



En somme

Guide méthodologique et cas pratiques

Prévention et lutte contre les discriminations dans les contrats de ville

Les clés pour mettre en œuvre et évaluer les actions
de prévention et de lutte contre les discriminations

Guide méthodologique et cas pratiques

Prévention et lutte contre les discriminations dans les contrats de ville



Les clés pour mettre en œuvre et évaluer les actions
de prévention et de lutte contre les discriminations

Directrice de la publication :
Marie-Caroline Bonnet-Galzy.

Responsable de collection :
Jean-Christophe Baudouin.

Rédaction :
François-Olivier Mordohay (ingénieur et consultant en sciences politiques au cabinet Effectif IP) et Camille Besnard (étudiante en Master 1 de sciences politiques à l'université Paris 8).

Comité de pilotage :
Défenseur des droits, direction de l'Accueil, de l'accompagnement des étrangers et de la nationalité (DAAEN), Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) et associations, GIP Arifor Champagne-Ardenne (action régionale pour l'information sur la formation et l'orientation), maison de l'emploi du Grand Nancy, cabinet Effectif IP et Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET – Frédéric Callens et Marie-Christine Paolini – bureau de la Prévention et de la lutte contre les discriminations).

Merci à tous les partenaires du CGET qui ont contribué par leurs engagements et leurs expertises à la réalisation de ce guide.

Suivi d'édition : Nesma Kharbache.

Conception et réalisation : **Anatome.**

Contact presse et communication :
Corinne Gonthier – corinne.gonthier@cget.gouv.fr – tél. : 01 85 58 60 49

Crédits :
Illustration de couverture : Hugo Vanmalle/Communication externe – CC By Freepik

Dessins de presse : © Cuba/Cédric Nagau

Impression :
IME by Est Imprim.

Dépôt légal : décembre 2015.

ISBN 978-2-11-129917-7

ISSN 1633-7654

«En somme» est une publication du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), qui rend compte des initiatives, expérimentations et bonnes pratiques conduites ou soutenues par le CGET. Elle peut être consultée en ligne sur www.cget.gouv.fr.

Je me déplace beaucoup, je dialogue et surtout j'écoute. Dans les quartiers prioritaires reviennent régulièrement ces mots : «Ce que nous attendons, monsieur le Ministre, c'est du respect».

Le respect, c'est avant tout de ne pas subir de discrimination en raison de sa couleur de peau, de son nom ou de son lieu de résidence. Parmi toutes les discriminations, celle liée aux origines est l'une des plus criantes. Elle mine notre cohésion nationale ; elle agresse des individus. Elle participe aux difficultés sociales et d'insertion, aux sentiments de relégation et, finalement, elle peut parfois conduire au repli.

Cette situation est intolérable pour les personnes qui la subissent et pour notre pays tout entier. Elle est incompatible avec les valeurs de notre République. Le Gouvernement a donc décidé de prendre le sujet à bras-le-corps et en a fait l'un des cinq axes de son programme d'action pour l'égalité et la citoyenneté. Il s'apprête, notamment, à lancer une vaste campagne nationale de testing sur les discriminations à l'embauche dans les entreprises de plus de 1000 salariés, début 2016.

Nous devons agir avec discernement et précaution car, si la discrimination liée à l'origine ne fait aucun doute, elle s'avère l'une des plus difficiles à objectiver, à mesurer, et donc à combattre. Nous devons évidemment éviter d'assigner les individus à des origines réelles ou supposées, d'enfermer les personnes potentiellement discriminées dans une identité quelconque. Pourtant, nous devons agir.

Ce guide nous y aide. Proposé par le CGET et ses partenaires, il constitue un précieux outil. Il répertorie les formes principales d'actions en la matière et suggère des pistes pour en apprécier, qualitativement et quantitativement, la portée. Cet ouvrage, convaincant et pratique, insiste sur la pluralité des moyens à mettre en œuvre.

Au-delà de ses préconisations, c'est une démarche plus générale que les pouvoirs publics engagent aujourd'hui pour renforcer, sur tous les fronts, y compris législatif, la lutte contre les discriminations. Chacun doit y prendre sa part car plus que jamais notre pays a besoin de se rassembler.

Patrick Kanner,
ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports



Sommaire

Un guide, pour quoi faire ?	8
L'origine comme critère de discrimination	11
1 - Un socle de références à partager	13
> Repères historiques	14
> Discrimination : définition	16
> Discriminations directes et indirectes	20
> Discriminations systémiques	21
> Discriminations à l'origine et racisme	22
> Discriminations et politiques publiques	24
2 - Les actions conduites	27
> L' <i>empowerment</i> , ou la participation des habitants	29
> La formation	31
> Le développement de l'usage d'outils et de méthodes	33
> Le tissage des réseaux	35
> L'information et la sensibilisation	37
3 - Mettre en place un dispositif d'évaluation	41
> La définition de l'évaluation : la question du quoi	42
> Les finalités de l'évaluation : la question du pourquoi	45
> Les acteurs de l'évaluation : la question du qui	46
> Le moment de l'évaluation : la question du quand	49
> Les territoires de l'évaluation : la question du où	51
> Référentiels, critères et indicateurs : la question du comment	52
> Combien ça coûte ? La question des moyens	61
4 - Quelques repères pour la conduite des évaluations	63
> Pas de méthode unique, des « points de contrôle »	64
> De l'hypothèse à la décision d'évaluer	67
> La définition du projet évaluatif	71
> Le recueil et l'analyse des informations	78
> Produire un jugement et des valorisations	82
5 - Recueil de fiches	85
> Fiche n° 1 - Comment procéder ?	86
> Fiche n° 2 - Évaluation d'une permanence d'aide aux victimes de discriminations	90

> Fiche n° 3 - Évaluation d'une action de formation à la prévention et à la lutte contre les discriminations	94
> Fiche n° 4 - Réalisation d'un guide de la prévention et de la lutte contre les discriminations	98
> Fiche n° 5 - Évaluation d'un plan de prévention des discriminations	102
> Fiche n° 6 - Évaluation d'une action d' <i>empowerment</i>	108

6 - Cas pratiques 113

MIDI-PYRÉNÉES – Discrimination dans la réinsertion professionnelle	114
PARIS – Discrimination dans l'accès à l'emploi	119
DIJON – Discrimination dans l'accès au droit	125
HÉRAULT – Discrimination dans l'accès au logement	131
FRANCE ENTIÈRE – Discrimination dans l'accès aux soins	137
AQUITAINE – Discriminations multisectorielles	142
VAULX-EN-VELIN – Discriminations : l'État et la ville s'engagent	148
ROUBAIX – Participation des habitants	153
STRASBOURG – Petite enfance	158

Un guide, pour quoi faire ?



Répondre à une demande, anticiper un besoin

La question de l'évaluation des actions financées sur fonds publics se pose de manière très générale. Sur le sujet spécifique de la prévention et de la lutte contre les discriminations liées à l'origine ou à l'adresse, différentes questions parlementaires sont régulièrement posées, notamment en ce qui concerne les effets des actions menées.

Le ministère de la Ville a réaffirmé le caractère prioritaire et transversal de la lutte contre les discriminations dans la mise en œuvre des nouveaux contrats de ville. Le bénéfice de ces actions de lutte contre les discriminations pour les habitants des quartiers prioritaires méritera d'être analysé et évalué. Pour les collectivités porteuses de plans de prévention et de lutte contre les discriminations, il est fait régulièrement mention de l'exigence de réaliser des diagnostics préalables et d'évaluer les programmes issus de ces plans pour obtenir le renouvellement du soutien public de l'État. L'Union européenne se montre également très exigeante quant aux évaluations relatives aux programmes qu'elle cofinance.

La prévention et la lutte contre les discriminations : un objet complexe des politiques publiques

Une littérature foisonnante existe sur l'évaluation des politiques publiques dans leur généralité. Celle qui concerne l'évaluation spécifique des actions et des programmes de prévention et de lutte contre les discriminations liées à l'origine est, en revanche, plus rare. Or, les actions et programmes de prévention et de lutte contre les discriminations posent un ensemble complexe et spécifique de questions méthodologiques et de fond. Notamment en ce qui concerne les sources statistiques utilisables, les interactions avec les autres politiques publiques, qui, de surcroît, prennent diversément en compte le phénomène discriminatoire. En outre, la définition même de la notion de phénomène discriminatoire lié à l'origine et aux territoires continue de faire débat tant sur le plan juridique que sur celui des représentations collectives et individuelles.

Face à cet ensemble d'enjeux et de questions, l'Agence nationale pour l'égalité des chances et la cohésion sociale (Acsé) avait souhaité, en 2012, la mise en place d'un groupe de travail interinstitutionnel et inter-métiers. Avec l'appui technique d'un consultant externe, l'Agence a cherché à mutualiser et à réunir, de manière la plus simple possible, des connaissances de base facilitant la réalisation des évaluations. Cette publication rend compte de six journées de réunion et des contributions personnelles des membres entre ces sessions.

Elle s'adresse aux porteurs de projet (associations), aux professionnels, aux services de l'État et des collectivités, aux élus, qui mettent en œuvre les démarches d'évaluation.

Ce guide se divise en quatre chapitres principaux.

Le premier chapitre revient sur un certain nombre de «fondamentaux» de la prévention et de la lutte contre les discriminations, qu'il est important que les acteurs impliqués dans des évaluations partagent.

Le deuxième chapitre donne un aperçu du paysage des actions actuellement le plus fréquemment conduites et donc susceptibles de faire l'objet d'évaluations.

Le troisième et le quatrième chapitre s'attachent à donner des repères sur ce qu'est l'évaluation. Ils décrivent de manière synthétique les étapes incontournables de la conduite de sa réalisation dans l'environnement des actions de la prévention et de la lutte contre les discriminations.

📌 **Des fiches techniques constituent un cinquième chapitre, afin de permettre aux lecteurs d'approfondir leur connaissance sur certains aspects des sujets évoqués. Elles proposent des illustrations plus spécifiques.**

L'origine comme critère de discrimination

Le critère de l'origine, tel que l'a énoncé le Conseil d'État dans son avis du 1^{er} avril 2010, peut être défini comme la provenance géographique d'une personne, issue de sa nationalité d'origine ou d'acquisition, de son nom de famille ou patronymique et de son ressenti d'appartenance.

L'origine constitue ainsi un critère de discrimination, qui présente la particularité de constituer à la fois un critère unique spécifiquement prévu par la loi, mais aussi un critère multiple par le fait qu'il fédère, a minima, cinq critères également mentionnés dans la législation anti-discriminatoire française :

→ **l'origine**, qui constitue sous cette appellation un critère explicite;

→ **la nationalité** (catégorie dénombrable sur le plan statistique);

→ **le nom de famille** ou patronymique (catégorie qui est considérée comme non dénombrable, si elle est utilisée pour recouper des données liées à l'origine géographique);

→ **l'appartenance** ou non-appartenance vraie ou supposée à une race (catégorie non dénombrable sur des fondements constitutionnels);

→ **l'appartenance** ou non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie (catégorie non dénombrable sur la base des mêmes fondements).





De plus, d'autres notions qui n'ont pas de définition légale à ce jour peuvent être néanmoins considérées comme connexes à l'origine, voire en procéder directement ou indirectement :

→ **l'origine sociale**, qui ne peut être approchée que par l'analyse des catégories socioprofessionnelles, du niveau d'études ;

→ **le critère de l'origine sociale**, inconnue en droit français mais contenu dans l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Il peut être notamment invoqué par tout citoyen de l'Union européenne dans le cadre d'une action en justice devant une juridiction nationale ou la Cour de justice de l'Union européenne ;

→ **le domicile**, qui peut être situé dans une zone éligible à un zonage de la politique de la ville ou dans une zone rurale qui peut être approchée par l'adresse postale.

Les requêtes déposées par des collectivités de Seine-Saint-Denis – dont celle de la ville de La Courneuve, qui est la première à avoir été reçue favorablement par la Haute Autorité de lutte contre les discriminations en 2010 – sont de nature à accréditer l'existence d'inégalités de traitement subies par leurs habitants du fait de leur adresse et de leur appartenance à ces territoires.

1

Un socle de références à partager

- 14 Repères historiques
- 16 Discrimination : définition
- 20 Discriminations directes et indirectes
- 21 Discriminations systémiques
- 22 Discriminations à l'origine et racisme
- 24 Discriminations et politiques publiques

Repères historiques

La première interdiction des discriminations en droit français date de 1972 : le code pénal prohibe les discriminations fondées sur l'origine. Si les critères de discrimination se sont multipliés, la notion de discrimination est demeurée largement impensée pendant des décennies et la loi peu appliquée. Diverses raisons expliquent ce retard français : la focalisation sur la preuve de l'intention discriminatoire devant le juge pénal, l'absence de prise en compte par les pouvoirs publics des phénomènes de discrimination dans la société, une réflexion sur les inégalités qui s'est souvent centrée sur les questions socio-économiques, une concurrence entre discours dominants sur l'intégration ou l'assimilation, la poussée de l'extrême droite...

L'émergence de travaux de recherches et de rapports publics qui mettent en lumière les discriminations fondées sur l'origine, notamment dans l'emploi, à la fin des années 1990, a contribué à l'inscription sur l'agenda public de la question de la lutte contre les discriminations. C'est surtout sous l'influence du droit communautaire que le droit français de la non-discrimination va connaître un bouleversement au tournant des années 1990-2000.

L'art. 13 du traité d'Amsterdam, adopté en 1997, donne, en effet, compétence à l'Union européenne pour lutter contre les discriminations au-delà de l'égalité femmes-hommes. Deux directives communautaires de 2000 vont ensuite favoriser l'évolution du droit en renforçant l'effectivité du principe de non-discrimination (notions de discriminations directe et indirecte, aménagement de la preuve, création d'une autorité indépendante).

Dans ce contexte, plusieurs législations se succèdent pour renforcer l'arsenal juridique français de lutte contre les discriminations : loi n° 2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations (dans le domaine du travail), loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale, loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (devenue Défenseur des droits en 2011), loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances.

Aujourd'hui, la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, « portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations », constitue le principal texte de référence. Elle définit le régime commun aux différents critères discriminatoires.

👉 Il est essentiel d'avoir à l'esprit que l'histoire de l'émergence du droit en matière de discriminations ne rend pas pleinement compte, n'épuise pas, voire amplifie le contraste entre les discriminations attestées par les tribunaux et le vécu discriminatoire des personnes qui s'en estiment victimes.

Il est primordial de s'attarder sur la définition juridique de la discrimination. Notion aux contours flous, c'est elle qui définit le cadre général d'une grande partie des actions conduites pour lutter contre les phénomènes discriminatoires.

Discrimination : définition

📌 **La discrimination est une différence de traitement fondée sur un critère prohibé dans une situation prévue par la loi. C'est une infraction qui peut être punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.**

Schématiquement, elle résulte d'une différence de traitement, interdite par les textes et fondée sur des critères prohibés. Discriminer, c'est traiter une personne moins bien qu'une autre. C'est une différence de traitement qui intervient dans une situation identique ou semblable, sur la base d'un raisonnement de type «toutes choses égales par ailleurs».

La discrimination se manifeste par un acte, une pratique, une règle. En cela, elle n'est pas seulement un point de vue ni un jugement de valeur. Elle est toujours un traitement inégal, une pratique différenciée, qui constitue une atteinte concrète au principe d'égalité.

On peut discriminer sans le vouloir ou sans le savoir, seul ou de manière collective. Son ou ses auteurs, comme ses victimes, peuvent être un individu, un groupe d'individus ou une personne morale.

La discrimination relève d'un traitement défavorable qui intervient dans une situation prévue par des textes. Les domaines d'application du droit anti-discriminatoire sont l'emploi (dont les stages et l'alternance), l'éducation, la protection sociale, la santé, les avantages sociaux, le logement, le service public, l'accès aux biens et services, la fourniture de biens et services, le travail indépendant.

Le droit de la non-discrimination n'appréhende pas toutes les situations de la vie sociale (par exemple, la tentative n'est pas punie). De même que les différents textes légaux (code pénal, code du travail, loi sur les droits et obligations des fonctionnaires de 1983) ne couvrent pas les mêmes situations. Le phénomène discriminatoire ne s'applique pas à la vie privée. Vingt critères de discrimination sont aujourd'hui prohibés par la loi.

DISCRIMINATION : INFRACTION POUVANT
ÊTRE PUNIE PAR UNE PEINE DE

trois ans
d'emprisonnement

ACCOMPAGNÉE D'UNE AMENDE DE

45 000 euros

Les 20 critères de discrimination prohibés

- L'âge
- L'apparence physique
- L'appartenance ou non à une ethnie
- L'appartenance ou non à une nation
- L'appartenance ou non à une race
- L'appartenance ou non à une religion déterminée
- L'état de santé
- Le sexe
- L'orientation sexuelle
- L'identité sexuelle
- La grossesse
- La situation de famille
- Le handicap
- Le patronyme
- Les activités syndicales
- Les caractéristiques génétiques
- Les mœurs
- Les opinions politiques
- L'origine
- Le lieu de résidence

SOURCE : LE DÉFENSEUR DES DROITS

Certains de ces critères concernent des caractéristiques intangibles qui font partie de notre identité (sexe, origine, apparence). D'autres viennent protéger des libertés fondamentales (liberté religieuse, liberté d'opinion, syndicalisme). D'autres encore viennent protéger des personnes en situation de fragilité temporaire ou durable (handicap, état de santé). Parmi les critères prévus, tous ne bénéficient pas de la même protection juridique.

Alors que l'origine et le sexe sont des critères qui bénéficient d'une protection quasi absolue, les différences de traitement fondées sur l'âge et sur l'état de santé sont autorisées par les textes, à la condition qu'elles soient justifiées par un but légitime et que l'exigence soit proportionnée. C'est le cas pour les actions positives. On parle alors de discrimination légale ou de discrimination autorisée. Parfois autorisées, voire obligatoires pour certains critères, tels que le sexe ou le handicap, les actions positives sur le critère de l'origine sont interdites.

Les discriminations peuvent aussi être fondées sur plusieurs critères à la fois. Il peut s'agir d'une discrimination multiple : une personne peut être, par exemple, victime à la fois de discrimination en raison de son état de santé et de discrimination fondée sur son origine. Il peut s'agir également d'une discrimination dite intersectionnelle, par exemple : une femme d'origine maghrébine exposée à des discriminations spécifiques du fait de préjugés particuliers.

Discriminations directes et indirectes

La loi a progressivement distingué deux types de discrimination.

La discrimination directe correspond à une situation dans laquelle, sur la base d'un critère prohibé, «une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aurait été, dans une situation comparable». Sur le plan juridique, peu importent les intentions de l'auteur, c'est l'existence effective du traitement désavantageux qui compte pour pouvoir reconnaître sa responsabilité.

La discrimination indirecte, notion issue des recherches en sciences sociales, lesquelles ont mis en évidence la nature structurelle des discriminations, suppose «qu'une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, [soit] susceptible d'entraîner [...] un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes [en raison d'un critère prohibé], à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés». Cette définition ne s'intéresse ni à la motivation ni à la conscience qu'aurait l'auteur de la décision ou de la pratique mise en cause de défavoriser telle ou telle «catégorie» de personnes. Il s'agit uniquement de déterminer si cette pratique, bien que neutre en apparence, crée dans les faits une inégalité de traitement.

Discriminations systémiques

Il y a discrimination systémique lorsque le processus discriminatoire met en jeu un système d'acteurs dans lequel personne ne manifeste directement d'intention discriminatoire, mais dont le résultat est finalement de produire la situation discriminatoire.

Lorsque la discrimination présumée implique explicitement un auteur ou une victime, le constat reste simple, même si, dans les faits, la démonstration de la réalité discriminatoire est loin d'être toujours aisée. La difficulté du problème s'accroît quand des pratiques discriminatoires, souvent diffuses et occultes, désavantagent de manière automatique certains groupes ou un plus grand nombre de personnes. Ces discriminations sont dites systémiques dans la mesure où leurs effets découlent de lois, de politiques, de procédures, de décisions ou de structures organisationnelles, en apparence « neutres » ou qui, a fortiori prises isolément, ne semblent pas fondées sur des considérations discriminatoires.

Discriminations à l'origine et racisme

De par sa caractérisation pénale, la discrimination se rapproche d'autres délits sanctionnés par la loi – racisme, sexisme, homophobie, antisémitisme –, qui peuvent motiver la diffamation, le harcèlement ou l'injure sans se confondre avec eux. Par exemple, il est possible de discriminer sans être raciste, compte tenu du caractère éventuellement non intentionnel de la discrimination. Réciproquement, une personne raciste pourra tout à fait, par intérêt personnel, ne pas se comporter de façon discriminatoire vis-à-vis d'une personne ou d'un groupe. En revanche, dans un certain nombre de situations, la discrimination peut être associée à ces comportements. On parlera de harcèlement discriminatoire, d'actes racistes et discriminatoires.

Il ne faut pas confondre «racisme» et «discrimination». Les législations concernées ne sont pas les mêmes, car elles ne visent pas à interdire et à sanctionner les mêmes phénomènes.

Le racisme correspond à des représentations, une idéologie, une pensée qui postulent l'existence et la hiérarchisation de «races». Dans l'idéologie raciste, il existe toujours une dimension de domination qui explique des pratiques visant à réduire, à contenir, voire à éliminer l'autre. L'idéologie raciste a évolué du racisme biologique à un racisme que l'on dit différentialiste, qui se focalise sur des différences culturelles présentées comme naturelles, définitives et absolues. Il ne

visé pas à éliminer l'autre mais à le différencier, le catégoriser pour mieux le maintenir à l'écart et refuser tout mélange.

Le droit sanctionne les manifestations du racisme pouvant se traduire par une parole, un écrit ou un acte qui stigmatise, attise la haine. Le droit sur la liberté de la presse (loi du 29 juillet 1881) sanctionne le racisme quand il s'incarne dans l'injure, la diffamation, l'incitation à la haine et à la discrimination. Il s'agit de législations pénales : l'intention est requise et découle de la nature même de l'infraction. La prescription des manifestations racistes est d'un an, alors que celle s'appliquant en matière de discriminations est de trois ans au pénal et de cinq ans au civil.

La discrimination fondée sur l'origine est parfois qualifiée de discrimination raciste parce qu'elle repose sur des préjugés racistes mobilisés plus ou moins consciemment. Néanmoins, un raciste ne discrimine pas nécessairement. De même que celui qui discrimine n'est pas forcément raciste, tant s'en faut. La discrimination peut résulter de préférences personnelles. Elle peut aussi être pratiquée par des employeurs, des intermédiaires de l'emploi ou du logement, au nom des réticences racistes supposées ou réelles de leurs clients ou du personnel en place.

Discriminations et politiques publiques

La politique de prévention et de lutte contre les discriminations présente la caractéristique, par ailleurs fréquente dans le domaine des politiques publiques, d'être en résonance avec d'autres politiques nationales, territorialisées ou sectorielles de lutte contre les exclusions, d'intégration des personnes immigrées, d'insertion sociale et professionnelle, de logement. Les interactions, souvent étroites, les différences de vision et les confusions qui les accompagnent ont des effets dans la manière dont les acteurs abordent la question des discriminations. Il importe de ne pas confondre les politiques et les actions correspondantes, sans toutefois les isoler les unes des autres. Cette double exigence vaut tout particulièrement dans le domaine de l'évaluation. Bien qu'étroitement liées, les différentes approches demeurent distinctes, sur le plan des objectifs, des modalités, des financements des actions, des critères et des indicateurs retenus pour leur appréciation. Il est d'ailleurs souvent difficile de déterminer avec précision les parts de moyens et de bénéfices consécutifs aux différentes politiques en jeu, du fait qu'elles interrogent des finalités et des catégories d'objectifs publics qui peuvent sembler disparates.

Si les discriminations constituent des ruptures dans l'égalité de traitement des personnes et des groupes, les actions conduites pour lutter contre elles ou les prévenir, interpellent quasi inévitablement d'autres traductions du principe d'égalité, dont les objectifs et les actions sont multiples, contrastés, voire même quelquefois apparemment contradictoires avec elles.

Cette situation a pour conséquence des confusions ou des tensions entre les dispositifs, les critères d'appréciation des résultats des programmes dans lesquels les mêmes acteurs et l'instruction peuvent être impliqués conjointement. Réciproquement, un certain nombre d'actions, dont les thématiques ne relèvent pas exclusivement, ni principalement, de la prévention ou de la lutte contre les discriminations, peuvent avoir une influence certaine, des résultats déterminants pour ces décisions. Il en est notamment ainsi de certaines actions concernant l'insertion professionnelle ou des actions à visée historique et mémorielle de l'immigration.

Dans le cadre de la politique de la ville, les enjeux liés aux problématiques de mémoire et d'histoire s'inscrivent désormais pleinement dans le champ de la lutte contre les discriminations. Un principe affirmé à l'occasion du Comité interministériel des villes (CIV) du 19 février 2013 et conforté par la signature d'une convention entre le ministère en charge de la Ville, le ministère de la Défense et le secrétariat d'État des Anciens Combattants et de la Mémoire. La problématique mémorielle nécessite des précautions tant la demande sociale est forte et le sujet sensible. Elle est un moyen de traiter des discriminations quand le contexte local ne le permet pas. La finalité des actions, dès lors qu'il s'agit de valoriser les territoires et/ou leurs habitants, vise à légitimer la place des descendants de migrants, à déconstruire les stéréotypes et les représentations en produisant de la connaissance à partir des archives disponibles et de la parole des habitants.

Cette approche renouvelée s'inscrit dans une stratégie d'intervention fondée sur :

- la production et la diffusion de connaissances;
- la formation des acteurs;
- la sensibilisation des institutions et des partenaires;
- le soutien des associations investies sur ces questions.

Si l'imputation de ces actions relève de secteurs d'intervention différents, il est nécessaire d'être en mesure de les considérer et de les évaluer dans les liens plus ou moins étroits qu'elles entretiennent avec le phénomène discriminatoire et d'analyser en quoi elles contribuent à la lutte et à la prévention contre les discriminations.

Cette façon de faire a, en outre, pour conséquence opérationnelle et intéressante de porter une opportunité de travail avec les personnes et les groupes que ces actions visent à concerner sur leurs propres perceptions des discriminations en jeu.

2

Les actions conduites

- 29 *L'empowerment,*
ou la participation des habitants
- 31 La formation
- 33 Le développement de l'usage d'outils
et de méthodes
- 35 Le tissage des réseaux
- 37 L'information et la sensibilisation

En matière de lutte contre les discriminations, trois niveaux sont à distinguer : la politique publique nationale portée par l'État, des programmes déclinés et soutenus territorialement et des actions inscrites ou pas dans ces programmes.

→ **La politique publique nationale** relève du domaine de l'État, compte tenu de la nature constitutionnelle et juridique des notions en œuvre. Elle renvoie à un ensemble complexe de programmes, de procédures, de régulations concourant au même objectif général de prévention et de lutte contre les discriminations.

→ **Les programmes** correspondent à des plans d'action et à des dispositifs, déclinés territorialement, limités dans le temps et définis dans le cadre de la politique nationale en termes d'objectifs généraux, de moyens, d'architecture d'organisation. De ce point de vue, la notion de plan territorial de prévention et de lutte contre les discriminations (PTLCD) peut être considérée comme l'expression d'un tel programme. Le plan articule plusieurs actions pensées de manière complémentaire qui participent aux mêmes objectifs. Il fait, en outre, référence à un dispositif multipartenarial de gouvernance et de pilotage du programme susceptible lui-même d'être évalué.

→ **Les actions** constituent les composantes des programmes. Elles peuvent aussi être conduites et/ou évaluées de manière indépendante suivant les objectifs qui leur sont propres. Elles sont, en principe, plus facile à caractériser ou à spécifier dans le temps et l'espace de leur réalisation. En règle générale, l'évaluation est plus simple à réaliser dans la mesure où les résultats attendus, les moyens et les mécanismes d'action

sont plus immédiatement observables. Néanmoins, en choisissant des objets trop limités, on court le risque de négliger les relations avec d'autres actions publiques qui ciblent les mêmes publics et des problèmes en lien indirect avec la prévention et la lutte contre les discriminations.

L'empowerment, ou la participation des habitants

VOIR
FICHE N°6
PAGE 108

Cette première catégorie regroupe les actions dont la visée générale est de mobiliser, de mettre en valeur et de renforcer les capacités individuelles et collectives des personnes et des groupes, afin de prévenir et de lutter contre les discriminations dont ils sont effectivement ou potentiellement victimes.

Il va s'agir, par exemple, de la mobilisation des femmes sur les questions discriminatoires, des jeunes diplômés d'origine étrangère sur l'accès à l'emploi, de permanences d'aide et d'écoute des victimes. Les principes de «collectif» de libre adhésion, d'écoute et de prise en compte de la parole, la volonté d'agir sur les circonstances sociales, économiques ou politiques qui fondent la discrimination, sont des constantes de ces actions.

«Les femmes des quartiers populaires face aux discriminations»

LES OBJECTIFS

- **Répondre** aux attentes très fortes des habitants sur les questions discriminatoires. Le besoin est identifié par les usagers et les professionnels.
- **Rechercher l'implication des habitants** dans l'organisation d'une réflexion collective, grâce aux actions de lutte contre les discriminations impulsées par la ville.
- **Donner la parole** aux habitantes sur ce qu'elles ressentent quant aux discriminations dont elles sont victimes.
- **Partir des ressentis** et des paroles des femmes des quartiers populaires pour échanger, comprendre, informer et agir sur les discriminations.
- **Échanger, confronter les points de vue** et proposer une analyse collective dans chaque situation évoquée.
- **Mieux faire connaître** aux institutions, publiques et privées, le point de vue des habitants et des usagers sur leur perception des mesures et des dispositifs dont ils bénéficient et qu'ils voudraient contribuer à améliorer.

LES MODALITÉS

Dans le cadre d'une série de rencontres mensuelles avec une trentaine de femmes des quartiers d'une ville de Seine-Saint-Denis animée par un sociologue, le fruit des échanges a fait l'objet d'une publication, ainsi que d'un document vidéo. Les femmes ont participé à la promotion de l'ouvrage, notamment lors d'une rencontre dans la ville, ainsi que lors d'une tournée nationale.

La formation

Les actions de formation ont pour objet central la qualification des acteurs, en premier lieu celle des professionnels des organisations, des élus, des bénévoles et des collectifs d'habitants. Certaines formations sont en lien étroit avec les démarches d'*empowerment*, d'autres avec des changements de pratiques ou l'usage d'outils de lutte ou de prévention.

« Former à la lutte contre les discriminations, à l'égalité de traitement et à la diversité »

LES OBJECTIFS

Toutes les personnes publiques de l'État (administrations centrales, services déconcentrés) doivent être en mesure de mettre en œuvre et de préconiser une formation à la lutte contre les discriminations, à l'égalité de traitement et à la diversité via :

- **des rappels aux droits** (droits à la formation tout au long de la vie, validation des acquis de l'expérience) ;
- **des accords signés entre le patronat et les syndicats** (accords sur l'égalité, la lutte et la prévention des discriminations, le handicap, les plans seniors ; contrats de professionnalisation et d'avenir pour les jeunes) ;
- **des conventions publiques** résultant d'appels à projets nationaux ou locaux (avec insertion d'un volet formation) ;
- **des certifications de type ISO**, le label « Diversité » qui impose, via le volet « droits de l'homme », des formations sur le sujet.





LES MODALITÉS

Toute formation sur la diversité et l'égalité de traitement doit être structurée sur plusieurs jours.

Elle implique l'intervention de formateurs et d'une ingénierie spécifique et doit être d'une durée suffisante et adaptée pour l'apprentissage et la maîtrise des notions et des connaissances apportées.

Les formations, à l'exemple de celles proposées par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), peuvent rechercher la mise en action par l'élaboration d'un projet avec les participants et leur accompagnement dans sa mise en œuvre (formation/action). Bien qu'utilisant des principes de formation similaires, ces actions se distinguent d'actions à visée de « sensibilisation » et d'information. Les secondes sont de durée très courte.

Les premières constituent une bonne étape préalable pour des actions de formation ou de professionnalisation ultérieures. Elles sont potentiellement des leviers intéressants pour des démarches opérationnelles.

Le développement de l'usage d'outils et de méthodes

Il s'agit d'actions qui visent la création ou l'acquisition de pratiques, de supports, de démarches variées permettant de réduire les discriminations et de développer l'égalité de traitement dans les organisations. Les outils et les pratiques ainsi constitués ou appropriés sont de nature très diverse (guides méthodologiques, nouveaux process de travail, *testings*) et peuvent concerner tous les secteurs en prise avec des discriminations.

Le *testing*

Un test de discrimination consiste à proposer, pour un même emploi, un même bien ou un service, deux candidatures ayant le même profil (même niveau de formation et expérience professionnelle dans le champ de l'emploi, par exemple) et qui ne diffèrent que par un critère possible de discrimination (sexe, origine).

Le *testing* permet de mesurer et de localiser l'existence de risques discriminatoires – ou leur absence – dans des pratiques de sélection. Il permet de repérer les pratiques défaillantes et les situations à risques, mais aussi d'évaluer l'efficacité des pratiques et des procédures qui permettent de contrôler ces risques. Parce qu'il implique l'utilisation de candidatures fictives, le *testing* statistique peut mesurer l'influence de n'importe quel critère discriminatoire. Il est régulièrement expérimenté pour prouver la discrimination selon l'origine.

Réalisé dans les champs du logement et de l'habitat, il poursuit cinq objectifs :

→ **la mise à jour** de la situation pour provoquer une prise de conscience face, notamment, au déni des professionnels;

→ **la mise en visibilité** de la prise en charge volontariste du problème de la discrimination fondée sur l'origine par la ville et par ses partenaires (institutions, fédérations de professionnels, associations) signataires du plan;

→ **la responsabilisation et l'engagement** des acteurs du système potentiellement producteurs et coproducteurs de la discrimination – qui sont aussi les acteurs de la recherche et de la mise en œuvre de solutions –, afin qu'ils s'associent à la politique locale de prévention des discriminations;

→ **l'émergence de pistes de travail** contributives aux cinq axes de travail du plan.

Le tissage des réseaux

Le tissage de réseaux inclut des initiatives ou des dispositifs qui sont explicitement centrés sur l'implication multipartenaire, soit autour de thématiques (l'emploi, le logement, l'éducation, etc.), soit sur des territoires particuliers (une ville, une agglomération, une université, etc.). Ces démarches se traduisent par des formes variées de mobilisation et de coopération (plans, chartes, labels, regroupements partenariaux, événements), susceptibles de créer ou de consolider les réseaux de prévention et de lutte contre les discriminations.

Composantes fréquentes des dispositifs et programmes territoriaux, ces actions sont déterminantes dans la mise en place d'un ensemble concerté de projets, même si elles peuvent relever de logiques plus informelles.

De plus, quels que soient les outils et les supports de communication créés, la manière dont ils ont été diffusés et reçus représente un objet, à part entière, d'évaluation. Sur ce principe, les plans territoriaux mis en place par des collectivités locales, dans le cadre des contrats de ville, sous les auspices du CGET, et avec le concours opérationnel des services de l'État (Directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, directions départementales de la Cohésion sociale), associent un ensemble divers d'actions et un dispositif de multigouvernance et de suivi partenarial qui peuvent, chacun ou conjointement, faire l'objet d'évaluation.

LE PORTEUR

Collectivité + partenaires institutionnels et associatifs + signataires du plan d'action dans le cadre des contrats de ville.

LES OBJECTIFS

→ **Contribuer** au respect du droit pour tous pour que chacun vive décemment dans la ville.

→ **Prendre en compte** les vécus discriminatoires qui sont sources de tensions, de sentiments d'injustice et de défiance vis-à-vis des institutions.

→ **Contribuer** à une meilleure qualité de service en garantissant l'égalité de traitement.

→ **Mettre le droit** de la non-discrimination au cœur des pratiques des politiques publiques et des pratiques professionnelles des acteurs.

LES MODALITÉS

→ **Affirmer** l'engagement de tous les acteurs du domaine concerné dans la prévention et la lutte contre les discriminations, notamment ethniques.

→ **Développer** des éléments de diagnostic et d'analyse.

→ **Inform**er les habitants, permettre l'accès au droit.

→ **Favoriser** la lisibilité des procédures et processus (sélection, attribution) pour les publics.

→ **Faire évoluer** les pratiques des acteurs du domaine concerné pour prévenir les discriminations et garantir l'égalité de traitement.

L'information et la sensibilisation

Les modalités d'information et de sensibilisation sont très diverses. L'examen du bilan des actions financées sur les territoires, en 2012, au titre de la lutte contre les discriminations et dans le cadre de la politique de la ville met en évidence qu'elles constituent la majorité des projets présentés.

L'information et la sensibilisation se déclinent dans un grand nombre d'actions orientées vers la recherche de la prise de conscience des acteurs politiques, économiques, sociaux, éducatifs d'un territoire, par le biais de plaquettes de communication, de vidéos, de concours d'affiches, de jeux pédagogiques, de petits déjeuners, de journées ou de semaines d'événements, de création de sites Internet.

Enfin, la restitution des résultats de son évaluation peut parfois constituer en elle-même une action d'information. Ces démarches ont un objet immédiat qui peut être apprécié suivant des indicateurs de fréquentation, par exemple. Elles ont aussi une finalité de changement des mentalités et des représentations de l'autre, dont l'évaluation est souvent inévitablement différée et souvent très complexe.

Une journée de sensibilisation et de formation des élus

La sensibilisation et la mobilisation des élus, des décideurs et des lignes managériales sont une étape clé de tout projet visant à prévenir les discriminations sur un champ d'action donné. C'est au regard de son portage politique constant et à un haut niveau que la viabilité du projet sera appréciée dans la durée. Ce portage ne peut être effectif que si les instances et organes décisionnels du ou des porteurs de projet disposent d'un socle de connaissances commun minimal, lequel facilite leur appropriation de la problématique, la reconnaissance de son existence et de ses effets.



Ainsi, les objectifs opérationnels d'une action de sensibilisation des élus sont de quatre ordres :

- **sensibiliser** les décideurs aux enjeux de la prévention des discriminations (enjeu de cohésion sociale, enjeu de prévention des risques juridiques, enjeu de sécurisation des pratiques professionnelles);
- **comprendre** les processus et phénomènes discriminatoires à l'œuvre dans le champ donné, qu'ils soient directs, indirects ou systémiques;
- **valider et légitimer** l'engagement de la ou des structures dans une politique et un projet structurel de prévention des discriminations, lequel conduira nécessairement à la mobilisation durable des équipes et, possiblement, à une transformation des pratiques professionnelles, des procédures et à des évolutions organisationnelles.

Les contraintes liées aux fonctions des élus nécessitent parfois d'adapter les modalités et méthodologies d'intervention.

Il s'agit de réunir toutes les conditions pour qu'ils puissent se rendre disponibles, comme pour des interventions courtes (deux heures), sur des plages horaires adaptées (en soirée ou fin de journée, dans le cadre de temps conviviaux : petits-déjeuners, repas).

La phase de sensibilisation et de mobilisation des élus et décideurs est généralement suivie d'un plan d'action comprenant :

- une phase de **formation des équipes** ;
- une phase d'**élaboration du projet** porté par la structure (diagnostic s'il n'a pas été conduit en amont, définition des objectifs, programme d'actions, modalités de pilotage, de suivi et d'évaluation) ;
- une phase d'**échange puis d'analyse** de pratiques professionnelles visant à repérer les risques discriminatoires. Des réponses correctives opérationnelles sont ensuite élaborées ;
- une phase de **formalisation des réponses** correctives (refondation de procédures, de règlements intérieurs) ;
- une phase **visant à doter d'outils** le ou les porteurs de projet permettant une appropriation durable du projet par tous les acteurs concernés (appropriation des nouvelles procédures, instances de suivi du projet, formation continue) ;
- la phase d'**évaluation du projet**, intégrée ou non.

↘ **Les élus, via les instances dans lesquelles ils siègent (conseil d'administration), sont régulièrement informés et sollicités de l'avancée du projet. Ils sont ainsi amenés à valider sa poursuite, étape par étape.**

3

Mettre en place un dispositif d'évaluation

- 42 La définition de l'évaluation :
la question du quoi
- 45 Les finalités de l'évaluation :
la question du pourquoi
- 46 Les acteurs de l'évaluation :
la question du qui
- 49 Le moment de l'évaluation :
la question du quand
- 51 Les territoires de l'évaluation :
la question du où
- 52 Référentiels, critères et indicateurs :
la question du comment
- 61 Combien ça coûte ?
La question des moyens

La définition de l'évaluation : la question du quoi

Il est illusoire de prétendre à une définition unique et normative de l'évaluation, qui soit à la fois consensuelle et exhaustive. Les approches répertoriées sont multiples selon les auteurs ou leurs commanditaires, les moments où elles ont émergé, les domaines auxquelles elles s'appliquent, les finalités qui les ont déterminées, les modalités ou les critères utilisés.

Il est cependant tout aussi impossible de se passer d'une caractérisation partagée de ce qu'est l'évaluation, notamment quand on se prépare à engager un processus de ce type. Des risques de confusion existent avec d'autres notions telles que les bilans, les comptes rendus d'activité et, surtout, l'audit et le contrôle, qui peuvent hypothéquer aussi bien le sens et la qualité des démarches que les résultats. Dans l'idée de bilan, voire de compte rendu d'activité, il y a la perspective de saisir, à un moment donné, l'état d'une situation.

En cela, le bilan ou le compte rendu d'activité constituent fréquemment une donnée et donc une composante de l'évaluation permettant, notamment, d'exprimer un jugement sur la valeur du programme ou de l'action examinés, mais à laquelle elle ne se réduit pas. La légitimité du chercheur s'appuie fréquemment sur une forme d'indépendance par rapport au politique, dans la mesure où il choisit plus ou moins lui-même ses questions. L'évaluateur s'en différencie, dans la mesure où il accepte de considérer comme pertinentes, les attentes et les valeurs de référence de son commanditaire.

La recherche a un caractère fréquemment plus fondamental au sens où elle est orientée d'abord par l'amélioration des connaissances. Contrairement à l'évaluation, elle ne fait pas une place aussi structurelle au jugement sur la valeur que l'évaluation.

L'audit et le contrôle ont comme finalité principale la vérification de la conformité alors que l'évaluation va davantage s'attacher à estimer la valeur d'une action, à identifier et en comprendre les effets et les processus. Afin de réduire les risques de confusions et de malentendus sur les objectifs, il importe que, d'une part, les acteurs de l'évaluation puissent se mettre d'accord sur un socle commun de références et d'objectifs sur le sujet et, d'autre part, de retenir une définition qui soit a minima opérationnelle.

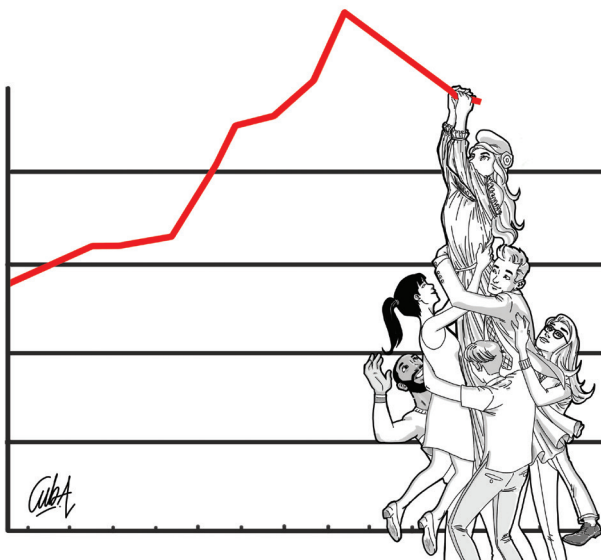
Dans cette optique, nous proposons de considérer que l'évaluation est une démarche d'analyse quantitative et/ou qualitative qui consiste à apprécier le déroulement d'une action ou d'un programme ou à mesurer leurs effets (c'est-à-dire, à la fois, les résultats immédiats et les conséquences ultérieures).

Il doit en résulter un jugement sur la pertinence, la cohérence, l'efficacité ou l'efficacités de l'objet évalué. Il importe toujours d'insister sur le fait que ce ne sont pas les personnes qui sont «jugées» dans l'évaluation des actions de prévention et de lutte contre les discriminations. Cette remarque qui semble aller de soi est néanmoins importante dans la mesure où cette crainte est à l'origine d'une défiance d'acteurs vis-à-vis de l'évaluation, notamment dans le domaine social.

Cette démarche va concerner quatre types possibles d'objectifs :

- **les résultats** d'une action ou d'un programme;
- **les processus** qui conduisent à leur obtention;
- **les pratiques** individuelles ou collectives des personnes qui sont chargées de leur mise en œuvre;
- **les entités, les organisations ou les services** qui mettent en œuvre les actions et les programmes.

MONTEE DE DISCRIMINATION



Les finalités de l'évaluation : la question du pourquoi

L'évaluation remplit trois fonctions qui s'articulent de manière variable suivant les objectifs qui sont assignés aux actions et aux programmes auxquels elle s'applique.

→ **Connaître et comprendre** (ce que les Anglo-Saxons nomment *enlightment*, par référence à un «éclairage» de l'action ou du programme).

→ **Améliorer** le programme, l'action ou la politique évalués (ce qui se réfère souvent à l'idée de démonstration de son efficacité, de son efficience ou de son utilité, par exemple).

→ **Rendre compte** de l'usage de ressources (a fortiori sur le plan démocratique, dans la mesure où celles-ci ont un caractère public et d'intérêt commun).

Ce triptyque de la connaissance, de l'amélioration et de l'imputabilité des actions et des politiques constitue un socle robuste en termes de finalités évaluatives d'ensemble et de recherche de la qualité des évaluations. Il a un usage à la fois méthodologique et pragmatique pour fixer des attentes partagées par les différents protagonistes d'une évaluation en cours de préfiguration.

Les acteurs de l'évaluation : la question du qui

Une évaluation concerne une variété d'acteurs qui peuvent toutefois être regroupés en quatre grandes catégories, théoriquement cloisonnées, mais qui, dans la réalité, sont souvent beaucoup plus ouvertes.

→ **Un commanditaire**, qui est souvent (pas toujours) à l'origine de l'évaluation et remplit les deux fonctions essentielles du financement et, en principe, de la programmation des travaux. C'est le maître d'ouvrage qui porte la responsabilité des usages ultérieurs de l'évaluation.

→ **Des instances d'évaluation**, de composition variable, plus ou moins larges et aux prérogatives plus ou moins étendues (comité de pilotage, groupe technique de suivi, chef de projet), qui remplissent des fonctions de conception (en appui du commanditaire), de suivi, de contrôle des avancements et de réception des résultats. Suivant les rôles qui lui sont dévolus, cette instance agit en tant qu'actrice de la maîtrise d'œuvre de l'évaluation. Cette instance produit un jugement, à destination du commanditaire.

→ **Les évaluateurs (chercheurs, consultants, praticiens spécialistes)** qui sont impliqués dans la réalisation opérationnelle de l'évaluation, ses différentes phases de recueil et de traitement des informations et des données, d'avancement des analyses, de production et de restitution des résultats dont ils sont en quelque sorte les entrepreneurs.

→ **Les professionnels et les bénéficiaires** concernés par l'objet évalué, qu'il convient d'associer en prêtant une attention particulière au recueil de leurs opinions. Ils doivent être informés du déroulement de l'évaluation et de ses résultats.

L'organisation et la répartition des tâches entre les acteurs de l'évaluation conditionnent fortement la dynamique évaluative. Différents déplacements des fonctions peuvent toutefois survenir par rapport au modèle initial. Par ailleurs, l'évaluation peut être interne ou externe. Elle peut être réalisée directement par le porteur des actions évaluées (= évaluation interne) ou confiée à des évaluateurs qui n'ont pas de lien avec ces projets et n'en sont pas partie prenante (= évaluation externe). Les deux options, dont le choix relève du maître d'ouvrage de l'évaluation, ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. Elles ont, quoi qu'il en soit, une influence sur les positions et les relations des trois acteurs principaux.

Elles sont à considérer en regard des moyens alloués à l'évaluation et des conditions retenues en termes de participation des acteurs. En plus des acteurs prédominants de la maîtrise d'ouvrage, de la maîtrise d'œuvre et de la réalisation de l'évaluation, il faut aussi tenir compte – dans sa conception, dans son déroulement et dans sa valorisation – d'autres interlocuteurs, «pourvoyeurs» d'information ou de données et d'autres porteurs d'enjeux, dont les intérêts risquent d'être concernés par les suites données à l'évaluation (associations, entreprises, établissements publics, habitants ou citoyens, groupes de personnes). Leur place interroge tout particulièrement les caractéristiques et les modalités de la commande et du pilotage de l'évaluation. Il importe donc de faire un inventaire raisonné des acteurs entrant dans le périmètre de l'évaluation et de leurs rôles respectifs.

Évaluation participative

La place et l'articulation des acteurs sont à la fois composantes du processus de réalisation et objets de l'évaluation. Elles sont en lien étroit avec ses conditions méthodologiques, techniques, mais aussi, de manière déterminante, éthiques. L'évaluation doit toujours rechercher l'instauration de la confiance individuelle et collective des acteurs.

L'évaluation participative permet de donner la parole. Elle accorde une place centrale à la participation de toutes les personnes concernées par l'action ou le programme évalués. Elle s'appuie sur la volonté de prendre en considération leurs valeurs, leurs points de vue, leurs situations, leurs intérêts et leurs attentes, dans les différentes étapes du processus évaluatif. Cette implication est un moyen de rendre les protagonistes de l'évaluation acteurs des éventuels changements proposés. C'est un enjeu central en matière de prévention et de lutte contre les discriminations du fait du poids des ressentis et des vécus, tant dans la perception des discriminations subies que dans les représentations des acteurs responsables des discriminations.

La prise en compte de la parole des victimes en tant que ressource, a fortiori quand elles ont participé à des actions en lien avec les discriminations ressenties, pourra être tout à fait déterminante, non seulement en termes de « témoignages », mais aussi d'expertises dans l'évaluation des processus et des résultats des actions.

Plusieurs modalités peuvent être envisagées afin de parvenir à une association véritable des personnes (victimes,

habitants) : réalisation d'entretiens ou d'enquêtes, animation de groupes de travail, participation aux instances de l'évaluation, y compris celles de son pilotage. Toutes, et en particulier la dernière, imposent une réflexion sur le caractère représentatif (ou non) de cette participation.

Enfin, la restitution des résultats et des enseignements de l'évaluation peut constituer une opportunité considérable d'échanges et de discussions avec les personnes concernées.

Le moment de l'évaluation : la question du quand

La question du temps de l'évaluation est essentielle. À certains moments, l'évaluation peut ne pas être opportune. Dans la littérature consacrée à l'évaluation, il est ainsi courant de classer les démarches selon les buts que poursuivent leurs acteurs et les résultats qui en sont attendus.

On oppose parfois ainsi :

→ **l'évaluation formative**, réalisée souvent en cours de programme ou d'action. Elle a pour but de permettre leurs ajustements éventuels à mesure que des données ou des enseignements nouveaux sont mis en évidence. Cette forme d'évaluation vise, notamment, à favoriser une prise de conscience critique du travail réalisé ;

→ **l'évaluation sommative ou récapitulative** qui s'attache prioritairement aux résultats obtenus par l'action ou le programme et qui s'intéresse à leurs conséquences, leurs résultats et leurs effets.

L'évaluation sommative est souvent réalisée «ex-post», c'est-à-dire au terme de l'action, quand ses résultats peuvent être analysés. Inversement, l'évaluation formative est engagée beaucoup plus tôt, parfois même en amont d'une démarche visant à étudier de façon anticipée la faisabilité et les effets escomptés d'une action ou d'une mesure projetée. Idéalement, une évaluation a tout à gagner à être prévue, annoncée et organisée, dès la conception de l'action, du programme ou de la politique qui constitue son objet. Elle pourra alors constituer un levier pour un partenariat pérenne et de qualité entre ses acteurs.

À défaut d'être conçue et spécifiée en amont, elle peut aussi être introduite ultérieurement. Ses effets mobilisateurs en seront alors moins importants. Enfin, ces évaluations, dites aussi concomitantes ou «chemin faisant», possèdent un potentiel de valeur ajoutée élevé par rapport aux autres démarches; à la condition que le projet d'évaluation soit réellement défini et partagé.

Les territoires de l'évaluation : la question du où

La détermination de la portée géographique de l'évaluation constitue un enjeu très important, dans la mesure où elle a des effets sur ses conditions de réalisation et sur les résultats recherchés.

Elle s'appuie sur la possibilité de réponses partagées par les différents protagonistes de l'évaluation, à plusieurs questions.

- Quelles sont les réalités du territoire de l'action ou du programme évalué sur le plan politique, administratif, géographique, urbain, socio-économique, vécues par ses initiateurs, ses opérateurs, ses bénéficiaires ?
- Comment ces «différents» territoires et les points de vue correspondants s'articulent-ils dans la construction de l'évaluation, l'objet et la production de ses résultats ?
- Quels acteurs seront consultés ou impliqués dans la conduite et la mise en œuvre de l'évaluation ?
- Quels sont les domaines d'extension et de transférabilité de l'action ou du programme évalué ?
- Quelles seront les échelles de territoire pertinentes pour la diffusion et la communication de l'évaluation ?

Référentiel, critères et indicateurs : la question du comment

Le questionnement des critères de l'évaluation constitue l'une des étapes cruciales et des plus exigeantes de la démarche évaluative. Son objet est de «qualifier» l'action ou le processus à évaluer. Sa construction repose sur la capacité à définir les objectifs (parfois appelés «références») dont la somme va constituer le référentiel de l'évaluation.

De ces objectifs découlent les questions qui vont être posées à l'évaluation. Ces questions dites évaluatives sont spécifiques à l'action ou au programme et dépendent des attentes du maître d'ouvrage de l'évaluation. Il est essentiel qu'elles soient explicitées, formalisées et partagées, dans le cas où le maître d'ouvrage est collectif.

Une fois les références et les questions évaluatives définies, l'évaluation va reposer sur la fixation des critères et des indicateurs qui vont servir à les apprécier.

La question du comment appliquée à l'exemple d'une permanence d'aide aux victimes

Si l'action vise l'installation et le fonctionnement d'une permanence d'aide aux victimes de discriminations, les questions évaluatives pourront résider :

- dans le niveau de consensus des acteurs impliqués sur les enjeux et les objectifs poursuivis;
- la méthode de travail et l'articulation des outils du porteur du projet pour traiter des dossiers des personnes accueillies;
- la manière dont cette permanence spécialisée permet de mieux accueillir les personnes victimes au sein du point d'accès aux droits dans lequel elle est installée;
- la façon dont elle s'y inscrit ainsi que sur le territoire de la ville ou du quartier et, en particulier, en quoi elle contribue à caractériser les situations de discrimination sur le territoire de la commune.

L'accueil des personnes au sein de cette permanence et son inscription sur le territoire pourront être questionnés. Une autre approche peut consister à mesurer auprès des bénéficiaires la qualité du service rendu.

Les critères

Dans l'absolu, les critères et les indicateurs sont de nature distincte. Les critères sont les points de vue qui vont permettre de porter un jugement et de qualifier les références retenues. Ils ont inévitablement une dimension arbitraire qui relève de la place que leur donnent les différents acteurs de l'évaluation. Par exemple, la fréquentation plus ou moins importante de la permanence d'aide aux victimes de discrimination pourra rendre compte de son effectivité.

Si la fréquentation constitue le critère premier de l'évaluation et qu'elle est réduite, il sera possible d'en déduire :

- que les discriminations sont limitées sur le territoire considéré;
- que les démarches d'information et d'incitation des victimes sont insuffisantes ou inadaptées;
- que les résultats de la permanence ne semblent pas assez concluants aux victimes pour qu'elles s'y adressent;
- que les victimes n'ont pas suffisamment confiance dans les réponses qui leur seront apportées, qu'elles n'ont pas les moyens, le désir ou ne se sentent pas en mesure d'engager une action face à la discrimination subie.

De la sorte, il faut être conscient qu'un critère, aussi pertinent soit-il, ne permet généralement pas à lui seul d'évaluer l'efficacité ou la qualité d'une action. Il fournit fréquemment une indication utile mais incomplète, voire orientée, du projet évalué. Il sera donc nécessaire de retenir plusieurs critères pour cerner la réalité, sachant qu'il ne faut pas non plus céder à la tentation d'inclure un trop grand nombre de critères, qui risquent de complexifier l'évaluation pour un «bénéfice» réduit.

Des critères simples dans leur compréhension peuvent être proposés pour évaluer les actions ou les programmes :

→ **la cohérence** dans la conception et la mise en œuvre des objectifs;

→ **la pertinence** au regard de l'environnement du problème auquel l'action ou le programme s'attache à répondre;

→ **l'efficacité** des actions réalisées, c'est-à-dire le niveau et la qualité de l'attente des résultats attendus;

→ **l'efficience**, à savoir le degré d'optimisation entre les ressources (financières, en temps, en partenariats) et les résultats obtenus;

→ **l'impact** (ou effectivité) de l'action ou du programme, ses conséquences globales éventuelles et ses effets immédiats;

→ **la satisfaction** des bénéficiaires, ce qui implique de s'interroger sur leur connaissance de l'action ou du programme évalués et donc sur la qualité de sa médiatisation;

→ **la transférabilité** des résultats ou des démarches.

Les indicateurs

Les indicateurs sont des faits représentatifs de la réalité, des paramètres qui permettent de caractériser des critères. Mais le critère ne se suffit pas à lui-même. Pour l'utiliser, il faut pouvoir l'observer et le comparer à une norme qui correspond à sa valeur considérée comme nécessaire ou souhaitable, en relation à ce qui est attendu de l'action évaluée.

Ainsi, dans le cas précédent de la permanence d'accueil aux victimes, plusieurs indicateurs pourront être retenus, par exemple :

EN RÉFÉRENCE À LA FRÉQUENCE DE LA PERMANENCE

- le nombre de personnes accueillies;
- le nombre de personnes réorientées et vers quel type de structure;
- le nombre de personnes accompagnées;
- le nombre de situations de discrimination mises à jour;
- le nombre de cas transmis au procureur;
- le nombre de cas transmis au Défenseur des droits.

EN RÉFÉRENCE À L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES

- les types de motifs – types de domaine de discrimination;
- le type d'actions déployées – le suivi;
- le nombre de professionnels touchés;
- le type de professionnels;
- le suivi des pratiques;
- le nombre de réunions de suivi, la concertation avec les partenaires et le nombre de structures présentes.

EN RÉFÉRENCE AUX MOYENS DE CONNAISSANCE DE LA PERMANENCE PAR LE PUBLIC ET LES PARTENAIRES

- les moyens de communication : nombre de plaquettes éditées, distribuées;
- les lieux de diffusion (type et nombre);
- les relais de communication : diffusion dans les journaux locaux, sites Internet, Web TV, réseaux sociaux;
- le nombre de partenariats développés pour diffusion et pour relais.

EN RÉFÉRENCE À LA SATISFACTION DES USAGERS

- les réponses apportées;
- le suivi des dossiers;
- le temps d'accompagnement;
- le suivi ad hoc;
- le nombre de ruptures de suivi.

EN RÉFÉRENCE À L'IMPACT SUR LE TERRITOIRE

- la diffusion des résultats de la permanence;
- les contributions à la capitalisation du phénomène discriminatoire.

Il est bien sûr tentant de disposer d'indicateurs quantitatifs. Néanmoins, certains objectifs ne peuvent être quantifiés. Il est alors inutile de rechercher des indicateurs de ce type. La solution de rechange consiste à se tourner vers des approches qualitatives ou participatives (enquêtes de satisfaction, groupes de parole).

Quatre types d'indicateurs sont très généralement mis à contribution :

→ **Les indicateurs de contexte** reflètent l'environnement de l'action ou du programme. Ils ressortent d'un diagnostic de situation, souvent construit en amont de l'évaluation, qui pourra ensuite être mis en perspective avec ses résultats.

Exemples : les écarts selon le sexe, l'âge, la nationalité, le lieu de résidence en ce qui concerne les taux d'activité, de chômage, de chômage de longue durée, la part de ménages propriétaires et locataires, les écarts dans la proportion des logements peu confortables, dans la surface moyenne disponible par personne, la proportion de ménages résidant en zones urbaines sensibles, les écarts de taux de scolarisation des jeunes enfants, la proportion de jeunes diplômés de l'enseignement général, de l'enseignement technique ou de l'enseignement supérieur, le nombre de plaintes pour discrimination, le nombre de plaintes donnant lieu à une action en justice.

→ **Les indicateurs de ressources ou de structure** caractérisent les moyens mis à disposition et utilisés dans le cadre du projet (la littérature anglo-saxonne emploie souvent à ce propos le terme d'*inputs*, qui est aussi repris dans le vocabulaire évaluatif français). L'évaluation s'intéresse aux acteurs, aux enjeux, au contexte, à l'adéquation des ressources et de l'organisation d'ensemble avec ses règles et ses interactions.

Exemples : les ressources financières engagées, les moyens en personnel, le temps passé, les équipements techniques utilisés, l'autofinancement, les subventions publiques de l'État et d'autres collectivités, l'action de bénévoles et de militants, les supports de communication mobilisés.

→ **Les indicateurs d'activité ou d'action** permettent de suivre l'usage des *inputs*. Il est coutume de les nommer *outputs*, en référence à ceux-ci. L'évaluation s'intéresse, grâce à eux, à la qualité et à la justesse des activités réalisées sur les plans techniques des bonnes pratiques, des relations avec les bénéficiaires, ainsi qu'aux processus de mise en œuvre.

Exemples : le nombre de personnes concernées aux différents moments de l'action, les partenaires, les événements organisés, les réunions des instances de pilotage, l'implication des dirigeants et des hiérarchies, l'articulation des modalités.

→ **Les indicateurs de résultats** sont les plus immédiatement liés aux objectifs attendus. L'évaluation se rapporte aux objectifs du programme ou de l'action. À plus long terme, on cherche des indicateurs dits d'impacts visant à évaluer les changements les plus durables par les bénéficiaires des actions, ou en termes plus globaux (par exemple, d'extension territoriale, d'évolution des mentalités).

Exemples : le nombre total de personnes accompagnées, la conformité des résultats aux objectifs poursuivis, l'effet mesurable des actions dans le temps, leur transférabilité, les modifications structurelles de pratiques, l'internationalisation des actions (formation).

Il est difficile de distinguer, pour certaines actions, les critères et les indicateurs. La détermination des indicateurs de résultats est d'autant plus complexe si une partie des objectifs attendus a été mal identifiée et évaluée. De plus, l'imputation des causalités des résultats est difficile à définir, dans la mesure où elle résulte partiellement de phénomènes

exogènes ou collatéraux aux projets évalués et non exclusivement de leurs effets propres. Il est difficile de distinguer, pour certaines actions, les critères et les indicateurs. À tel point qu'une partie de la littérature dite spécialisée et, a fortiori, les évaluations effectuées les confondent. Sur le plan méthodologique, il est néanmoins profitable de repérer leurs différences et leurs modes d'articulation, quitte à les agréger ensuite sous une appellation commune.

Enfin, à titre indicatif et pratique, les critères, comme les indicateurs retenus, doivent, autant que possible, être :

- **pertinents** au regard de l'objet évalué;
- **réalistes** en termes de mesure (c'est-à-dire présenter un rapport coût/efficacité satisfaisant);
- **déontologiques**, au sens où ils ne doivent pas se situer en dehors du cadre de la loi ni de l'éthique dans leurs relations avec les acteurs de l'évaluation;
- **fiables**, quant aux recueils des données et à la valeur des imputations causales sur lesquelles se fondent les appréciations;
- **simples**, en termes de compréhension, le cas échéant, également par des non-initiés;
- **robustes**, afin de ne pas prêter à des interprétations trop divergentes.

Combien ça coûte ? La question des moyens

La décision de procéder à l'évaluation d'une action ou d'un plan ne va pas de soi, dans la mesure où elle engage inévitablement des ressources (financières, en temps de travail). Le budget de temps et les ressources dévolus à une évaluation doivent, en bonne économie, être référés à l'importance des enseignements qui en sont attendus ainsi qu'à l'ampleur des efforts et de l'investissement qui seront nécessaires pour atteindre ses objectifs.

La décision d'évaluer doit aussi prendre en compte le coût et les bénéfices générés, par l'implication directe dans l'évaluation et par l'effet que celle-ci aura sur les différents protagonistes du projet (ses porteurs, les opérateurs, les autres acteurs institutionnels, professionnels, bénévoles concernés, les services de l'État et des collectivités, les bénéficiaires directs).

Au final, il importe donc d'avoir, en amont de la réalisation d'une évaluation, une réflexion opérationnelle « coûts/avantages » sur les moyens et les ressources, les acteurs impliqués, le mode et l'ampleur du financement, le temps consacré, etc.



PRÉVENTION ET
LUTTE CONTRE LES
DISCRIMINATIONS

ORIGINES

FEMMES

LIEUX DE RESIDENCE

RELIGIONS

Cuba

4

Quelques repères pour la conduite des évaluations

- 64 Pas de méthode unique, des «points de contrôle»
- 67 De l'hypothèse à la décision d'évaluer
- 71 La définition du projet évaluatif
- 78 Le recueil et l'analyse des informations
- 82 Produire un jugement et des valorisations

Pas de méthode unique, des « points de contrôle »

Il n'y a pas de méthode unique d'évaluation. Il est possible et souhaitable d'aborder les principales questions et les étapes de son déroulement, de connaître leurs modalités et leurs pièges éventuels, afin d'être en mesure de bien les estimer et de les contrecarrer.

Ces points de contrôle qui balisent le parcours évaluatif sont au nombre de quatre :

→ **le passage de l'hypothèse à la décision d'évaluer** (diagnostic préalable, faisabilité, financement, options méthodologiques retenues);

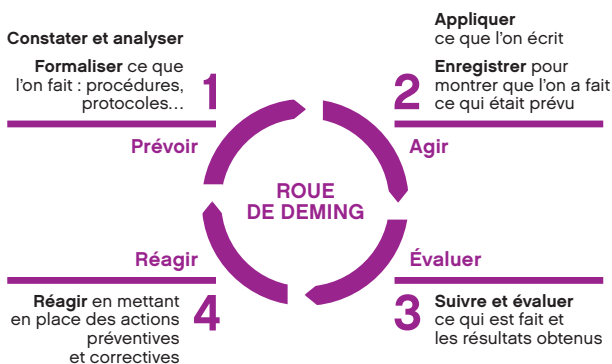
→ **la définition du projet évaluatif** (référentiel, hypothèse évaluative, cahier des charges, instances de pilotage et de suivi);

→ **le recueil et l'analyse des informations** (identification des sources, mobilisation des données préexistantes, enquêtes et investigations spécifiques, déontologie et droit de l'information, puis mise en œuvre des critères et des indicateurs, enseignements);

→ **la valorisation des résultats** (construction et restitution des rapports, association des destinataires des actions, suites et plans d'action consécutifs à l'évaluation).

Ces étapes et les différentes phases qui les composent sont très fortement interactives. Elles s'inscrivent dans un cercle vertueux d'amélioration de la qualité de l'évaluation, figuré par la roue de Deming.

Le cycle de l'évaluation



Le processus d'évaluation peut être figuré sous une forme schématique qui permet d'identifier quatre étapes qui se déclinent en dix moments clés de la conduite de l'évaluation.

L'évaluation en quatre étapes

ÉTAPE 1 : DE L'HYPOTHÈSE À LA DÉCISION D'ÉVALUER

PHASE 1

CLARIFIER LES RAISONS
D'ÉVALUER

PHASE 2

BIEN FORMALISER
LE CONTENU DE L'ACTION

PHASE 3

ANALYSER LA FAISABILITÉ
DE L'ÉVALUATION



ÉTAPE 2 : LA DÉFINITION DU PROJET ÉVALUATIF

PHASE 4

METTRE EN PLACE
LES INSTANCES
DE PILOTAGE ET DE SUIVI

PHASE 5

RÉDIGER LE CAHIER
DES CHARGES

PHASE 6

CHOISIR L'ÉVALUATEUR

PHASE 7

FINALISER LE RÉFÉRENTIEL



ÉTAPE 3 : LE RECUEIL ET L'ANALYSE DES INFORMATIONS

PHASE 8

RECUEILLIR L'INFORMATION

PHASE 9

ANALYSER LES DONNÉES



ÉTAPE 4 : PRODUIRE UN JUGEMENT ET DES PRÉCONISATIONS

PHASE 10

METTRE EN FORME ET
VALORISER LES RÉSULTATS

De l'hypothèse à la décision d'évaluer

PHASE 1

Clarifier les raisons d'évaluer

Une fois posé le principe général de l'utilité d'une évaluation, il est nécessaire de se poser la question des attentes qui justifient la démarche.

Y a-t-il réellement un besoin d'évaluer ? Quels en sont la nature et le fondement ?

Cette interrogation est essentielle pour l'objet : elle est le mobile de l'évaluation (le pourquoi) et concourt à la clarification de ses contraintes de temps et d'espace. Le questionnement doit aussi permettre d'explicitier en quoi l'action relève totalement, ou partiellement, de la prévention et de la lutte contre les discriminations liées à l'origine.

Lorsque ces différents points ne sont pas correctement envisagés, l'évaluation risque de tomber dans des pièges qui vont affecter, parfois irréversiblement, la qualité et les résultats du processus évaluatif.

Parmi les écueils classiques rencontrés dans les actions, plusieurs apparaissent particulièrement fréquents :

→ **des objectifs** trop généraux ou mal définis (l'altérité, la mixité sociale, etc.), qui ne vont pas faciliter la mesure des résultats, voire la rendre impossible;

→ **le renversement** de la question. Sous couvert d'actions de lutte contre les discriminations, il va s'agir de projets dans lesquels la responsabilité présumée ou implicite des victimes est considérée en lieu et place de celle des acteurs qui discriminent;

→ **la confusion** des actions de lutte contre les discriminations avec celles relatives à d'autres domaines ou politiques publiques (intégration des personnes immigrées, politique d'insertion et de lutte contre les exclusions, accès aux droits, actions à visée interculturelle);

→ **les imputations** réalisées, par commodité ou par défaut, sur les lignes budgétaires de la lutte contre les discriminations, mais qui sont sans rapport réel avec le sujet et rendent illusoire tous les efforts d'évaluation dans le domaine.

↘ **Si ces pièges ne sont pas évités, l'évaluation, indépendamment de sa qualité, risque d'être stérilement polémique, de constituer un alibi ou de ne pas être valorisée.**

PHASE 2

Bien formaliser le contenu de l'action

Le passage de l'initiative à la décision d'évaluer doit pouvoir s'appuyer sur une formalisation synthétique de l'action ou du plan évalué. Lorsque celle-ci existe, par exemple, dans la demande de subvention, il suffit de la réexaminer.

A minima, la «fiche action», sur la base d'une méthode de type «quoi, qui, où, quand, comment, pourquoi» (QOQOCP), doit préciser le contexte du projet et ses finalités, son contenu, la démarche suivie, les acteurs, la période de déroulement, le territoire d'application, les ressources (financières, humaines, matérielles) mobilisées.

Les questions essentielles :

- Quelles sont les **caractéristiques** du plan ou de l'action à évaluer ?
- Y a-t-il un réel **besoin** d'évaluer ?
- Que veut-on **atteindre** dans l'évaluation ?
- Y a-t-il une **ouverture** de l'évaluation sur l'évolution de l'action ou du programme analysés ?
- Y a-t-il une **disponibilité** matérielle et intellectuelle et une **adhésion** véritable des acteurs ?
- Quels sont les **inconvenients** potentiels de la réalisation de l'évaluation ?
- Quels seront les **obstacles** méthodologiques, techniques, humains, sociaux, à dépasser, à surmonter ?





- Les **moyens** nécessaires à l'évaluation seront-ils réunis?
- Quelles sont les **principales étapes** qui constitueront l'évaluation?
- Comment les **acteurs** de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre se sont-ils organisés pour réussir?
- Par quoi **commencer** une fois que la décision d'évaluer sera prise?

PHASE 3

Analyser la faisabilité de l'évaluation

Une fois l'utilité, la finalité et le champ de l'évaluation cadrés, il est indispensable de se demander si l'évaluation est possible. Les efforts de recueil des informations, d'analyse des données et des obstacles (institutionnels ou organisationnels), dans le respect du temps et du coût impartis sont-ils atteignables, proportionnés et acceptables au regard des bénéfices escomptés? Cette exigence d'efficacité (appelée parcimonie de l'évaluation) constitue un principe à la fois méthodologique et éthique.

En outre, ce diagnostic préalable et méthodique de faisabilité est un levier de travail en commun multipartenarial. Le choix définitif de procéder à l'évaluation appartient au commanditaire de l'évaluation. Pour être à la fois opérationnel et raisonnable, il doit s'appuyer sur la réponse aux éléments clés d'un questionnement qui reprend et résume les éléments précédents.

La définition du projet évaluatif

PHASE 4

Mettre en place les instances de pilotage et de suivi

Une évaluation est un processus à la fois politique, méthodologique, technique et éthique. Il implique de nombreux acteurs directs ou indirects ; une personne ne peut pas la réaliser à elle seule.

Les instances collégiales qui organisent l'évaluation doivent favoriser la pluralité des approches. Ces instances doivent représenter la meilleure solution entre l'intérêt des acteurs pour le sujet et leur représentativité dans le programme ou l'action évalués. Les instances de l'évaluation vont être chargées, suivant les missions qui leur seront attribuées, de fixer ses conditions précises, d'élaborer le cahier des charges, de choisir, le cas échéant, les évaluateurs, puis d'instruire l'avancement du travail et de recevoir ses conclusions.

Selon la dimension et la variété des évaluations, ces instances peuvent être plus ou moins larges. Leur composition et leur fonctionnement sont à définir en tenant compte de l'ampleur et des enjeux du plan ou de l'action évalués, de l'intérêt de la présence des acteurs et de la capacité propre de conviction des initiateurs de l'évaluation.

Plusieurs configurations sont possibles en fonction de l'option évaluative retenue, sommative ou formative, et du caractère interne ou externe de la démarche :

- **Instance** réduite au(x) commanditaire(s).
- **Groupe** de suivi technique.
- **Comité** de pilotage politique.
- **Combinaison** de plusieurs des options précédentes (commanditaire et comité de pilotage, commanditaire et groupe de suivi).

↘ La configuration la plus concentrée est souvent la plus efficiente, de par la réduction des coûts de transaction entre les acteurs qu'elle entraîne. Elle peut néanmoins être moins efficace, voire contreproductive, en termes de valeur ajoutée et de levier partenarial.

PHASE 5**Rédiger le cahier des charges**

Le cahier des charges formalise le projet d'évaluation. Il permet également de rechercher un éventuel prestataire extérieur.

Il doit donc décrire et spécifier, au regard des attentes et des objectifs de l'évaluation, ses conditions de mise en œuvre :

- **l'origine** du projet d'évaluation ;
- **son champ** (temporel, spatial et institutionnel) ;
- **la description** de l'action à mener ;
- **les objectifs** de l'évaluation et les résultats attendus par le ou les différents commanditaires ;
- **la problématique** et les questions évaluatives retenues ;
- **les éléments** de méthodes préconisés (construction d'un référentiel, outils d'enquête ; qualitative et/ou quantitative) ;
- **le dispositif** d'évaluation (fonction et composition des instances) ;
- **l'organisation** générale de l'évaluation (durée, phasage et calendrier, points intermédiaires d'avancement, validation, estimation du coût prévisionnel) ;
- **le type** de documents attendus ;
- **la nature** et les formes de la ou des restitutions, de la communication et de la valorisation des résultats ;

→ **le rappel** des modalités de paiement, de propriété et de confidentialité des travaux, en cas de recours à des évaluateurs externes.

↘ **Le cahier des charges peut aussi préciser la forme attendue de la réponse avec, par exemple, la présentation des références dans les domaines de l'évaluation, de la prévention des discriminations et du domaine concerné (emploi, logement).**



PHASE 6

Choisir l'évaluateur

Le choix de l'évaluateur est en rapport étroit avec l'option de conduire une évaluation externe/interne ou le recours à un prestataire. Dans l'absolu, les promoteurs d'une action peuvent être leur propre évaluateur, notamment si l'évaluation ne dispose pas de budget pour une prestation externe. Cette option est parfois retenue par l'État dans l'évaluation de certaines de ses politiques ou services. Ce choix, qu'il soit économique ou méthodologique, serait cependant inconcevable dans le cadre d'une évaluation menée dans d'autres contextes (en particulier dans les pays anglo-saxons). Il serait présumé aller à l'encontre de l'objectivité nécessaire, voire de l'éthique de l'évaluation.

Dans une évaluation interne ou une autoévaluation, les coûts auront été incorporés dans l'activité des évaluateurs et ne seront pas toujours chiffrés explicitement. Il sera indispensable de ménager un temps spécifique et suffisant pour leur permettre de réaliser l'évaluation dans des conditions de moyens acceptables. On peut penser que connaissant de l'intérieur l'action qu'ils évaluent, les évaluateurs «internes» sont les mieux placés a priori pour la décrire, repérer les problématiques et les difficultés éventuelles. Mais, a contrario, trop de proximité peut les conduire à ne pas prendre suffisamment de distance et à ne pas être en position de surmonter une position de juge et partie. Enfin, il faut évidemment vérifier qu'ils ont une expérience et une vision suffisantes de la conduite de l'évaluation.

Dans l'évaluation externe, l'évaluateur est par définition choisi en dehors des acteurs impliqués dans le plan ou l'action. Son extériorité est un avantage, puisqu'elle est en principe un gage d'objectivité, de neutralité et de liberté en cas de pressions éventuelles. A contrario, l'évaluateur externe court le risque d'être déconnecté des préoccupations des acteurs. En première estimation, sa prestation apparaîtra plus coûteuse, dans la mesure où elle ne sera pas intégrée dans le temps de travail des acteurs du projet évalué.

Dans tous les cas, il est très important que les acteurs de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre prennent la bonne mesure des compétences et de l'expertise nécessitées par les choix effectués. Une fois les évaluateurs choisis, il sera utile de formaliser avec eux, lors de l'engagement de l'évaluation, un mandat évaluatif qui reprendra les termes du cahier des charges (ou de la proposition retenue en cas d'évaluation externe), les principes de la démarche (partenariat, éthique, confidentialité) et les rôles de chacun en matière de collecte, d'accessibilité des données et de soutien.

Ce mandat, outre qu'il permet de vérifier l'accord des parties (commanditaires, évaluateurs, protagonistes des actions) sur la démarche qui va être suivie, les engage aussi dans une dynamique de coopération et de légitimation de l'intervention. Il peut prendre la forme d'une lettre de mission ou s'inscrire dans le contrat passé.

PHASE 7**Finaliser le référentiel d'évaluation**

Somme des objectifs qui servent de base à une évaluation, le référentiel va pouvoir, selon les situations, être plus ou moins formalisé et réalisé en amont, à partir d'un ensemble prédéfini de critères ou d'indicateurs, ajustable et aménageable, dans le processus d'évaluation. Le référentiel pourra également être établi «ex-post», à la fin de l'action.

Dans tous les cas, il constitue le lien formel entre les objectifs de l'action et sa réalisation. Il est d'autant plus utile qu'élaboré dans la perspective de l'évaluation il pourra remplir une fonction anticipative dans le cadre d'un transfert ou d'une extension de l'action évaluée.

Le recueil et l'analyse des informations

PHASE 8

Recueillir l'information

La place du recueil des informations nécessaires à l'évaluation peut être très variable et dépend largement de la complexité et de l'ampleur de l'action évaluée.

Six principes pratiques peuvent guider cette phase :

→ **Les données relèvent généralement des deux domaines essentiels de l'observation et de la comparaison.** Ainsi, la mesure des discriminations résulte tantôt d'une situation énoncée et décrite souvent par ceux qui l'ont vécue ou en ont été les témoins, tantôt d'une mesure d'écart entre une situation de référence et celle créée par le fait discriminatoire envisagé. Ces deux configurations conditionnent les méthodes de recueil de l'information.

→ Avant d'entreprendre de nouvelles investigations, il est toujours nécessaire de **procéder d'abord au bilan et à la capitalisation de l'ensemble des informations existantes.**

→ **De nouvelles sources d'informations peuvent apparaître en cours d'évaluation.** Il importe qu'une liberté de manœuvre et d'infléchissement puisse être ménagée, afin de prendre en compte le déroulement effectif de l'évaluation.

→ **Le recueil d'informations n'est pas uniquement mécanique.** Dans beaucoup de situations, il va dépendre de la confiance que les évaluateurs auront réussi à instaurer et à mériter de la part des pourvoyeurs de données.

→ **Les données seront ensuite à rapprocher du référentiel et des critères et/ou indicateurs** qui permettent de le renseigner et de qualifier l'atteinte des objectifs de l'évaluation. Il est important qu'elles s'inscrivent dans un double registre de contextualisation (en quoi est-ce qu'elles «disent» quelque chose de l'action?) et d'extrapolation (en quoi peuvent-elles élargir le propos évaluatif?).

→ Enfin, **le choix des outils et des démarches de collecte des informations** doit, au moins dans ses grandes lignes, être envisagé très en amont. Ce choix a des conséquences en termes de durée et de temps passé, de coût et de mobilisation des acteurs concernés.

On distingue les données «de contexte» et les données «d'action» qui s'inscrivent respectivement dans les deux champs de l'environnement (économique, social, éducatif, institutionnel, politique) et des projets ou des programmes évalués (ressources et moyens, modalités, processus de réalisation, ampleur, public destinataire, résultats).

Les données de contexte concernent l'activité économique, le nombre d'emplois et d'offres, le taux de chômage, les initiatives existant sur le territoire en matière de prévention et de lutte contre les discriminations ou pouvant être identifiées comme telles, la visibilité de l'engagement et de l'action publique, le positionnement des acteurs sur les enjeux des discriminations.

Les principales données de contexte en rapport avec des discriminations liées à l'origine sont issues des travaux de l'Insee (recensements statistiques sur les revenus, les conditions de vie, de logement; études relatives à la santé, au logement, à l'analyse des histoires de vie ou familiales; études longitudinales de trajectoires et de panels). D'autres institutions publiques nationales, régionales ou locales détiennent aussi des données de contexte très intéressantes (Observatoire national de la politique de la ville, Éducation nationale, ministère de l'Intérieur, Défenseur des droits, bailleurs sociaux, Pôle emploi, Institut national d'études démographiques, Association régionale pour le développement de l'économie solidaire).

Les données de l'action, quant à elles, concernent le processus de mise en œuvre visant l'action en tant que telle.

Dans le cas de la prévention et de la lutte contre les discriminations liées à l'origine, le recueil et la mise à disposition des informations se heurtent à toute une série de conditions matérielles, méthodologiques, déontologiques ou légales qui limitent, parfois considérablement, certaines approches, en particulier statistiques. Ces conditions donnent aux méthodes qualitatives – en particulier à celles qui relèvent des discriminations ressenties – une importance tout à fait spécifique.

Le recueil des données nécessaires pour l'évaluation peut, en fonction des besoins, mobiliser différents outils quantitatifs et qualitatifs : enquêtes et questionnaires postaux, téléphoniques ou en ligne, entretiens individuels, suivis de panels, groupes d'acteurs ou d'experts, observations ethnographiques ou sociologiques.

PHASE 9**Analyser les données**

Des formes de traitement des données vont découler des approches et des outils du recueil des informations. Les analyses sont de la responsabilité des évaluateurs et leur qualité est fonction de leurs profils de compétence et d'expertise, qu'il faudra avoir anticipés et privilégiés lors du choix du type d'évaluation (interne ou externe), ainsi que du prestataire retenu le cas échéant. De manière générale, deux formes de traitement apparaissent particulièrement structurantes et complémentaires.

La première forme de traitement des données s'appuie sur l'analyse des critères du référentiel retenu pour effectuer l'évaluation. Ces derniers vont exiger le renseignement d'un certain nombre d'indicateurs.

La seconde procède de la déclinaison des questions relatives aux objectifs et au déroulement de l'action ou du plan territorial évalués, qui se regroupent en cinq familles principales :

→ **la genèse et la mise en place** (la connaissance du contexte local, les attentes et les objectifs, les conditions de lancement, l'environnement partenarial);

→ **les mécanismes de coopération et de transaction** (les comportements des acteurs, les niveaux de formalisation des relations);

→ **la compréhension du «process» de l'action** (la succession des étapes et des activités réalisées, la temporalité, les flux);

→ **les ressources et les moyens dévolus** (la nature et l'importance, les usages, les manques éventuels, les redondances éventuelles);

→ **les résultats** (immédiats, différés, les effets propres, les interactions avec d'autres actions ou programmes).

Produire un jugement et des préconisations

PHASE 10

Mettre en forme et valoriser les résultats de l'évaluation

Tout comme les phases de recueil d'information et d'analyse des données, la mise en forme des enseignements de l'évaluation relève essentiellement des évaluateurs.

Chaque évaluateur, individuel ou collectif, professionnel ou non, possède son style en fonction de son expertise et de son expérience, de sa relation à l'écrit, de sa vision des discriminations à l'origine.

Dicter ou projeter un rapport idéal n'a donc pas grand sens. Il est utile de se poser la question de ce qui peut en être attendu. Le rapport final d'évaluation doit faire suite à des concertations avec la maîtrise d'ouvrage, voire à des productions intermédiaires plus ou moins fournies (notes ou points d'avancement, pré-rapport, etc.).

Le rapport devrait ainsi comprendre les composantes suivantes :

→ **une partie d'exposition** des attendus de la démarche d'évaluation qui donne une vision de synthèse de la nature de l'action évaluée (son origine, ses objectifs, son environnement territorial, sa temporalité, ses publics...);

→ **un exposé méthodologique** rappelant les différentes modalités et les circonstances principales de l'évaluation, y compris les difficultés et les divers soutiens auxquelles ils ont donné lieu. Ils portent un certain nombre d'enseignements, autant sur l'action ou le programme évalués que sur l'évaluation elle-même;

→ **l'énoncé des questions** évaluatives et du référentiel (objectifs, critères, indicateurs, etc.) qui ont sous-tendu l'évaluation et éclairé les analyses;

→ **les constats effectués**, comportant des parties descriptives et des éléments de jugement identifiés sur des bases d'observation (ce que l'action donne à voir) et interprétatives (ce que l'action donne à penser), bien distinguées et aussi argumentées que possible;

→ **des enseignements d'ensemble** tirés des constats et des éléments de jugement qui constitueront les conclusions des évaluateurs;





→ **des recommandations** ou des propositions dont il importe d'avoir pu clarifier le registre d'attentes le plus tôt possible dans l'évaluation : bilan de ce qui s'est passé, soutien des opérateurs, objectifs d'amélioration ou de remises en cause pouvant aller jusqu'à une reconsidération de l'action, recherche de transférabilité.

👉 **La valorisation des résultats revient aux décideurs (commanditaires, financeurs, promoteurs des actions). Les résultats de l'évaluation peuvent être valorisés de manière très diverse et dans des temporalités variables, de la réunion classique de travail avec les décideurs au séminaire élargi à l'ensemble des acteurs impliqués et/ou interrogés, en passant par d'autres formes de médiatisation (conférences, articles, actions de formation). Ce choix doit aussi être, dès lors que cela sera possible, envisagé en amont.**

5

Recueil de fiches

- 86 **Fiche n°1** - Comment procéder?
- 90 **Fiche n°2** - Évaluation d'une permanence d'aide aux victimes de discriminations
- 94 **Fiche n°3** - Évaluation d'une action de formation à la prévention et à la lutte contre les discriminations
- 98 **Fiche n°4** - Réalisation d'un guide de la prévention et de la lutte contre les discriminations
- 102 **Fiche n°5** - Évaluation d'un plan de prévention des discriminations
- 108 **Fiche n°6** - Évaluation d'une action d'empowerment

Comment procéder ?

La première question à se poser : à quoi va servir l'évaluation ?

De façon très générale, une évaluation poursuit une ou plusieurs des trois finalités suivantes : connaissance de son objet, amélioration des actions et des processus en jeu et contrôle de l'usage des ressources de l'entité (processus, structure, résultats). Si aucun de ces buts n'est réellement intéressant pour au moins l'un des acteurs concernés par l'évaluation envisagée, sans doute n'aura-t-elle pas d'intérêt. Une fois son intérêt identifié, il est important que le maître d'ouvrage de l'évaluation soit en mesure de projeter ses conditions de valorisation, de communication et donc d'usage.

Pas d'évaluation sans objectifs

Pour évaluer, il faut partir de quelque chose de fixe, tant pour mesurer un écart que pour observer un processus, ou des résultats. C'est pourquoi il est essentiel d'être en mesure de spécifier, le plus clairement et précisément possible, les objectifs initiaux de l'action.

La définition des objectifs va, en effet, être déterminante dans le choix des critères et des indicateurs de l'évaluation. De surcroît, leur formulation constitue souvent un révélateur de la manière dont les promoteurs d'une action se sont approprié et ont investi les enjeux. Autrement dit, la qualité du référentiel à l'origine de la démarche d'évaluation est un des critères de sa réalisation.

Cependant, la démarche d'évaluation impose de poser a priori un certain nombre d'hypothèses et de questionnements préalables. On parle parfois de questions évaluatives, points de vue qui vont structurer la réalisation de l'évaluation.





Choisir une démarche en adéquation avec les moyens disponibles

Plusieurs démarches sont envisageables : interne (conduite par des acteurs du projet ou du programme), externe (effectuée par un tiers) ou accompagnée (mixte des deux approches).

Le choix du point de départ de l'évaluation, à un moment de son déroulement ou à son terme, a une portée déterminante sur ses enseignements. Il importe que le maître d'ouvrage de l'évaluation soit au clair sur le parti retenu, qui peut être de deux ordres : formatif (la possibilité, grâce à l'évaluation, d'infléchir le processus en cours) ou sommatif (la focalisation de l'évaluation sur les résultats de l'action).

La définition des instances de suivi et de pilotage de l'évaluation (composition, attributions, fonctionnement) représente une exigence qui est loin de n'être que formelle. La place éventuellement faite aux bénéficiaires des actions pourra fortement influencer la nature même de l'évaluation dans ses dimensions démocratiques et citoyennes. Enfin, l'estimation des moyens et des ressources affectés conditionne le choix de la démarche mise en œuvre. Il est indispensable qu'elle ait été réalisée, en référence aux enjeux de l'évaluation et dans un cadre réaliste permettant de les atteindre.

Les outils de l'évaluation

Le choix des outils de l'évaluation doit être en phase à la fois avec ses moyens et les critères ou indicateurs retenus. Il est important qu'il puisse s'appuyer sur la technicité et les compétences attendues des évaluateurs.

Un outil est rarement suffisant à lui seul. La qualité de l'évaluation va reposer sur celle des différents regards qui peuvent être mis en perspective. La parole des personnes, et tout particulièrement celle des bénéficiaires de l'action, est essentielle, dans la mesure où même si elles ne détiennent pas toutes les clés de son déroulement, des améliorations ou des résultats, elles sont parmi les mieux placées pour la décrire – a fortiori quand il s'agit d'une action de prévention et de lutte contre les discriminations qui touche à l'intime.

Évaluation d'une permanence d'aide aux victimes de discriminations

Les objectifs de l'action

Pour évaluer, il faut partir de quelque chose de fixe, soit pour mesurer un écart, soit pour observer un processus ou des résultats. C'est pourquoi il est essentiel d'être en mesure de spécifier, le plus clairement et précisément possible, des objectifs initiaux de l'action.

Ces derniers sont déterminants du choix des critères et des indicateurs de l'évaluation. Leur formulation constitue, de surcroît souvent, un révélateur de la manière dont les promoteurs d'une action se sont approprié et ont investi les enjeux. Autrement dit, la qualité du référentiel à l'origine de la démarche d'évaluation constitue également un des critères de sa réalisation.

Tout n'est pas évaluable scientifiquement sur la base de critères et d'indicateurs, a fortiori quantitatifs. Mais inversement, la démarche d'évaluation impose de poser au préalable un certain nombre d'hypothèses et de questionnements. On parle parfois de questions évaluatives, qui sont les points de vue qui vont en structurer la réalisation.

L'usage de l'évaluation

- **Mesurer** l'activité de la permanence.
- **Mieux connaître** les situations locales et les discriminations sur le territoire.
- **Renforcer** le partenariat.
- **Ajuster** le fonctionnement de la permanence, selon des besoins identifiés, et procéder, éventuellement, aux améliorations souhaitables.

Les critères (indicateurs)

À QUELS BESOINS LA PERMANENCE PERMET-ELLE DE RÉPONDRE ?

Indicateurs : nombre de personnes accueillies, localisation du public, nombre de personnes accompagnées, nombre et typologie des situations de discriminations mises à jour, type de motifs, type de domaines...

LES MODES D'INTERVENTION DÉPLOYÉS PAR LA PERMANENCE SONT-ILS SUFFISAMMENT NOMBREUX ET VARIÉS ?

Indicateurs : information, orientation vers d'autres structures, soutien psychologique, soutien juridique, groupes de parole, formation, médiation, transmission au Défenseur des droits, communication au procureur de la République, en analysant chaque cas et en distinguant le nombre de personnes concernées...



FICHE N°2



LES MOYENS ET LES RESSOURCES DE LA PERMANENCE SONT-ILS EN ADÉQUATION AVEC SES RÉSULTATS ?

Indicateurs : qualifications des professionnels, formations, expériences, durée des accompagnements, moyens matériels mobilisés, file d'attente, amplitude d'ouverture...

LES PERSONNES REÇUES PAR LA PERMANENCE S'ESTIMENT-ELLES SATISFAITES DES PRESTATIONS APPORTÉES ?

Indicateurs : taux de satisfaction, accueil, disponibilité, réponses, suivi des dossiers, réparation des préjudices, critiques, propositions...

LA PERMANENCE EST-ELLE REPÉRÉE ET CONNUE SUR SON TERRITOIRE ?

Indicateurs : modalités d'information et de communication, pourcentage et niveau de connaissance du public concerné par la permanence, modes de prise de contact avec le public et les partenaires, connaissance par les acteurs d'autres secteurs, image...

COMMENT ET EN QUOI LE FONCTIONNEMENT DE LA PERMANENCE INFLUE-T-IL SUR L'ENVIRONNEMENT ?

Indicateurs : nombre et type des partenaires et des professionnels touchés, actions nouvelles en lien avec la permanence, évolution des procédures et des pratiques internes, externes et partenariales de ces acteurs...

Les outils

- Fiches d'accueil (anonymisées)
- Fiches de signalement
- Enquêtes de satisfaction
- Focus groupes
- Entretiens individuels avec des personnes reçues à la permanence
- Enquêtes de rue en direction du public
- Recensements statistiques du nombre et du type de cas de discriminations traitées par la permanence et par ailleurs sur le territoire
- Entretiens avec des personnes se disant victimes de discriminations, mais qui ont fait le choix de ne pas venir à la permanence
- Tableaux de bord de suivi de l'activité et des différents modes de fonctionnement
- Rencontres avec des partenaires
- Analyses budgétaires et comptables

Évaluation d'une action de formation à la prévention et à la lutte contre les discriminations

Les objectifs de l'action

Une action de formation sur les discriminations fondées dépasse le cadre d'une simple opération de sensibilisation. Alors qu'une action de sensibilisation pourra s'organiser sur une journée, un programme de formation devra se déployer sur un temps plus long et éventuellement dans le cadre de plusieurs sessions.

Il faut, en effet, aborder avec les participants l'ensemble des questions : préjugés et représentations, déploiement des phénomènes discriminatoires dans leurs secteurs d'intervention, cadre juridique de la non-discrimination, obligations et bonnes pratiques, etc.

Il s'agira de varier les exercices pour favoriser une intégration de la lutte contre les discriminations dans les pratiques professionnelles des acteurs, par le biais d'interventions d'experts, d'échanges entre participants, d'ateliers pratiques. L'objectif de la formation différera également selon que la formation constitue plutôt un préalable à une éventuelle action de lutte contre les discriminations ou qu'elle s'inscrit dûment dans un programme de lutte contre les discriminations développé au sein du territoire ou de l'organisme visé.

L'usage de l'évaluation

- **Tirer** les enseignements d'une formation qui a eu lieu.
- **Évaluer** l'intérêt de la reconduction ou du transfert du contenu de l'action.
- **Évaluer** les acquis des participants.
- **Mesurer** les effets pour les participants, dans leurs institutions et dans leur environnement.
- **Rendre compte** de l'efficacité des ressources et des moyens qui ont été affectés.
- **Mieux comprendre** les phénomènes discriminatoires, grâce aux représentations des acteurs engagés.
- **Apprécier** la mobilisation des institutions sur les questions de discrimination.
- **Renforcer** le partenariat.
- **Mettre en place** un référentiel qui facilite la construction d'actions futures.

Les critères (indicateurs)

LE PUBLIC VISÉ PAR LA FORMATION A-T-IL ÉTÉ EFFECTIVEMENT ATTEINT ?

Indicateurs : nombre et type des personnes et des institutions qui ont été informées ; qualité des supports et des canaux d'information ; délais de réponse ; implication des hiérarchies dans la demande de formation ; puis la mobilisation



FICHE N°3



des personnes : mode d'inscription, volontaire, optionnel, obligatoire, sur désignation, adéquation des niveaux de connaissances préalables des participants aux prérequis, homogénéité, diversité, complémentarité des compétences et des expériences, taille du groupe...

COMMENT LA FORMATION A-T-ELLE ÉTÉ CONSTRUITE ?

Indicateurs : achat catalogue, co-construction avec le prestataire, avec les participants, avec les institutions...

LES CONTENUS DE FORMATION ONT-ILS ÉTÉ INTÉGRÉS PAR LES PARTICIPANTS ?

Indicateurs : concepts et notions, repérage des discriminations, compréhension du phénomène discriminatoire, connaissance des recours possibles et des acteurs impliqués dans la prévention et la lutte contre les discriminations...

LES PARTICIPANTS ONT-ILS ÉTÉ SATISFAITS DE LA FORMATION ?

Indicateurs : clarté, cohérence, rythme et durée, sens de la pédagogie des formateurs, dynamisme, interactions, capacités d'écoute et de dialogue, supports et documents distribués...

LES PARTICIPANTS ONT-ILS ÉTÉ EN MESURE DE CHANGER LEURS PRATIQUES OU CELLES DE LEURS INSTITUTIONS ?

Indicateurs : nouveaux comportements professionnels, intégration d'outils ou de procédures, volonté et possibilités des

participants de poursuivre la formation, rôle de relais ou de référent auprès de leurs collègues, contacts et échanges poursuivis entre les participants, adhésion de leurs institutions...

LA FORMATION S'EST-ELLE INSCRITE DANS UN ENVIRONNEMENT D'ACTIONS PLUS LARGE ?

Indicateurs : démultiplication, implication de nouveaux partenaires, débouchés sur des actions nouvelles, intégration dans d'autres projets ou programmes...

Les outils

- Fiches de présence
- Observation participante ou pas
- Questionnaires de satisfaction
- Quiz de connaissances et d'acquis
- Entretiens individuels avec les participants
- Entretiens avec les formateurs
- Bilans partagés (oral collectif et/ou écrit)
- Mesures d'impact différé (retours d'expérience)
- Questionnaires spécifiques adressés aux hiérarchies et aux institutions

Réalisation d'un guide de la prévention et de la lutte contre les discriminations

Les objectifs de l'action

Bien que variés, les guides relatifs à la prévention et à la lutte contre les discriminations ont des finalités souvent complémentaires et associées : informer, sensibiliser, présenter et proposer des outils ou des méthodes de travail, mobiliser, contribuer à la création des réseaux d'acteurs, former.

Ils s'adressent à des publics divers : professionnels, grand public, groupes spécifiques (jeunes, femmes), et ont des formes variables : lexiques, témoignages, fiches techniques, modes d'emploi. Si le contenu et la production finale du guide constituent son objectif premier, ses conditions de réalisation en termes de mobilisation des acteurs, de démarche de l'élaboration (notamment autour de la participation du public ciblé et de la prise en compte des situations) représentent une deuxième finalité importante.

Enfin, un troisième objectif, essentiel de l'action, concerne l'ampleur, la qualité et les modalités effectives d'usage du guide par ceux auxquels il s'adresse. Même si cette dimension n'est pas toujours aisée à évaluer, chaque lecteur s'approprie personnellement et fait sa propre utilisation du guide.

L'usage de l'évaluation

- **S'assurer** que le guide a été effectivement produit suivant les modalités initiales.
- **Vérifier** que le guide a été diffusé et communiqué au public concerné.
- **Mesurer** les effets du guide sur ses lecteurs et son usage.
- **Évaluer** la qualité des conditions d'élaboration (processus de production, partenariat).

Les critères (indicateurs)

LE CONTENU ET LA FORME DU GUIDE SONT-ILS DE QUALITÉ ?

Indicateurs : nature de l'information, esthétique, facilité de lecture, fonctionnalité, possibilités d'actualisation, liens avec d'autres ressources : humaines, bibliographiques, électroniques...

LE GUIDE A-T-IL ÉTÉ DIFFUSÉ AU(X) PUBLIC(S) CIBLE(S) ?

Indicateurs : typologie du public cible potentiellement destinataire, nombre ou pourcentage de personnes ou de structures de ce public déclarant connaître le guide et/ou l'utilisant, nombre de guides édités, diffusés, nature et adaptation des modalités de diffusion, évaluation dans le temps de la demande, formes de la transmission et de l'usage collectif dans les structures destinataires, nombre de guides demandés par des structures ou des personnes relevant du public cible et en dehors de ce public...



FICHE N°4



LE GUIDE A-T-IL EU DES EFFETS SUR LES REPRÉSENTATIONS ET LES PRATIQUES DE SES LECTEURS ?

Indicateurs : connaissance du sujet, évolutions des perceptions personnelles ou institutionnelles, changements de comportements des professionnels, introduction de nouveaux outils ou modes de travail...

Y A-T-IL EU UNE MOBILISATION D'UN TRAVAIL PARTENARIAL RELATIVEMENT À LA PRODUCTION DU GUIDE ?

Indicateurs : élaboration collective, profils des personnes ayant participé à la conception, implication des personnes dans la durée, effets en termes d'expression des personnes et des structures, ainsi que de développement du partenariat...

Les outils

- Focus groupes
- Entretiens individuels
- Enquêtes de satisfaction (téléphoniques, postales, Internet)
- Réunions de suivi et de concertation
- Possibilités d'échanges et de communication proposées aux utilisateurs par le guide lui-même (fiches de propositions, d'observations annexées)
- Rencontres avec les hiérarchies et les directions de structures destinataires
- Mesure du niveau de diffusion dans les structures (enquêtes)

Évaluation d'un plan de prévention des discriminations

Les objectifs de l'action

Les plans territoriaux de prévention des discriminations ont fait l'objet d'une définition de leur cadre de référence, par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) via l'Acse, qui en est à l'initiative, en juin 2014.

Ces programmes comportent plusieurs mesures spécifiques articulées dans quatre directions principales :

- **la réalisation** de diagnostics stratégiques territoriaux sur les questions de discrimination (qui peut être soit un préalable au plan, soit une action du plan);
- **la formation** des acteurs locaux, à la fois dans des perspectives de sensibilisation et d'évolution des pratiques;
- **la constitution** de réseaux partenariaux forts aux différentes échelles de territoires concernés et la structuration d'un cadre de travail adéquat, dans les domaines et les secteurs ciblés par le plan;
- **la définition** d'un programme d'actions.

Les plans territoriaux s'appliquent, en effet, tantôt à un seul secteur (cela a été notamment le cas au départ, en ce qui concerne l'emploi et l'insertion professionnelle, puis ces dernières années, le logement et l'habitat), tantôt à plusieurs domaines (emploi, logement, santé, éducation, loisirs et activités culturelles).

Dans ce cadre de référence, chaque plan territorial poursuit des objectifs spécifiques, en lien avec les actions privilégiées et le contexte local de la prévention et de la lutte contre les discriminations.

Par exemple :

- **contribuer** au respect du droit pour tous et au bien-vivre dans la cité;
- **mieux comprendre** les vécus et les ressentis discriminatoires;
- **améliorer** le service rendu aux citoyens en garantissant l'accès aux droits et à l'égalité de traitement;
- **communiquer** sur les effets que peut avoir une démarche concertée sur le phénomène discriminatoire.

Dans tous les cas, le plan doit permettre de définir un programme d'action, dans le cadre du contrat de ville.





L'usage de l'évaluation

- **Rendre compte** des actions réalisées, des ressources mises en œuvre, de leur adéquation avec les moyens mobilisés du fonctionnement du dispositif.
- **Évaluer** les effets globaux, immédiats ou différés de la réalisation du plan territorial.
- **Consolider** le partenariat et l'engagement des acteurs.
- **Communiquer** sur l'état des lieux des discriminations sur le territoire, et sur les démarches de prévention auxquelles celles-ci donnent lieu.

Les critères (indicateurs)

QU'EST-CE QUI A ÉTÉ RÉALISÉ ?

Indicateurs : typologie, nature, objectifs, nombre et durée des actions, publics concernés, domaines et motifs de discriminations visés, organisation et fonctionnement du dispositif, moyens et ressources mobilisés, repositionnement des stratégies des acteurs en place, apparition de nouveaux acteurs, reconduction d'actions, actions nouvelles...

LE PLAN ET SES ACTIONS SONT-ILS CONNUS ?

Indicateurs : connaissance par les structures et les acteurs

locaux, connaissance par les citoyens et par les publics exposés aux discriminations, existence et contenu d'un plan de communication, réalisation de campagnes d'affichage, création de sites Internet, élaboration de plaquettes et de documents d'information, analyse des conditions de diffusion du plan, lisibilité interne et externe des objectifs et des actions, articles produits, participations des acteurs à des manifestations internes ou externes, interpellations par des partenaires d'autres territoires...

LE PLAN EST-IL FORMALISÉ ET ORGANISÉ ?

Indicateurs : genèse et conditions d'élaboration, réalisation ou non d'un diagnostic territorialisé, existence d'un socle commun de références partagé et commun entre les acteurs, supports de formalisation du plan, charte d'engagement, conventions, structuration des modes communs de fonctionnement et des procédures de travail...

LES ACTEURS PARTIES PRENANTES SONT-ILS ENGAGÉS DANS LE PLAN ?

Indicateurs : nature et sens des engagements, mobilisation des personnes et/ou des structures publiques et privées, reconnaissance politique du plan, poids des aléas, contraintes administratives, délais, participation des élus, des habitants, taux de présence des participants aux différentes instances du plan, niveaux de représentation des institutions, portages politiques et hiérarchiques...



FICHE N°5



LES MOYENS DU PLAN SONT-ILS ADAPTÉS ?

Indicateurs : densité et ancienneté du tissu associatif, hauteur et consistance des financements, pérennité des moyens, qualifications des professionnels, soutiens hiérarchiques et institutionnels, stabilité des compétences mobilisées...

LE PLAN DE PRÉVENTION A-T-IL FAVORISÉ

LES SYNERGIES ET L'EXPRESSION DE LA PAROLE ?

Indicateurs : nombre et type de partenaires, mise en discussion des analyses, composition et dynamique des instances de pilotage, caractère coopératif de la démarche, place des publics bénéficiaires, prise en compte de leur parole, actions interinstitutionnelles existantes en termes de signalement, d'accompagnement et de traitement des discriminations, implication dans des réseaux extérieurs.

LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION DU PLAN

EST-ELLE PERTINENTE ?

Indicateurs : ciblage thématique et méthodologique des problèmes, interprétation aisée et acceptable des critères, statistiques robustes et fiables, mesurables, comparables, actualisation possible des enseignements sur la durée du plan, cohérence et efficacité de la démarche, transparence et accessibilité aux citoyens, appréciation des articulations avec les autres politiques conduites.

Les outils

- Analyses quantitatives et qualitatives des données (notamment par mesures d'écart sur la base des indicateurs retenus)
- Groupes de travail consacrés à l'évaluation
- Enquêtes de rue, postales
- Questionnaires auprès des structures du territoire
- Focus groupes
- Interventions de prestataires externes (experts, consultants)
- Mobilisation du tissu local (universités, écoles)
- Rencontres avec les directions générales de structures publiques et privées du territoire et avec les élus des collectivités
- Mise en perspective des expériences

Évaluation d'une action d'*empowerment*

Les objectifs de l'action

Les actions relevant de l'*empowerment* ont en commun la volonté de renforcer les capacités d'agir des personnes qui y participent, dans leurs propres vies et dans leur environnement quotidien : social, professionnel, familial.

Par nature, ces actions sont conçues pour répondre à leurs attentes, explicitées ou implicites. Dans ce second cas, les animateurs des actions sont amenés à jouer un rôle d'explicitation, de catalyse ou de révélation des situations des participants.

Fréquemment collectives, elles ont aussi parfois pour fonction de sortir de l'isolement individuel et de rapprocher les institutions des habitants. Partir des ressentis et des paroles pour échanger, comprendre, informer et agir sur les discriminations. Corrélativement, les actions d'*empowerment* permettent, si les conditions méthodologiques et éthiques nécessaires sont réunies, de mieux connaître les phénomènes discriminatoires, dans leur fabrication, les représentations et les comportements qui les sous-tendent ou auxquels ils donnent lieu, ainsi que la manière dont les discriminations sont vécues ou ressenties.

Cette réalité ouvre potentiellement la voie à la production, par les participants eux-mêmes (à la fois bénéficiaires et auteurs de l'action), de supports documentaires, audiovisuels, artistiques, qui mettent en scène les discriminations, à partir du regard et de la parole de ceux qui les vivent.

L'usage de l'évaluation

- **Rendre compte** de la réalité de l'action.
- **Apprécier** les effets immédiats et différés sur les personnes et leur environnement.
- **Mieux comprendre** les phénomènes discriminatoires, les représentations qui en résultent et les réponses qui leur sont apportées.
- **Envisager** des suites.





Les critères (indicateurs)

L'ACTION A-T-ELLE EU EFFECTIVEMENT LIEU ET CONFORMÉMENT À SES FINALITÉS ?

Indicateurs : existence et respect d'un cahier des charges, mode de constitution des groupes, nombre de participants, nombre de réunions, taux de présence, effectivité de la participation d'intervenants extérieurs, supports de témoignage, de communication éventuellement produits...

L'ACTION A-T-ELLE EU DES EFFETS SUR LES PARTICIPANTS ?

Indicateurs : compétences acquises, capacités accrues d'expression, de témoignage de leurs expériences personnelles, de formulation de projets individuels ou collectifs, aptitudes plus importantes à prendre la parole, meilleure compréhension du fonctionnement des institutions, adaptation des postures et des messages individuels et collectifs...

L'ACTION A-T-ELLE EU DES EFFETS SUR L'ENVIRONNEMENT ?

Indicateurs : mises en relation individuelles et collectives des participants avec les acteurs privés et publics du territoire, effets sur la prise en compte des discriminations dans chacune des institutions concernées, nombre et fonctions de professionnels qui ont été touchés par l'action, modalités

de cette implication, renforcement des synergies au travers du partenariat d'action...

L'ACTION A-T-ELLE EU DES SUITES ?

Indicateurs : poursuite des contacts entre les participants, structuration collective associative, démultiplication de l'action sur d'autres groupes, sur d'autres thématiques, diffusion des supports produits, participation à des manifestations extérieures...

Les outils

- Fiches de présence
- Observation participante ou non du fonctionnement et de la dynamique du groupe
- Points d'avancement réguliers
- Questionnaires de satisfaction
- Entretiens individuels avec les participants (en cours d'actions, à leurs termes et en différé, retours d'expérience)
- Entretiens avec les prestataires
- Rapport d'évaluation, livre



6

Cas pratiques

- 114 **Discrimination dans la réinsertion professionnelle** (MIDI-PYRÉNÉES)
- 119 **Discrimination dans l'accès à l'emploi** (PARIS)
- 125 **Discrimination dans l'accès au droit** (DIJON)
- 131 **Discrimination dans l'accès au logement** (HÉRAULT)
- 137 **Discrimination dans l'accès aux soins** (FRANCE ENTIÈRE)
- 142 **Discriminations multisectorielles** (AQUITAINE)
- 148 **Discriminations : l'État et la ville s'engagent** (VAULX-EN-VELIN)
- 153 **Participation des habitants** (ROUBAIX)
- 158 **Discrimination dans le secteur de la petite enfance** (STRASBOURG)

Accompagnement des entreprises dans la prévention des discriminations dans les quartiers prioritaires

MIDI-PYRÉNÉES

Enjeux

→ Lutter contre les discriminations à l'emploi par l'insertion économique et faire évoluer les pratiques des entreprises.

Contexte

Le champ de l'emploi concentre le plus grand nombre de cas de discriminations avérées. Selon le 8^e baromètre DDD-OIT (Défenseur des droits et Organisation internationale du travail) de perception des discriminations dans l'emploi, réalisé par l'Ifop en 2015, les discriminations liées au style vestimentaire, à la consonance étrangère du nom ou à l'accent touchent 66% des personnes interrogées.

La résidence dans un quartier de la politique de la ville est, par ailleurs, perçue comme un critère discriminatoire pour 63% d'entre elles.

En Midi-Pyrénées, l'Union régionale des entreprises d'insertion (Urei) œuvre à la réinsertion professionnelle des personnes cumulant des difficultés sociales et professionnelles, un public particulièrement exposé aux pratiques discriminatoires.

Avec le soutien du ministère de la Ville, l'Urei met en place depuis 2006 **des actions de sensibilisation des entreprises à la prévention des discriminations à l'emploi**. Cette tête de réseau régionale anime et coordonne un travail de sensibilisation des entreprises d'insertion soucieuses d'interroger leurs pratiques professionnelles au regard de cet enjeu.

Ces actions s'inscrivent à la fois dans les priorités du ministère de la Ville et dans les recommandations issues du diagnostic réalisé dans le cadre du programme régional d'intégration des populations immigrées de 2013. Elles cherchent à positionner **les entreprises comme des acteurs territoriaux privilégiés dans la lutte contre les discriminations au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville**.

Mise en œuvre

La signature en 2005 d'un accord-cadre par l'État et l'Agence de valorisation des initiatives socio-économiques (Avisé) marque une volonté politique conjointe de lutter contre les discriminations. Elle va permettre en région Midi-Pyrénées d'initier un cycle de réflexions et d'actions. L'Urei s'engage à qualifier les acteurs des entreprises d'insertion adhérentes au réseau, mais également ses entreprises clientes.

Ce travail de mobilisation fait appel à différents outils d'ingénierie présentés ci-après.

• Des actions de sensibilisation et de formation

Le travail de qualification bénéficie aux membres du conseil d'administration et au personnel d'encadrement. Il consiste, dans un premier temps, à réaliser une mise au point sur les définitions (stéréotypes et préjugés, discriminations...) et sur le droit.

• Des actions de diagnostic des pratiques existantes pour mieux accompagner et orienter les entreprises d'insertion

La réalisation, en 2011, d'un questionnaire – à partir de la grille d'analyse de **la charte de la diversité** proposée par le Medef Haute-Garonne – a permis d'aborder plusieurs items parmi lesquels l'intégration de cette problématique dans le projet d'insertion, la formation des salariés, les procédures déjà en place pour promouvoir la diversité, le recrutement, les entretiens des salariés dans le cadre de l'accompagnement socioprofessionnel, la communication sur les actions.

Cette charte s'appuie sur les exigences du chapitre III/3 du référentiel Qualireï. La certification Afnor – mise en place au niveau national par le Comité national des entreprises d'insertion (Cnei) et relayée par l'Urei – intègre la lutte contre les discriminations en garantissant l'engagement de la direction. Elle permet de **déployer des stratégies globales de l'entreprise sur les procédures internes et les actions externes**.

• La mise à disposition d'outils

Ces outils visent à promouvoir la non-discrimination dans les entreprises : construction du règlement intérieur, livret d'accueil, grilles de recrutement et de progression... mais aussi utilisation d'un logiciel de suivi des parcours. Ce dernier permet la formalisation du parcours des salariés en contrat d'in-

sertion d'une **manière objective** afin d'expliciter les choix et ainsi de s'inscrire dans une posture professionnelle « neutre ».

• Un accompagnement à la mise en œuvre

Il est fait suite à des formations-actions du ministère de la Ville proposé par la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), au travers d'une démarche de labellisation « **qualité des pratiques sociales** ».

Par ailleurs, le fait de travailler en réseau, à travers notamment des **réunions collectives**, a permis la mise en place de **modules de formation à la gestion des conflits et à la médiation**. L'ensemble des outils et supports a pour objectif de permettre à l'entreprise **d'améliorer son mode de fonctionnement et son organisation**, afin de répondre aux seuils d'exigences fixés par la certification Afaq-Afnor.

La préparation et l'accompagnement des entreprises à la signature de la charte de la diversité est aussi un outil utilisé par l'Urei pour faire progresser le travail de prévention et lutte contre les discriminations.

Partenaires

La DRJSCS de Midi-Pyrénées a mobilisé un groupe d'acteurs publics et privés : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi de Midi-Pyrénées (Direccte), Délégation régionale aux droits des femmes et à l'égalité (DRDFE), Medef Haute-Garonne, Face Grand Toulouse, association Clap Midi-Pyrénées, Urei, club

paritaire Exaequo, club Ambition 21, Afnor, ESC Toulouse.

La mobilisation de ces partenaires au niveau régional et local permet à l'action de bénéficier d'une dynamique constructive. Une offre cohérente et structurée est proposée aux entreprises, en s'appuyant sur la diversité des réseaux d'entreprises et les dispositifs existants sur le territoire. Le but est l'identification et la mutualisation des compétences, des savoirs et des outils pour «l'égalité, la non-discrimination et la diversité dans l'emploi». Une étude exploratoire sur les ressources existantes et la construction d'un référentiel commun est conduite par ce groupe avec le soutien de la coopérative Cisame.

Infos pratiques

→ **Union régionale des entreprises d'insertion (Urei)**

73, chemin de Mange-Pommes
31520 Ramonville-Saint-Agne

→ **Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) de Midi-Pyrénées**

Pôle cohésion sociale

5, rue du Pont-Montaudran
31000 Toulouse
05 34 41 54 76

→ **Coopérative Cisame**

Mathieu Daupleix, sociologue consultant
md@cisame.coop

Plan de lutte contre les discriminations du 19^e arrondissement de Paris

PARIS (75)

Enjeux

→ Lutter contre les discriminations à l'emploi au sein des structures intermédiaires de l'emploi et de l'accompagnement social du 19^e arrondissement.

Contexte

Le taux de chômage du Nord-Est parisien, notamment dans le 19^e arrondissement, figure parmi les plus élevés de Paris. L'Association de prévention du site de la Villette (APSV), par ses missions d'insertion et son ancrage territorial, connaît bien les situations dans lesquelles vivent les habitants des quartiers de la politique de la ville.

Suite à un diagnostic réalisé en 2005 sur les discriminations dans le quartier de Flandre, une formation-action a réuni des professionnels issus des structures d'accompagnement et d'insertion professionnelle du territoire.

Cette formation, financée par le ministère de la Ville, a abouti à l'élaboration d'un plan d'action territorial de lutte contre les discriminations (PTLCD) dont l'APSV gère la coordination.

Mise en œuvre

Le plan d'action, c'est d'abord la réalisation d'actions concrètes de sensibilisation, de formation, de démarche intégrée et de communication qui incitent les acteurs économiques, politiques et sociaux à transformer leurs pratiques professionnelles pour prévenir et lutter contre les discriminations directes, indirectes et systémiques.

Les activités développées autour de la prise en compte territoriale des discriminations s'articulent autour de quatre objectifs :

- identifier les discriminations sur le territoire;
- sensibiliser les acteurs de l'emploi et de l'insertion;
- renforcer la qualification et l'accompagnement juridique;
- mobiliser l'ensemble du territoire économique et politique.

Les actions se construisent dans une logique de «*mainstreaming*», soit comme une préoccupation transversale aux activités. Le plan local vise les discriminations multisectorielles. Et pour ce qui concerne les priorités du ministère de la Ville, visant à lutter contre les discriminations raciales et les discriminations à l'adresse, ce sont surtout des actions en faveur de l'accès au droit, à la formation et à l'emploi qui sont développées.

• Identifier les discriminations

Depuis 2011, le réseau **vise à identifier, enregistrer et comptabiliser les discriminations sur le territoire**. Partant du constat que de nombreuses situations sont invisibles pour les victimes et pour les producteurs de discriminations, l'objectif est de **reconnaître l'ampleur de cette réalité sur un territoire** mais aussi de **rappeler le cadre légal** et de **prévenir les situations qui peuvent être discriminantes**. Le réseau répond à un double objectif : travailler sur les pratiques professionnelles et favoriser le recours au droit pour les victimes (en coopération avec le Point d'accès au droit du 19^e et le Défenseur des droits).

Dans sa démarche, le réseau s'appuie sur :

- la qualification des acteurs;
- la création d'une fiche de repérage commune;
- l'accompagnement des institutions à son utilisation;
- la communication auprès des habitants et l'analyse de ces fiches.

• Sensibiliser les acteurs de l'emploi

→ **Un référentiel de qualité** constitue la première initiative structurante lancée par le PTLCD. Ce document, signé par des employeurs et intermédiaires de l'emploi, permet d'impulser un **diagnostic interne** sur les actions à mettre en œuvre pour **une égalité réelle à l'emploi**. Il permet de définir les objectifs à atteindre au sein de la structure, dans ses missions et dans l'implication territoriale.

Le référentiel est scindé en quatre parties : ressources humaines, relation avec les partenaires et clients, relation avec les publics et, enfin, relation avec les employeurs.

Il s'inscrit dans un **processus permanent et transversal**. C'est un intermédiaire entre la charte de la diversité et la norme ISO diversité. La souplesse de l'outil et **l'accompagnement à la mise en œuvre** permettent une appropriation adaptée et évolutive ainsi qu'un travail durable.

→ **La charte de parrainage**, initiée en 2011, constitue un engagement des entreprises afin d'accueillir des collégiens de classe de troisième en stage. L'association fait le constat que la difficulté d'accès au stage est induite par le manque de réseau familial et de bonne connaissance du monde du travail. **Les discriminations systémiques dans l'accès aux stages et dans l'orientation des parcours scolaires et professionnels touchent particulièrement les jeunes des quartiers de la politique de la ville et contribuent à les exclure.**

L'association contribue à modifier les pratiques professionnelles. Les entreprises signataires témoignent de leur implication sur le territoire en faveur de l'égalité. Pour cela, elles conçoivent un parcours de découverte, désignent un tuteur pour les élèves qui sert d'interface avec les collègues et s'engagent à respecter le cadre légal de la circulaire de 2003 sur les stages de troisième.

Pour les collègues, la charte favorise la prise de contact avec les entreprises partenaires, le repérage des élèves dépourvus de stage et l'affectation égalitaire des places. Les entreprises ainsi sensibilisées sont demandeuses en terme de formation sur les «préjugés et stéréotypes».

- En 2015, le bilan de la charte de parrainage étant très positif pour toutes les parties, elle a été renouvelée pour trois ans.
- Entre 2010 et 2014, 460 élèves ont pu bénéficier du parrainage.

- Pour 2013-2014, 169 places de stage ont été mises à disposition des collègues, et 128 collégiens du 19^e arrondissement ont pu en bénéficier.
- Une quinzaine de professionnels de l'Éducation nationale et une douzaine d'entreprises ont été sensibilisées.
- 29 entreprises sont signataires de la charte.

• Sensibiliser et mobiliser le territoire économique et politique

Des centaines d'entreprises ont été sensibilisées à la lutte contre les discriminations. Les élus de cinq arrondissements de Paris ont, de leur côté, été formés, et ils intègrent désormais cette préoccupation à leurs actions publiques.

De nombreuses associations ont reçu une formation et constituent donc de précieux interlocuteurs pour les personnes confrontées à la discrimination.

Progressivement, la qualification en matière de discrimination se diffuse au sein des organismes publics et privés et dans les arrondissements de Paris.

Partenaires

Le comité de pilotage a réuni la ville de Paris (mairie du 19^e arrondissement), la Direction régionale de la jeunesse des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) et ses partenaires : le conseil régional, la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP), la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DRTEFP), la CFDT (engagée dans un programme européen Equal), la Confédération générale des petites et

moyennes entreprises (CG-PME), la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) et le Défenseur des droits, entre autres.

Infos pratiques

→ Association de prévention du site de la Villette (APSV)

Claire Dupin, coordinatrice du plan de lutte contre les discriminations à l'emploi

Pavillon des Maquettes

211, avenue Jean-Jaurès

75019 Paris

01 40 03 77 73

<http://www.paris19contrelesdiscriminations.fr/>

→ Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) d'Île-de-France

6-8, rue Eugène-Oudiné

CS 81360

75634 Paris Cedex 13

01 40 77 55 00

L'antenne municipale et associative de lutte contre les discriminations (Amacod)

DIJON (21)

Enjeux

→ Lutter contre les discriminations en renforçant l'accès au droit des publics et en améliorant l'information sur le droit antidiscriminatoire.

Contexte

La ville de Dijon s'est engagée depuis de nombreuses années contre les discriminations. Cet engagement repose sur un constat : la loi antidiscriminatoire n'est pas suffisante pour garantir l'effectivité de l'égalité de traitement. L'application de la loi nécessite la mise en place d'actions spécifiques en faveur des acteurs locaux et des habitants. Par ailleurs, le manque d'information des victimes entretient les traitements inégaux.

Il est alors essentiel de mener **des actions d'information, d'accompagnement et de sensibilisation**. Pour plus d'efficacité, ces dispositifs doivent reposer sur des principes de proximité et disposer d'outils de communication.

C'est en 2009 que la mairie a créé **le dispositif de la lutte contre les discriminations**. Celui-ci repose sur deux outils complémentaires :

- une commission extramunicipale, instance de réflexion et de proposition ;
- l'Amacod, une antenne de proximité chargée d'accueillir et d'accompagner les personnes. La gestion de l'Amacod est confiée à un acteur associatif, la Ligue de l'enseignement, afin de renforcer les relations de proximité avec les habitants.

Mise en œuvre

Tout le dispositif s'appuie sur une commission extramunicipale composée d'élus municipaux, d'associations dijonnaises mobilisées sur cet enjeu, de juristes et d'acteurs institutionnels. Cette diversité permet de garantir à la fois une qualité d'expertise nécessaire à la compréhension des enjeux spécifiques à la lutte contre les discriminations et un engagement politique des acteurs locaux. La commission s'assure du bon fonctionnement de l'antenne, du soutien aux acteurs de terrain et de l'évaluation des performances des actions concrètement mises en œuvre.

La qualité de ce dispositif tient en partie à l'implication des élus. Ces derniers sont sollicités en fonction de leur délégation, permettant ainsi une action transversale pour chacun des dossiers. Les modalités d'action sont pensées au plus près des besoins des habitants grâce à l'hétérogénéité des acteurs mobilisés et des champs de compétences représentés.

• Accompagnement des victimes

L'Amacod est mobilisée sur **l'accès aux droits**. Elle peut être sollicitée directement, mais aussi par courriel et téléphone grâce au numéro vert «Allô mairie». Un rendez-vous est pris sous quarante-huit heures pour réaliser un premier entretien individuel. En fonction de cet entretien, les agents de l'Amacod orientent les personnes vers la structure la plus compétente. L'accompagnement de la victime, en lien avec une association ou un avocat, peut aboutir soit à une médiation, soit à une procédure juridique. **Un bilan individualisé** est réalisé en fin d'année grâce à des outils spécifiques (fiche individuelle, indicateur de suivi, etc.).

• Objectif de communication

L'impératif de publicité est une priorité pour l'Amacod, particulièrement pour les habitants des quartiers de la politique de la ville susceptibles d'être victimes de discrimination. **Des actions de communication à l'échelle municipale ont été mises en place dans toute la ville** (affichages, spots télévisés, réunions publiques, interventions dans les événements, site Internet, etc.).

Ces actions de sensibilisation et d'information mobilisent **les réseaux des travailleurs sociaux et les intermédiaires de l'insertion qui sont en lien direct avec les habitants**.

Pour renforcer son rayonnement, l'Amacod cherche à **créer des réseaux de coopération**. Elle vise également à inscrire son action sur tout le territoire de la ville avec une attention particulière pour les habitants les plus exposés des quartiers de la politique de la ville.

• **Projet expérimental de prévention des discriminations à l'emploi**

La commission extramunicipale a lancé un autre **projet expérimental de prévention des discriminations à l'emploi** aux Grésilles, un quartier prioritaire de la politique de la ville. Il a été mis en œuvre suite à la réalisation d'un diagnostic territorial spécifique à la lutte contre les discriminations dans l'emploi, financé par le ministère de la Ville :

- 83% des personnes qui ont saisi l'antenne Amacod l'ont fait pour une discrimination dans le domaine de l'emploi;
- 65% des personnes ont entre 15 et 25 ans, 39% résident dans le quartier des Grésilles;

Une formation-action mobilisant les acteurs de l'emploi privé et public est mise en place à l'issue de ce diagnostic dans le cadre de la politique de la ville, afin d'affiner le niveau d'expertise des acteurs locaux et d'analyser leurs pratiques dans le domaine de l'emploi. Les entreprises présentes sur le territoire sont aussi mobilisées au côté des acteurs publics afin de **développer l'échange de pratiques, de mutualiser les outils, de faire connaître les dispositifs auprès des différents acteurs de l'emploi** pour prévenir les discriminations à l'embauche visant les jeunes habitants du quartier des Grésilles.

Composition

La commission extramunicipale est composée de :

- 13 élus issus du conseil municipal, présidé par Christophe Berthier (conseiller municipal délégué à la lutte contre les discriminations et à l'accessibilité);
- 23 associations dijonnaises en lien avec les discriminations;
- 1 président;
- 1 secrétaire général de Ligue de l'enseignement de Côte-d'Or (Fol 21);
- 1 chargée de mission à l'Amacod.

ASSOCIATIONS INVITÉES AUX RÉUNIONS DE LA COMMISSION EXTRAMUNICIPALE

Cesam, Cimade, clubs Unesco, Centre régional de la documentation pédagogique (CRDP), Licra, Mémoire vive, Mission locale de Dijon, MJC des Grésilles, MRAP, PIJ, SOS Racisme, association Nouveau souffle, Féminin technique, Cap emploi GIPE 21, Association des paralysés de France (APF), association Sourds de Bourgogne, correspondant de la Halde en Côte-d'Or, Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH), association Cigale, association Urci, association Demain se dessine aujourd'hui, DFO Média 21, Radio campus, association MOOD (La main, l'oreille et l'œil de Dijon).

6 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- Office public d'aménagement et de construction (Dijon habitat).
- Commissariat général à l'égalité des territoires via l'Acisé.

- Direction départementale de la sécurité publique de Côte-d'Or (DDSP 21).
- La déléguée régionale aux droits des femmes et à l'égalité (DRDFE).
- Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH).
- Medef Côte-d'Or.

3 JURISTES

Infos pratiques

→ Amacod

Touria Benzari, responsable de la coordination de la Commission extramunicipale de lutte contre les discriminations et de l'Amacod

03 80 74 53 90

06 19 12 33 40

www.dijon-amacod.fr

→ Ligue de l'enseignement de Côte-d'Or

101, boulevard du Maréchal-Joffre

21070 Dijon

03 80 30 68 23

ligue21@ligue21.org

www.ligue21.org

→ Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) de Bourgogne

10, boulevard Carnot, 21000 Dijon

03 80 68 39 00

Habiter enfin!

HÉRAULT (34)

Enjeux

→ Prévenir les discriminations dans l'accès au logement et faire évoluer les pratiques professionnelles des bailleurs.

Contexte

D'après l'enquête «Trajectoires et origines» menée par l'Ined et l'Insee en 2008, l'accès au logement est inégal selon que le résident soit immigré ou non. Bien que les HLM soient occupés à environ 63% par la population dite majoritaire, les immigrés et leurs descendants logent plus souvent dans ces habitations.

Lorsque l'on interroge ces publics, **13% des immigrés et 9% de leurs descendants ont le sentiment d'avoir dû faire face à une situation de «refus sans raison valable d'un logement»** dans les cinq dernières années, et 53% déclarent que la couleur de peau ou l'origine sont un des facteurs de discrimination.

Organisée depuis 1998 autour de la question du mal-logement et des pratiques discriminatoires dans l'accès au logement, les militants de l'association Habiter enfin! ont mené des actions auprès des publics des quartiers de la politique

de la ville. Ils ont acquis **une expertise solide des pratiques des différentes structures en charge de l'attribution des logements sociaux, du cheminement des demandes et de la réalité sociale des demandeurs.**

Mise en œuvre

L'état du marché locatif en général et social en particulier exige une modification des pratiques professionnelles, collectives, personnelles et électives pour prévenir les discriminations. C'est cette volonté d'**interroger l'ensemble des pratiques** qui a permis de rassembler, en 2006, un collectif d'acteurs autour de ses enjeux au niveau départemental, puis régional depuis 2009. Ce collectif, qui regroupe 27 structures, a trois objectifs : **le désenclavement et la mise en réseau des acteurs travaillant sur les mêmes champs d'action, la capitalisation des connaissances et la création d'outils communs d'alerte, d'analyse et d'intervention et la réalisation des interpellations publiques auprès des élus et des bailleurs sociaux.**

En effet, pour Jacques Brissaud, avocat et administrateur de l'association Habiter enfin!, *«l'engagement des politiques nous paraît une des clés en matière de lutte contre les discriminations. Si certains élus effectivement s'engagent, pourquoi pas tous¹?»*

En 2006, l'association Habiter enfin!, accompagnée de la Cimade, dénonce **le manque de transparence des bailleurs sociaux dans l'attribution des logements** auprès de la Commission pour la promotion de l'égalité des chances et

1. Déclaration recueillie à la journée régionale LCD au logement en Languedoc-Roussillon/Habiter enfin!, le 16 octobre 2012.

la citoyenneté (Copec) de l'Hérault. Le préfet et les services déconcentrés missionnent le cabinet d'étude Argos pour observer les procédures d'attribution de deux bailleurs volontaires. Il en ressort que **les systèmes d'attribution présente un surinvestissement de la dimension relationnelle** et que la subjectivité des acteurs pèse dans le processus de décision.

Suite à ce diagnostic, l'Office public de l'habitat (OPH) de Sète met en œuvre plusieurs actions visant **la qualification des acteurs** (salariés, équipe de direction, membres de la commission d'attribution, administrateurs, élus) et **la révision des politiques d'attribution**. Les équipes profitent d'une formation de sensibilisation et élaborent un nouveau cadre de référence pour la politique d'attribution. Elles définissent des «**zones de risque de discrimination**». La direction favorise aussi la mobilité résidentielle et sociale d'un certain nombre de locataires.

Le rapport d'activité 2012 de l'association montre que les interventions portent majoritairement sur l'ensemble des quartiers prioritaires de la ville de Montpellier et, exclusivement, sur des publics relevant du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) de l'Hérault.

Effets

Cette expérimentation a pu être réalisée grâce à la coordination des services de l'État et à un accompagnement extérieur par des cabinets et des associations de terrain. La mobilisation d'élus a également permis le développement des actions sur les territoires.

De son côté, l'expérimentation sétoise a été repérée et valorisée nationalement au titre de pratique exemplaire par le ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité. Le directeur de l'OPH de Sète a été associé à la concertation nationale sur les attributions des logements sociaux, organisée par le ministère en 2013, et l'expérimentation sétoise a été exposée dans la publication *Analyse et recueil de bonnes pratiques. Accès au logement social : garantir l'égalité* (janvier 2011), publiée par le Défenseur des droits.

En 2015, après cinq années de mise en œuvre de cette politique à Sète, les services déconcentrés de l'État de l'Hérault proposent de conduire une évaluation des effets qui mettra en évidence l'ensemble des plus-values de l'action :

- pour les demandeurs et les locataires des parcs de logements concernés ;
- pour la collectivité et le bailleur ;
- pour les quartiers concernés (déségrégation, image...).

La ville et l'OPH de Sète sont favorables à la conduite de cette évaluation, étape ultime du travail engagé depuis 2008.

Partenaires

Les partenaires financeurs

Caisse d'allocations familiales (CAF) de l'Hérault, conseil général de l'Hérault/Espace logement Hérault, conseil régional de Languedoc-Roussillon, le ministère de la Ville et les services déconcentrés de l'État, la Fondation de France, la ville de Montpellier.

Les partenaires opérationnels

Adages/Maison du logement (Montpellier), Adil 34, Amicale du nid/La Babotte, Atu, Boutique de gestion (Mtp), AIVS 34 (Mtp), avocats de Montpellier, BIJ (Perpignan), CAF de l'Hérault, CCAS, Cimade, Cicade, CLCV Béziers, conseil consultatif de Quartier centre-ville, Compagnons bâtisseurs, Convergence 34, Copec de l'Hérault, Gammes/Erca initiatives (Mtp), Couleurs citoyennes (Carcassonne), Fapil, Face Hérault, Fondation Abbé-Pierre, GIP de Montpellier, IRTS de Montpellier, Iscra méditerranée, La Pléiade (Nîmes), Ligue des droits de l'homme (Béziers et Montpellier), Maison des potes (Narbonne), services sociaux PDS de l'Hérault et université Paul-Valéry.

Infos pratiques

→ Habiter enfin!

3, rue Pagézy
 34000 Montpellier
 04 67 58 40 08
 06 33 41 32 38
 habiter.enfin@wanadoo.fr
<http://www.habiterenfin.fr/>

→ OPH de Sète

14, rue des Lauriers-Roses
 34200 Sète
 04 67 51 19 49





→ **Direction régionale de la jeunesse, des sports
et de la cohésion sociale (DRJSCS) de Languedoc-
Roussillon**

3, avenue Charles-Flahault
34094 Montpellier Cedex 5
04 67 10 14 42 (secrétariat : 14 36)

→ **Diagnostic et étude initiale**

Argos Développement Local

8, rue Raymond-Bank
38000 Grenoble
Contact : Laurent Aupied

→ **Formation action et groupes de production**

Adéus

12, boulevard Sainte-Thérèse
13005 Marseille
Contact : Maxence Moreteau

Place

19, rue des Terres-Neuves
33130 Bègles
Contact : Francis Pougnet

Comité médical pour la santé et le droit des exilés (Comede)

FRANCE ENTIÈRE

Enjeux

→ Favoriser l'accès aux droits sociaux et lutter contre les discriminations dans l'accès aux soins.

Contexte

Pour le Comede, l'accès aux soins, à la protection sociale et à l'information médicale ne sont pas systématiquement assurés sur les territoires de la politique de la ville, ce qui contribue à l'aggravation des inégalités sociales, en particulier pour les habitants des quartiers populaires. Ces difficultés d'accès aux soins relèvent très majoritairement de l'accès aux droits du fait des spécificités liées aux publics, notamment les plus âgés. Comme pour les autres champs d'intervention, le secteur de la santé se trouve aussi confronté aux phénomènes discriminatoires. L'isolement social et personnel, les obstacles administratifs, les pratiques sociales des acteurs ont des effets néfastes sur la qualité de soins proposés aux publics les plus défavorisés, accentuant ainsi la vulnérabilité sociale et économique des habitants.

Mise en œuvre

Actif depuis 1979, le Comede a pour but d'**agir en faveur de l'accès aux soins des publics qui en sont les plus éloignés, sans distinction de nationalité, d'origine, de religion, de sexe ni d'orientation sexuelle**. Il vise à assurer des soins et un soutien médical, psychologique, social et juridique. Il a également pour objectif de contribuer à la réflexion et à l'amélioration de ces situations, de favoriser l'accès aux soins et à la prévention et aux droits, de faciliter l'autonomie et l'insertion, de produire des informations et des témoignages et de collaborer avec les acteurs œuvrant sur ces mêmes missions pour améliorer le réseau d'acteurs.

Cette approche tient compte de la réalité des discriminations vécues par les habitants des quartiers de la politique de la ville. Si le premier objectif du Comede est d'**améliorer l'accueil des publics en proposant un suivi facilité dans les dispositifs «de droit commun»**, l'association dispose d'une expertise lui permettant de prévenir et de lutter contre les situations de discrimination. Cette activité repose en premier lieu sur la **prise en compte de la parole des patients et des difficultés que ces derniers rencontrent dans l'accès aux soins**.

Le premier accueil motivé par les problèmes de santé permet un accompagnement plus global de la personne visant l'insertion sociale, l'accès au logement, à l'emploi et à la formation. **L'analyse des problématiques renseigne sur les besoins des publics et sur les dysfonctionnements du système de santé, en particulier sur les discriminations vécues par les patients**.

Cette approche, pluridisciplinaire et multisectorielle, permet à l'association de mener à bien deux types d'activités visant deux catégories de publics.

- L'une en faveur du public reçu, dans le but d'améliorer les conditions d'accueil par le biais de permanences favorisant l'accès aux droits et le soutien socio-juridique : permanences téléphoniques, espace santé et droit...
- L'autre tournée vers les professionnels pour prévenir les pratiques discriminatoires par le biais d'échanges d'expériences, de formation-action, de travaux de recherche et de production d'outils (publication d'un guide, activité de plaidoyer...).

Le centre de ressources du Comede assure une fonction de capitalisation des analyses et permet **la diffusion d'outils et de savoirs valorisant les bonnes pratiques en direction des acteurs de terrain**, principalement les professionnels et les associations engagés auprès des populations des territoires de la politique de la ville. **Il informe et forme les intervenants professionnels et associatifs** dans les domaines de la santé et du social sur les discriminations spécifiques à ce champ. Ces actions reposent sur **un travail de communication de données sur les situations de discrimination ou de déni de droit vécues par les publics accueillis**.

Effets

En 2014, l'activité du Comede sur l'ensemble des territoires sur lesquels il est implanté, se traduit par :

- 11146 consultations effectuées, dont 10 468 au centre de santé, 589 à l'espace santé droit et 89 au Centre d'accueil, de soins et d'orientation de Médecins du monde;
- 7328 appels traités dans le cadre des permanences téléphoniques;
- 6326 personnes soutenues;
- 1941 bilans de santé effectués au centre de santé et dans les laboratoires d'analyse médicale et de radiologie de la Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (Dases) de Paris;
- 99 demi-journées de formation et d'enseignement dispensées et 24 interventions publiques (colloques, séminaires...) menées;
- 21 publications spécialisées éditées, dont le *Guide Comede* (55 000 exemplaires diffusés) et la revue *Maux d'exil* (5 000 exemplaires).

En juin 2015, le Cesan, école de bande dessinée à Paris, et le Comede ont réalisé ensemble une exposition d'affiches pour lutter contre les discriminations à partir de situations observées au Comede (difficultés d'accès aux soins, à l'hébergement, aux droits, à la scolarisation, à l'interprétariat...). <http://www.cesan.fr/actualites/migrants-exiles-une-exposition-bd-pour-denoncer-leur-precarite/>

Infos pratiques

Guides et publications, textes réglementaires et rapport d'activités disponibles sur le site Internet.

→ Le Comede

Hôpital de Bicêtre, BP 31

78, rue du Général-Leclerc

94272 Le Kremlin-Bicêtre Cedex

01 45 21 39 32

<http://www.comede.org>

Comprendre pour agir ! Journées de sensibilisation face aux discriminations liées au sexe et à l'origine, au collège

AQUITAINE

Enjeux

→ Prévenir les discriminations multisectorielles à l'école.

Contexte

Dans le cadre de la politique de la ville, en 2012, la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) d'Aquitaine s'est engagée dans la mise en œuvre d'un **diagnostic régional** sur la prévention et la lutte contre les discriminations de genre et les discriminations liées à l'origine sur le marché de l'emploi. Cet état des lieux sur les inégalités vécues par les femmes immigrées ou issues de l'immigration a révélé la nécessité de prévenir le plus tôt possible le **phénomène discriminatoire**, en intervenant plus particulièrement dans le domaine éducatif.

C'est en 2013 que le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF) de Bergerac (Dordogne) a

mis en place une première action, cofinancée par le conseil régional d'Aquitaine, sur les discriminations dans l'orientation scolaire et professionnelle.

Ancrage territorial

Le CIDFF intervient avec la délégation interministérielle contre la violence scolaire auprès de l'Éducation nationale. L'action est de portée régionale, mais elle vise plus spécifiquement les territoires de la politique de ville où résident majoritairement les femmes immigrées ou issues de l'immigration.

Mise en œuvre

Des cycles de formation-action sont mis en place afin de **lever l'impensé que constitue l'approche multisectorielle des discriminations** et de montrer que les **représentations sexuées et ethno-raciales orientent les comportements des acteurs éducatifs**. Deux journées d'interventions sont planifiées pour chaque établissement partenaire, sur des actions en direction, d'une part, de la communauté éducative et, d'autre part, des élèves.

Dans les deux cas, la formation-action repose sur **un cadrage théorique des discriminations et sur un travail de déconstruction des représentations de sexe** en abordant la question du genre, des discriminations, des représentations et stéréotypes et de leur influence sur nos modes

de fonctionnement. Les séances ouvrent ensuite des discussions autour des expériences de chacun au regard de cet enjeu. **L'objectif est de faire évoluer les pratiques professionnelles des acteurs afin de prévenir les pratiques discriminatoires en tenant compte de différents critères : le genre, l'origine réelle ou supposée, le territoire de résidence, l'origine sociale...**

Les collégiens se voient distribuer un questionnaire sur le parcours scolaire et les choix d'orientation. Il s'agit de **révéler les différences de choix en fonction du sexe, de l'origine sociale et ethno- raciale des individus**. L'approche est participative. Une compagnie théâtrale, spécialisée dans la déconstruction des stéréotypes, accompagne les groupes pour favoriser cette approche. Le but est d'amener chaque élève à **réfléchir et s'interroger sur les effets du «plafond de verre» et du «plancher collant»**.

Le format collaboratif en petit groupe induit une forte participation des élèves, qui rendent ensuite compte de cette expérience aux parents, acteurs importants dans l'orientation. Cette action permet la **découverte du poids insidieux du groupe et des stéréotypes dans la construction individuelle**.

Pour l'équipe éducative, cette démarche de formation doit permettre de compenser leur impuissance face aux interpellations des parents d'élèves en évitant tout phénomène de culpabilisation des équipes éducatives. En interrogeant et en ciblant les effets systémiques des discriminations (poids de l'institution, effet structurel...) plutôt que la responsabilité individuelle, les intervenants acquièrent la confiance et l'adhésion des acteurs au projet. Cette condition permet de dépasser les résistances de chacun et d'éclairer les phénomènes de discrimination peu connus dans une **optique**

d'acquisition positive des outils de réflexion et de modifications des pratiques professionnelles.

Effets

Depuis 2013

- 20 séquences de sensibilisation en faveur de la communauté éducative (enseignants et élèves).
- 200 enseignants de classe de quatrième et quelques assistants sociaux.
- 262 élèves en classe de quatrième.

En 2015

- 3 collèges concernés.

Un accompagnement reste nécessaire pour inscrire **la dynamique dans la durée**. Des séances d'évaluation sont réalisées a posteriori afin de mesurer les effets et d'évaluer la prégnance de nouvelles interventions.

Partenaires

- L'association OXO, compagnie théâtrale.
- Inspection académique de la Gironde.

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Inspection académique de la Gironde, conseil régional d'Aquitaine, Délégation régionale aux droits des femmes

et à l'égalité (DRDFE) d'Aquitaine, Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) d'Aquitaine, Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte), Éducation nationale, réseau Canopé.

PARTENAIRES ASSOCIATIFS

Boulevard des potes, Les Cemea, Centre national d'information sur les droits des femmes et des familles (CNIDFF), CRCCE GEIQ Aquitaine (12 groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification d'Aquitaine), Le Garie, La Maison des femmes, Réseau mixité, parité, genre.

Infos pratiques

→ Union régionale des centres d'information sur le droit des femmes et des familles (UR-CIDFF) d'Aquitaine

13, rue Thiac

33000 Bordeaux

urcidff-aquitaine@sfr.fr

Présidente : Annie Hôte-Chalbos

Coordinatrice : Johanna Dagorn

→ Association OXO

BP 13

33032 Bordeaux cedex

contact@oxo.asso.fr

06 65 04 52 83

www.oxo.asso.fr

→ **Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) d'Aquitaine**

7, boulevard Jacques-Chaban-Delmas

33525 Bruges Cedex

05 56 69 38 00

drjscs33@drjscs.gouv.fr

Contact : Yann Le Formal

LIENS

→ **Présentation des journées de sensibilisation**

<http://www.reseau-canope.fr/climatscolaire/agir/ressource/axeld/prevention-des-violences/ressourceld/les-discriminations-liees-au-sexe-et-a-lorigine-au-college-comprendre-pour-agir.html>

→ **En vidéo**

<http://oxo-films.fr/videos>

Le plan territorial de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et les discriminations de la ville de Vaulx-en-Velin

VAULX-EN-VELIN (69)

Enjeux

→ Lutter et prévenir les discriminations par la mise en place d'un plan territorial de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et les discriminations dans le cadre du contrat de ville.

Contexte

La ville de Vaulx-en-Velin développe, depuis 2014, un plan territorial de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et les discriminations. Elle partage le constat développé, en 2012, par l'Observatoire national des zones urbaines sensibles (Onzus¹), qui pointe les phénomènes de stigmatisation et de discrimination liés à l'appartenance à un territoire ou à une adresse.

L'approche est globale et le plan est décliné sur le territoire de la ville à partir d'actions concrètes répondant aux

1. Devenu l'Observatoire national de la politique de la ville en 2015.

enjeux identifiés par la collectivité. **Les élus sont associés à la démarche en lien avec les services de l'État et du Défenseur des droits.** Ce plan territorial ambitieux a pour objectif de construire, sur toute la durée du contrat de ville, une réponse concrète et adaptée aux enjeux locaux. Ce plan associe des partenaires du monde économique et associatif au niveau local.

Mise en œuvre

Le plan s'appuie sur un **comité de pilotage** présidé par la députée maire. Il définit les priorités d'action pour toute la durée du contrat de ville. Il peut être ajusté en fonction de l'évolution des connaissances et des besoins. Les décisions se prennent de façon collégiale entre les membres. Le comité se réunit idéalement trois fois par an.

Le plan vise trois objectifs :

- identifier les actes racistes, antisémites et discriminatoires vécus sur le territoire;
- faire reculer les préjugés ethniques;
- établir un programme opérationnel d'action contribuant à prévenir et à lutter contre ses phénomènes pour rétablir l'égalité de traitement.

Pour cela, sept axes d'action ont été identifiés.

• L'implication des citoyens

Les habitants et les acteurs associatifs sont sollicités et impliqués en tant que partenaires à part entière. Leur participation vise à partager les expériences et à s'assurer de la diffusion

de l'information. Cet objectif est rendu possible grâce à un tissu associatif particulièrement dynamique sur le territoire.

- **La sensibilisation des acteurs de l'emploi, de l'insertion, de l'action sociale, du logement, de l'éducation, de la santé et des services au public**

Des temps de réflexion et d'échange autour de différentes problématiques liées à la lutte contre les discriminations sont institués. Par ailleurs, la ville bénéficiera, en 2016, de l'offre de formation du ministère de la Ville pour prévenir les discriminations.

- **Le renforcement de la qualification juridique des acteurs**

Des séances de formation, de forum et de débat sont prévues, portées par une équipe pluridisciplinaire composée de juristes, d'avocats, de médiateurs, de sociologues et d'agents de la force publique.

Ces différentes rencontres visent à former les partenaires sociaux sur le droit et les procédures disponibles. Elles bénéficient du soutien du Défenseur des droits.

- **L'accompagnement des victimes**

Cet axe vise tout particulièrement l'accueil des victimes par les services de police. Il s'agit de proposer une réponse rapide et concrète, une permanence de veille et d'écoute et des missions de médiation auprès des victimes.

- **La valorisation et la diffusion de l'histoire des quartiers et de la mémoire des habitants**

À partir des récits, des témoignages et des connaissances liées à l'histoire de la ville et de son peuplement, il s'agit

de construire une histoire commune proche des réalités vécues et de faire évoluer les représentations négatives et stéréotypées accolées aux populations issues des quartiers populaires. Les manifestations culturelles de toute forme sont ainsi soutenues.

Par ailleurs, le plan vise à **développer l'engagement citoyen** et tient compte des priorités liées à **l'égalité entre les femmes et les hommes**.

La création d'un observatoire des discriminations, du racisme et de l'antisémitisme va permettre de recueillir toutes les données (plaintes, saisines, faits...) connues sur ces problématiques peu traitées afin de les analyser. Elles seront enregistrées sur une plate-forme unique et rendues anonymes.

Les permanences du Défenseur des droits et les associations renseigneront cette plate-forme ainsi que les plaintes déposées auprès de la police nationale ou du procureur de la République. L'université Lyon-II est associée à cette initiative pour conduire la réflexion. Cet observatoire s'inscrit, par ailleurs, dans la stratégie territoriale du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance.

Partenaires

Pour développer ce plan, la mobilisation des acteurs agissant sur le territoire vaudais est requise. Des conventions de partenariat ont été passées avec les acteurs institutionnels et associatifs. Des fiches d'actions servent de base pour l'élaboration de projets communs et la répartition des prérogatives de chaque partenaire.

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Région Rhône-Alpes, Grand Lyon, Défenseur des droits, université Lyon-II (qui dispose de la chaire «Égalités, inégalités et discriminations»), Direction départementale de la sécurité publique (DDSP), Service départemental d'incendie et de secours (SDIS), préfecture.

PARTENAIRES ASSOCIATIFS

EPI, Ligue internationale contre le racisme et l'antisémitisme (Licra), Foot citoyen, Campus Marianne, centres sociaux de la ville de Vaulx-en-Velin.

Infos pratiques

→ **Préfecture**

rhone.gouv.fr

→ **Ville de Vaulx-en-Velin**

vaulx-en-velin.net

Les capacités d'agir dans les quartiers populaires

ROUBAIX (59)

Enjeux

→ Lutter contre les discriminations et faire participer les habitants.

Contexte

En 2013, Marie-Hélène Bacqué et Mohamed Mechmache remettent au ministre délégué à la Ville un rapport intitulé «Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires». Ce rapport fait date.

Il libère la parole et les initiatives pour **intégrer les acteurs associatifs et les habitants des quartiers populaires aux concertations publiques afin de peser sur les politiques publiques dont ils sont les bénéficiaires**. Les populations les plus précaires et discriminées, particulièrement les jeunes, doivent être mobilisées autrement, pour ne plus rester à l'écart.

À Roubaix, depuis 2004, l'Association nouveau regard sur la jeunesse (ANRJ) développe des activités culturelles, citoyennes et sociales en faveur des jeunes du quartier du Pile. L'association assure de nombreuses activités collectives mais aussi individualisées au travers de permanences d'accueil,

d'orientation et d'accompagnement des jeunes. Confrontées à la réalité des discriminations, l'association s'est engagée dans **un travail visant à identifier et à dénoncer les inégalités de traitement qui frappent les habitants et, en particulier, les jeunes du quartier.**

Mise en œuvre

L'ANRJ développe ainsi plusieurs actions.

- **Accompagner et sensibiliser au phénomène de discrimination**

En privilégiant le traitement et l'accompagnement individualisé, l'association s'est dotée d'outils **pour connaître la réalité du phénomène de discrimination.**

Elle propose également un accompagnement juridique, à travers la mise en place de **permanences d'accès aux droits.** Elle oriente et accompagne les victimes et propose à chacun un suivi personnalisé.

- **Reconnaître le « vécu discriminatoire » comme une expertise incontournable**

En mai 2015, le projet de la « Table de quartier Pile – Sainte-Élisabeth » est lancé à Roubaix en partenariat avec l'Université populaire et citoyenne de Roubaix et avec le soutien du ministère de la Ville. La question des discriminations vécues s'impose comme un sujet majeur. Une approche « remontante », qui nécessite de créer des conditions favorables à la construction du problème public par le public concerné, est mise en application à l'échelle des quartiers.

L'objectif de ces espaces de rencontre est double : **changer l'image des quartiers en développant le pouvoir d'agir des habitants et créer un lieu de rencontre avec les acteurs de la politique de ville**, qu'ils soient institutionnels, associatifs ou citoyens.

L'ouverture de ces sphères de parole a permis aux habitants, initiés ou non, de s'exprimer sur leurs expériences de discrimination. Ils ont évoqué les difficultés d'accès à des stages, les relations avec la police, l'accès aux logements et au droit en général.

Le développement d'espaces réservés aux problématiques de l'égalité vise à **élaborer une réponse adaptée aux enjeux de l'action de la politique de la ville**.

Ancrage territorial

L'association est située au Pile, quartier en géographie prioritaire de Roubaix où les indicateurs socio-économiques sont aujourd'hui parmi les plus difficiles de la ville et de la métropole. Les habitants sont confrontés à des situations de forte précarité et d'isolement structurel.

Les membres du conseil d'administration de l'association sont, pour l'ensemble, tous mobilisés professionnellement ou bénévolement dans les champs d'action de l'ANRJ. Cela permet d'apporter une expertise qui repose essentiellement sur la parole et le vécu des habitants.

Résultats

La table de quartier a réuni 96 personnes (habitants, représentants d'une dizaine d'associations de quartier, représentants de la ville et de l'État).

Partenaires

L'ANRJ s'appuie sur un réseau de partenaires locaux : Adice, Club de prévention, Horizon 9, CLCV (Association nationale de défense des consommateurs et usagers), Fédération nationale des centres sociaux, le collectif «Pas sans nous» et l'Université populaire et citoyenne de Roubaix.

Infos pratiques

→ **Association nouveau regard sur la jeunesse (ANRJ)**

301, rue Jules-Guesde

59100 Roubaix

03 20 20 91 75

→ **Université populaire et citoyenne**

20, rue de Lille

59100 Roubaix

03 20 82 23 96

→ **Direction régionale de la jeunesse, des sports
et de la cohésion sociale (DRJSCS) du Nord-Pas-
de-Calais**

Pôle cohésion sociale

35, rue Boucher-de-Perthes

59044 Lille

« Petite enfance. Plus d'égalité par une prévention des discriminations »

STRASBOURG (67)

Enjeux

→ Lutter contre les discriminations dans le secteur de la petite enfance.

Contexte

Comme l'ensemble des services au public bâtis autour d'une logique de marché, le secteur de la petite enfance peut être soumis à des processus discriminatoires. Le « Rapport sur le service public de la petite enfance » paru en 2007¹ introduit l'idée que **l'insuffisance de l'offre et les inégalités territoriales jouent dans le développement des risques discriminatoires**. Réinterroger les pratiques professionnelles s'avère important même si cela n'est pas un cheminement aisé.

En 2009, l'association Le Furet engage, avec le soutien du ministère de la Ville, une réflexion sur les phénomènes discriminatoires dans le domaine de la petite enfance. Un sujet peu appréhendé car la petite enfance est supposée être exempte

1. Centre d'analyse stratégique, rapport consultable à l'adresse suivante : <http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/68515d5ed01.pdf>

de pratiques discriminatoires. Pour l'association, il est nécessaire d'**aller au-delà des représentations pour répondre à l'idéal égalitaire** porté par ce secteur. Le caractère systémique et indirect du traitement inégalitaire ne renvoie pas la responsabilité des individus mais à un système de groupe et d'acteurs. C'est ce dernier qui doit être questionné.

Mise en œuvre

Cette démarche a connu plusieurs étapes de 2009 à 2013. Deux groupes de travail ont conduit des travaux de réflexion et de démarche-action. L'association préconise la réalisation d'un diagnostic sur les conditions d'accès aux structures et les risques de discrimination auprès des collectivités locales et des gestionnaires. Cela permet d'enraciner la structure dans le territoire d'action.

Un **groupe de travail hétérogène** a été constitué afin d'amorcer une **réflexion à partir des expériences et préoccupations des agents**. Il est composé de l'Observatoire régional de l'intégration et de la ville (Oriv, centre de ressources), des directrices de crèche collective, des responsables des services de la petite enfance au sein des collectivités de la communauté urbaine de Strasbourg, de la représentante de la CAF du Bas-Rhin, d'une chargée de mission de la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) et d'une représentante d'Édiac formation.

• Concernant **l'accueil des publics**, les équipes se sont appuyées sur des cadres de référence pour tenter de faire évoluer les pratiques des acteurs selon le cheminement suivant :

- **Reconnaître les risques discriminatoires en adoptant une vigilance professionnelle.** Il s'agit de prendre conscience de la situation de tension et d'injonctions paradoxales amenant à privilégier certaines familles. Il est nécessaire d'objectiver les processus de décision et de vérifier la cohérence avec le cadre légal.
- Pour éviter toute culpabilisation, il est aussi préconisé de se placer dans une **optique qualitative cherchant à développer les connaissances** sur les usagers potentiels afin d'adapter l'offre (accueil en horaires atypiques, par exemple).
- Recourir à des observations statistiques **pour mesurer les effets des mesures et pratiques.**
- **Rendre transparent les critères de sélection** et s'obliger à **explicitier les décisions.** Cela permet de concrétiser le choix et de donner aux usagers les éléments de compréhension de la décision, permettant ainsi de réduire le sentiment de discrimination et d'injustice que produit l'absence d'information.

• Concernant l'action visant à adopter **une approche antidiscriminatoire en matière de gestion du personnel**

La répartition des rôles sociaux historiquement à l'œuvre dans la prise en charge des enfants doit être interrogée afin de **dépasser une situation d'assignation identitaire liée au genre.**

La non-discrimination doit être pensée à deux moments : lors du recrutement et lors de la répartition des tâches au travail.

- **L'objectivation des choix à l'embauche** permet d'éviter la reproduction de mécanismes sociaux et discriminatoires. L'observation en amont de la rédaction des annonces au féminin contribue à déterminer le rôle avec le sexe. Prévenir les discriminations à l'embauche passe donc par une **clarification des besoins et par leurs traductions en compétence**, par une extension du périmètre de recherches de candidats pour promouvoir la diversité et par une sélection au regard de la fiche de poste.
- De même, **l'attribution des tâches ne doit pas être dictée par des critères subjectifs**. Les statuts et les fonctions doivent donc être pensés en lien et dans une logique égalitaire. L'assignation à un rôle ne peut dépendre d'un vécu ou d'une proximité culturelle, réelle ou supposée. **Analyser la composition et les caractéristiques du personnel** (nombre de femmes, nombre d'hommes, âge, handicap), **ses pratiques** (distinction des rôles et justification de cette différence) et **ses représentations** (différence de traitement selon certains critères, par qui ?, pour quel motif ?) sont des passages obligés afin de remplir l'objectif de non-discrimination.

Ancrage territorial

L'association Le Furet, active depuis 2000, accompagne plusieurs chantiers dans les territoires de la politique de la ville lui conférant une légitimité sur ce secteur. L'Oriv

apporte une expertise sur la prévention et la lutte contre les discriminations.

L'hétérogénéité des participants et des structures qu'ils représentent (statuts, taille, modalité d'accueil) ont permis d'enrichir les réflexions. La légitimité tirée de la prise en compte d'une diversité de points de vue permet aux professionnels de mieux s'approprier les préconisations produites.

Impact

Cette action a sensibilisé 80 personnes, mobilisé 5 salariés sur 6 et 5 bénévoles sur 30.

À la suite de ce travail, et en partenariat avec l'Oriv, l'association Le Furet a :

- édité un guide : *Petite enfance. Plus d'égalité par une prévention des discriminations* ;
- développé d'un module de formation : «L'égalité, une clé pour la qualité» ;
- organisé une journée d'étude en 2014, réunissant 90 participants.

En 2015, l'activité d'essaimage continue avec plusieurs séminaires prévus dans différentes localités françaises sur le thème «Développement des préjugés et réduction des discriminations».

Participants aux groupes de travail et de réflexion

Coordinatrices de la petite enfance de la ville de Lingolsheim, coordinatrice People and Baby, coordinatrice territoriale de la petite enfance de la ville de Strasbourg, fondation Stenger-Bachmann, coordinatrice de la petite enfance de la ville de Schiltigheim, coordinatrice de la petite enfance de la ville d'Illkirch-Graffenstaden, chef de service enfance et jeunesse de la ville de Schiltigheim, association Le Furet, responsable du multi-accueil Les Lutins du marais de la ville de Schiltigheim, chargées de mission à la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) d'Alsace, chargée de mission discrimination à la ville de Strasbourg, directeur adjoint d'Édiac formation, déléguée pour le développement familial CAF du Bas-Rhin.

Ainsi que les équipes des établissements :

- la halte-garderie Adolph-Sorgus de Schiltigheim ;
- la crèche d'entreprise L'Arbre à bulles d'Illkirch-Graffenstaden ;
- la micro-crèche La Cour enchantée de Strasbourg ;
- le multi-accueil Les Lutins du marais de Schiltigheim ;
- la halte-garderie Les Marronniers de Schiltigheim ;
- le multi-accueil Le Petit Jardin de Lingolsheim ;
- le multi-accueil des Poteries de Strasbourg ;
- La crèche parentale La Trottinette de Strasbourg.

Partenaires financeurs

Conseil général du Bas-Rhin, Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), Caisse nationale des allocations familiales, Caisse des allocations familiales du Bas-Rhin, Direction des affaires sanitaires et sociales du Bas-Rhin, direction des Affaires sanitaires et sociales du Haut-Rhin, ministère délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille, ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement, Délégation interministérielle à la Ville.

Infos pratiques

De nombreuses ressources documentaires (revue *Le Furet*, magazine *Enfants d'Europe*, etc.) ainsi que le guide issu de ce travail collectif sont disponibles sur le site Internet de l'association.

→ **Association Le Furet petite enfance**

Centre de formation et médiathèque

6, quai de Paris

67000 Strasbourg

03 88 21 96 62

www.lefuret.org

→ **Observatoire régional de l'intégration
et de la ville (Oriv)**

1, rue de la Course

67000 Strasbourg

03 88 14 35 89

www.oriv-alsace.org

→ **Direction régionale de la jeunesse, des sports
et de la cohésion sociale (DRJSCS) d'Alsace**

Cité administrative

14, rue du Maréchal-Juin

CS 50016

67084 Strasbourg Cedex

03 88 76 76 16

Pour toute information concernant les programmes du CGET
en matière de prévention des discriminations, contacter
Frédéric Callens à frederic.callens@cget.gouv.fr
ou au 01 85 58 61 23.

3 COLLECTIONS DU CGET

À DÉCOUVRIR

En détail

↓
Une thématique explorée
Un regard d'expert

En bref

↓
L'essentiel d'une étude
Des données concrètes
et chiffrées

En somme

↓
Un retour d'expérience
Des informations pratiques

À télécharger sur cget.gouv.fr

Les discriminations liées à l'origine sont les plus criantes. Elles minent considérablement notre cohésion sociale par les inégalités et les replis qu'elles entraînent, lorsqu'elles se cumulent à d'autres discriminations et, notamment, celle liée à l'adresse, reconnue par la loi de février 2014.

Ce guide propose des clés pour l'évaluation des actions de prévention et de lutte contre les discriminations liées à l'origine et des actions d'accès aux droits. Il est le fruit d'une collaboration entre les services de l'État, les Directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, du Défenseur des droits et des partenaires associatifs.

La deuxième partie de l'ouvrage présente des actions concrètes.

La lutte contre les discriminations constitue un des axes des contrats de ville pour combattre les inégalités. Elle reste au cœur des enjeux du ministère de la Ville, au niveau national ou à l'échelle locale, pour s'attacher à lever le déni des acteurs privés et publics, pour mettre des mots sur la réalité vécue et pour renforcer l'enjeu fondamental qu'est la citoyenneté.

Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) est un service du Premier ministre. Il est mis à la disposition des ministères en charge de l'Égalité des territoires et de la Ville.