

Les clients mystère, un bel outil anti- discriminations ?

Les appels ou les clients mystère sont utilisés comme instruments de dépistage des discriminations.

Les secteurs touchés, en particulier l'emploi et le logement, prétendent pouvoir s'auto-réguler.

Les autorités publiques pourraient-elles les organiser ?

Non

HEDWIG MUYLDERMANS

Directeur général de Federgon,
Fédération des prestataires
de services ressources humaines.

■ Chaque secteur est capable de mettre en place une réglementation sur le respect des lois antidiscriminatoires. Nous plaidons avant tout pour la sensibilisation et ne sommes pas en faveur de l'utilisation de clients mystère, a fortiori par les autorités publiques. En plus de poser question sur le plan légal, il a été prouvé qu'elles n'ont, en la matière, aucune leçon à nous donner.

*“Ce n’est pas le rôle
des régions de procéder
à ce genre de contrôle.
Cela poserait selon moi
un problème légal.”*

Le Minderhedenforum (Forum des minorités), réseau d'associations flamandes, a révélé que deux entreprises de titres-service du Nord du pays sur trois acceptaient des demandes de clients de ne pas avoir d'allochtone. Soit des requêtes discriminatoires. Ce sont donc des réalités bel et bien présentes. Que cela vous inspire-t-il, en

tant que fédération des prestataires d'entreprises de titres-services ? plan légal.

Ces actes de discrimination n'y ont évidemment absolument pas leur place. Les sociétés de titres-services ont de plus tout intérêt à ce que les personnes allochtones aient du travail. Il est dès lors primordial que syndicats, employeurs et gouvernements trouvent une solution afin d'éviter autant que faire se peut que ce genre de situations se reproduise. Des initiatives déjà prises en ce sens dans le secteur du travail intérimaire ont déjà montré des résultats positifs. Nous réfléchissons aujourd'hui à la possibilité de les étendre aux autres secteurs RH.

De quel genre d'initiatives s'agit-il ?

Ce sont principalement des actions de sensibilisation. Des formations permettent aux personnes qui se retrouvent en première ligne lors de demandes qu'elles jugent discriminatoires et donc pénalement répréhensibles, de savoir comment réagir, la phrase exacte qu'elles doivent prononcer. Car, oui, ces demandes existent. Le dossier est alors dans de nombreux cas transmis à une autorité supérieure, voire à notre fédération, qui gèrera le cas avec le client qui a fait la demande en question.

Les cas de discrimination ont été révélés suite à l'utilisation de "clients mystère", dont le rôle est de faire, anonymement, des demandes discriminatoires et d'observer la réponse ainsi obtenue. Vous déplorez l'usage de ce genre de méthodes ?

Oui. J'y suis totalement défavorable. D'autres méthodes doivent être privilégiées pour veiller au respect des décrets antidiscrimination. D'abord la sensibilisation du personnel de l'entreprise et des clients, ensuite l'autorégulation sectorielle. Quant à son utilisation par les autorités régionales, je m'y oppose encore plus fermement. Ce n'est pas le rôle des autorités publiques de procéder à ce genre de contrôle. De plus, cela poserait de mon point de vue un problème sur le

Nul besoin de voir les autorités régionales agir...

Je conteste le fait que les gouvernements régionaux puissent avoir une quelconque autorité là-dessus. J'en veux pour premier argument – soulevé dans l'enquête du Minderhedenforum – que ce sont dans les sociétés liées aux pouvoirs publics que l'on a constaté le plus grand nombre de ces discriminations ! Que l'on ne vienne pas me dire que le caractère commercial de nos sociétés influence les actes discriminatoires...

Les autorités publiques pourraient endosser un rôle lors de la sensibilisation à ces questions. Elles pourraient avoir la possibilité de dresser des procès-verbaux en cas de non-respect des réglementations. Mais cela s'arrête là.

Philippe Muyters, ministre flamand de l'Emploi (N-VA), estime qu'il faut "faire confiance au secteur". En d'autres termes, il faut le laisser se réguler seul. Vous allez donc dans le même sens ?

Bien sûr. Nous devons être capables de prendre des initiatives à notre niveau et de mettre en place notre propre réglementation, via le Code du travail.

Le fait que le secteur des titres-services soit subsidié par les pouvoirs publics ne donne-t-il pas à ceux-ci un droit de regard ou de contrôle sur l'application de ses décrets ?

Chaque cas de discrimination, où qu'il se produise, est illégal. Les subsides que nous recevons ne changent rien à la réponse que l'on y apporte. Cet argument n'est absolument pas valable à mes yeux.

Ces vérifications se feraient pourtant déjà dans d'autres secteurs. N'est-ce dès lors pas interpellant de s'opposer à ce que ce système soit appliqué dans tous les secteurs ?

Si d'aventure l'autorégulation devait ne pas fonctionner, nous aviserions à ce moment-là.

Entretien : VVVy

Oui

PATRICK CHARLIER

Directeur adjoint
du Centre interfédéral pour l'égalité des chances.

“Le secteur des titres-services est fort encadré et financé par les pouvoirs publics. Il y a donc une responsabilité de réguler un secteur qui n'est ni purement ni exclusivement privé – ce qui ne justifierait pas plus la discrimination.”

■ La méthode de vérification de l'application des lois antidiscrimination est déjà utilisée très largement, notamment par les entreprises elles-mêmes, désireuses d'améliorer leurs propres pratiques. Le secteur des titres-services est partiellement subsidié par le contribuable. A ce titre, les autorités régionales se doivent de réagir et d'appliquer ces tests de situation à un secteur incapable de s'autoréguler.

Les situations de discrimination dénoncées dans le domaine des titres-services, en Flandre, vous surprennent-elles ?

La discrimination existe encore. Nous n'en sommes pas surpris. Nous savons que c'est une réalité et l'enquête qui a été réalisée par le Minderhedenforum le démontre une fois de plus. Il y a deux problématiques à souligner dans ce cas-ci. Premièrement, il arrive trop souvent que des intermédiaires acceptent des injonctions de discriminer via des demandes de clients. Cela avait été le cas il y a quelques mois dans des sociétés de taxis, des agences d'intérim et immobilières. Ces automatismes, on les constate dans les relations commerciales, sous forme de relation triangulaire avec un intermédiaire qui accepte les demandes discriminatoires alors qu'elles savent que c'est de la discrimination et qu'elles ne peuvent pas y recourir. Mais, pour des raisons commerciales, pourtant, elles les acceptent.

Deuxièmement, le secteur des titres-services est fort encadré et financé par les pouvoirs publics. Il y a donc une responsabilité de réguler un secteur qui n'est pas exclusivement privé – ce qui, entendons-nous, ne justifierait pas plus la discrimination.

Le ministre flamand de l'Emploi, Philippe Muyters, entend faire confiance au secteur.

On ne peut pas simplement renvoyer la responsabilité au secteur puisque l'on constate bien que celui-ci ne s'autorégule pas, ou pas suffisamment. Nous appelons donc les pouvoirs publics à prendre leurs responsabilités, comme cela a déjà été fait par le passé. Je prends le cas d'une société d'intérim qui avait perdu son agrégation du fait de discriminations avérées. Il y a des moyens de réaction, de coercition qui sont possibles. Uniquement renvoyer vers une autorégulation du sec-

teur ne suffit pas, certainement lorsque celui-ci est en partie financé par la collectivité.

Parmi ces réponses, vous préconisez les “clients mystère”. En quoi consiste ce moyen de vérification ?

Distinguons cinq pratiques, pour que cette méthode ne porte pas à confusion, car on évoque souvent la provocation qu'elle pose et donc le caractère inacceptable de sa mise en place.

Le premier objectif du “client mystère”, c'est l'utilisation qu'en fait une entreprise ou un secteur qui organise volontairement ce mécanisme pour améliorer ses propres pratiques. Une deuxième possibilité consiste en des tests à des fins scientifiques, de manière à établir la réalité (ou non) et l'ampleur de la discrimination. C'est ce qui se fait dans les baromètres en matière d'emploi ou de logement. Une troisième possibilité consiste en des tests de sensibilisation et de communication. On parle de provocation éventuelle dans les deux derniers cas: Lorsque quelqu'un est personnellement victime d'une discrimination (ou qu'il le croit) et qu'il fait lui-même un propre test. Par exemple, un candidat locataire utilise deux noms différents et observe que la réaction du propriétaire est différente d'un cas à l'autre. Le dernier volet de ces tests de situation consiste à envoyer plusieurs candidats auprès d'un opérateur et d'ensuite saisir la justice pour dénoncer les cas de discrimination le cas échéant. Ils peuvent être de l'ordre de la provocation dans le cas où la procédure mise en place n'offre pas suffisamment de garantie de comparabilité. Mais c'est l'exception. On ne peut pas admettre – c'est d'ailleurs faux – de dire que ces tests sont de la provocation, interdite par la loi.

Cette mesure doit-elle être initiée par les pouvoirs publics, eux qui l'utiliseraient déjà pour contrôler la vente de billets de loterie ou d'alcool aux mineurs d'âge ?

Ce pourrait être le cas. Nous sommes en faveur de la généralisation de ces méthodes qui sont déjà utilisées de manière courante. Il s'agit avant tout d'améliorer les services fournis et non pas uniquement de sanctionner ou de saisir la justice, même si ça peut aussi ar-

river. Il est essentiel de sensibiliser pour changer les pratiques. Cet outil peut tout à fait être appliqué pour améliorer les politiques en matière de diversité et de lutte contre les discriminations. C'est aussi une question de vision de la société, qui permette à tout le monde d'avoir sa place, pour éviter les mécanismes d'exclusion.

Entretien : Valentine Van Vyve