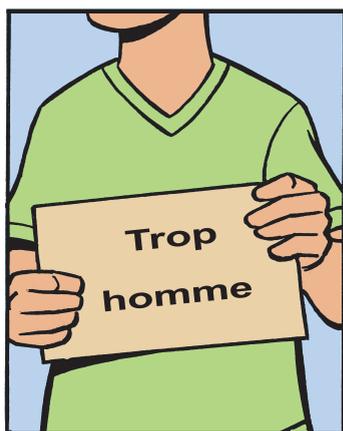


# DISCRIMINATION ET TITRES-SERVICES ne font pas bon ménage!



## Colophon

Cette brochure est une publication du Fonds de Formation Sectoriel des Titres-Services

Copyright © 2022 Form TS

**Textes et coordination** : Form TS

**Illustrations** : Nathalie Demeyere

**Dessins** : Steve Van Bael

**Mise en page et impression** : Pages

**Remerciements :**

à Actiris, Service Diversité

au Conseil de la non-discrimination et de la diversité (CNDD)

à Unia, Service Accompagnement et Formation (Centre Interfédéral pour l'Egalité des chances)

à WSE Vlaanderen

**Références :**

Arrêté royal du 12 décembre 2001

concernant les titres-services

Art. 2quater § 4, 2°

[www.ediv.be](http://www.ediv.be) - Unia

**Éditeur responsable :**

Peter Van de Veire,  
directeur Fonds de Formation Sectoriel  
des Titres-Services

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire, intégralement ou partiellement, la présente brochure sous quelque forme ou moyen, électronique ou mécanique que ce soit, y compris via des appareils ou systèmes de stockage d'information ou de lecture, sans le consentement écrit préalable de l'auteur ; hormis pour de brefs résumés dans des comptes rendus publiés.

# DISCRIMINATION ET TITRES-SERVICES ne font pas bon ménage !

## Cher lecteur, Chère lectrice,

L'équipe de Form TS est heureuse de vous présenter son nouveau guide, différent des autres de par sa thématique et destiné cette fois au personnel encadrant des entreprises titres-services. Il s'agit du guide « Discrimination et titres-services ne font pas bon ménage ! ».

### **Pourquoi un guide sur cette thématique ?**

Lors de nos rencontres avec les entreprises, bon nombre d'entre elles disent être régulièrement confrontées à des situations de discrimination, volontaires ou non.

Pour vous aider à réagir de façon adéquate aux situations où un risque de discrimination existe, Form TS a développé cet outil dont l'objectif est de vous informer des lois en la matière et de vous donner des pistes pour gérer ces situations délicates. Quels sont les critères protégés, les comportements interdits, comment réagir ? Telles sont les questions auxquelles l'équipe de Form TS tente de répondre avec le soutien d'Unia, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances. Ce guide se base principalement sur l'outil e-learning à disposition de chacun :

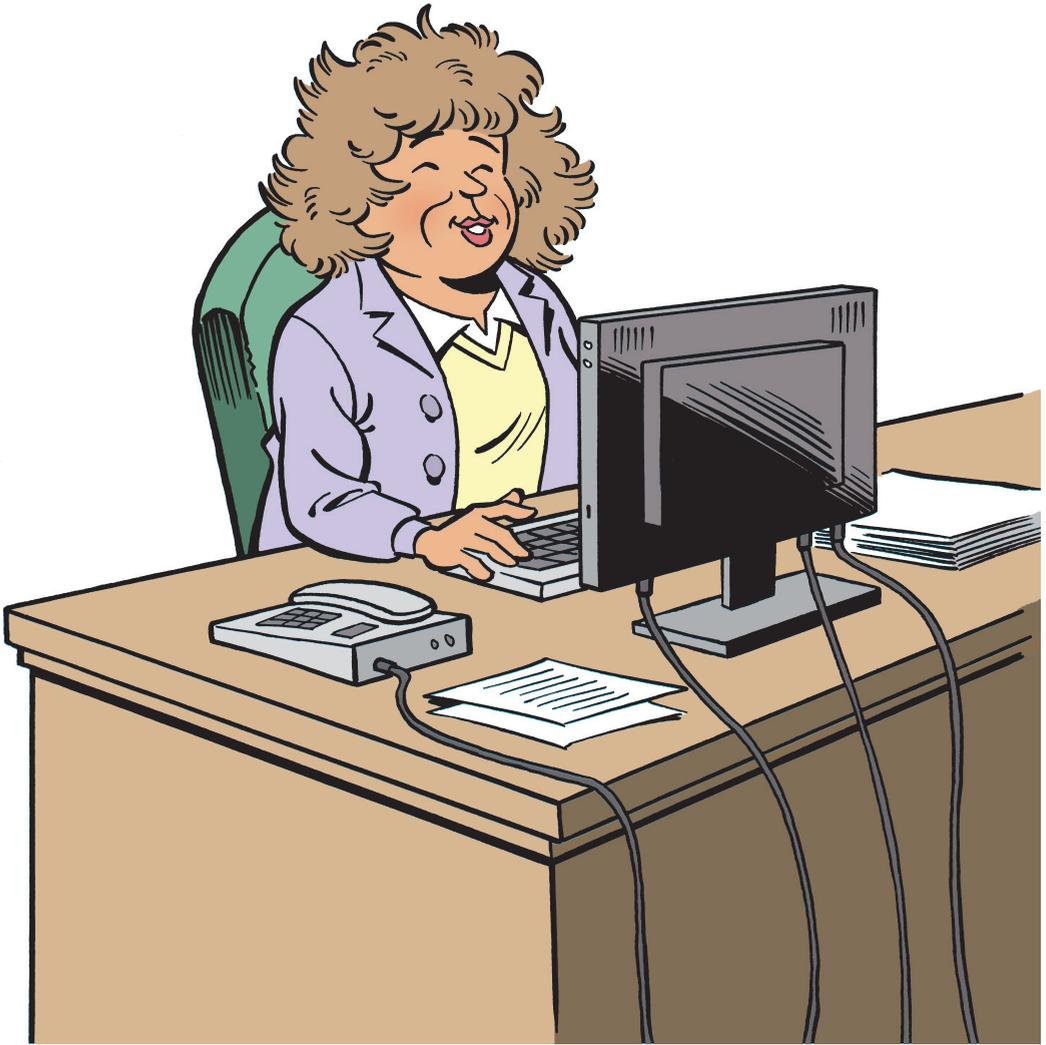
[www.ediv.be](http://www.ediv.be).

Notre guide n'a pas la prétention de traiter de l'entièreté du sujet, beaucoup trop vaste et complexe. Il vous permettra néanmoins de mieux identifier les risques, de mieux appréhender les demandes discriminatoires et par conséquent, de lutter contre la discrimination dans notre secteur.

**Bonne lecture !**

## Sommaire :

<b>Situation dans le secteur</b>	<b>6</b>
<b>La discrimination</b>	<b>6</b>
<b>Discrimination dans les titres-services : à quel moment ?</b>	<b>10</b>
<b>Gestion des situations discriminatoires : quelques conseils</b>	<b>16</b>
<b>Analyse de situations</b>	<b>19</b>
<b>Conclusion</b>	<b>31</b>



## Situation dans le secteur

### Responsabilité sociale

Une entreprise titres-services doit s'engager à respecter toutes les conditions légales et réglementaires prévues dans la législation et la réglementation titres-services. Parmi ces conditions, l'entreprise : **« s'engage à ne pas pratiquer à l'encontre des travailleurs et des clients de discrimination directe ou indirecte visée à la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination ».**

Rappelons les objectifs sociaux du mécanisme des titres-services : encourager l'économie sociale d'insertion par la mise au travail d'un public défavorisé et/ou sans statut professionnel, offrir des services aux personnes en répondant aux nouveaux besoins humains de la société et lutter contre le travail au noir en offrant de vrais contrats de travail.

Ainsi le rôle social d'une entreprise de titres-services est indéniable. Plus largement nous pouvons parler de la « responsabilité sociale de ces entreprises ». Cette responsabilité sociale s'adresse naturellement à toutes les sociétés, et peut-être plus particulièrement aux entreprises titres-services en raison de leur mission ! **Une bonne compréhension des principes anti-discriminatoires se révèle donc essentielle à l'activité des titres services.**

### Discrimination dans le secteur des titres-services

Différentes formes de discrimination peuvent se présenter dans notre secteur : **discrimination par le client, par l'aide-ménager.e et par l'entreprise.** Dans ce guide, nous tentons de vous apporter quelques réponses sur la manière d'aborder les situations discriminatoires auxquelles votre organisation peut être confrontée.

6.

## La discrimination

### La discrimination, c'est quoi ?

Discriminer, c'est opérer une différence injuste entre des personnes et/ou des groupes.

La discrimination est interdite par la loi et est punissable car discriminer quelqu'un revient à lui porter préjudice. La discrimination peut se définir comme suit : « l'établissement d'une distinction interdite par la loi sur la base d'un critère protégé sans qu'une justification valable ne puisse y être apportée. »

Etre capable de distinguer une situation discriminatoire est important. En effet, une différence de traitement n'entraîne pas automatiquement une discrimination.



**STOP  
DISCRIMINATION**

### Les lois anti-discrimination en Belgique

En Belgique, la discrimination est condamnée par 3 lois :

1. La **LOI SUR LE GENRE** : elle vise à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes.
2. La **LOI ANTI-RACISME** : elle vise à lutter contre certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie.
3. La **LOI ANTI-DISCRIMINATION** : elle vise à lutter contre certaines formes de discrimination et établit un cadre en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi.

## Sanctions

Toute personne qui enfreint une de ces lois est punissable dans le cadre du droit civil et/ou du droit pénal.

## Stéréotypes et préjugés

Les stéréotypes et les préjugés sont à l'origine de nombreuses situations de discrimination. Ils se forment tout au long de notre vie, nous en sommes tous plus ou moins porteurs et nous contribuons à les transmettre et à les faire vivre.

Et ce, **souvent de manière inconsciente**.

Ils simplifient la réalité. Ce sont des croyances, des idées partagées ou des jugements portés par un groupe à propos d'un autre groupe. C'est une généralisation simplifiée, sans tenir compte des différences individuelles.

### Exemples :

- « Les femmes n'ont pas le sens de l'orientation ».
- « C'est vendredi soir, c'est un jeune qui traîne à la gare; il va sûrement se sôuler ».

Les stéréotypes et préjugés peuvent être négatifs ou positifs. Ils nous sont inculqués et sont très difficiles à modifier ou à supprimer.

## Les « critères protégés »

La loi parle de « **critères protégés** ».

Ces critères sont des caractéristiques qui doivent être présentes pour établir une discrimination punissable par la loi.

**1. LA LOI SUR LE GENRE :** le critère du **sexe** (distinction homme/femme et critères apparentés : ce qui touche à la parentalité ou à la situation des personnes transgenres).

**2. LA LOI ANTI-RACISME :** les critères protégés suivants sont issus de cette loi :

1) **la prétendue race**

Il n'existe qu'une race : la race humaine.

2) **l'origine nationale ou ethnique**

(un nom à consonance étrangère par ex.)

3) **l'ascendance**

(protection contre l'antisémitisme)

4) **la couleur de la peau** (exclure les personnes à la peau noire par ex.)

5) **la nationalité**

(elle peut différer de l'origine nationale)

HANDICAP **NAISSANCE** CONVICTION SYNDICALE  
AGE CONVICTION POLITIQUE L'ETAT DE SANTE  
ASCENDANCE COULEUR DE LA PEAU LANGUE  
ORIGINE ETHNIQUE NATIONALITE L'ETAT CIVIL L'ORIGINE SOCIALE  
ORIENTATION SEXUELLE CARACTERISTIQUES PHYSIQUES  
NAISSANCE FORTUNE

**3. LA LOI ANTI-DISCRIMINATION :**  
13 critères protégés dans le cadre professionnel, sont issus de cette loi :

- 1) les **caractéristiques physiques** (innées ou indépendantes de la volonté de la personne : tache de naissance, cicatrice par ex.)
- 2) **l'origine sociale** (le milieu d'où l'on vient, le quartier où on habite par ex.)
- 3) **le handicap** (au sens large : déficiences mentales ou physiques, maladies chroniques, génétiques ou dégénératives)
- 4) **la naissance** (caractéristique ou passé d'un des parents)
- 5) **l'état de santé actuel ou futur** (absence régulière en raison de problèmes de santé chroniques par ex.)
- 6) **l'orientation sexuelle** (hétérosexualité, homosexualité et bisexualité)
- 7) **l'état civil** (fait d'être marié ou non par ex.)
- 8) **la fortune** (posséder une voiture par ex.)
- 9) **la langue** (avoir un accent étranger par ex.)

- 10) **la conviction religieuse ou philosophique** (le port d'un pendentif en lien avec la religion ou une croyance philosophique)
- 11) **la conviction politique** (adhérer à un courant politique que l'on soit membre ou non)
- 12) **la conviction syndicale** (adhérer à un courant de pensée syndicale que l'on soit membre ou non)
- 13) **l'âge** (exclure d'office les jeunes qui postulent à une fonction par ex.)

**En dehors de ces 19 critères, on ne parle pas de discrimination au sens de la loi !**

## Les comportements interdits

Les comportements interdits entraînent une discrimination s'ils sont en lien avec un des critères protégés et s'ils sont non justifiés.

Dans certains cas, il est admissible de faire une distinction sur base des critères protégés.

*Exemple :*

- *Une agence de publicité peut exiger un casting exclusivement composé de personnes âgées de + de 55 ans pour faire une publicité pour une revue qui vise un public senior (motif protégé = âge).*

Dans la plupart des cas, on ne pourra pas les justifier.

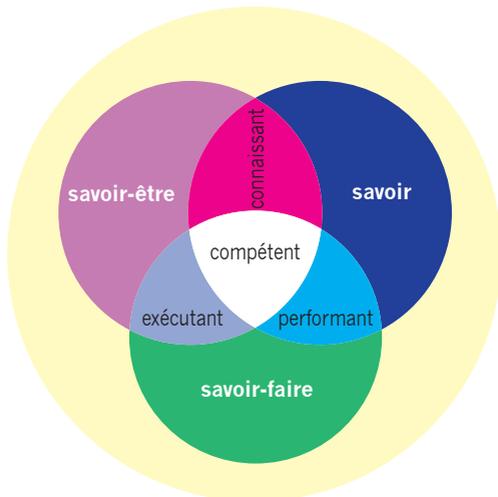
COMPORTEMENTS INTERDITS	EXPLICATIONS	EXEMPLE (S)
Discrimination directe	Différence de traitement entre personnes dans une situation comparable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un employeur décide de rejeter d'office toutes les candidatures de personnes âgées de plus de 50 ans.</li> <li>• Une personne en chaise roulante se voit refuser l'accès à un restaurant.</li> <li>• Une entreprise refuse d'engager un homosexuel en raison de son orientation sexuelle.</li> </ul>
Discrimination indirecte	Disposition, critère ou pratique apparemment neutre qui est susceptible d'entraîner, pour une personne, un désavantage particulier. Est souvent inconsciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander que le français soit la langue maternelle conduit à exclure les personnes d'origine étrangère qui parlent pourtant le français.</li> </ul>
Injonction à discriminer	Tout comportement consistant à enjoindre à quiconque de pratiquer une discrimination à l'encontre d'une personne ou d'un groupe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un client d'une entreprise de construction refuse que les ouvriers qui viendront sur son chantier soient d'origine étrangère et demande un changement.</li> <li>• Les parents de jeunes joueurs de foot refusent que leurs enfants soient entraînés par une femme et demandent un changement.</li> </ul>
Absence d'aménagement raisonnable pour une personne avec un handicap	Refus de prise en compte des spécificités liées au handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'absence de rampes d'accès pour fauteuils roulants.</li> <li>• Le refus d'adapter le poste de travail (téléphone, chaise ou écran adaptés,...).</li> <li>• Des sanitaires non accessibles pour les personnes avec un handicap</li> <li>• Le refus d'envisager un horaire adapté ou le travail à domicile.</li> </ul>
Harcèlement	Comportement indésirable qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancaner sur un.e collègue, le/la rabaisser à cause de la couleur de sa peau.</li> <li>• Critiquer quelqu'un à cause de ses croyances religieuses (ex : sale Musulman).</li> </ul>

<p>Incitation à la haine, à la violence ou à la discrimination, à la ségrégation</p>	<p>Propos qui appellent à la haine, à la violence ou à la discrimination, et avec lesquels l'auteur a l'intention d'aller plus loin que la « simple » insulte. Pour que l'incitation existe, il faut que les propos soient publics.</p>	<p>Un artiste revendique, dans certaines de ses chansons, la violence envers les homos : « Burn them, kill them,... ».</p>
--	---	--

## Discrimination dans les titres-services : à quel moment ?

Avant d'aller plus loin, parlons COMPÉTENCE !  
Une compétence est une **qualification professionnelle** qui se décline en :

- **savoir** (connaissances)
- **savoir-faire** (pratiques)
- **savoir-être** (comportements relationnels)



Les aptitudes physiques peuvent également être considérées comme compétences professionnelles.

*Quelques exemples de compétences importantes pour la fonction d'aide-ménagère :*

- organiser son travail de façon rationnelle
- identifier les produits adéquats et les utiliser de façon adéquate
- appliquer des techniques appropriées
- trier le linge en fonction des couleurs et des matières
- respecter les horaires
- ...

**Une gestion des ressources humaines orientée vers la gestion des compétences vous évitera d'être confronté à des situations de discrimination néfastes pour votre entreprise. Elle doit être au centre de votre politique des ressources humaines et de vos relations commerciales !**

## Gestion des ressources humaines

Le champ d'application des lois anti-discrimination couvre l'ensemble de la vie professionnelle : recrutement, contrat de travail, rémunération, accès à la formation, ... Nous ne traiterons pas de tous les aspects de la gestion des ressources humaines dans ce guide. Nous nous attardons au recrutement et à la sélection ainsi qu'à l'accès à la formation.

## RECRUTEMENT ET SÉLECTION

La phase de recrutement est l'un des moments le plus exposé à la discrimination. Lors d'un recrutement, il faut donner sa chance à tous les candidats et mettre le focus sur les **compétences**.

### Offre d'emploi : un exemple



... vous possédez une voiture, votre langue maternelle est le français, et vous avez entre 30 et 40 ans ?

Envoyez-nous dès lors vos

CV et lettre de motivation par mail à [abc@mail.be](mailto:abc@mail.be).



... vous êtes mobile dans la région, de Waterloo, vous vous exprimez en français et avez une expérience professionnelle de min. 5 ans ?

Envoyez-nous dès lors vos CV et lettre de motivation par mail à [abc@mail.be](mailto:abc@mail.be).

### Traitement des candidatures :

Il faut traiter de la même façon toutes les candidatures reçues. On peut utiliser un tableau d'analyse des CV avec les critères importants pour décrocher un entretien. Posez-vous la question suivante : cette candidature remplit-elle **objectivement** les critères pour obtenir un entretien ?

### L'entretien d'embauche :

Attardez-vous sur les compétences de votre candidat. Les questions posées lors de l'entretien de recrutement doivent avoir un lien direct avec le poste à pourvoir.

**Concevez au préalable une grille de questions à poser et, pourquoi pas, une autre liste de questions... interdites !**

## L'ACCÈS À LA FORMATION

Pour soutenir le développement professionnel des travailleurs, et donc leurs compétences, les employeurs titres-services de la CP 322.01 sont soumis à 2 obligations de formation :

- une obligation de **formation collective** de 16 heures par équivalent temps plein par an,
- une obligation de minimum 9 heures de formation pour **tout nouvel engagé**.

**Mettez ces obligations en pratique sans distinction de sexe, d'origine, d'âge ... Bref, sans discrimination !**





## Relations commerciales

Faire le choix entre la facilité (« Le client est Roi ») et sa responsabilité sociale est parfois difficile. La crainte de perdre le client est compréhensible mais satisfaire son client discriminant ne peut se faire à l'encontre des compétences de son personnel !

L'injonction à discriminer est bien la forme de discrimination punissable par la loi qui est la plus courante quand on parle d'échanges commerciaux. Elle s'exprime notamment par une demande du client, consciente ou pas en termes de discrimination, à exiger tel ou tel type de personne pour réaliser le service demandé.

*Quelques exemples :*

- « Un homme chez moi pour faire le ménage ? Jamais ! Je veux une femme... »
- Un client demande une aide-ménagère ni trop jeune, ni trop vieille, ...
- « J'aimerais une aide-ménagère bien Belge, qui a les mêmes idées que moi. »

Sélectionner l'aide-ménager.e à envoyer chez un client en se basant sur une demande discriminatoire revient... à discriminer ! Il convient donc d'orienter l'échange avec ce client vers une échange basé sur les compétences présentes au sein de votre entreprise.

**Notons que l'entreprise et toute personne travaillant en son nom ne peut pas discriminer, non plus. Un travailleur qui refuserait, par exemple, de se rendre chez un client en raison d'une distinction basée sur un critère protégé est également en train de discriminer !**

Disponibilités

<input type="checkbox"/>	<del>♀</del>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Lundi matin: 4h
<input type="checkbox"/>	<del>♂</del>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Mercredi après-midi: 3h
<input type="checkbox"/>	<del>← 25</del>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Mardi après-midi: 4h
<input type="checkbox"/>	<del>25 ► 45</del>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Vendredi: 8h
<input type="checkbox"/>	<del>► 45</del>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Mercredi matin: 4h
				<input type="checkbox"/>	Jeudi après-midi: 3h
				<input type="checkbox"/>	Vendredi après-midi: 3h
				<input type="checkbox"/>	Lundi: 6h
				<input checked="" type="checkbox"/>	Vendredi: 8h

## Gestion des situations discriminatoires : quelques conseils

Le secteur des titres-services est un secteur qui offre des opportunités de travail à un profil diversifié de personnes : les statistiques nous le démontrent. Personnes peu qualifiées, allochtones, personnes plus âgées... cette **diversité** est enrichissante pour votre entreprise. Elle vous amène pourtant à être confronté à **des stéréotypes et des préjugés de la part de vos clients et de votre personnel**, les menant parfois à discriminer, de façon intentionnelle ou non.

Pour vous aider à gérer ces situations de manière professionnelle et en accord avec la loi, quelques conseils sont ici à votre disposition.

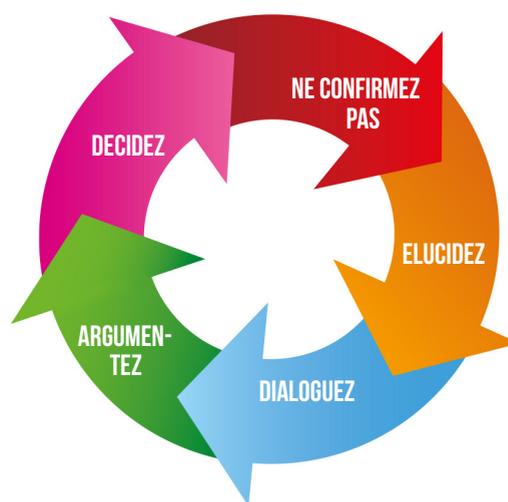
### 1) Ayez un cadre de référence clair

Vous savez à présent ce qu'est la discrimination au sens de la loi :

- > **soyez déterminé à ne jamais discriminer,**
- > **mettez vos propres stéréotypes et préjugés de côté.**
- Ajouter une clause « Anti-discrimination » dans votre convention client peut vous permettre d'y faire référence en cas de demande discriminatoire de la part d'un client.
- Le même type de clause peut être ajoutée dans le contrat de travail de vos aide-ménagères et employés.

### 2) Gérez les demandes discriminatoires selon un cycle de communication

Nous vous conseillons de répondre aux demandes discriminatoires en suivant le cycle suivant.



Ce cycle peut être utilisé tant dans la communication avec le client qu'avec son personnel.

**Exemple 1** : un client refuse une aide-ménagère avec un nom à connotation africaine car il estime qu'elles ne savent pas nettoyer...

- **Ne confirmez pas** ces généralisations.

- **Elucidez** le point de vue de vos clients : tentez de comprendre pourquoi.

« Avez-vous déjà eu une expérience dans une autre entreprise titres-services ? »

« Comment s'est passée cette expérience ? Qu'est-ce qui a posé problème ? »

- **Dialoguez**, ne répondez pas aux propos discriminatoires et mettez en avant les compétences de l'aide-ménagère.

« Notre entreprise attache beaucoup d'importance aux compétences de ses travailleurs, nous formons d'ailleurs régulièrement notre personnel... »

« Vous cherchez donc quelqu'un qui pourra nettoyer votre appartement et faire du repas-sage dans le temps imparti, c'est bien ça ? »

« Je vous propose de faire un test. Je vérifierai que vous êtes satisfait des prestations. »

- **Argumentez** votre position :

- Revenez sur votre activité titres-services et clarifiez ce qui est important pour le client dans ce contexte,

- Soulignez les compétences de vos collaborateurs, leur professionnalisme et votre confiance en eux.

« La personne que je peux mettre à votre disposition a les compétences pour répondre à votre demande . »

« Elle a de l'expérience, ses clients en sont très contents. »

- **Décidez** :

- Confirmez si nécessaire que votre entreprise ne sélectionne pas son personnel sur base de critères discriminants mais bien sur base de compétences.

« Comme déjà dit, notre entreprise sélectionne ses travailleurs sur base de leurs compétences. Je peux mettre une aide-ménagère à votre disposition et tenir compte de votre demande en termes de tâches à effectuer, mais pas de nationalité, de religion, de genre ou autres critères discriminants. Vous comprenez ? »

« Notre convention client est d'ailleurs rédigée en ce sens... »

- Faites référence à la loi si nécessaire.

« La loi nous interdit de discriminer, nous risquons des sanctions si nous répondons à votre demande. La discrimination n'a pas sa place ici. »

- Soyez ferme... La collaboration sera-t-elle possible ? OUI-NON

« Sur base de notre discussion :

> puis-je considérer que nous allons collaborer et lancer la procédure pour les nouveaux clients ? »

> acceptez-vous que nous mettions notre aide-ménagère disponible actuellement sur le planning pour la semaine prochaine ? »

> je crains que nous devons mettre un terme à notre collaboration / que la collaboration ne sera pas possible. Nous ne pouvons pas répondre à votre demande qui est discriminatoire et contraire à nos valeurs. »

**Exemple 2 :** *une aide-ménagère refuse d'aller travailler chez un client, elle sait qu'il est homosexuel...*

- **Ne confirmez pas** ces généralisations.
- **Elucidez** le point de vue de votre aide-ménagère : tentez de comprendre pourquoi.  
*« Qu'est-ce qui te gêne dans cette demande ? »*  
*« As-tu eu une expérience qui s'est mal passée ? »*

- **Dialoguez, rassurez et montrez-vous** attentif à sa demande.  
*« Ce client est sérieux et il s'agit de 4h/semaine pour du nettoyage et occasionnellement, du repassage... Ce n'est pas négligeable »*

*« Tu sais que notre entreprise ne peut se permettre de perdre des clients, c'est important pour moi que tu puisses répondre à cette demande ».*

- **Argumentez** votre position :
  - Revenez sur votre activité titres-services et confirmez que ce que le client demande s'inscrit dans ce contexte  
*« Il demande du nettoyage et du repassage, cela fait donc partie des tâches que tu peux réaliser pour ce client dans le cadre de ton contrat de travail. Il ne demande rien d'interdit ».*

- Donnez quelques exemples comparatifs.  
*« Je ne peux pas commencer à faire le planning en fonction des préférences des aide-ménagères. Trouverais-tu normal si ton collègue Jacques me demandait d'aller uniquement chez de jeunes et jolies clientes célibataires ? Cela ne te choquerait pas ? »*

*« C'est exactement la même chose dans notre situation : ce client a le droit d'être servi comme un autre ! Refuser d'y aller, c'est le discriminer. »*

- **Décidez :**
  - Confirmez que votre entreprise ne sélectionne pas ses clients sur base de critères discriminants – et qu'en cas de demande discriminatoire d'un client, vous défendez votre personnel. Vous faites de même pour vos clients !

*« Quand un client me demande de ne pas envoyer un homme, ou exige une « vraie » belge, je n'entre pas dans son jeu car je refuse de discriminer mon personnel. Je refuse également la situation inverse, tu comprends ? »*

*« Il y a d'ailleurs un article à ce propos dans ton contrat de travail .»*

- Faites référence à la loi si nécessaire.  
*« Et de toute façon, la loi nous interdit de discriminer, nous risquons des sanctions, c'est pourquoi la discrimination n'a pas sa place ici. »*
- Soyez ferme... vos travailleurs doivent pouvoir s'adapter aux différents clients.

*« Sur base de notre discussion :*

*> j'espère que tu as compris les enjeux de notre discussion. Je peux compter sur toi pour être professionnelle comme tu l'es d'habitude ? »*

*> je ne peux pas accepter ton refus. Es-tu consciente que c'est une faute professionnelle et que tu risques une sanction ? Nous allons devoir agir en conséquence...»*

## Analyse de situations

Vous savez à présent ce qu'est la discrimination et comment réagir face à des demandes discriminatoires. Nous allons maintenant analyser quelques situations susceptibles de se présenter à vous.

Vous remarquerez que l'entreprise titres-services est au centre de ces situations et que, **pour faciliter l'analyse juridique, nous la mettons bien souvent en situation de discrimination.**

Chaque situation sera analysée de cette façon :

- situation,
- analyse,
- réponse juridique,
- conseil(s) pour l'employeur.

Les avis juridiques donnent les balises des lois tandis que les conseils pour l'employeur amorcent des pistes de solution.

La liste des situations abordées n'est pas exhaustive, il s'agit d'une sélection de quelques cas. Une banque de données générale est disponible sur [www.ediv.be](http://www.ediv.be), l'outil e-learning proposé par Unia, le Centre Interfédéral pour l'égalité des chances.



# Situation 1

Une candidate âgée de plus de 55 ans vient poser sa candidature à une fonction d'aide-ménagère. Elle souhaite prester 25 heures par semaine, mais vous n'êtes pas sûre qu'elle soit encore physiquement apte à assumer cette charge de travail. Vous décidez de ne pas l'engager.

## ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Oui**

Quel est le critère protégé ?

**Âge**

Quel est le comportement interdit ?

**Discrimination directe**

## RÉPONSE JURIDIQUE

Exclure automatiquement les candidats plus âgés en fonction de leur âge constitue une discrimination directe sur la base de l'âge. En tant qu'employeur, vous pouvez exiger qu'un candidat soit physiquement apte pour le travail que vous proposez. Toutefois, vous ne pouvez pas décider simplement sur la base de l'âge qu'un candidat ne convient pas. Vous vous basez dans ce cas sur des préjugés et des stéréotypes.

Une distinction fondée sur l'âge ne se justifie que lorsqu'il est question « d'une exigence professionnelle essentielle et déterminante ». En d'autres termes, cela signifie que compte tenu de la nature et du contexte de la fonction, seules des personnes d'une certaine catégorie d'âge peuvent l'exercer (exemple : vous pouvez engager un mannequin de plus de 50 ans pour une publicité

relative à des vêtements destinés aux seniors). Ce n'est certainement pas le cas ici.

## CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR :

- Communiquez le contenu complet de la fonction et expliquez le plus concrètement possible le type de travail que le candidat sera amené à effectuer.
- Sondez éventuellement le candidat pour savoir s'il a déjà eu l'occasion d'effectuer des travaux lourds chez des employeurs précédents ou chez lui.
- Prenez éventuellement des références auprès de ses anciens employeurs ou clients concernant ses compétences et ses atouts (avec l'accord du candidat bien entendu !).
- Demandez-vous : « Quelles sont les compétences que ce candidat peut apporter à l'entreprise ? ».
- Creusez avec lui les difficultés physiques du métier, donnez des exemples concrets (les seaux à porter, monter les escaliers, le nettoyage des vitres, les déplacements entre les clients,...).
- Évaluez ses compétences à l'aide d'un test pratique si possible. Ex. : organisez un essai qui simule une situation professionnelle et reprend des manipulations et efforts physiques spécifiques à la fonction.

## Situation 2

Un homme vient poser sa candidature à une fonction d'aide-ménager. Vous savez que les clients qui figurent en première position sur votre liste d'attente refusent d'avoir un collaborateur masculin comme aide-ménagère. De ce fait, vous ne pouvez pas proposer un nombre d'heures suffisant au candidat et vous refusez sa candidature.

### ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Oui**

Quel est le critère protégé ?

**Genre**

Quel est le comportement interdit ?

**Discrimination directe**

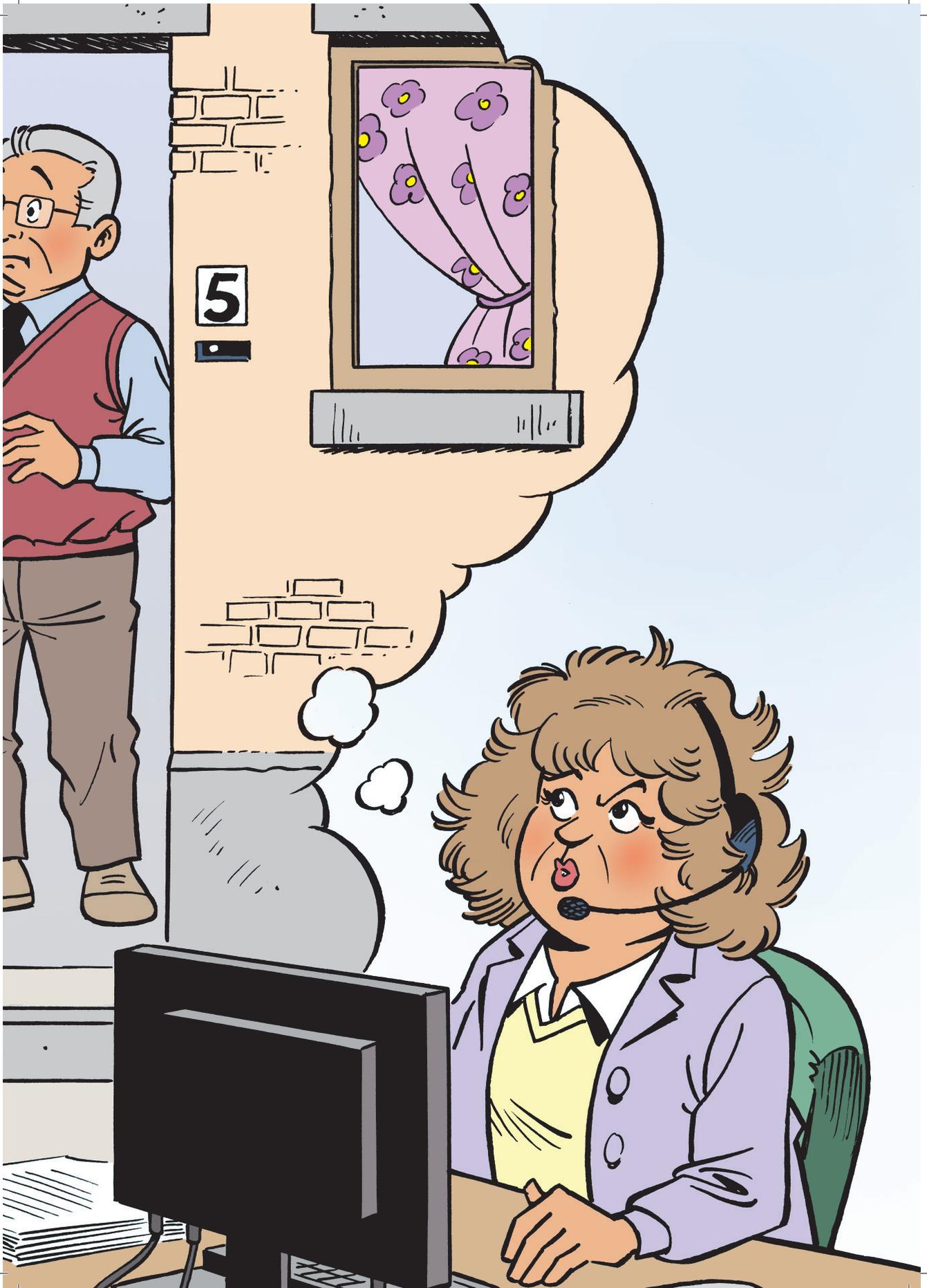
### RÉPONSE JURIDIQUE

L'employeur qui, par suite de préjugés de ses clients, décide de ne pas engager un candidat masculin sur la base de son sexe, se rend coupable de discrimination directe. Dans une situation comparable, le tribunal du travail de Gand a statué que l'argument « client » et plus précisément le fait qu'un employeur se cache derrière les préjugés de ses clients, ne constitue pas un motif légal pour justifier une discrimination.

### CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR :

- Ne tenez pas ce genre de liste, basez-vous uniquement sur les compétences et disponibilités de vos travailleurs.
- Employez des collaborateurs avec des profils variés : cela peut également attirer de nouveaux clients.
- Inspirez-vous du succès des entreprises qui mènent une politique de diversité. Grâce à quelques procédures internes et actions de communication, vous pouvez atteindre des résultats positifs auprès des travailleurs comme des clients.
- Veillez à ce que vos clients soient clairement informés de votre engagement, via une clause dans la convention clients ou la communication de votre politique de diversité.
- Dans notre exemple, insistez sur les atouts qu'un homme apporte au secteur : force et assiduité, mais bien d'autres encore.





## Situation 3

Vous rédigez une offre d'emploi pour une fonction d'aide-ménagère et vous indiquez que la langue maternelle du candidat doit être le français.

### ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Oui**

Quel est le critère protégé ?

**Origine nationale ou ethnique**

Quel est le comportement interdit ?

**Discrimination indirecte**

### RÉPONSE JURIDIQUE

La langue est un critère protégé dans les lois anti-discrimination. Il est certainement pertinent de demander un certain niveau de connaissance de la langue en fonction des missions à remplir, mais ce n'est pas raisonnable de demander que la personne ait le français comme langue maternelle pour cette fonction. En exigeant cette condition, vous excluez des candidats compétents qui maîtrisent le français comme une deuxième langue.

Cette exigence touche indirectement davantage de personnes d'origine étrangère, qui ont souvent une autre langue maternelle. C'est une discrimination indirecte. Elle est discriminatoire dans la mesure où des candidats dont le français n'est pas leur langue maternelle pourraient s'exprimer parfaitement dans cette langue.

Aussi, l'employeur doit analyser la nature et le contexte de la fonction. Pour un présentateur du journal, une prononciation parfaite et dénuée d'accent est peut-être nécessaire,

mais pour une aide-ménagère, une connaissance du français comme 2ème langue ou même une connaissance de base permettant de comprendre et de suivre les instructions et les consignes de sécurité suffit.

### CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR :

- Vous avez le droit de demander qu'un.e aide-ménagère connaisse le français, mais ne devez pas pour autant refuser les candidats dont ce n'est pas la langue maternelle ou qui ont un accent.
- Définissez le niveau de langue requis pour la fonction et indiquez-le dans votre offre d'emploi (oral / écrit / lecture).
- Évaluez le niveau de langue sur la base d'informations objectives : résultats de tests linguistiques, certificats de cours de langue, etc.
- Utilisez les outils mis à votre disposition pour faciliter la communication entre les clients et votre personnel maîtrisant peu la langue. Ex. : OLO



## Situation 4

Une candidate entre dans le bureau et dégage une forte odeur corporelle. Vous savez que dans ces conditions, vous ne pouvez pas la présenter aux clients et vous refusez sa candidature.

### ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Non, mais attention...**

Quel est le critère protégé ?

/

Quel est le comportement interdit ?

/

### RÉPONSE JURIDIQUE

Il n'est pas question de discrimination lorsque vous traitez une personne différemment sur la base d'un critère qui n'est pas protégé directement ou indirectement par la loi anti-racisme ou anti-discrimination. Si, par exemple, vous refusez un candidat en raison de sa coiffure, de ses tatouages ou de ses piercings, il ne peut pas invoquer cette législation.

Toutefois, une odeur corporelle désagréable peut dans certains cas avoir une origine génétique ou être provoquée par une pathologie (par ex. la triméthylaminurie). Sachez que la loi protège effectivement l'état de santé et les caractéristiques physiques indépendantes de la volonté de la personne (comme la taille, les cicatrices, les mutilations, etc.).

### CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR :

- Tenez compte des exigences liées à la fonction. Si vous êtes convaincu.e des compétences de la candidate, vous pouvez choisir d'aborder le sujet de l'odeur désagréable. Décidez ensuite, en fonction de sa réaction, si vous lui donnez ou non une chance.
- Interpellez la candidate au sujet de son hygiène personnelle. C'est un peu comme si vous lui annonciez une « mauvaise nouvelle ». Commencez la discussion à la première personne en indiquant que vous souhaitez aborder un sujet difficile. Exemple : « J'aimerais aborder un élément personnel. Je le fais parce que votre engagement éventuel est en jeu. J'aimerais vous parler de votre odeur corporelle. Je la trouve – et nos clients aussi probablement – dérangeante. Dans ces conditions, je ne peux pas vous engager. Comprenez-vous ce que je dis ? Comment pourriez-vous remédier au problème ? »
- Si vous souhaitez engager cette candidate, vous pouvez également lui donner quelques conseils : demandez-lui par exemple de changer de t-shirt lorsqu'elle travaille et d'utiliser du déodorant. Vous pouvez aussi faire suivre à vos travailleurs une formation où il est question des aspects de l'hygiène personnelle.

## Situation 5

Dans le contexte d'accroissement de la diversité culturelle, la question du port des signes religieux au sein des entreprises s'amplifie de plus en plus. C'est la même chose dans votre entreprise, notamment par rapport au port du voile, souvent sujet de discussions délicates avec les clients... Vous décidez de ne plus engager de dames portant le voile pour limiter le problème.

### ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Oui**

Quel est le critère protégé ?

**Conviction religieuse**

Quel est le comportement interdit ?

**Discrimination directe** (s'il est mentionné de façon explicite dans le règlement que le port du voile est interdit)

**Discrimination indirecte**, à moins qu'un objectif légitime soit poursuivi et que les moyens pour y parvenir soient appropriés et nécessaires (s'il figure dans le règlement une interdiction générale du port de symboles religieux, philosophiques et politiques).

### RÉPONSE JURIDIQUE

En entreprise, on ne peut pas interdire le port de signes convictionnels de manière générale même si ceux-ci provoquent fréquemment un malaise, surtout lorsqu'il s'agit d'un foulard musulman.

Parfois, un employeur exclut pour ce motif, ou refuse d'engager une travailleuse qui porte le voile. Si le règlement de travail ne prévoit **pas d'interdiction générale** du port de symboles religieux, l'employeur se rend

coupable de discrimination directe s'il ne peut invoquer d'exigence professionnelle essentielle et déterminante (c'est-à-dire des conditions absolument nécessaires pour remplir la fonction) et/ou si cette interdiction n'est pas en lien avec l'objectif poursuivi.

Si un employeur applique une **interdiction générale** du port de symboles religieux et sur cette base exclut ou refuse d'engager une travailleuse qui porte le voile, l'entreprise doit pouvoir prouver qu'elle poursuit ce faisant un objectif légitime et que les moyens pour y parvenir sont appropriés et nécessaires. Si l'employeur ne peut le prouver, il se rend alors coupable de discrimination indirecte.

Un récent arrêt européen a établi qu'une entreprise commerciale peut interdire le port visible de tout signe religieux, mais aussi politique et philosophique afin de conserver sa neutralité. Cette décision se rapporte à la liberté d'entreprise.

En d'autres termes, un employeur commercial peut, sous certaines conditions, appliquer l'interdiction générale de tous signes visibles de convictions afin de préserver son image neutre. Une première condition est que seuls les travailleurs qui ont des contacts visuels avec des clients peuvent être soumis à cette interdiction. En outre, la politique de neutralité de l'entreprise doit être effectivement appliquée de manière cohérente et systématique. Cela signifie que l'employeur doit interdire l'affichage de tout symbole religieux, philosophique et politique de la même manière et que la politique de neutralité doit toujours être appliquée de façon cohérente et systématique avec tous les travailleurs, quelles que soient leurs convictions religieuses, philosophiques ou politiques.

Par ailleurs, certains types de vêtements peuvent aussi être considérés comme inappropriés pour des raisons de sécurité.

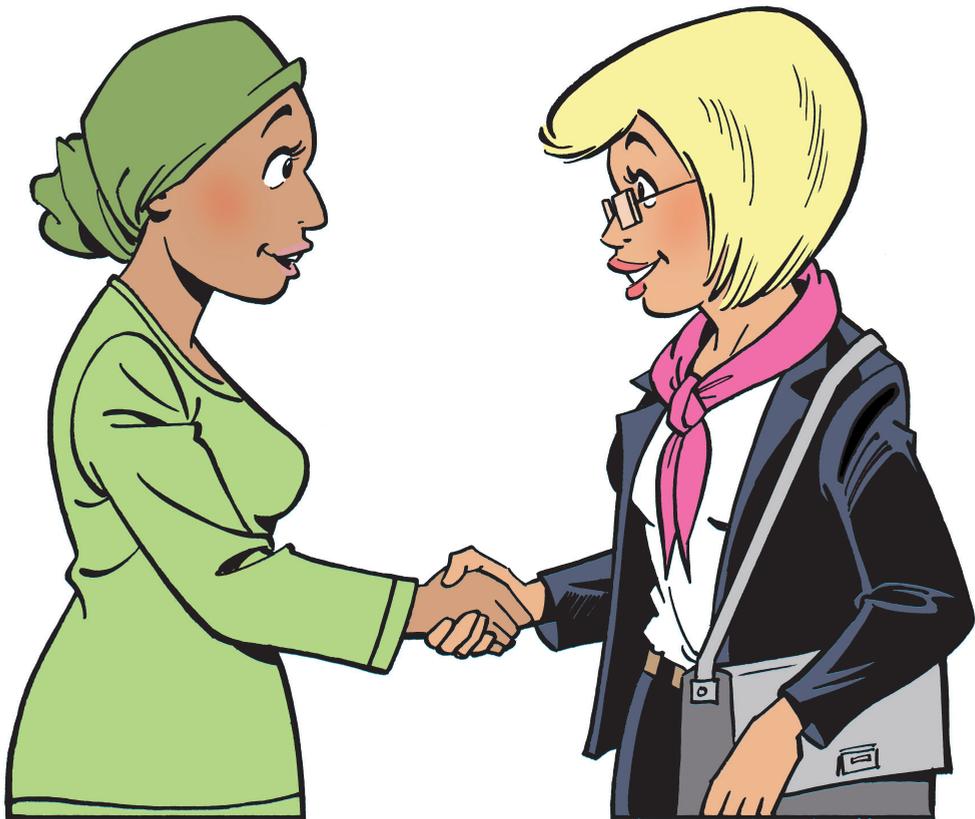
Enfin, il est important de savoir que les demandes discriminatoires de la part de clients, voire d'employés, ne forment pas une justification légale et encore moins une exigence professionnelle. Il n'est donc davantage permis de refuser sur base de tels motifs des travailleurs qui portent des symboles religieux.

### CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR :

- Veillez à ne jamais entrer dans une discussion subjective de la pratique religieuse pour ne

pas créer de tensions et d'incompréhensions.

- Attirez l'attention sur le fait que des vêtements de travail sont fournis par l'entreprise et doivent être portés pour des raisons de sécurité (ex. : tablier, t-shirt, pantalon et chaussures de sécurité, ...). Le port du jilbab, du hijab, ... ou d'un châle pourrait entraîner un risque d'accident du travail. En cas d'accident, l'assurance pourrait refuser d'indemniser si les lésions sont dues à un manque de protection et/ou de respect des consignes de sécurité.
- Suggérez, pour respecter la liberté de conscience des personnes concernées, d'adapter leur signe religieux (plus petit, de couleur, etc.).



## Situation 6

Une dame âgée résidant dans une commune rurale n'est pas satisfaite de l'aide-ménagère qui est venue chez elle. Son insatisfaction ne porte pas sur le nettoyage en soi, mais elle affirme que le courant ne passe pas entre Suzanna et elle. Elle vous contacte pour vous demander de lui envoyer une aide-ménagère de chez nous, qui comprend et parle le patois. Elle souhaite quelqu'un avec qui elle peut parler de ce qui se passe dans le village...

### ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Oui**

Quel est le critère protégé ?

**Langue (direct) et Origine (indirect)**

Quel est le comportement interdit ?

**Injonction de discrimination de la part du client**

**Discrimination directe de la part de l'entreprise si elle va dans le sens du client**

### RÉPONSE JURIDIQUE

Vous ne pouvez pas exiger d'une aide-ménagère qu'elle parle un dialecte ou soit au courant des derniers potins d'un village. Il ne s'agit pas là de compétences permettant d'exécuter correctement la fonction. Pour une aide-ménagère, une connaissance de base du français permettant de comprendre et de suivre les instructions et les consignes de sécurité suffit.

Enjoindre à pratiquer une discrimination concerne toutes les tentatives visant à inciter une autre personne à faire preuve de discrimination - en se basant sur une

position de force, de fait ou juridique, dans ce cas, directement sur la base de la langue et indirectement sur la base de l'origine.

En général, le client ne se trouve pas dans une position de force et ne peut pas être désigné responsable d'un point de vue juridique. Procéder à une telle injonction en tant qu'entreprise de titres-services ou employeur est assimilé à une discrimination directe. Une discrimination directe sur la base de la langue doit pouvoir être justifiée objectivement et raisonnablement. Ces conditions ne sont ni objectives ni raisonnables.

### CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR :

- Essayez de définir les véritables enjeux : s'agit-il de la langue ou d'autre chose ? Cette dame n'a peut-être pas l'intention de formuler une demande discriminatoire, mais avait clairement d'autres attentes au sujet de son aide-ménagère.
- Passez des accords clairs avant le début de la relations pour éviter ce genre de malentendus. Si cette dame se sent seule ou a besoin de contacts sociaux, vous pouvez la mettre en contact avec des organisations susceptibles de la prendre en charge à ce niveau. En général, le CPAS local peut vous renseigner à ce sujet.

## Situation 7

Vous apprenez qu'une aide-ménagère d'origine africaine s'estime victime de harcèlement raciste depuis trois ans déjà de la part d'une personne faisant partie du personnel encadrant. Elle vient de déposer une plainte formelle auprès du conseiller en prévention externe, qui a constaté dans son rapport les faits de racisme...

### ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Oui**

Quel est le critère protégé ?

**Prétendue race - Couleur de peau -  
Origine nationale ou ethnique**

Quel est le comportement interdit ?

**Harcèlement**

### RÉPONSE JURIDIQUE

En tant que responsable, vous engagez votre responsabilité si un membre de votre personnel affiche un comportement harcelant et raciste vis-à-vis de votre travailleuse. En vertu de la loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral au travail, le fait d'adopter des comportements indésirables liés entre autres à la prétendue race d'une personne et qui ont pour effet de porter atteinte à sa dignité et de créer autour d'elle un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant peut être considéré comme du harcèlement discriminatoire susceptible de recours devant les tribunaux du travail.

Il vous incombe de gérer ce type d'incident le plus rapidement possible en veillant à :

- interdire aux travailleurs de tenir des pro-

pos racistes et/ou harcelants à l'avenir  
- préserver l'environnement de travail des questions indiscrètes, allusions, contrôles informels ou encore des décisions arbitraires de mise à l'écart d'un travailleur. En outre, dans cette situation, le rapport du conseiller en prévention externe atteste le caractère raciste du harcèlement. Il vous faudra dès lors respecter les recommandations du conseiller et éventuellement prendre des mesures de sanction à l'égard du/de la travailleur.se impliqué.e.

### CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR :

- Mettez en place les mécanismes prévus par la loi sur le bien-être au travail.
- Désignez un conseiller en prévention (externe ou interne).
- Formez les membres de la ligne hiérarchique pour qu'ils prennent conscience du rôle préventif qu'ils doivent remplir.

Il est important, en tant que responsable, de vous positionner clairement contre le harcèlement et de communiquer sur les conséquences pour l'auteur. C'est particulièrement le cas pour un harcèlement discriminatoire (pour les groupes concernés par les critères protégés). En effet, il peut exister un sentiment d'impunité quant aux comportements inadéquats (remarques déplacées, blagues douteuses, etc.) concernant les personnes d'origine étrangère, homosexuelles, les femmes, etc. Ces cinq conseils peuvent être utiles pour prévenir le harcèlement moral dans les équipes :

- clarifier les rôles et les missions de chacun
- créer une relation de confiance avec ses collaborateurs
- garantir un cadre de travail respectueux des individus (un règlement)
- prendre acte des difficultés
- ne pas rester seul en cas de doute

## Situation 8

Un candidat sourd se présente à un entretien d'embauche pour une fonction d'aide-ménagère que vous avez publiée. Vous êtes étonné, vous ne vous attendiez pas à cela. Vous lui notifiez que vous ne pouvez pas l'engager car il sera incapable de communiquer oralement avec ses clients et avec vous. De plus, vous trouvez dangereux de le mettre au travail car il n'entend pas les bruits environnants...

### ANALYSE:

Y a-t-il discrimination ?

**Oui**

Quel est le critère protégé ?

**Handicap**

Quel est le comportement interdit ?

**Discrimination directe**

**Refus d'aménagement raisonnable**

### RÉPONSE JURIDIQUE

En écartant le candidat parce qu'il est sourd, vous faites une distinction sur base du handicap, ce qui peut être discriminatoire. Pour que celle-ci se justifie aux yeux de la loi, il faut démontrer qu'il est essentiel d'entendre pour exercer cette fonction dans un contexte spécifique et que cette limitation ne peut pas être compensée par un aménagement raisonnable (exemple : carnet de communication pour le client, envoi de sms au lieu de téléphoner, ... ). Vous ne pouvez pas exclure quelqu'un d'emblée à cause de sa surdité, qu'elle soit partielle ou totale.

Chaque candidature doit être étudiée au cas par cas, pour chaque fonction dans son contexte spécifique afin de déterminer si

le candidat est apte à l'exercer. En cas de doute, la médecine du travail pourra statuer sur la capacité du travailleur en analysant la fonction concrète et le contexte particulier dans lequel elle devra s'exercer. Veillez toujours à rechercher les aménagements possibles à la situation de travail avant de conclure à l'inaptitude.

### CONSEIL(S) POUR L'EMPLOYEUR:

- N'hésitez pas à prendre conseil auprès des fonds régionaux et des associations spécialisées afin de trouver avec eux des solutions pour l'organisation des tâches afin que le travailleur sourd puisse exercer sa fonction correctement et en toute sécurité. Ils peuvent, sous certaines conditions, intervenir financièrement.
- Prévoyez la présence d'un interprète en langue des signes pour certaines réunions et entretiens par exemple. L'interprète peut proposer ses services sur place ou à distance, via une vidéoconférence.
- Sensibilisez les collègues peut s'avérer utile au moment de son engagement (par exemple les collègues doivent prendre l'habitude de lui parler en face, poser sa main sur l'épaule pour qu'il se retourne, etc).

## Conclusion

Le secteur des titres-services est un secteur où l'Humain est au centre de tout : des personnes au service des personnes. Pas de place pour les machines, les relations entre les individus sont essentielles ! Notre secteur offre une opportunité d'emploi à des personnes issues de la diversité, au service de clients eux aussi tous différents les uns des autres. Cette diversité peut impliquer quelques difficultés voire une discrimination... Comment réagir de manière adéquate à une situation discriminatoire ? Il n'existe pas de réponse toute faite, chaque situation est différente et mérite d'être analysée.

Votre vigilance est indispensable car vous le savez : discriminer est contraire à la loi. Il vous faut donc trouver les mots et techniques pour gérer ces demandes sans pour autant mettre votre (future) relation commerciale en péril ! Pas si simple que ça, n'est-ce pas ? Si nous devons nous limiter à un conseil... ce serait celui-là : soyez convaincus ! Convaincus des compétences de vos travailleurs. Convaincus que « Discrimination et titres-services ne font pas bon ménage ! ».

**Convaincus aussi qu'une gestion active et positive de la diversité est bénéfique pour votre entreprise, votre personnel, vos clients... et pour la société dans laquelle nous évoluons aujourd'hui.**





*Ce projet est développé  
en collaboration avec Actiris, e Conseil  
de la non-discrimination et de la diversité  
et WSE Vlaanderen.*