



Discrimination et titres-services ne font pas bon ménage.

Ce guide est destiné au personnel encadrant des entreprises de titres-services. Nous y expliquons clairement ce que prévoit la législation antidiscrimination ainsi que les règles qui en découlent.

À l'aide d'exemples concrets, nous montrons comment faire face aux formes de discrimination, qu'elles soient conscientes ou non. Vous disposerez ainsi d'une bonne compréhension de ce qui est permis ou non et surtout de la manière d'y réagir de façon appropriée.

L'objectif de ce guide ? Vous soutenir avec des informations claires et des conseils pratiques, afin que vous puissiez construire **une politique ouverte et inclusive au sein de votre organisation.**

☰ Le rôle sociétal du système des titres-services

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

☰ 1.1. Qu'est-ce que la discrimination ?

☰ 1.2. Les lois antidiscrimination en Belgique

☰ 1.3. Les sanctions

☰ 1.4. Cas pratiques de comportements interdits

2. LA DISCRIMINATION DANS LE SECTEUR DES TITRES-SERVICES

☰ 2.1. Politique du personnel

☰ a. Recrutement et sélection

☰ b. Politique d'accueil


 c. Formation continue

 2.2. Relations avec les clients


3. GÉRER LES SITUATIONS DISCRIMINATOIRES

 3.1. Comment gérer les situations discriminatoires ?

 3.2. Focus sur quelques exemples de situations discriminatoires

 3.3. Reconnaissez-vous les critères protégés ?

4. CONCLUSION

 4.1. Conclusion

5. SOURCES ET OUTILS

 5.1. Sources et outils

Le rôle sociétal du système des titres-services

Les titres-services existent en Belgique depuis janvier 2004. Le système a trois objectifs :

1. Réduire le travail au noir.
2. Créer davantage d'emplois pour les personnes peu qualifiées et celles qui éprouvent des difficultés à s'insérer sur le marché du travail.
3. Aider les familles à trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie familiale.

Aujourd'hui, le secteur compte environ **150 000 aide-ménager.e.s**. La majorité sont des femmes âgées de 45 à 64 ans, mais ces dernières années, on observe également une augmentation du nombre d'hommes dans le secteur.

Le secteur des titres-services occupe une place sociétale spécifique, mais il reste exposé à diverses formes de discrimination. Il est donc important d'en comprendre les principes de prévention et de lutte.

CONTINUER

1.1. Qu'est-ce que la discrimination ?

La discrimination, c'est lorsque vous êtes **traité injustement** en raison de qui vous êtes. Cela peut vous concerner vous en tant qu'individu, mais aussi un groupe dont vous faites partie.

Dans les médias, nous entendons souvent des exemples de discrimination fondée sur la couleur de peau, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap. Ces critères s'appellent des **critères protégés**, sur la base desquels aucune distinction ne peut être faite sans raison légale (appelée justification).

Exemple 1

Vous n'êtes pas embauché.e comme aide-ménager.e parce que vous avez une peau foncée ? C'est un cas de discrimination directe.

Exemple 2

Vous n'êtes pas embauchée parce que vous portez un foulard ?

Ceci n'est pas justifié, car un foulard ne constitue pas un obstacle à l'exercice correct du travail. Ce n'est que lorsque la sécurité ou l'hygiène l'exige qu'il peut être nécessaire d'adapter la façon dont vous portez votre foulard.

2 of 2



En bref : en cas de discrimination, vous recevez sans bonne raison un traitement moins favorable que d'autres dans la même situation. La loi interdit ce type de traitement inégal pour certaines caractéristiques et dans certaines situations.

CONTINUER

1.2. Les lois antidiscrimination en Belgique

Chaque entreprise de titres-services s'engage à respecter, outre les règles légales relatives à l'utilisation des titres-services, [la législation antidiscrimination en Belgique \(1\)](#).

En Belgique, [la Loi antidiscrimination](#) vise à lutter contre la discrimination en protégeant les personnes contre le traitement discriminatoire basé sur des [critères protégés](#).

La discrimination sur la base de l'un de ces critères est donc interdite et punissable.

[1] Décret du 10 décembre 2021 remplaçant l'article 3bis de la Loi du 20 juillet 2001 relative à la promotion de services et des emplois de proximité.

1

Loi sur le genre

Loi antiracisme

Loi antidiscrimination

La Loi sur le genre

La Loi sur le genre vise à lutter contre la discrimination fondée sur [le genre et le sexe](#). Elle protège les personnes contre les inégalités basées sur des caractéristiques liées au genre pour lesquelles il n'existe pas de raison légale de faire une distinction.

Voici quelques situations illustrant des exemples de discrimination fondée sur le genre :

L'accouchement —

Vous venez d'accoucher et manquez ainsi une promotion.

L'allaitement —

Votre employeur vous fait des remarques lorsque vous demandez des pauses d'allaitement.

L'expression de genre —

Vous n'êtes pas invité à un deuxième entretien parce qu'en tant qu'homme vous portez une jupe.

L'identité de genre —

Vous n'êtes pas invité à un deuxième entretien parce que vous avez indiqué lors du premier entretien que vous avez une identité de genre féminine et souhaitez être appelée « elle ».

Le sexe —

En tant que femme, vous êtes refusée pour un emploi physiquement exigeant car celui-ci ne serait adapté qu'aux hommes.

Les responsabilités familiales —

Vous êtes traité défavorablement par votre employeur en tant que père d'une grande famille.

La procréation médicalement assistée —

Votre contrat temporaire n'est pas renouvelé parce que vous commencez un parcours FIV.

La transition médicale ou sociale —

Vous êtes exclu.e des activités avec les collègues parce que vous avez changé de prénom.

La maternité —

Vous n'êtes pas invitée à un entretien d'embauche parce que vous êtes en congé de maternité.

Les caractéristiques sexuelles —

Vous recevez des commentaires négatifs de collègues en raison de vos caractéristiques physiques liées à votre sexe biologique.

La grossesse —

Vous êtes refusée comme candidate enceinte en raison de votre grossesse.

La Loi antiracisme

La Loi antiracisme combat **la discrimination raciale et les discours de haine**.

Cette Loi concerne les caractéristiques raciales, telles que :

LA "PRÉTENDUE RACE"	L'ASCENDANCE NATIONALE OU ETHNIQUE	L'ASCENDANCE	LA COULEUR DE PEAU	LA
Comme il n'existe qu'une seule race humaine, la loi parle de "prétendue race" .				

LA "PRÉTENDUE RACE"	L'ASCENDANCE NATIONALE OU ETHNIQUE	L'ASCENDANCE	LA COULEUR DE PEAU	LA
L'ascendance nationale renvoie à un pays ou à une nationalité qui indique vos origines, tandis que l'ascendance ethnique se réfère à votre origine ethno-culturelle.				
LA "PRÉTENDUE RACE"	L'ASCENDANCE NATIONALE OU ETHNIQUE	L'ASCENDANCE	LA COULEUR DE PEAU	LA
La lignée généalogique entre les enfants et leurs (arrière-) grands-parents. Par exemple, une origine juive ou rom.				
LA "PRÉTENDUE RACE"	L'ASCENDANCE NATIONALE OU ETHNIQUE	L'ASCENDANCE	LA COULEUR DE PEAU	LA
La couleur de votre peau. Par exemple, une personne noire ou blanche.				
LA "PRÉTENDUE RACE"	L'ASCENDANCE NATIONALE OU ETHNIQUE	L'ASCENDANCE	LA COULEUR DE PEAU	LA
Le lien juridique entre une personne et un État donné.				

Cette Loi combat les caractéristiques **non raciales et non liées au genre**. Plus spécifiquement, le texte porte notamment sur l'égalité de traitement dans le travail et la profession.

Elle prévoit **13 critères protégés** :

- **Caractéristiques physiques ou génétiques**
Ex : taches de naissance, cicatrices, tatouages...[\[2\]](#)
- **Origine ou situation sociale**
Ex : le quartier où vous habitez.
- **Handicap**
Ex : limitations mentales, physiques, chroniques, génétiques ou dégénératives.
- **Naissance**
Ex : caractéristique ou passé d'un (des) parent(s).
- **État de santé**
Ex : une jambe cassée, la grippe.
- **Orientation sexuelle**
Ex : hétéro-, homo- et bisexualité...
- **État civil**
Ex : célibataire, (non) marié, composition du ménage...
- **Fortune**
Ex : exiger d'avoir une voiture.
- **Langue**
Ex : exiger le français comme langue maternelle.
- **Croyance ou conviction**
Ex : partisan d'une religion ou d'une philosophie de

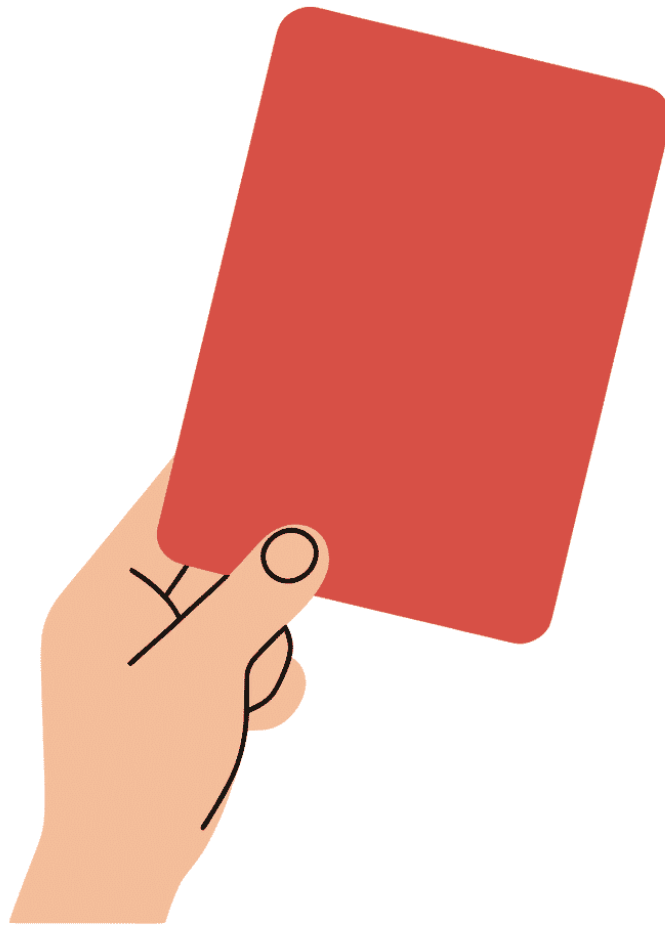
vie.

- **Conviction politique**
Ex : être partisan d'un courant politique.
- **Conviction syndicale**
Ex : appartenance syndicale et activités syndicales.
- **Âge**
Ex : vous êtes traité différemment parce que vous êtes (trop) vieux ou (trop) jeune.

[2] [Discrimination fondée sur une caractéristique physique ou génétique | Unia](#) et [Situations avec conseils | www.ediv.be](#)

CONTINUER

1.3. Les sanctions



Des sanctions s'appliquent en cas de discrimination dans les entreprises de titres-services :

- une amende pénale et/ou une amende administrative,
- et/ou une peine d'emprisonnement,
- et/ou le retrait de l'agrément..[\[3\]](#)

[3] Loi spéciale relative à la Sixième Réforme de l'État, M.B., 31 janvier 2014. Voir en particulier les travaux préparatoires parlementaires n° 75.

CONTINUER

1.4. Cas pratiques de comportements interdits

Voici quelques exemples de comportements interdits. Ils illustrent clairement **ce qui n'est pas autorisé**.

COMPORTEMENTS INTERDITS	EXEMPLES
Discrimination directe	<p>X Un employeur demande lors de l'entretien d'embauche si la candidate souhaite encore avoir des enfants.</p> <p>X Une employée ne reçoit pas de promotion parce qu'elle est déléguée syndicale.</p>
Discrimination indirecte	<p>X Votre offre d'emploi indique "langue maternelle français", excluant ainsi des candidats dont ce n'est pas la langue maternelle, même s'ils maîtrisent parfaitement le français.</p> <p>X Un candidat n'est pas retenu parce qu'il habite dans une région où vivent principalement des personnes d'une certaine origine.</p>
Discrimination cumulée	<p>X Un employeur refuse d'embaucher un homme de 56 ans en raison de son sexe et de son âge. Il justifie sa décision en expliquant que ses clients ne sont pas ouverts aux hommes et aux employés plus âgés. L'employeur pratique ici une discrimination fondée sur l'âge et le sexe.</p>
Discrimination intersectionnelle	<p>X Une mère célibataire du Népal avec deux jeunes enfants n'est pas invitée à un entretien d'embauche (genre, état civil, origine).</p>

	Plusieurs caractéristiques identitaires se combinent ici et entraînent une exclusion. La candidate est une femme, célibataire avec deux enfants et originaire du Népal. La discrimination concerne la responsabilité familiale, l'état civil et le genre.
Demande discriminatoire	<p>X Un client demande une aide-ménagère belge.</p> <p>X Une aide-ménagère refuse d'être encadrée par une consultante portant un foulard et demande quelqu'un d'autre.</p>
Harcèlement	<p>X Une collègue est harcelée parce qu'elle s'est ouvertement déclarée lesbienne.</p> <p>X Diffuser des ragots sur un.e collègue et l'exclure des activités entre collègues parce qu'il/elle habite dans un quartier social.</p>
Absence d'aménagement raisonnable pour personnes handicapées	<p>X Pas de rampe d'accès pour les utilisateurs de fauteuil roulant.</p> <p>X Un.e employé souhaite revenir sur le lieu de travail après une longue absence pour cause de maladie. Il/elle demande donc une reprise progressive du travail, qui lui est immédiatement refusée.</p>



La discrimination peut prendre de nombreuses formes, mais une règle reste invariable : la discrimination est **interdite et inacceptable**.

CONTINUER

2.1. Politique du personnel

La discrimination et le racisme restent malheureusement présents dans notre société. Il est donc essentiel d'affirmer clairement, au sein de votre entreprise, qu'ils sont interdits par la loi et ne seront pas tolérés.

Tolérance zéro lors du recrutement, de l'emploi et des formations

Appliquez une tolérance zéro stricte en matière de discrimination pendant tout le processus de recrutement, d'emploi et de formation. Cela vaut aussi bien pour les questions et comportements des clients (potentiels) que des travailleurs (potentiels).

Exemples

LORS DU RECRUTEMENT	DURANT L'EMPLOI	LORS DES FORMATIONS
Lors d'un entretien d'embauche, un candidat demande s'il y a des étrangers dans l'équipe. Indiquez immédiatement que ce genre de propos n'est pas acceptable et insistez sur le fait que la diversité est une valeur fondamentale de votre organisation.		
LORS DU RECRUTEMENT	DURANT L'EMPLOI	LORS DES FORMATIONS

Un client refuse d'être aidé par une aide-ménagère en raison de son origine ou de la couleur de sa peau. Adressez-vous directement au client et expliquez lui que la discrimination n'est pas tolérée.

LORS DU RECRUTEMENT

DURANT L'EMPLOI

LORS DES FORMATIONS

Lors d'une formation, une aide-ménagère tient des propos blessants à l'égard de collègues issus de l'immigration. Intervenez immédiatement, qualifiez ce comportement d'inapproprié et, si nécessaire, renvoyez au code de conduite.

Focus sur les compétences et l'inclusion

Une politique qui met l'accent sur les compétences de ses collaborateurs réduit considérablement le risque de racisme et de discrimination. Cela contribue à construire une culture inclusive où l'égalité des chances et le traitement équitable sont pris en compte. Cela exige une réflexion continue et l'adaptation des processus.

Travailler avec une diversité d'origines, de cultures, d'âges, de genres... implique également un changement de comportement. Impliquez donc chaque maillon de votre organisation : de cette manière, vous créez une entreprise plus humaine.



CONTINUER

a. Recrutement et sélection

Bannir la discrimination lors du recrutement est une étape importante vers un **environnement de travail plus inclusif**.

Voici quelques conseils :

- Soyez conscient de vos propres stéréotypes et préjugés. Veillez à ce que l'entreprise dispose d'une procédure de sélection objective.^[4]
- Sélectionnez les candidats sur la base du talent et de la motivation. Pas du sexe, de l'âge, de l'origine, de la religion ou d'autres critères/caractéristiques protégés.
- Maintenez la procédure de sélection simple et transparente.
- Concentrez-vous sur le potentiel du candidat, pas sur son parcours.^[5]

[4] Recrutement neutre sur Ediv : [Modules d'apprentissage en ligne - www.ediv.be | www.ediv.be](https://www.ediv.be)

[5] [CCT n° 38](#)



Exemple : Open Hiring

L'*Open Hiring* est une méthode de recrutement innovante qui ne suit pas les critères de sélection classiques d'un entretien d'embauche. Pas de CV, de démonstration d'expérience ou d'entretien approfondi.

Le candidat se présente, signe un contrat et commence à travailler. Une évaluation a alors lieu ultérieurement. C'est une méthode de recrutement inclusive qui abaisse les barrières pour les personnes peu qualifiées ou sans expérience.

Exemples d'offres d'emploi



... Avez-vous une voiture ? Est ce que le français est votre langue maternelle ? Avez-vous entre 30 et 40 ans ?

Envoyez-nous dans ce cas votre CV et votre lettre de motivation par e-mail à

abc@mail.be.

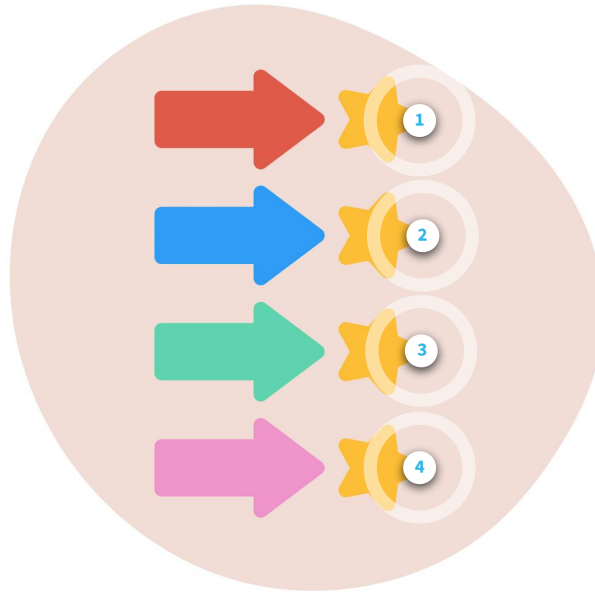


... Êtes-vous mobile et prêt.e à travailler dans la région liégeoise ? Avez-vous une connaissance de base du français ?

Avez-vous déjà une expérience professionnelle ?

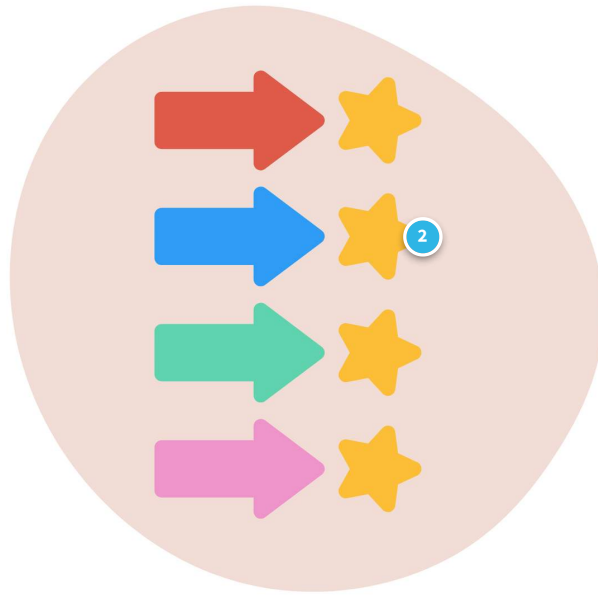
Postulez alors via notre site web ou appelez gratuitement le 0800/...

Questions clés à se poser sur son offre d'emploi





Y a-t-il dans mon offre d'emploi quelque chose qui n'est pas pertinent pour l'exercice de la fonction ?



Est-ce que j'utilise un jargon professionnel qui peut décourager les candidats ?



Dans quelle mesure mon offre d'emploi est-elle accessible ?



Comment les candidats réagissent-ils à l'offre d'emploi, qu'est-ce qui les a attirés ?

2

Lors des entretiens, respectez ces principes

Toutes les candidatures méritent un traitement **équitable**.

Utilisez un guide pratique pour mener un entretien. Cela vous aidera à poser des questions ciblées et à obtenir une image claire des **compétences** d'un candidat.

- Présentez l'emploi correctement et de manière réaliste.
- Respectez la vie privée. Évitez des questions telles que "Quel est le métier de votre partenaire ?", "Êtes-vous né.e ici ?" ou "Voulez-vous encore des enfants ?" [\[6\]](#)
- Concentrez-vous sur les compétences et la motivation.

Exemples de questions pertinentes

Expériences et compétences —

- Avez-vous déjà de l'expérience en tant qu'aide-ménagère ? Si oui, où avez-vous exercé et pendant combien de temps ?
- Quelles tâches préférez-vous accomplir ? Lesquelles aimez-vous le moins et pourquoi ?
- Comment imaginez-vous le nettoyage d'une salle de bain ?
- Quels produits de nettoyage connaissez-vous ?

Disponibilité et mobilité —

- Combien d'heures par semaine souhaitez-vous et pouvez-vous travailler ?
- Si vous souhaitez travailler à temps partiel, à quels moments ne pouvez-vous pas travailler ?
- Quelles régions sont accessibles pour vous ?
- À quelle heure pouvez-vous partir chez votre client ?
- Un planning peut changer. Quelle est votre flexibilité face aux modifications ?

Communication —

- Comment réagiriez-vous si un client vous disait qu'il n'est pas satisfait de votre travail ?

- Que faites-vous si quelque chose se casse pendant votre travail ?

Motivation et attentes —

- Pourquoi choisissez-vous le métier d'aide-ménagère ?
- A quelles tâches vous attendez-vous ?
- Avez-vous des ambitions ? Si oui, quand souhaitez-vous les réaliser ?

Limites et sécurité —

- Quelles techniques ergonomiques utilisez-vous actuellement dans vos tâches ménagères ?
- Que feriez-vous si vous vous sentiez en danger chez un client ?
- Êtes-vous allergique aux chiens et/ou aux chats ?

Situations pratiques —

- Que faites-vous si vous terminez plus tôt que prévu ?
- Comment gérez-vous les contraintes liées au temps ?
- Parlez-moi d'une situation difficile au travail et expliquez-moi comment vous l'avez gérée.

Conseils pour mener l'entretien —

- Rendez l'entretien pratique. Le métier d'aide-ménagère est un métier manuel. Laissez les candidats montrer comment ils nettoient une fenêtre et quels produits ils connaissent.
- Prenez le temps pour chaque entretien. Écoutez activement et maintenez un contact visuel avec le candidat.

- Faites attention à la communication non verbale.

Mise en situation d'un entretien d'embauche

Vous invitez une candidate à passer un entretien. Pendant l'entretien, vous remarquez que la candidate est jeune, a des tatouages et ne parle pas très bien le français.

Vous imaginez alors un client qui habite dans un quartier résidentiel. Vous supposez que ce client pourrait ne pas vouloir de cette candidate comme aide-ménagère. Mais ce n'est qu'une hypothèse. Vous ne le savez pas avec certitude. Peut-être que le client aime les tatouages et/ou en a lui-même. L'idée qu'une aide-ménagère ne convienne que si elle a de l'expérience, parle parfaitement le français et n'a pas de tatouages découle d'un stéréotype. Il n'existe aucune preuve que le client ait de telles préférences.



N'agissez pas sur la base de vos préjugés, ou sur ceux des clients.

Cela n'est pas légal.

Concentrez-vous sur ce qui compte vraiment : **compétences, motivation et disponibilité.**

CONTINUER

b. Politique d'accueil



Une politique d'accueil de qualité aide les nouveaux employés à se sentir bienvenus et à s'intégrer rapidement. Même si l'on souhaite souvent qu'un candidat commence « au plus vite », cette urgence peut nous faire oublier l'attention et le cadre dont il a besoin pour se sentir pleinement membre de l'équipe.

Clarté et accessibilité

- Fixez les attentes et les règles dans un cadre clair.
- Prévoyez une brochure d'accueil, éventuellement en plusieurs langues, avec des éléments visuels comme des symboles, des photos et des vidéos.
- Rendez les points importants facilement identifiables avec un guide de lecture ou un post-it portant un message sympathique. Cela permet de créer de l'engagement et un sentiment de lien durable.

Soutien pratique

Référez des outils facilitant la collaboration et la communication sur le lieu de travail tels que :

- Apps: [FACT](#), [Google Translate](#), [Babbel...](#)
- Cartes : [OLO](#)

Culture du feedback

Planifiez des moments de feedback réguliers, surtout durant les premiers mois. Indiquez clairement qu'il ne s'agit pas d'une évaluation, mais d'un moment où les travailleurs peuvent également partager leurs expériences et préoccupations.

Cela procure aux collaborateurs un sentiment de sécurité psychologique. Ils savent qu'ils sont

entendus, que ce soit pour des erreurs, des périodes difficiles ou des thèmes sensibles, comme la discrimination ou d'autres comportements inappropriés.

Quelques conseils

- Prévoyez différents types de vêtements de travail neutres au niveau du genre. Par exemple, quelques modèles de tabliers, t-shirts...
- Formez les responsables à fixer des limites avec empathie.

Par exemple : un employé de bureau souhaite répondre favorablement à une demande discriminatoire.

- **limiter sans empathie :** « C'est illégal, donc nous ne le faisons pas. »
- **limiter avec empathie :** « Je comprends que vous voulez aider le client, mais notre entreprise a la responsabilité de ne discriminer personne. Il ne s'agit pas de vos sentiments, mais de ce qui est légal et éthique. »

CONTINUER

c. Formation continue

Une culture d'apprentissage forte est tout aussi importante que des moments de feedback réguliers. Apprendre ne s'arrête pas avec l'âge. **Tout le monde** doit avoir **accès à la formation et au développement**. Une véritable culture d'apprentissage ne se crée que lorsqu'elle est portée par toute l'organisation.

Consultez par exemple notre [guide pour des formations de qualité](#).

Comment construire une culture d'apprentissage ?

IDENTIFIER LES BESOINS

TENIR COMPTE DE LA DIVERSITÉ

CONSEILS PRATIQUES

Découvrez ce dont les collaborateurs ont besoin et proposez des formations qui les aident dans l'accomplissement de leur travail.

IDENTIFIER LES BESOINS

TENIR COMPTE DE LA DIVERSITÉ

CONSEILS PRATIQUES

L'ancienneté, l'âge, les besoins personnels et les origines culturelles méritent une attention particulière dans votre politique de formation.

- Planifiez les formations pendant les horaires de travail des aide-ménager.e.s.
- Assurez-vous que le lieu de formation est facilement accessible en transports en commun ou à vélo.
- Communiquez clairement et à temps. Intégrez les formations dans la planification et informez les clients si nécessaire.
- Rendez les formations peu exigeantes en matière de langue et utilisez des visuels (photos, vidéos) afin que les personnes qui ne parlent pas français puissent également suivre la formation facilement.
- Prévoyez de l'espace pour des solutions sur mesure, comme [le coaching sur le terrain](#).



Chaque **formation** contribue à la croissance des employés et de l'entreprise.

Elle renforce **une atmosphère de travail positive**, augmente l'**engagement** des travailleurs et assure la **satisfaction** des clients.

CONTINUER

2.2. Relations avec les clients

Il n'est pas toujours facile de choisir entre satisfaire un client ("Le client est roi") et assumer la responsabilité sociale de l'entreprise.

Cependant, les critères discriminatoires d'un client ne peuvent en aucun cas primer sur les compétences de votre personnel.

Donner l'ordre de discriminer est punissable, tout comme répondre à une demande discriminatoire !



Comment gérer les contestations des clients ?

La **contestation des clients** provient souvent de malentendus ou de préjugés (conscients ou inconscients). En écoutant **activement** et en faisant preuve de **compréhension** (sans accepter la discrimination), vous obtenez un **aperçu** des raisons sous-jacentes et vous pouvez alors **réagir plus efficacement**.

Exemples de demandes discriminatoires :

- Un homme pour mon ménage ? Pas question ! Je veux une femme.
- Je veux quelqu'un de pas trop jeune, mais pas trop vieux non plus.
- Je veux une aide-ménagère belge, quelqu'un qui partage mes idées.

CONTINUER

3.1. Comment gérer les situations discriminatoires ?

Le secteur des titres-services se caractérise par une grande **diversité**, qui constitue une véritable valeur ajoutée pour chaque entreprise. Cette diversité peut toutefois aussi poser certains **défis**. Clients comme travailleurs peuvent, parfois inconsciemment, exprimer des stéréotypes et/ou des préjugés, ce qui peut entraîner des discriminations ou d'autres comportements inappropriés.

En cas de harcèlement sur le lieu de travail, la législation antidiscrimination renvoie à la législation relative au bien-être au travail. Celle-ci prévoit des procédures spécifiques destinées à soutenir tant l'employé victime de harcèlement que l'employeur.

Ces mesures visent la prévention et la remédiation du harcèlement, ce qui comprend :

- les comportements à connotation sexuelle non désirés au travail,
- le harcèlement,
- les agressions verbales et/ou physiques.

La frontière entre harcèlement et discrimination est parfois mince.

Il incombe à l'employeur de veiller au **bien-être** de son personnel. Vous pouvez agir préventivement en travaillant de manière **proactive** à une **culture respectueuse** dans votre entreprise.

Établir un cadre de référence clair



Soyez déterminé : ne jamais discriminer !



Prenez conscience de vos propres stéréotypes et préjugés.
Gérez-les consciemment afin qu'ils n'influencent pas vos
décisions.



Prévoyez une clause antidiscrimination dans les contrats avec les
clients, afin de mieux faire face aux demandes discriminatoires
des clients.



Incluez une clause similaire dans les contrats de travail des aide-ménager.e.s et des employé.e.s de bureau.



Rendez votre politique durable : intégrez la diversité et l'inclusion dans les formations, les moments de feedback et les processus d'embauche.

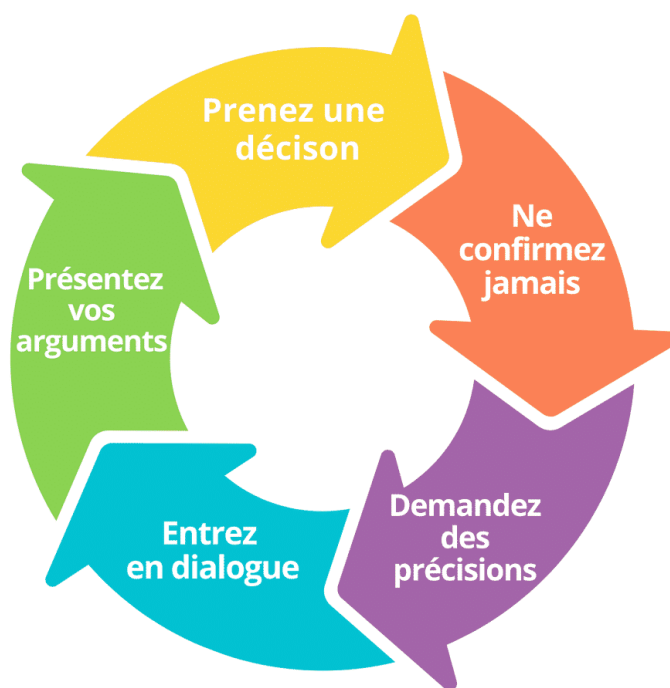


Sensibilisez les responsables et mettez régulièrement en lumière les bonnes pratiques, afin que les employés s'inspirent mutuellement.

Cycle de communication face aux demandes discriminatoires des clients

Les demandes discriminatoires nécessitent une approche structurée.

Utilisez ce cycle de communication face aux demandes discriminatoires.



CONTINUER

3.2. Focus sur quelques exemples de situations discriminatoires

Dans les chapitres précédents, nous avons défini le racisme et la discrimination, ainsi que la manière d'y faire face. Dans ce chapitre, nous examinons quelques situations concrètes. Pour chaque cas, nous apportons une réponse juridique et des conseils pratiques pour votre entreprise.

Pour qu'une situation soit qualifiée de discriminatoire, il faut répondre "oui" aux quatre questions suivantes :



La situation a-t-elle un lien avec un critère protégé ? [7]

[7] <https://www.unia.be/fr/discrimination-comprendre/discrimination-d%c3%a9tails>



S'agit-il d'un comportement interdit ?



Dans cette situation, une distinction est-elle faite sans aucune raison valable ?



Cette distinction intervient-elle dans un domaine où la législation antidiscrimination s'applique ?

Situation 1

Odeur d'alcool lors d'un entretien —

Lors d'un entretien d'embauche, vous remarquez que le candidat sent fortement l'alcool. Le candidat s'exprime clairement et répond facilement à vos questions, mais vous hésitez à cause de l'odeur. Est-ce de la discrimination ?

Réponse juridique —

Non. "Sentir l'alcool" n'est pas un critère protégé par la Loi antiracisme ou la Loi antidiscrimination. Seulement dans des cas exceptionnels, comme une rare maladie génétique, la

situation pourrait être différente.

Conseil pour l'employeur —

Ne supposez pas trop vite qu'il s'agit d'un problème d'alcool. Vous ne savez pas d'où vient l'odeur. Si le candidat satisfait aux exigences du poste, invitez-le à un second entretien.
Attention ! Seul un médecin du travail peut légalement déterminer si quelqu'un est physiquement apte pour un poste.

Situation 2

TRAVAILLEUSE VOILÉE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Une aide-ménagère déjà en service se présente au bureau vêtue d'un long voile et d'une robe jusqu'aux chevilles. Elle explique qu'elle souhaite vivre sa foi différemment et se couvrir désormais. Vous vous demandez si elle peut porter cette tenue au travail car vous doutez que ce soit pratique pour faire le ménage, mais vous ne voulez pas la blesser.

TRAVAILLEUSE VOILÉE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Il est interdit de discriminer sur la base des expressions ou convictions visibles (cela relève du critère de la religion), tant que celles-ci ne compromettent pas la sécurité, l'hygiène ou les exigences pratiques du travail. La question est de savoir si la personne peut exercer la fonction avec cette tenue et dans le cas contraire si des alternatives existent.

TRAVAILLEUSE VOILÉE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Engagez le dialogue avec elle et indiquez que vous respectez son choix. Expliquez qu'en tant qu'employeur, vous souhaitez avant tout qu'elle puisse travailler en toute sécurité et confortablement chez les clients. Si elle continue à porter ses propres vêtements, cela peut comporter des risques. Étant donné que vous fournissez des vêtements de travail en tant qu'entreprise de titres-services, discutez ensemble de la manière de les combiner sans que cela ne limite sa liberté de mouvement.

Situation 3

Accent étranger —

Vous téléphonez aux candidats qui ont envoyé leur CV pour le poste d'employé de bureau. L'un d'eux laisse une bonne impression, mais vous décidez quand même de ne pas le retenir parce qu'il parle avec un accent étranger. Vous craignez qu'il soit moins pris au sérieux.

Réponse juridique —

Refuser un candidat en raison de son accent n'est pas autorisé. Un accent relève du critère protégé de la langue. De plus, cela peut constituer une forme de discrimination indirecte fondée sur l'origine nationale ou ethnique. Les arguments économiques tels que "Les clients n'apprécieront pas cela" ne constituent pas une justification valable. D'un point de vue juridique, la jurisprudence a déjà établi qu'un employeur ne peut pas se retrancher derrière les préjugés des clients. Dans ce cas, le candidat est apte à la fonction. Le fait d'avoir un accent étranger ne constitue pas un motif valable pour refuser le candidat.

Conseil pour l'employeur —

Si le candidat réussit bien la procédure de sélection, vous pouvez organiser un test pratique pour évaluer si l'accent entrave la communication. Rappelez-vous qu'un accent peut rendre une conversation plus personnelle. Tout le monde a un accent ou des expressions locales. Le fait d'avoir un accent étranger ne constitue pas un motif valable pour refuser le candidat.

Situation 4

RÉCEPTION DU NOUVEL AN

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Vous souhaitez inviter les aide-ménager.e.s et l'équipe du bureau à trinquer pour la nouvelle année. Étant donné que vous avez une grande diversité au sein du personnel, vous réfléchissez attentivement à votre offre de nourriture et de boissons. Avant l'envoi de l'invitation, vous apprenez que certaines ne viendront pas s'il y a de l'alcool, d'autres ne veulent pas manger de viande, et certaines demandent que les plats chauds soient préparés séparément. Vous craignez que la participation soit faible si vous n'en tenez pas compte.

RÉCEPTION DU NOUVEL AN

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Il s'agit d'une demande occasionnelle visant à adapter l'offre de nourriture et de boissons à l'occasion d'une réception d'entreprise.

Vous organisez ce type d'initiatives afin de renforcer la cohésion entre les collègues. Ces moments font partie du cadre professionnel et des relations de travail. Comme pour les cadeaux ou d'autres initiatives de l'entreprise, il ne peut être question de discrimination directe ou indirecte fondée sur les convictions.

Il n'existe pas d'obligation légale d'adapter l'offre aux convictions religieuses ou autres, comme il en existe une pour les aménagements raisonnables pour les personnes handicapées. Toutefois, du point de vue du bien-être et de l'inclusion, il est important d'offrir des alternatives afin que chacun se sente reconnu dans son identité.

RÉCEPTION DU NOUVEL AN

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Une réception de Nouvel An vise à créer du lien. Cela ne fonctionne que si vous respectez la diversité et recherchez ensemble des solutions qui conviennent à chacun.

- Veillez à ce que chacun se sente bienvenu et puisse participer.
- Prenez les demandes au sérieux et examinez si elles sont réalisables.

- Prévoyez des alternatives à l'alcool comme des jus de fruits, des boissons rafraîchissantes et de l'eau.
- Proposez une variété de plats et préparez-les séparément si nécessaire (ex. végétarien, halal).
- Pensez également aux personnes souffrant d'allergies alimentaires.
- Rendez les produits facilement identifiables en les séparant sur différentes tables.
- Prévoyez un moment interactif qui favorise le lien entre vos collaborateurs.
- Organisez un repas partagé (de type auberge espagnole). C'est une manière idéale de célébrer et de rendre visible la diversité culturelle sur le lieu de travail à travers la nourriture. Manger est quelque chose d'universel qui rassemble les gens.

Situation 5

AIDE-MÉNAGÈRE AVEC DYSCALCULIE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Récemment, vous avez engagé une aide-ménagère. Après quelques semaines, vous remarquez que des malentendus surviennent régulièrement. Celle-ci se rend parfois à la mauvaise adresse ou note incorrectement les numéros de téléphone.

Cela entraîne des frustrations pour vous, les clients et l'aide-ménagère elle-même.

Comme le contrat temporaire arrive bientôt à son terme, vous l'invitez à un entretien. Lors de cet entretien, elle explique qu'elle est dyscalculique. Elle écrit donc parfois les chiffres dans le mauvais ordre lorsqu'ils lui sont dictés oralement. Pour elle, il serait beaucoup plus facile que tous les rendez-vous et informations soient communiqués par écrit.

Vous trouvez la situation délicate et décidez finalement de ne pas renouveler son contrat en raison de l'impact de sa dyscalculie sur le travail.

AIDE-MÉNAGÈRE AVEC DYSCALCULIE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

L'aide-ménagère demande un aménagement. La charge que cet aménagement entraîne n'est pas déraisonnable pour celui à qui on le demande. Si vous n'y donnez pas suite, vous discriminez l'aide-ménagère sur la base de son handicap.

AIDE-MÉNAGÈRE AVEC DYSCALCULIE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Les plannings peuvent être partagés via l'application de l'entreprise, par e-mail ou simplement par écrit au bureau. Cela permet de maintenir un espace pour la communication et l'évaluation. Les modifications de planning peuvent être facilement communiquées par SMS, WhatsApp ou par e-mail.

Situation 6

Odeur corporelle —

Un candidat se présente pour un entretien et dégage une odeur corporelle notable. Vous hésitez à le présenter aux clients dans cet état et refusez sa candidature.

Réponse juridique —

L'odeur corporelle ne semble pas être un critère protégé, sauf si elle a une cause médicale ou génétique. L'état de santé et le handicap, y compris les maladies chroniques, relèvent des critères protégés.

Les caractéristiques physiques comme les cicatrices ou les tatouages, piercings ou coiffure sont également des critères protégés [8].

[8] <https://www.unia.be/fr/discrimination-caract%c3%a9ristique-physique-ou-g%c3%a9n%c3%a9tique>

Conseil pour l'employeur —

- Examinez les exigences du poste : si le candidat est compétent sur le fond, vous pouvez aborder le sujet.
- Engagez la conversation : mentionnez la question de l'hygiène personnelle de manière respectueuse. Vous voulez des conseils sur la manière de mener un entretien allant au-delà des compétences?
- Prévoyez des solutions pratiques : par exemple, des vêtements de travail supplémentaires pour pouvoir en changer suffisamment.
Investissez dans la sensibilisation : proposez des formations ou ateliers abordant l'hygiène personnelle et l'apparence professionnelle.

Situation 7

UNE AIDE-MÉNAGÈRE "D'ICI"	RÉPONSE JURIDIQUE	CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR
Un client demande explicitement une aide-ménagère "d'ici". Elle travaillerait seule dans la maison et recevrait la clé du logement.		
UNE AIDE-MÉNAGÈRE "D'ICI"	RÉPONSE JURIDIQUE	CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR
La demande du client est une préférence discriminatoire et ne peut être justifiée d'aucune façon. Il s'agit d'une discrimination directe fondée sur l'origine nationale ou ethnique.		
UNE AIDE-MÉNAGÈRE "D'ICI"	RÉPONSE JURIDIQUE	CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

- Soulignez qu'en tant qu'entreprise de titres-services, vous fournissez un service et misez sur les compétences, pas sur l'origine.
- N'hésitez pas à engager le dialogue avec le client et explorez la source de ses préoccupations : pourquoi le client ne souhaite-t-il pas une aide-ménagère d'origine étrangère ? D'où vient la crainte de remettre une clé à quelqu'un qui n'est pas d'origine belge ?
- Faites clairement savoir que vous entendez, mais que vous ne cédez jamais à des exigences discriminatoires.

Situation 8

Refus de se rendre chez un client —

Un aide-ménager en service depuis un moment a des clients réguliers. Récemment, il a appris que l'un de ses clients est un couple homosexuel. Depuis, il refuse d'aller nettoyer chez eux.

Réponse juridique —

L'aide-ménager vous demande de discriminer. Si vous y donnez suite, vous discriminez vous-même sur la base de l'orientation sexuelle des clients. Il n'existe aucune justification pour refuser ce client. Le refus peut être considéré comme un refus de travail et est déraisonnable, ce qui permet à l'employeur de prendre des sanctions.

Conseil pour l'employeur —

- Assurez-vous de définir des accords internes clairs et d'établir une bonne communication dès l'embauche. Cela prévient les problèmes et renforce la confiance tant chez les clients que chez les aide-ménager.e.s.
- Engagez la conversation avec l'aide-ménager et demandez-lui ses motivations. Faites référence à sa précédente expérience positive chez le client.

- Précisez clairement que la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle est interdite par la loi et que vous, en tant qu'employeur, pouvez en être tenu responsable.

Situation 9

LA LANGUE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Un client âgé parle uniquement le français. Vous lui avez assigné une aide-ménagère qui parle uniquement l'espagnol. Le client ne veut plus qu'elle vienne parce que la communication ne fonctionne pas.

LA LANGUE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Une aide-ménagère doit comprendre les instructions et pouvoir exécuter correctement les tâches. Bavarder avec le client peut être agréable, mais n'est pas essentiel au travail.
La langue est parfois utilisée comme prétexte lorsqu'un client ne veut en réalité pas de quelqu'un d'une certaine nationalité, couleur de peau ou origine. C'est évidemment de la discrimination.

LA LANGUE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

- Utilisez les [outils de Form TS](#) pour améliorer la communication.
- Consultez l'[aperçu des possibilités d'apprentissage du français](#), en présentiel et en ligne.

- Profitez des initiatives que proposent de nombreuses villes pour aider les employeurs et les employés à apprendre le français.

Situation 10

Remarques racistes —

En tant que responsable, vous entrez dans un bureau. Lors d'une évaluation des aide-ménagères, vous entendez un conseiller dire : "C'est toujours compliqué avec ces dames d'origine africaine."

Réponse juridique —

En tant que dirigeant, vous êtes responsable du climat au sein de votre équipe et du bien-être de chacun. Les propos racistes envers des collègues sont inacceptables et constituent une forme d'intimidation, surtout lorsqu'ils touchent à un critère protégé comme l'origine.

Cela peut peser sur les employés concernés et, en tant qu'employeur, vous devez agir immédiatement. Votre rôle est de ne jamais tolérer ces comportements et affirmer clairement votre autorité.

Conseil pour l'employeur —

- Adoptez une position claire en tant que responsable : la discrimination et le racisme n'ont pas leur place sur le lieu de travail.
- Ne laissez pas la situation passer, sinon un sentiment d'impunité peut se développer.
- Entrez en dialogue avec le conseiller, demandez pourquoi il s'exprime ainsi, sans approuver le comportement.
- Utilisez ce moment pour créer de la prise de conscience et souligner les valeurs de l'entreprise.

Situation 11

TRAVAILLEUR TRANSGENRE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

En tant que responsable, vous recevez un e-mail d'un collaborateur demandant un entretien confidentiel. Lors de cet entretien, le collègue vous explique qu'il est en transition et qu'il a commencé un traitement hormonal pour vivre désormais en tant qu'homme. Bientôt, il portera des vêtements masculins et utilisera un prénom masculin. Pour l'instant, seuls les documents officiels portent encore son nom et son sexe de naissance (à savoir femme).

Le collègue travaille depuis plusieurs années dans votre bureau et entretient de bonnes relations avec les clients et collègues. Pourtant, il constate que certains ont des difficultés avec ce changement : il est moins souvent invité aux déjeuners ou aux afterworks, il y a des chuchotements et des ricanements. Il se sent donc moins à l'aise sur son lieu de travail. Vous ne voulez surtout pas le perdre et vous êtes reconnaissant pour cet entretien.

TRAVAILLEUR TRANSGENRE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

La Loi du 10 mai 2007 relative à la lutte contre la discrimination entre les femmes et les hommes interdit toute forme de discrimination fondée sur une transition médicale ou sociale, l'identité de genre ou l'expression de genre. Le refus d'embauche ou le traitement inégal pour ces motifs constitue une discrimination et est donc interdit. Cette Loi s'applique à toutes les relations de travail, y compris l'accès à l'emploi, les critères de sélection, les conditions de travail et la fin de la relation de travail.

TRAVAILLEUR TRANSGENRE

RÉPONSE JURIDIQUE

CONSEIL POUR L'EMPLOYEUR

Entrez en dialogue avec le collaborateur et reconnaissez ses compétences ainsi que ses années d'engagement.

Abordez vos questions et préoccupations de manière ouverte. Renseignez-vous également sur ses attentes et préférences. Voyez ensemble s'il existe des solutions pratiques qu'il privilégie, comme la manière de s'adresser à lui, son intégration dans l'équipe, etc.

Faites également clairement comprendre à votre équipe que le respect et l'inclusion sont la norme. Indiquez clairement à vos collègues que l'on attend d'eux qu'ils se comportent respectueusement et

qu'ils peuvent venir vers vous pour toute question ou inquiétude. Prévoyez des solutions pratiques permettant au collaborateur concerné et à l'équipe entière de se sentir aussi à l'aise que possible. Soyez vigilant : les personnes transgenres sont souvent victimes de harcèlement ou d'intimidation, surtout de la part de collègues.

En tant qu'employeur, collaborateur concerné ou collègue, vous pouvez toujours vous adresser à l'[Institut pour l'égalité des femmes et des hommes](#) pour toutes vos questions.

Vous informer permet de prévenir les malentendus et de renforcer une culture de travail sûre.

CONTINUER

3.3. Reconnaissez-vous les critères protégés ?

3.3. Associez chaque situation décrite à la forme de discrimination correspondante fondée sur un critère protégé.

⋮
Les aide-ménagères doivent également travailler pendant les vacances scolaires. Vous refusez donc les candidates qui sont des mères célibataires.

Discrimination fondée sur les responsabilités familiales, l'état civil et, indirectement, sur le sexe et le genre.

⋮
Votre responsable vous demande de refuser des candidats provenant d'un certain quartier, car celui-ci aurait une mauvaise réputation.

Discrimination fondée sur l'origine ou la situation sociale et, éventuellement, indirectement sur l'ascendance nationale (s'il apparaît que le quartier est majoritairement habité par des personnes d'une certaine origine).

⋮
Un nouveau client demande une aide-ménagère. Il s'agit d'un homme âgé et malvoyant. Il ne dispose ni d'un ordinateur ni d'un smartphone et estime qu'en raison de son âge et de sa déficience visuelle, il n'est plus en mesure de les utiliser. Vous refusez ce client parce qu'il n'est pas autonome sur le plan numérique.

Discrimination fondée sur l'âge et sur un handicap.

SUBMIT

Choisissez parmi ces trois critères protégés (chaque critère ne peut être utilisé qu'une seule fois) :

1 : l'âge, 2 : la conviction syndicale, 3 : le sexe / genre.

Une aide-ménagère qui est déléguée syndicale demande à adapter son horaire de travail de 28 heures/semaine à 32 heures/semaine. Vous refusez, car elle est souvent absente en raison de réunions.

Critère protégé : discrimination sur base de...

Tapez votre réponse ici

SUBMIT

1 : l'âge, 2 : la conviction syndicale, 3 : le sexe / genre.

Vous organisez une formation sur de nouvelles techniques de nettoyage et n'invitez que les aide-ménagères plus jeunes, car vous pensez que les travailleurs plus âgés ne sont pas ouverts à l'innovation.

Critère protégé: discrimination sur base de ...

Tapez votre réponse ici

SUBMIT

1 : l'âge, 2 : la conviction syndicale, 3 : le sexe / genre.

Une aide-ménagère signale qu'elle reçoit des remarques à connotation sexuelle de la part d'un client masculin et ne se sent plus en sécurité. Vous balayez cela d'un revers de main en disant que le client « ne voulait pas faire de mal » et qu'il est client depuis des années.

Critères protégés : harcèlement sexuel, discrimination fondée sur....

Tapez votre réponse ici

SUBMIT

CONTINUER

4.1. Conclusion



Lutter contre la discrimination commence par une prise de conscience et se construit au quotidien. Chacun a le pouvoir de faire la différence. **Traitez toute personne avec équité**, écoutez avec attention, prenez les signalements au sérieux et intervenez lorsque cela est nécessaire, même si certains comportements sont présentés comme de simples « plaisanteries ».

Ne cédez pas aux demandes et exigences discriminatoires, y compris de la part des clients. Nous avons tous des **préjugés**, mais en restant attentifs et **en agissant de manière responsable, il est possible de les reconnaître et de les dépasser.**

Ensemble, nous contribuons à un environnement de travail respectueux, sûr et inclusif pour tous.

CONTINUER

5.1. Sources et outils



[Ensemble pour l'égalité | Unia](#)

www.ediv.be

[Emploi via le système des titres-services | ONSS](#)

Avec nos remerciements à Unia et VMRI.

Pour toute question ou remarque, vous pouvez contacter Form TS via info@form-ts.be.



Ce guide en ligne a été élaboré avec le plus grand soin et attention. Néanmoins, des imprécisions ou des erreurs peuvent s'y trouver. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables.

Pour des raisons de lisibilité, le guide utilise parfois « il » ou « elle ». Ces termes sont toujours à comprendre comme neutres sur le plan du genre et s'appliquent à toutes les personnes, quel que soit leur identité de genre.