

Racisme au travail : ne rien laisser passer

Que les discriminations soient le fait d'un professionnel ou d'un usager, il est indispensable de protéger les victimes de racisme sur leur lieu de travail. Mais il faut également agir pour mieux prévenir le phénomène. Écoute, enquête et accompagnement sont les mots clés.

Tout employeur doit respecter un principe de non-discrimination. Il est aussi tenu envers ses salariés d'une obligation de sécurité physique et mentale. Si les règlements intérieurs rappellent ces obligations, cela ne permet pas d'éviter que des salariés soient parfois victimes de racisme, de la part d'un collègue ou d'un usager.

1 Enquêter

Une enquête doit être ouverte par la direction dès connaissance d'une situation. « *La victime doit être entendue par une personne de confiance qu'elle choisit. Elle peut être assistée par un représentant du personnel. L'idée est de retracer ce qu'il s'est passé et son ressenti* », explique Cécile Noël, avocate chez Picard avocats. « Il

faut être à l'écoute, reconnaître le préjudice et soutenir. On lui propose de témoigner et de l'accompagner dans ses démarches », préconise Maya Hagege, déléguée générale de l'Association française des managers de la diversité. Si la victime le souhaite, on peut lui faire rencontrer un psychologue ou un médecin du travail. Si la dénonciation de racisme crée des tensions, « *il peut aussi y avoir un besoin de médiation dans l'équipe* », alerte Maya Hagege.

La personne accusée doit également être entendue, puis les éventuels témoins. « *Parfois, la personne accusée considère qu'elle a seulement fait une mauvaise blague. Mais si la victime s'en est plainte, c'est que cela l'a impactée. Et l'enquête peut révéler une situation de plus grande ampleur,*



© Getty Images

Le temps de l'enquête est essentiel pour recueillir le témoignage des victimes comme celui des accusés.

poursuit Cécile Noël. *On peut aussi y associer des représentants du personnel, ou même faire appel à un psychologue ou un prestataire pour la mener* », précise l'avocate. Il est conseillé de produire des comptes rendus signés.

À noter. Les témoins sont protégés légalement.

2 Sanctionner

Les sanctions sont à la hauteur de la situation, et doivent prendre en compte la nature des actes mais aussi le ressenti et les conséquences pour la victime. Avec les usagers, il est utile de faire preuve de « *diplomatie et pédagogie, tout en restant ferme. La réaction doit être immédiate* », met en garde Maya Hagege. Parfois, une exclusion est nécessaire pour protéger ses équipes.

S'il s'agit d'un professionnel, on peut décider « *d'une mise à pied à titre conservatoire ou encore lui demander de poser des congés, pour que la victime ne le voie pas*

le temps de l'enquête », indique Cécile Noël. Côté sanctions, cela dépend de la convention collective : « *un avertissement, une mise à pied disciplinaire, une mutation disciplinaire (mais ce n'est pas une bonne option) ou encore un licenciement* », liste-t-elle.

3 Tirer les leçons

Pour éviter que la situation se (re)produise, il est conseillé de revoir ses process et ses outils de prévention. « *Il peut être utile de faire un diagnostic avec, par exemple, des questionnaires anonymes* », illustre Cécile Noël. « *Les protocoles de signalement doivent être clairs et affichés, que l'on sache exactement où et à qui s'adresser* », insiste Maya Hagege.

La formation^[1] et la sensibilisation sont essentielles, pour que les alertes soient prises au sérieux, mais aussi pour montrer que « *ce n'est pas un sujet tabou* », explique Maya Hagege. « *Plutôt qu'une formation dédiée aux discriminations, l'UNADMR a choisi de l'insérer dans ses formations généralistes, comme celles sur le management, le recrutement ou encore la relation d'aide, et dans le parcours d'intégration*, témoigne Anne-Sophie de Poulpiquet, sa responsable Recrutement et GPEC. *Cela permet d'aborder ces problématiques avec un aspect très concret car directement lié aux situations de travail.* »

Delphine Dauvergne

[1] Dans le nouveau plan de lutte contre le racisme et l'antisémitisme présenté par le gouvernement fin janvier, tout un axe est développé autour de la formation.

POINT DE VUE



© Générations services

Maguy Cohen, responsable RH de Générations services, à Marseille

« La parole raciste se libère davantage dans la sphère intime, les aides à domicile y sont donc souvent confrontées. Cela nous arrive d'exclure des clients, mais on commence généralement par de la pédagogie. On rappelle nos valeurs, inscrites dans le règlement, et que le racisme est puni par la loi. Quand les bénéficiaires insistent pour choisir une aide à domicile

selon son origine, je leur explique que la majorité d'entre elles sont issues de l'immigration, que leurs papiers sont en règle et qu'elles payent des impôts. On a besoin d'elles, il faut donc être reconnaissants qu'elles soient là. Quand on envoie une salariée dans un domicile compliqué, on la prévient. On choisit un profil expérimenté, qui pourra revendiquer le respect qui lui est dû. On lui téléphone ensuite pour savoir comment cela s'est passé. C'est important de les encourager à se confier. Elles peuvent notamment le faire lors des groupes de parole et des entretiens professionnels. »