » + résidence effective et permanente en France.



REVUE
TRIMESTRIELLE
MUSÉE DE L'HISTOIRE
DE L'IMMIGRATION

numéro
1306

hommes & migrations



© CHARLOTTE MOREAU, GRAPHISTE

Dossier n° 1306, avril-mai-juin 2014

Coordonnée par DELPHINE LEROY, doctorante, université Paris-VIII - Iiac-Anthropologie de l'écriture (Ehess), et AMANDINE SPIRE, maître de conférences en géographie, laboratoire Sedet, université Paris-Diderot /Paris-VII.

ECRIRE LA MIGRATION

Le nouveau dossier de la revue explore les liens entre écritures et migrations dans une perspective pluridisciplinaire.

Les récits des mobilités humaines opèrent des sélections en termes de temporalité, d'expériences vécues, de représentations sociales et constituent autant de mises en scène qu'il y a de protagonistes (enfants, adultes, écrivains, chercheurs, etc.).

À travers ces reconstructions sous forme de narrations, les migrations prennent leur sens et véhiculent des identifications multiples qui permettent de questionner de nouveau les catégories des études migratoires.

SOMMAIRE DES CHRONIQUES CULTURELLES DU DOSSIER

/// Collections - Ouverture de la Galerie des dons // Entretien avec Léonora Miano // Initiatives - Présence arabo-musulmane en Languedoc et en Provence à l'époque médiévale // Mémoires - *L'anarchiste. Colère d'un exilé, loin du massacre des Khmers rouges*, une pièce de théâtre de Jean-Baptiste Phou // Chroniques de guerre - La légion étrangère // Repérages - Le plurilinguisme en France par Xavier North // Kiosque // Musique // Cinéma // Livres - Les romans sélectionnés pour le Prix littéraire de la Porte Dorée 2014 //

PROCHAINES PARUTIONS :

/// DIASPORAS AFRICAINES DE COMPÉTENCES
n° 1307, juil.-août-septembre 2014

/// PARIS FAIT PAR SES IMMIGRÉS
n° 1308, oct.-nov.-décembre 2014

**REVUE DISPONIBLE EN LIBRAIRIE ET AU MUSÉE
DE L'HISTOIRE DE L'IMMIGRATION**
(12 € sur place, 14 € frais de port compris)

RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ ET L'AGENDA
DE LA REVUE SUR SON SITE :
WWW.HOMMES-ET-MIGRATIONS.FR

Établissement public du Palais de la Porte Dorée
Musée de l'histoire de l'immigration 293, avenue Daumesnil, 75012 Paris
karima.dekiouk@histoire-immigration.fr