

**Faculté des sciences économiques,  
sociales, politiques et de communication**

# **Quels outils de lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées ? »**

**Etude du cadre juridique en vigueur et des  
pratiques des acteurs dans le secteur intérimaire**

Auteure : Alexandra Meert (43712200)

Promotrice : Auriane Lamine

Année académique 2024-2025

Master en gestion des ressources humaines

## Remerciements

Tout d'abord, je remercie ma promotrice, Auriane Lamine, pour son temps, son investissement ainsi que ses précieux conseils donnés tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Ensuite, je souhaite remercier Julie Lefebure, ma maître de stage, qui m'a appris énormément de choses sur le terrain.

Pour finir, j'aimerais remercier toutes les personnes avec qui j'ai eu l'occasion de m'entretenir dans le cadre de ce travail. Il s'agit de : Julie Lefebure, Eva Van Laere, Thérèse Legros, Leopold d'Hoop de Synghem et Ann Cattelain. Ces entretiens m'ont permis d'enrichir la qualité de ma recherche.

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	1
<b>1. La discrimination des personnes jugées trop âgées dans le secteur de l'intérim : mise en contexte</b> .....	3
1.1. La discrimination à l'embauche.....	3
1.2. La discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées ».....	4
1.3. Le travail intérimaire .....	5
1.4. L'utilisation de l'intelligence artificielle dans le domaine du recrutement.....	7
1.5. Problématisation .....	7
<b>PARTIE 1 : Les normes juridiques réglant la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées »</b> .....	8
<b>2. La législation européenne</b> .....	9
2.1. La directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail .....	9
2.2. Conventions n°81 et n°129 de l'Organisation internationale de travail sur l'inspection de travail.....	11
<b>3. Les législations fédérales</b> .....	12
3.1. La loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discriminations	12
3.2. Loi du 7 avril 2023 modifiant la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. ....	15
3.3. Loi du 28 juin 2023 portant modification de la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes.....	16
3.4. Accord de coopération du 12 juin 2013 entre l'autorité fédérale, les Régions et les Communautés visant à créer un Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte	

contre le racisme et les discriminations sous la forme d'une institution commune au sens de l'article 92bis de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980.....	18
<b>4. Les décrets et ordonnances des Régions et Communautés mis en place afin de lutter contre la discrimination sur base du critère de l'âge .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Les autres normes .....</b>	<b>21</b>
5.1. Arrêté royal du 11 février 2019, fixant les conditions de l'action positive .....	21
5.2. Convention Collective de Travail n°95 du 10 octobre 2008 concernant l'égalité de traitement durant toutes les phases du travail .....	21
5.3. Convention collective de travail n° 38sexies du 10 octobre 2008 conclue au sein du Conseil national du Travail, modifiant la convention collective de travail n° 38 du 6 décembre 1983 concernant le recrutement et la sélection de travailleur .....	22
5.4. Convention collective de travail n°104 du 27 juin 2012 concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise .....	24
5.5. Convention collective de travail du 3 octobre 2011 relative au code de bonnes pratiques visant à prévenir la discrimination .....	25
<b>6. Première hypothèse :.....</b>	<b>27</b>
<b>PARTIE 2 : Les pratiques sociales réglant la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées ».....</b>	<b>27</b>
<b>7. La prévention de la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » .....</b>	<b>28</b>
7.1. La promotion de la diversité .....	29
7.2. Les formations.....	30
7.3. Formulation inclusive et non-discriminatoire dans les annonces .....	32
7.4. Anonymisation des CV .....	33
7.5. Mise en place d'entretiens sur base de compétences afin d'éviter les biais de recrutement .....	35
7.6. Utilisation de l'Intelligence artificielle dans le processus de recrutement .....	36
7.7. La possibilité d'accompagnement des entreprises.....	37

7.8.	L'existence d'agences intérimaires se spécialisant dans l'emploi des seniors .....	37
7.9.	Les tests de situation et appels mystères .....	38
<b>8.</b>	<b>La répression de la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » .....</b>	<b>40</b>
8.1.	La médiation et le dialogue.....	40
8.1.1.	<i>Rôle de l'agence intérimaire et de la personne de confiance .....</i>	<i>40</i>
8.1.2.	<i>Le rôle des syndicats .....</i>	<i>40</i>
8.1.3.	<i>Le rôle du Federgon .....</i>	<i>41</i>
8.1.4.	<i>Le rôle d'Unia .....</i>	<i>41</i>
8.2.	La répression juridique de la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge .....	42
8.2.1.	<i>Le rôle des inspections de l'emploi .....</i>	<i>42</i>
8.2.2.	<i>Le recours en justice .....</i>	<i>42</i>
<b>9.</b>	<b>Deuxième hypothèse.....</b>	<b>43</b>
<b>Partie III : Les suggestions et réflexions .....</b>		<b>43</b>
<b>10.</b>	<b>Une mise en place d'un cadre juridique contraignant en matière de prévention de discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » .....</b>	<b>44</b>
<b>11.</b>	<b>Une mise en place d'un cadre juridique pour l'utilisation des algorithmes d'intelligence artificielle dans le domaine du recrutement .....</b>	<b>45</b>
<b>12.</b>	<b>Une mise en place de contrôle dans le cadre de travail intérimaire .....</b>	<b>46</b>
<b>Conclusion.....</b>		<b>47</b>
<b>Bibliographie .....</b>		<b>51</b>
<b>Annexe 1 : Entretien avec Eva Van Laere pour Interim United.....</b>		<b>62</b>
<b>Annexe 2 : Entretien avec Thérèse Legros pour le Forem .....</b>		<b>72</b>
<b>Annexe 3 : Entretien avec Leopold d'Hoop de Synghem pour l'inspection régionale de l'emploi de Bruxelles-Capitale.....</b>		<b>80</b>
<b>Annexe 4 : Entretien avec Julie Lefebure pour Adecco Nivelles.....</b>		<b>94</b>

**Annexe 5 : Entretien avec Ann Cattelain pour Federgon ..... 99**

## **Introduction**

Dans le cadre de mes études en gestion de ressources humaines, de septembre à novembre 2023, j'ai eu l'opportunité de réaliser un stage au sein d'une agence d'intérim. A mon arrivée, des explications sur mes différentes tâches m'ont été données. J'ai eu l'opportunité, parmi d'autres fonctions, de participer au processus de recrutement de candidats. Avant de débiter, j'ai été sensibilisée à la lutte contre la discrimination à l'embauche. En effet, l'une des premières choses que l'on m'a expliquée, était le fait que l'agence recrutait en fonction des compétences. Les différents critères de discrimination ont été passés en revue dès le premier jour. Le personnel de l'agence m'a ensuite sensibilisé au fait de garder en tête qu'il fallait faire très attention à ne discriminer personne. Suite à cette première journée, je savais déjà que je voulais réaliser mon mémoire sur la lutte contre la discrimination à l'embauche.

Avant de postuler au sein de l'agence intérimaire, j'avais connaissance du fait que mon mémoire devait être lié à mon lieu de stage. Ayant précédemment fait des études de droit, le secteur de l'intérim m'a directement énormément intéressé. En effet, il s'agit d'un secteur unique liant plusieurs partis. J'ai directement souhaité comprendre comment le législateur a décidé de régir cette relation tripartite et par la suite, comment la lutte contre la discrimination à l'embauche s'y est inscrite.

Mon intérêt pour le critère de l'âge m'est parvenu ultérieurement. Je me suis, dans un premier temps, focalisée sur l'ensemble des critères protégés. Le critère de l'âge a cependant particulièrement retenu mon attention. J'ai donc entamé des recherches en la matière. J'ai rapidement constaté que, malgré le fait que n'importe qui puisse être touché par une discrimination à l'embauche relative à l'âge (Unia, 2024), certaines tranches d'âges étaient davantage concernées. Parmi ces tranches d'âges, j'ai décidé de me focaliser sur la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées. Selon le Forem (2023), il s'agit d'un phénomène omniprésent dans la société. J'ai souhaité le comprendre et tout particulièrement comprendre comment la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées s'inscrit au sein du secteur du travail intérimaire. De quelle manière le droit encadre-t-il cette lutte ? Quels mécanismes juridiques sont mis en place afin de lutter contre la discrimination à l'embauche de ces personnes ? Quelles sont les limites de ces outils juridiques ? Des pratiques sociales non-encadrées par le droit existent-elles en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche ? Comment les relations entre les agences intérimaires, les entreprises utilisatrices ainsi que les travailleurs intérimaires fonctionnent-elles et permettent à la lutte contre la discrimination sur base du critère de l'âge d'exister ? D'autres organes ou organisations participent-ils à cette lutte ? De façon plus générale : quels sont les outils mis à disposition afin de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées ? ». Toutes ces sous-questions font partie de mon questionnement initial et m'ont permises de formuler ma question de recherche.

Afin de réaliser ce mémoire, en plus de m'être documentée, j'ai eu l'opportunité de réaliser plusieurs entretiens semi-directifs. J'ai rencontré plusieurs acteurs de terrain pouvant jouer un rôle en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche. Ces entretiens m'ont permis d'éclairer certains points relatifs à mon sujet de mémoire et m'ont guidés vers certaines pistes à explorer en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche et plus précisément sur le critère de l'âge. Ces entretiens m'ont été particulièrement révélateurs au sujet des pratiques sociales mises en place par différents organes afin de prévenir ou réprimer la discrimination à l'embauche.

Il demeure néanmoins important de préciser que les acteurs que j'ai eu l'occasion d'interroger se sont exprimés en leur nom et non au nom des institutions au sein desquelles ils travaillent. Une notion de subjectivité est donc à prendre en considération. De plus, je n'ai interrogé que quelques personnes. Le point de vue de ces personnes constituent un ajout à mes recherches. Il ne s'agit pas d'entretiens généralisables, exhaustifs, quantifiables ou représentatifs à une plus grande échelle. Afin de peaufiner mes recherches et avoir davantage de points de vues, j'aurais aimé interroger plus d'acteurs de terrain. Cela n'était cependant pas toujours possible et constitue une des limites principales de ma recherche.

Enfin, mon mémoire est structuré selon 3 parties. Avant celles-ci, une mise en contexte de la problématique est proposée. La première partie présente les différentes normes juridiques en vigueur ayant un rapport avec la lutte contre la discrimination à l'embauche, les outils de cette lutte, le travail intérimaire ou le critère de l'âge. La deuxième partie, quant à elle, met en avant des pratiques sociales mises en place afin de lutter contre les discrimination à l'embauche sur base de l'âge. Enfin, une troisième partie démontre certains potentiels liens, limites et suggestions entre le cadre juridique et les pratiques sociales mises en place pour permettre aux personne « jugées trop âgées » pour être recrutées de lutter contre la discrimination à l'embauche dont ils peuvent faire les frais. Pour finir, une conclusion résumant l'ensemble des recherches, des hypothèses ainsi qu'une proposition de réponse à la question initiale achève cet écrit.

## **1. La discrimination des personnes jugées trop âgées dans le secteur de l'intérim : mise en contexte**

Cette contextualisation constitue le point de départ des recherches réalisées. Elle explicite la problématique ayant mené à la construction de la question de recherche. Pour ce faire, certaines notions sont d'emblée définies au sein de cette mise en contexte. Les notions explicitées ci-dessous sont à comprendre de la même manière tout le long de ce travail.

### **1.1. La discrimination à l'embauche**

Pour commencer, Unia, sur son site web, définit le concept de discrimination. Selon Unia, (2024), : « La discrimination consiste à traiter différemment (sans justification) des personnes ou des groupes en raison de caractéristiques protégées. ». Ces caractéristiques protégées sont au nombre de 20 en Wallonie et de 19 à Bruxelles ainsi qu'en Flandre. Elles sont listées par cette « institution publique interfédérale indépendante qui lutte contre la discrimination et promeut l'égalité » (Unia, 2024). Il s'agit des critères suivants : « le sexe, l'ascendance, la prétendue race, les convictions religieuses ou philosophiques, les origines nationales ou ethniques, la nationalité, la couleur de peau, les caractéristiques physiques ou génétiques, les convictions politiques, les convictions syndicales, l'âge, l'état de santé, l'orientation sexuelle, le handicap, la langue, l'état civil, la naissance, l'origine ou la condition sociale, la fortune et la composition de ménage (en Wallonie) ». (Unia, 2024). Ces critères protégés sont encadrés par la loi anti-discrimination, antiracisme ainsi que la loi de genre. Ces différentes lois protègent ces critères dans différents domaines. Le domaine de l'emploi et des relations de travail en font partie. (Unia, 2024).

Afin de déterminer s'il est question de discrimination (à l'embauche ou non), il ne suffit pas de démontrer un lien avec l'un des critères protégés. Il faut, en plus de cela, vérifier si le comportement adopté est interdit par la loi et s'il n'y a pas de raison légitime, appropriée et nécessaire derrière un comportement qui peut paraître discriminant au premier abord. Il existe, par ailleurs, des différences de traitement réalisées de manière justifiée et autorisée par le législateur (Unia, 2024). Tout cela est détaillé dans la loi anti discrimination du 10 mai 2007 et sera expliqué au sein de la partie I de ce travail. Ainsi, lorsque le terme « discrimination » est employé au sein de cet écrit, la définition au sens stricte, donnée par la loi, est sous entendue.

La Confédération des syndicats chrétiens (2024), quant à elle, propose une définition de la discrimination à l'embauche : « une différence de traitement lors du processus de recrutement entre deux personnes se trouvant dans une situation comparable sur base d'un ou plusieurs critères protégés par la loi, et qui ne peut pas être justifiée de manière objective et raisonnable. » (CSC, 2024).

La cour de travail de Bruxelles, dans un arrêt rendu le 31 janvier 2023, apporte également une précision par rapport à la discrimination à l'embauche. La Cour spécifie que lorsqu'une

personne obtient un refus d'embauche et que ce refus est justifié par plusieurs causes ; il suffit que l'une des causes soit liée à un critère protégé afin de pouvoir envisager le fait qu'il soit potentiellement question d'un traitement discriminatoire. Comme mentionné précédemment, ce n'est cependant pas suffisant pour considérer qu'il s'agit d'une discrimination. Un lien avec un critère protégé ne constitue que l'une des composante du concept de discrimination. Davantage de détails concernant les différents cas de figure ainsi que les différentes composantes se situent dans la section décortiquant la loi anti discrimination.

## 1.2. La discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées »

La discrimination basée sur l'âge fait partie de l'un des critères protégés par la loi anti discrimination du 10 mai 2007. Il s'agit d'un traitement différent de personnes basé sur le fait que celles-ci soient considérées comme étant trop jeunes ou trop âgées. (Unia, 2024).

Unia, dans une de ses brochures de 2019, explique que n'importe qui peut être touché par une différence de traitement en fonction de l'âge. N'importe quelle personne, au courant de sa vie, peut faire l'objet d'une discrimination parce qu'elle est jugée « trop jeune » ou au contraire, « trop âgée ». Cela peut s'appliquer au domaine de l'emploi et du recrutement mais également à toute une série d'autres domaines.

Dans le cadre de cette recherche, un choix a été réalisé. Celui de se focaliser sur la tranche des personnes jugées « trop âgées » pour être recrutées. Un chiffre précis ne délimite cependant pas le début de cette catégorie. A titre indicatif, la tranche d'âge visée par ce travail est celle des personnes âgées d'approximativement 55 ans ou plus. Il demeure cependant important de préciser que cela ne signifie pas que les autres tranches d'âge ne subissent aucune discrimination.

Selon une étude de ressources humaines d'Acerta/Stepstone, l'âge est, par ailleurs, l'une des causes principales de la discrimination à l'embauche en 2023 en Belgique. Cette étude, démontre que parmi les demandeurs d'emploi, 31,9% déclarent avoir été victimes de discrimination à l'embauche. Parmi ces personnes, 72% estiment avoir été discriminées sur base de leur âge jugé trop élevé. (HRSquare, 2023).

Selon les chiffres communiqués par Unia en juin 2024, 35% des dossiers de plaintes de discriminations ouverts en 2023 sont relatifs au domaine de l'emploi. Les dossiers concernent essentiellement le recrutement, les licenciements et des problèmes avec des collègues. (Unia, 2024). Le nombre de dossiers a augmenté entre 2022 et 2023. Les discriminations dans le secteur de l'emploi qui se basent sur l'âge occupent la 5<sup>ème</sup> place. Le critère de l'âge a donc été, dans le secteur de l'emploi, le 5<sup>ème</sup> critère faisant l'objet de dossiers de discrimination. (CSC, 2024).

Il est possible de déduire de toutes ces informations que la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge est omniprésente dans la société. La question de l'emploi ainsi que de

l'embauche des seniors est au cœur de nombreuses discussions, débats et politiques au niveau belge et européen étant donné le constat de vieillissement de la population. (Forem, 2023). Il s'agit donc d'une problématique actuelle et en constante évolution.

Selon Knipping D., (2023), la cause des chiffres élevés de la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge serait l'existence de clichés relatifs à l'âge. Ce phénomène se qualifie sous l'appellation « d'âgisme ». (WHO, 2021). Les travailleurs plus âgés sont considérés par de nombreux employeurs comme étant trop chers, peu enclin à l'apprentissage, ne souhaitant pas travailler longtemps, souvent malades, etc. (Knipping, D., 2023). La juriste sociale et experte légale en ressources humaines affirme cependant que, souvent, ces clichés ne s'avèrent pas être le reflet de la réalité. Selon Le Cuyper N. (2018), « engager des personnes de plus de 55 ans pourrait même être un avantage ». Leur maturité, sagesse ainsi qu'expérience pourraient être un atout. Beaucoup de personnes parmi elles, aiment transmettre leurs connaissances. Knipping D., (2023) ajoute à cela leur flexibilité accrue par rapport aux plus jeunes employés ayant potentiellement de jeunes enfants.

Malgré l'avancement d'arguments en faveur de l'engagement de personnes âgées et un taux de seniors travaillant de plus en plus élevé (selon Statbel, 53,5% des personnes âgées de 55 à 64 ans travaillent au premier trimestre de 2021 contre 59,3% au second trimestre de 2024) les stéréotypes restent omniprésents dans la société. Selon Lagacé M. (2003), cette présence de stéréotypes peut d'ailleurs provoquer différentes conséquences psychologiques sur les personnes qui en font les frais dont : « une diminution de la motivation, de la productivité, de l'efficacité, de la créativité, de la capacité d'apprentissage, du perfectionnement, ainsi qu'une résistance aux changements et une plus grande propension aux accidents et à la maladie ». (Lagacé M., 2003, p. 12 in. Doering, Rhodes & Schuster, 1983 ; Finkelstein, Burke et Raju, 1995 ; Hassel & Perrewé, 1995 ; Pharand & Vézina, 1991 ; Stagner, 1985 ; Tremblay 1995).

### 1.3. Le travail intérimaire

Le SPF Emploi (2024), définit le travail intérimaire comme étant une « une situation où un intérimaire (travailleur) est employé par une entreprise de travail intérimaire (employeur) en vue d'être prêté à une société utilisatrice (client de l'entreprise de travail intérimaire) pour y effectuer un travail temporaire ». La loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise des travailleurs à disposition des utilisateurs régit la matière.

Selon le SPF Emploi (2024), deux caractéristiques principales composent le travail intérimaire. Il s'agit : « d'une mise à disposition autorisée de travailleurs et réalisée dans le cadre de l'exécution d'un travail temporaire » (SPF Emploi, 2024). Cette mise à disposition peut être uniquement faite par des agences intérimaires agréées et en raison de motifs précis. Ces motifs sont au nombre de 4 : « un remplacement d'un travailleur permanent, un surcroît exceptionnel de travail, l'exécution d'un travail exceptionnel et certaines prestations artistiques occasionnelles ». (belgium.be, 2024). Le SPF Emploi (2024), ajoute encore deux motifs à ceux

cités précédemment : « l’insertion et l’occupation dans le cadre d’un trajet de mise au travail approuvé par la région pour les chômeurs de longues durées et des bénéficiaires d’une assistance sociale financière ».

Le travail intérimaire se distingue donc d’autres types de relations de travail par sa dimension tripartite. En effet, les travailleurs intérimaires sont engagés par les agences intérimaires ; ces dernières sont donc leur employeur. Néanmoins, les travailleurs exercent leur part du contrat au sein des entreprises utilisatrices, qui, quant à elles, sont clientes des agences intérimaires. Au niveau du recrutement, les candidats sont, dans un premier temps sélectionnés par les agences d’intérim. Si leurs candidatures correspondent au profil recherché, les agences intérimaires les transmettent aux entreprises clientes. Ces dernières, lorsqu’elles sont intéressées par le profil du candidat procèdent alors éventuellement, elles aussi, à un entretien ou une série de tests d’évaluation de compétences. La loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d’utilisateurs, règle cette relation de travail unique. En plus d’énumérer les conditions dans lesquelles le travail intérimaire est possible, la loi fixe le mode de fonctionnement des contrats en intérim, les obligations des différents partis et implémente une réglementation afin de préciser la matière.

Lorsqu’ils travaillent au sein d’une entreprise utilisatrice, les travailleurs intérimaires bénéficient des mêmes droits que les autres travailleurs de l’entreprise, et ce, à différents niveaux : « le salaire, le temps de travail, la protection contre les accidents de travail ou les prestations de sécurité sociale ». (Federgon, 2024). Ces droits sont, quant à eux, réglés différemment dans chaque secteur d’activités. En plus de lois, des conventions collectives établies au niveau sectoriel et intersectoriel vont, à leur tour, régler les différents droits, obligations et avantages des travailleurs au sein de différents secteurs. L’article 19 de la loi sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à disposition d’utilisateurs, précise que l’obligation du respect et de l’application de : « la législation en matière de réglementation et de protection en matière de travail » (Loi du 24 juillet 1987, article 19) constitue une obligation de l’utilisateur. L’utilisateur doit donc veiller au respect et à l’application du droit vis-à-vis d’un travailleur intérimaire lorsque ce dernier travaille au sein de son entreprise. Ainsi, les différentes normes mises en place par le législateur afin de lutter contre la discrimination devront être respectées au même titre pour les travailleurs intérimaires que des travailleurs exerçant leur fonction sous un autre type de contrat.

En plus de cela, l’article 27 de la loi, permet la mise en place d’une commission paritaire pour le travail intérimaire en vertu de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires. Cette Commission paritaire est la 322 et est composée de Federgon qui est la fédération représentant les entreprises de travail intérimaire, la Fédération des entreprises belges (FEB) qui constitue les représentants des entreprises utilisatrices et les organisations syndicales telles la CSC, FGBT et la CGSLB. (Federgon, 2024). Cette commission paritaire, par le biais de la négociation entre ses différents acteurs, a mis et continue de mettre en place les différents droits, obligations et avantages des travailleurs intérimaires. Les différentes conventions collectives de travail qui en découlent instaurent le cadre du secteur du travail intérimaire. Ces premières, apportent des précisions sur la gestion de différentes

questions découlant de ce type de relation de travail et qui ne sont pas encore réglées par la loi (ou du moins pas assez précisément).

En résumé, en plus de dépendre de lois, un intérimaire travaillant au sein d'une entreprise utilisatrice, dépend de deux commissions paritaires différentes : celle du secteur de l'intérim (322) ainsi que celle du secteur d'activité de l'entreprise utilisatrice.

#### 1.4. L'utilisation de l'intelligence artificielle dans le domaine du recrutement

Dans un contexte sociétal de développement constant des technologies, l'intelligence artificielle est de plus en plus utilisée dans différents domaines dont celui du recrutement. Ces algorithmes ont été mis en place afin de contrer les biais cognitifs humains. Ces derniers sont décrits comme étant des altérations de jugement. Ces altérations peuvent être conscientes ou inconscientes. Elles proviennent de stéréotypes, de préjugés, d'expériences personnelles ou encore de l'influence de la culture de l'entreprise (Werbrouck K., 2024). Les recruteurs, comme tout être humain, font l'objet de biais cognitifs.

Les algorithmes de l'intelligence artificielle sont donc mis en place afin de contrer ces biais cognitifs humains et recruter avec davantage d'objectivité, sur base de critères précis présélectionnés. En plus de cela, cet outil permettrait de gagner du temps. Il s'agit d'un argument conséquent en faveur de l'utilisation de celui-ci (Mathot, 2022).

Néanmoins, de nombreux aspects négatifs émergent au fur et à mesure de la mise en place de l'intelligence artificielle au sein du processus de recrutement. Dans un premier temps, certains témoignages soulignent l'importance du contact humain au stade du recrutement. Ensuite, un constat émerge : les algorithmes de l'intelligence artificielle sont programmés par des humains. Ainsi, la programmation peut alors également être biaisée. L'algorithme n'accomplirait donc pas toujours son objectif de diminution de la subjectivité du recruteur (Mathot, 2022). Selon Unia, l'intelligence artificielle peut être « source de discrimination, d'exclusion et générer des situations de profilage problématiques » (Unia, 2024). L'institut souligne également le manque de normes permettant d'encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle et propose, par conséquent, d'en élaborer.

#### 1.5. Problématisation

Suite à l'ensemble des données reprises ci-dessus émerge une problématique.

En Belgique, la population vieillit de plus en plus. Il en implique que la question de l'emploi des seniors est au cœur de nombreux débats et politiques. Néanmoins, les personnes âgées de plus de 55 ans constituent l'une des tranches d'âges les plus discriminées à l'emploi. De

nombreux stéréotypes et préjugés véhiculent à leur égard. De plus, dans le cadre du travail intérimaire, les candidats doivent, la plupart du temps faire face à deux stades de recrutement : celui en agence intérimaire et celui de l'entreprise utilisatrice (lorsque la candidature est retenue). Comment la lutte contre la discrimination à l'embauche se positionne à ces deux différents niveaux ?

Par ailleurs, des évolutions dans le domaine du recrutement sont observées. Depuis plusieurs années, l'intelligence artificielle prend place au sein de ce processus. Son efficacité est cependant questionnée. Le rôle du droit dans l'encadrement de cet outil l'est également.

De toutes ces informations découle un questionnement : quels outils sont mis en place par le législateur afin de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » ? Ces mêmes outils se retrouvent-ils dans les pratiques sociales des acteurs du terrain ? Qu'est-ce qui est fait de manière concrète afin de permettre cette lutte et contrer les discriminations à l'embauche que subit cette catégorie de personnes ?

Ces questionnements peuvent être résumés et constituent la thématique ainsi que la question de recherche de ce travail : Quels outils de lutte contre la discrimination à l'embauche pour les personnes « jugées trop âgées » ? Etude du cadre juridique en vigueur et des pratiques des acteurs dans le secteur intérimaire.

## **PARTIE 1 : Les normes juridiques réglant la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées »**

Différentes normes juridiques sont mises en place afin de réguler et encadrer la lutte contre la discrimination à l'embauche et plus précisément, celle de l'âge. L'objectif de ce chapitre est de décrire ce que le législateur prévoit, à différents niveaux, afin de pouvoir, au sein du chapitre suivant, comparer ces données avec les pratiques sociales mises en places en Belgique.

Les normes mises en exergue ci-dessous ne constituent pas une liste exhaustive de règles de droit régissant la matière. Il existe davantage de normes régulant la lutte contre la discrimination ainsi que la discrimination à l'embauche. Il s'agit plutôt d'une mise en lumière de certaines normes permettant de comprendre la façon dont la discrimination à l'embauche est perçue en Belgique, quels outils sont mis en place afin de lutter contre celle-ci , comment cette lutte se positionne-t-elle au sein du travail intérimaire et pour finir, quelles normes juridiques régulent particulièrement la question de la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées.

Ainsi, ce travail ne présente qu'un échantillon précis de normes mises en place afin de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » dans le cadre du

travail intérimaire. Si l'étude portait sur un autre critère, d'autres normes auraient potentiellement été mises en avant.

Enfin, ce chapitre comporte différentes sections classées en fonction de la hiérarchie des normes. Ainsi, la première section de ce chapitre se focalise sur des normes juridiques européennes. Elles constituent les origines de la lutte contre la discrimination à l'embauche basée sur le critère de l'âge. Le second chapitre, est composée de législations fédérales. Au travers de cette section, il est possible d'observer ce que le législateur fédéral prévoit pour lutter contre la discrimination à l'embauche ; quelles sont les avancées, les particularités du droit belge, etc. Un troisième chapitre détaille différents décrets et ordonnances des Communautés et des Régions en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche. Le quatrième et dernier chapitre, quant à lui, met en avant d'autres normes juridiques existantes en la matière. Enfin, une hypothèse de réponse à la question de recherche est proposée à la suite de cette partie I.

## **2. La législation européenne**

Comme il a été mentionné précédemment, la lutte contre la discrimination (à l'embauche ou non) basée sur l'âge constitue un combat actuel. Cette lutte réalisée au niveau belge a cependant vu le jour grâce au droit européen. L'objectif de cette section est de retracer brièvement l'histoire de la lutte contre la discrimination basée sur l'âge.

Selon O'Conneide C., (2019), le Traité d'Amsterdam de 1997, en son article 13 est le premier écrit interdisant explicitement la discrimination basée sur l'âge. Selon Hohnerlein E-M., (2019), cette interdiction était déjà implicite avant cela au sein de plusieurs normes telles : la Convention européenne des droits de l'Homme, le protocole n°12, la Charte sociale européenne, la Charte sociale européenne révisée ou encore la Convention n°111 de 1958 de l'Organisation internationale du travail.

### **2.1. La directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail**

L'interdiction de la discrimination basée sur l'âge formulée au sein du Traité d'Amsterdam a servi de base pour la mise en place de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail. (O'Conneide C., 2019).

La directive 2000//78/CE du Conseil du 27 novembre 2000, comme son nom l'indique, crée un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail. Elle a été adoptée le 27 novembre 2000 et promulguée le 2 décembre 2000. En Belgique, elle a été

transposée par la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discriminations. Cette loi, ainsi que les différentes définitions présentes en son sein sont décortiquées au sein du chapitre suivant.

En son article premier, la directive énonce son objectif ; elle : « a pour objet d'établir un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, en ce qui concerne l'emploi et le travail, en vue de mettre en œuvre, dans les États membres, le principe de l'égalité de traitement. ». (Directive 2000/78/CE du 27 novembre 2000, article 1). Elle définit ensuite le concept de discrimination en expliquant toute une série de notions pouvant être associées à ce concept. Ces notions sont : « la discrimination directe, la discrimination indirecte, le harcèlement ainsi que tout comportement consistant à enjoindre à quiconque de pratiquer une discrimination à l'encontre de personnes pour l'un des motifs visés à l'article 1<sup>er</sup> ». (Directive 2000/78/CE du Conseil, article 2).

En son article 6, elle prévoit « des justifications des différences de traitement fondée sur l'âge ». (Directive/2000/78/CE). La directive-cadre permet, aux Etats membres, d'admettre des cas où une différence de traitement fondée sur l'âge ne constitue pas une discrimination. Cela est possible uniquement lorsque la différence de traitement est objectivement et raisonnablement justifiée par un objectif légitime mis en place par le droit national de l'Etat membre et que les moyens mis en place pour atteindre ces objectifs sont appropriés et nécessaires. (Directive/2000/78/CE, article 6). Ces objectifs peuvent être : « des objectifs légitimes de politique de l'emploi, du marché du travail et de la formation professionnelle ». (Directive 2000/78/CE, article 6). Les cas de différence de traitement en fonction de l'âge que la directive cadre permet sont : « la mise en place de conditions spéciales d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle, d'emploi et de travail, y compris les conditions de licenciement et de rémunération, pour les jeunes, les travailleurs âgés et ceux ayant des personnes à charge, en vue de favoriser leur insertion professionnelle ou d'assurer leur protection ; a fixation de conditions minimales d'âge, d'expérience professionnelle ou d'ancienneté dans l'emploi, pour l'accès à l'emploi ou à certains avantages liés à l'emploi et a fixation d'un âge maximum pour le recrutement, fondée sur la formation requise pour le poste concerné ou la nécessité d'une période d'emploi raisonnable avant la retraite ». (Directive 2000/78/CE).

Les législateurs nationaux ont posé de nombreuses questions à la Cour de Justice de l'Union européenne au sujet de ces exceptions de différences de traitement basées sur l'âge ne constituant pas une discrimination. (O'Conneide, C., 2019). La Cour a rendu énormément d'arrêts et a donc, par conséquent, constitué énormément de jurisprudence en la matière afin d'explicitier l'interprétation de ces exceptions citées à l'article 6 de la directive.

Elle met par exemple en avant, dans son arrêt Age Concern que : « Les distinctions d'âge qui ne sont pas objectivement liées à la réalisation d'un objectif légitime, ou qui sont manifestement incohérentes, déraisonnables ou excessives, ne satisferont pas aux exigences de la partie appropriée et nécessaire du test ». (O'Conneide C., 2019, *in* Age Concern, 2009). Par ailleurs, selon O'Conneide, (2019), dans son arrêt Mangold, la cour précise que : « Cet arrêt établi que l'interdiction de la discrimination fondée sur l'âge énoncée dans la Directive 2000/78/CE constituait un aspect du principe général de l'égalité de traitement et que, par conséquent, le critère de justification objective énoncé à l'article 6, paragraphe 2, devait être appliqué avec

rigueur, car il constituait une dérogation au principe de non-discrimination ». (O’Cinneide C., 2019 *in* Mangold contre Helm, 2005). Enfin, lorsqu’un Etat souhaite utiliser le critère de l’âge comme « exigence professionnelle essentielle » (O’Cinneide, 2019), en supposant par exemple qu’une personne plus âgée ne peut pas avoir une condition physique adaptée à un certain type de profession, la Cour invite à « examiner avec soin l’âge comme étant un indicateur de la capacité physique ». (O’Cinneide, 2019). C’est ce qu’elle avance dans son affaire Prigge.

De nombreuses autres questions préjudicielles ont été posées à la Cour afin d’éclairer d’avantage l’interprétation de ces différences de traitement. Une multitude d’autres arrêts sont explicitées dans la présentation sur la discrimination fondée sur l’âge dans la législation de l’Union européenne de Colm O’Conneide faite à l’UCL en 2019.

## 2.2. Conventions n°81 et n°129 de l’Organisation internationale de travail sur l’inspection de travail

La Convention n°81 mise en place le 19 juin 1947 par l’Organisation internationale de travail impose, en son article premier, à chaque Etat membre, de mettre en place une inspection de travail dans les établissements industriels. L’Etat belge a ratifié cette Convention le 5 avril 1957. La Convention n°129 mise en place le 4 juin 1969 sur l’inspection de travail (agriculture), impose, quant à elle, dans son article 3, la mise en place, par chaque Etat membre, d’une inspection de travail dans l’agriculture. L’Etat belge a ratifié cette Convention le 8 septembre 1997. Ces deux normes sont encore en vigueur actuellement. (International Labour Organization, 2024). Cela signifie qu’elles sont d’application en droit belge en matière d’inspection de travail.

Le système d’inspection du travail de chaque Etat membre est : « chargé de’assurer l’application des dispositions légales relatives aux conditions de travail et à la protection des travailleurs dans l’exercice de leur profession, telles que les dispositions relatives à la durée du travail, aux salaires, à la sécurité, à l’hygiène et au bien-être, à l’emploi des enfants et des adolescents, et à d’autres matières connexes, dans la mesure où les inspecteurs du travail sont chargés d’assurer l’application desdites dispositions ; de fournir des informations et des conseils techniques aux employeurs et aux travailleurs sur les moyens les plus efficaces d’observer les dispositions légales et de porter à l’attention de l’autorité compétente les déficiences ou les abus qui ne sont pas spécifiquement couverts par les dispositions légales existantes ». (Convention n°81, article 3). Leurs trois missions principales sont : « informer et conseiller les travailleurs, les employeurs et les organisations d’employeurs et de travailleurs au sujet de la réglementation du travail et des conventions collectives de travail ; surveiller le respect de la réglementation du travail et des conventions collectives de travail sur les lieux de travail. Pour accomplir cette mission, le service procède à des contrôles et informer les autorités à propos des déficiences de la réglementation et des abus qui ne sont pas, ou insuffisamment, combattus par la réglementation existante ». (SPF Emploi, 2024).

En Belgique, l’inspection du travail chargée de tout cela est le SPF Emploi. Cet organe est composé de deux services : le contrôle des lois sociales et le contrôle du bien-être au travail.

(SPF Emploi, 2024). Il a été mise en place par le biais de la ratification du droit européen et joue un rôle dans la lutte contre la discrimination (à l'embauche ou non ; par rapport au critère de l'âge ou non). Le rôle de l'inspection est détaillé au sein du chapitre suivant. D'autres inspections, créées au niveau régional et compétentes pour d'autres matières, existent également.

### **3. Les législations fédérales**

Ce chapitre décrit les différentes normes juridiques mises en place au niveau fédéral en matière de lutte contre la discrimination. Il est composé de nombreuses définitions permettant de cibler, au mieux, ce que signifie la discrimination dans le cadre juridique belge. Il constitue le cadre général de la lutte contre la discrimination à l'embauche en Belgique et démontre la constante évolution des normes en la matière.

#### **3.1. La loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discriminations**

Comme mentionné précédemment, la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination transpose la directive 2000/78/CE du Conseil. Elle la complète également. Cette loi a été publiée le 30 mai 2007 et met en place un cadre de lutte contre certaines formes de discrimination en droit belge. Elle est également appelée « loi anti-discrimination ». Avec la loi de genre et la loi antiracisme, elles règlent la lutte contre la discrimination (à l'embauche et dans d'autres domaines sur base des 19 critères protégés) en Belgique. Les deux autres lois ne sont cependant pas explicitées au sein de ce travail car elles ne sont pas liées au critère de l'âge.

En son article 4, la loi anti discrimination, met en exergue les critères qu'elle protège. Il s'agit de : « l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale ». (Loi du 10 mai 2007, article 4). Ainsi, il est possible de constater qu'elle énumère davantage de critères que la directive 2000/78/CE du Conseil.

Il est essentiel de préciser que les compétences relatives à la lutte contre la discrimination à l'embauche sont partagées entre le niveau fédéral et les entités fédérées. Le champ d'application de cette loi est déterminé en son article 5. Cette loi s'applique à toutes les personnes, tant pour le secteur public et privé et à l'exception des matières qui relèvent de la compétence des Communautés ou des Régions, en ce qui concerne : « l'accès aux biens et services et la fourniture de biens et services à la disposition du public, la protection sociale, en ce compris la sécurité sociale et les soins de santé, les avantages sociaux, les régimes complémentaires de sécurité sociale, les relations de travail, la mention dans une pièce

officielle ou dans un procès-verbal, l'affiliation à et l'engagement dans une organisation de travailleurs ou d'employeurs ou toute autre organisation dont les membres exercent une profession donnée, y compris les avantages procurés par ce type d'organisations, l'accès, la participation et tout autre exercice d'une activité économique, sociale, culturelle ou politique accessible au public ». (Loi du 10 mai 2007, article 5).

Suite à l'analyse de ses compétences, des critères protégés sur lesquelles elle se focalise ainsi que de son champs d'application, il est possible de constater que cette loi règle les questions de lutte contre la discrimination sur base du critère de l'âge dans certains domaines. L'embauche fait partie de ces domaines. Ainsi, cette loi est la loi de référence de ce qui peut être fait ou non, dans quelles conditions et avec quelles répercussions pour les matières ne relevant pas de la compétence des Communautés et des Régions.

Au sein de son article 4, la loi relève et définit plusieurs comportements interdits par le législateur. Ces comportements interdits composent, ensemble, le concept de discrimination. Ils sont punissables par la loi lorsqu'ils sont réalisés dans le cadre du champs d'application de cette loi et qu'aucune justification prévue par le législateur ne peut expliquer ce comportement. Les définitions avancées par cette loi sont valables pour l'entièreté de ce travail.

Dans un premier temps, le législateur définit la distinction directe. Il s'agit : « d'une situation qui se produit lorsque sur la base de l'un des critères protégés, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre personne ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable ». (Loi du 10 mai 2007, article 4, 6°). Cette distinction directe engendre une discrimination directe si elle se base sur l'un des critères protégés et qu'aucune justification prévue par la loi ne peut l'expliquer. (Loi du 10 mai 2007, article 4, 7°). L'article 7 de la loi anti discrimination précise qu'une distinction directe doit être « objectivement justifiée par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but doivent être appropriés et nécessaires » pour ne pas former une discrimination directe, qui elle, est interdite. L'article 8 de la loi apporte également une précision dans le cas de la distinction directe opérée vis-à-vis de certains critères dont celui de l'âge : en effet, une distinction fondée sur le critère de l'âge peut être « uniquement justifiée par des exigences professionnelles essentielles et déterminantes ». (Loi du 10 mai 2007, article 8, §1). Le législateur définit ces exigences dans le cas de distinction directe liées à l'âge mais également l'orientation sexuelle, la conviction religieuse ou philosophique ou à un handicap comme devant être. La distinction basée sur l'un de ces critères doit être « une exigence professionnelle essentielle et déterminante en raison de la nature des activités professionnelles spécifiques concernées ou du contexte dans lequel celles-ci sont exécutées, et doit reposer sur un objectif légitime et est proportionnée par rapport à celui-ci ». (Loi du 10 mai 2007, article 8, §2). Le troisième paragraphe de ce même article précise que seul un juge pourra déterminer s'il s'agit en effet d'une exigence essentielle et déterminante ou non. (Loi du 10 mai 2007, article 8, §3).

La distinction indirecte, quant à elle, est : « une situation qui se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes caractérisées par l'un des critères

protégés ». (Loi du 10 mai 2007, article 4, 8°). A l'instar d'une distinction directe, la distinction indirecte engendre une discrimination indirecte lorsqu'elle se base sur l'un des critères protégés et que « le critère ou la pratique apparemment neutre qui est au fondement de cette distinction indirecte n'est objectivement justifié par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but ne sont appropriés et nécessaires ». (Loi du 10 mai 2007, article 9).

Les discriminations directes et indirectes constituent les deux premiers comportements interdits par la loi. Le troisième comportement interdit est le harcèlement. Le législateur le définit comme étant un : « comportement indésirable qui est lié à l'un des critères protégés, et qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ». (Loi 10 mai 2007, article 4, 10°). Le quatrième comportement est l'injonction de discriminer. Elle constitue, quant à elle : « tout comportement consistant à enjoindre à quiconque de pratiquer une discrimination, sur la base de l'un des critères protégés, à l'encontre d'une personne, d'un groupe, d'une communauté ou de l'un de leurs membres ». (Loi du 10 mai 2007, article 4, 13°). Le dernier comportement interdit est le refus d'aménagement raisonnable compris comme étant : « des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée ». (Loi du 10 mai 2007, article 4, 12°). Ce comportement ne présente cependant pas de lien avec le critère de l'âge. Il ne sera donc, par conséquent, pas davantage explicité au sein de ce travail.

Les articles 10,11,12 et 13 de la loi du 10 mai 2007 mettent en avant une autre justification possible à un comportement interdit : l'action positive. Cette dernière peut être mise en place lorsqu'elle répond à toute une série de conditions. L'arrêté royal du 11 février 2019 fixant les conditions de l'action positive détaille davantage la matière. Cet arrêté sera détaillé au sein du quatrième chapitre.

Enfin, la loi propose différents modes de protection face à la violation de cette loi. En effet, si une personne pense faire face à une discrimination, elle peut porter plainte en justice. Les modalités de cette plainte sont explicitées aux articles 16 et 17 de la loi anti-discrimination. Plusieurs options sont alors envisageables, en fonction de la situation : la victime peut, par exemple, demander, dans certains cas, « une indemnisation de son préjudice en application du droit de la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle » (loi du 10 mai 2007, article 18). Le juge peut également, sous la demande de différents acteurs et sous certaines conditions condamner l'auteur de la discrimination à une astreinte ou demander la cessation de l'acte discriminant (loi du 10 mai 2007, articles 19 et 20). En vertu du titre IV de la loi du 10 mai 2007, l'auteur de la discrimination peut également être poursuivi pénalement. Une victime de discrimination à l'embauche a donc différentes solutions mises en place par le législateur afin de réprimer l'acte discriminant par le biais d'un recours à la justice. Il s'agit d'un outil mis en place afin de lutter contre la discrimination à l'embauche (sur base du critère de l'âge ou d'un autre critère énuméré au sein de cette loi).

Afin de résumer et simplifier l'utilisation de cette loi, Unia, a mis en place un système de 4 questions à se poser afin de déterminer si l'on est bel et bien face à une discrimination dans une situation donnée. L'institution propose donc une manière de savoir si l'on peut parler de discrimination ou non. Pour confirmer la présence d'une discrimination, il faut être capable de répondre par l'affirmative à quatre questions. Toutes ces questions ont été établies sur base de la loi anti discrimination. La première question est : « y a-t-il un lien avec l'une des caractéristiques protégées ? » (Unia, 2024). Ces caractéristiques sont énumérées dans la loi du 10 mai 2007. Il est ici question de déterminer si le critère qu'on analyse se retrouve dans la loi ou non. Si la réponse est oui, on passe à la question suivante. La deuxième question est relative au champs d'application ; afin d'y répondre, il suffit de consulter l'article 5 de la loi. La question est la suivante : « Est-ce que la distinction se produit dans l'un des domaines auxquels s'applique la législation anti discrimination ? ». (Unia, 2024). Si la situation donnée fait partie du champs d'application de la loi anti discrimination, il faut se poser une troisième question : « S'agit-il d'un comportement interdit selon la législation anti discrimination ? ». (Unia, 2024). Les comportements interdits sont listés dans la loi du 10 mai 2007, il s'agit de la discrimination directe, la discrimination indirecte, le harcèlement, l'injonction à discriminer et le refus d'aménagements raisonnables. Si la situation à analyser présente l'un de ces comportement, il faut se poser une dernière question : « La distinction est-elle faite sans raison valable ? ». (Unia, 2024). Selon Unia (2024), lorsqu'aucune raison valable ne justifie la distinction et que toutes les réponses aux questions précédentes sont également affirmatives, on peut alors parler de discrimination. Si l'une des réponses est négative, selon Unia (2024), il n'est alors pas question de discrimination.

L'effectivité de la loi du 10 mai 2007 est évaluée tous les 5 ans par les Chambres législative d'après l'article 30 de cette loi. Cette évaluation est réalisée suite à un rapport présenté par le Centre de l'Institut aux Chambres. Suite à ces évaluations, en fonction de l'évaluation, de nouvelles normes sont éventuellement mises en place afin d'améliorer et optimiser la lutte contre la discrimination. (Unia, 2024).

3.2. Loi du 7 avril 2023 modifiant la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Cette loi est également appelée « loi des représailles ». Elle est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2023.

La Cour de Justice, dans l'affaire « Hakelbracht » a jugé le système de protection actuel contre les représailles « inadéquat » (Exposé des motifs, (2022), projet de loi modifiant les lois anti-

discriminations). La loi « des représailles » a donc vu le jour sur cette base. Cette loi permet une protection plus grande dans le cas de dénonciation de discriminations. Désormais, les personnes pouvant être protégées par cette loi sont : « celles qui signalent une discrimination par écrit ou à l'oral, les lanceurs d'alerte, celles qui témoignent oralement ou à l'écrit et celles qui apportent leur assistance ou de l'aide ». (Unia, 2024) Une plus large catégorie de personnes peut donc être protégée. Selon Unia, il s'agit d'une avancée importante car cette nouvelle législation réduit la peur des représailles que l'institution définit comme étant : « l'une des raisons principales pour lesquelles les personnes qui se sentent discriminées n'entreprennent pas de démarches »(Unia, 2024).

Afin de pouvoir prétendre à la protection fournie par cette loi, les personnes doivent pouvoir prouver que : « l'employeur ou le prestataire de services avait connaissance ou était raisonnablement informé de l'existence du signalement, du témoignage ou de l'assistance apportée » (Unia, 2024). Les témoignages, signalements, les aides ou les assistances apportées doivent l'être auprès d'acteurs particuliers tels : « l'employeur, le prestataire de services, les services d'inspections chargés du contrôle, Unia, l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, les services de médiations, les organisations de défense des intérêts, la police ou les instances judiciaires ». (Unia, 2024).

La protection, lorsqu'elle est donnée, est valable pour une période de 12 mois. Durant cette période, l'employeur ne peut pas prendre de mesures contre la personne qui bénéficie de cette protection. Il existe une exception à cette règle ; si l'employeur prouve que la mesure qu'il entreprend à l'égard de la personne n'a aucun lien avec le rôle qu'elle a joué dans la dénonciation de la discrimination. Si l'employeur est incapable de prouver cela, une indemnité lui sera demandée. (Unia, 2024).

### 3.3. Loi du 28 juin 2023 portant modification de la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes

Cette loi, tout comme celle de la section précédente, modifie la loi anti-discrimination. Elle reconnaît les discriminations multiples. Selon Unia (2024) une discrimination multiple est une discrimination « fondée sur plus d'un critère protégé. Elles peuvent être cumulées, intersectionnelles ou successives ». (Unia, 2024).

En son article 4, la loi définit la notion de discrimination cumulée : « situation qui se produit lorsqu'une personne subit une discrimination suite à une distinction fondée sur plusieurs critères protégés qui s'additionnent, tout en restant dissociables » (Loi du 28 juin 2023, article 4). La

définition de la discrimination intersectionnelle est également donnée : « situation qui se produit lorsqu'une personne subit une discrimination suite à une distinction fondée sur plusieurs critères protégés qui interagissent et deviennent indissociables » (Loi du 28 juin 2023, article 4). Unia (2024), à son tour, propose également une définition pour les discriminations successives ; il s'agit d'une discrimination où : « une personne est discriminée pour plusieurs motifs. Ces discriminations se produisent séparément et à des moments différents » (Unia, 2024). Cette notion ne se trouve cependant pas dans la loi du 28 juin 2023. Cette loi reconnaît cependant l'existence de discrimination multiple et condamne les auteurs de celles-ci.

L'existence de discriminations par association ou sur base d'un critère supposé est également mise en avant. La première est une : « situation où une personne subit une discrimination parce qu'elle est associée à une personne discriminée ». (Droits quotidiens, 2023). La seconde, quant à elle, se définit comme : « une situation où une personne subit une discrimination en raison d'un critère qui n'est pas forcément visible, qui est supposé ». (Droits quotidiens, 2023).

Les indemnités prévues en cas de discriminations multiples sont plus élevées que celles des discriminations basées sur un critère protégé (Unia, 2024).

Le Conseil de l'Europe, depuis plusieurs années, analyse la question de l'intersectionnalité. Dans un article, l'institution met en avant les données récoltées par les études intersectionnelles. (Conseil de l'Europe, 2024). Ces études démontrent que lorsque la discrimination est envisagée sous un seul angle, il est possible de ne pas se rendre compte de l'existence du fait qu'une personne puisse être discriminée sur base de plusieurs critères. Par ailleurs, l'approche intersectionnelle, selon le Conseil de l'Europe, permet de se rendre compte du fait que certaines personnes puissent faire l'objet d'un cumul de discrimination, en souffrir davantage et même faire face à des inégalités structurelles dans la société qui pourrait davantage les mener à « la pauvreté, l'exclusion sociale et la marginalisation ». (Conseil d'Europe, 2024).

Unia (2024) semble également favorable à l'approche intersectionnelle. Sur son site web, l'institution s'exprime : « Une approche intersectionnelle permet de ne pas réduire les personnes à un ensemble de caractéristiques individuelles, mais de faire une analyse dynamique des mécanismes et structures discriminatoires » (Unia, 2024).

Ainsi, au travers de cette loi, il est possible de constater que la manière de penser la discrimination est en constante évolution ; des solutions à la problématique ainsi que des nouvelles manières d'aborder les choses sont constamment recherchées. Il s'agit d'une réelle problématique présente dans la société.

3.4. Accord de coopération du 12 juin 2013 entre l'autorité fédérale, les Régions et les Communautés visant à créer un Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et les discriminations sous la forme d'une institution commune au sens de l'article 92bis de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980

L'accord de coopération du 12 juin 2013 créé un Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et les discriminations sous la forme d'une institution commune au sens de l'article 92bis de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 (Accord de coopération du 12 juin 2013, article 1). Celui-ci a une personnalité juridique et a évolué au fil du temps. Ce centre a pour objectif de : « promouvoir l'égalité des chances et lutter contre la discrimination » (Unia, 2024). Il a changé de nom en 2016 et se prénomme désormais « Unia » (Unia, 2024). Unia est reconnu comme étant une institution indépendante qui a pour mission de « de promouvoir l'égalité des chances prenant en considération la diversité dans notre société et de combattre toute forme de discriminations, de distinction, d'exclusion, de restriction, d'exploitation ou de préférence fondée sur l'un des critères protégés » (Accord de coopération, article 3). A cela s'ajoute le fait de : « remplir les tâches prévues dans l'article 33 § 2 de la Convention des Nations Unies du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées ». (Accord de coopération du 12 juin 2013, article 3).

Ce Centre a la possibilité de faire, dans les limites de ses missions définies à l'article 3 de l'accord de coopération, plusieurs choses. Dans un premier temps, il est précisé que l'institution a le droit de réaliser des études ainsi que des recherches. Pour ce faire, Unia a le droit de demander des renseignements à différents acteurs qui, à leur tour, doivent pouvoir les fournir. A l'aide de cela, Unia va pouvoir réaliser des études, des statistiques, des données jurisprudentielles, etc. Si l'institut publie des données de ce genre, il doit au préalable veiller à anonymiser les données (Accord de coopération du 12 juin 2013, article 4).

Dans un second temps, Unia peut mettre en place des avis, recommandations et guidances en vertu de l'article 5 de l'accord de coopération mettant en place le Centre. Ces avis, recommandations ou guidances peuvent être publiées publiquement ou envoyés à des destinataires particuliers. Les différents cas de figure sont énumérés au sein de l'article.

Enfin, dans un troisième temps, l'Institut peut tenter des recours en justice ou encore effectuer des signalements. Cela se réalise dans les limites des missions d'Unia ainsi que des lois énumérés à l'article 6 de l'accord de coopération. Par exemple, en vertu de cet article : « Le Centre est habilité à ester en justice, dans les limites de ses missions définies à l'article 3 du présent accord, dans tous les litiges auxquels pourrait donner lieu notamment l'application de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discriminations ». (Accord de coopération du 12 juin 2023, article 6, §3). Cet organe indépendant a également la possibilité de réaliser des médiations « qu'il juge utile ; ceci sans préjudice de la compétence des services

de médiation dont la compétence est définie par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance et sans préjudice de la compétence des médiateurs désignés par les parties concernées » (Accord de coopération du 12 juin 2012, article 6, §2).

L'article 3 de l'accord de coopération précise également que : « Le Centre exerce ses missions dans un esprit de dialogue et de collaboration avec les associations, instituts, organes et services qui, en tout ou en partie, accomplissent les mêmes missions ou sont directement concernés par l'accomplissement de ces missions ».

Unia a donc la possibilité, dans le cadre de ses mission de faire différentes choses. Pour les personnes, il s'agit dans un premier temps d'un outil mis à disposition afin de se renseigner sur la thématique de la discrimination. Dans un second temps, il s'agit d'un organe vers qui les personnes ayant le sentiment d'avoir été discriminées à l'embauche à cause de leur âge « jugé » trop âgé » peuvent se tourner. Le Centre, analyse le dossier et aide ces personnes à trouver une solution.

Unia, sur son site web, précise également certaines informations quant à son histoire : depuis 2018, elle est internationalement reconnue comme étant un institut national des droits humains. (Unia, 2024). Quant à ses compétences, le site web précise que depuis mars 2023, certaines compétences flamandes sont partagées avec le «Vlaams Mensenrichteninstituut » (Unia, 2024). **Cela** ne concerne cependant pas la thématique de la discrimination à l'embauche. Par ailleurs, chaque année, le Centre doit rendre des comptes au sujet de ses actions aux parlements des parties signataires de l'accord de coopération. (Accord de coopération du 12 juin 2013, article 7).

#### **4. Les décrets et ordonnances des Régions et Communautés mis en place afin de lutter contre la discrimination sur base du critère de l'âge**

Comme indiqué au sein de la loi du 10 mai 2007 luttant contre certaines formes de discriminations, une partie des matières relatives à la discrimination à l'embauche est réglée par la loi du 10 mai 2007 ; une autre par les normes mises en places par les Communautés et les Régions. Cette section va brièvement mettre en avant les différentes politiques en matière de lutte contre la discrimination à Bruxelles, en Wallonie ainsi qu'en Flandre.

Au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, un code bruxellois de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité est entré en vigueur ce 16 octobre 2024. Il a été mis en place par la région ainsi que la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française. L'article 1 du décret et ordonnance conjoints portant le Code bruxellois de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité précise les objectifs de ce code : « contribuer à réaliser l'égalité et l'inclusion sur le territoire bruxellois, en luttant contre toutes les formes de discrimination, en assurant l'égalité des chances et de traitement et en promouvant la diversité » (Code bruxellois de l'égalité, article 2). Ce code est

compétent pour les matières visées : « aux articles 39, 135 et 135bis de la Constitution, ainsi qu'aux articles 127 et 128 de la Constitution en vertu de l'article 138 de celle-ci ». (Code bruxellois de l'égalité, article 1). L'article 6 du code délimite le champs d'application de ce décret ordonnance. Le domaine de l'emploi fait partie du champs d'application du code bruxellois.

En Région wallonne, le décret wallon du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discriminations est en vigueur. Il a été modifié par le décret du 29 avril 2024 modifiant le décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination en vue d'y instaurer des tests de situation. Ce décret s'applique en matière de l'emploi dans les limites des compétences conférées par la Constitution en son article 127, paragraphe premier. La Communauté française, quant à elle, a mis en place le décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination. En son article 8, le décret de la Communauté met en exergue le champs d'application des compétences de l'entité en matière de lutte contre la discrimination dans le domaine de l'emploi. Ce décret a récemment été modifié par le décret du 16 mai 2024 modifiant le décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

La politique anti discrimination de la Communauté flamande ainsi que de la Région flamande, est, quant à elle, mise en place par le décret du 10 juillet 2008 portant le cadre de la politique flamande de l'égalité des chances et de traitement. Ce dernier a été récemment modifié par le décret du 22 mars 2024 modifiant le décret du 8 mai 2002 relatif à la participation proportionnelle sur le marché de l'emploi et le décret du 10 juillet 2008 portant le cadre de la politique flamande de l'égalité des chances et de traitement. Le champs d'application de cette politique est énoncé au sein de l'article 20 du décret du 10 juillet de 2008. Ce décret précise qu'il s'applique au domaine de l'emploi dans les limites des compétences qu'attribue la Constitution à la Communauté flamande ainsi qu'à la Région. Plus précisément, le décret interdit la discrimination dans : « les conditions d'accès au travail salarié ou indépendant ou à une profession, en ce compris les critères de sélection et de désignation, indépendamment de la nature de l'activité et à tous les niveaux de la hiérarchie, en ce compris les opportunités de promotion, les conditions de travail et salariales, en ce compris de licenciement et de rémunération ». (Décret du 10 juillet 2008, article 20, 1°).

Enfin, le décret de la Communauté germanophone du 19 mars 2012 visant à lutter contre certaines formes de discriminations délimite les compétences de cette Communauté en la matière.

En résumé, la loi du 10 mai 2007 règle de nombreux domaines de la lutte contre la discrimination à l'embauche. Certaines matières sont cependant réglées par les différentes Communautés et Régions.

## 5. Les autres normes

### 5.1. Arrêté royal du 11 février 2019, fixant les conditions de l'action positive

La loi anti discrimination du 10 mai 2007 interdit tout type de discrimination sur base de l'un des critères protégés. En son article 10, la loi prévoit cependant un motif de justification à ce principe : la mesure d'action positive. En son article 4, 11°, la loi définit cette notion comme étant : « une mesure spécifique destinée à prévenir ou à compenser les désavantages liés à l'un des critères protégés, en vue de garantir une pleine égalité dans la pratique ». Afin de constituer un motif de justification, une mesure d'action positive doit répondre à plusieurs conditions : « il doit exister une inégalité manifeste; la disparition de cette inégalité doit être désignée comme un objectif à promouvoir ; la mesure d'action positive doit être de nature temporaire, étant de nature à disparaître dès que l'objectif visé est atteint ; la mesure d'action positive ne doit pas restreindre inutilement les droits d'autrui ». (Loi du 10 mai 2007 luttant contre certaines formes de discriminations, article 10, paragraphe 2). Le paragraphe 3 de ce même article précise qu'un arrêté royal détermine les modalités ainsi que les conditions mises en place afin d'adopter des mesures d'actions positives au sein du secteur privé.

L'arrêté royal fixant ces modalités et conditions est celui du 11 février 2019. L'article 4 de cet arrêté explique que les mesures d'actions positives doivent être adoptées sur base d'un plan mis en place par une convention collective de travail ou par l'introduction d'un « acte d'adhésion fixant les conditions relatives aux actions positives ». (Arrêté royal du 11 février 2019, article 4). L'article 6 de l'arrêté royal précise également que le plan d'action doit contenir toute une série d'informations pour pouvoir être valide. Ces informations sont listées au sein de cet article.

Le secteur public, quant à lui, ne bénéficie pas encore de cadre juridique spécifique permettant la mise en place de mesures d'actions positives (Ediv, 2024).

### 5.2. Convention Collective de Travail n°95 du 10 octobre 2008 concernant l'égalité de traitement durant toutes les phases du travail

Cette Convention collective a été élaborée et approuvée par le Conseil National du Travail. Elle a été rendue obligatoire par l'arrêté royal publié le 4 février 2009. Le SPF Emploi (2024) précise que cela signifie qu'aucune dérogation quant au respect de cette convention collective de travail n'est acceptée. (La seule exception étant si la convention cite elle-même une dérogation possible).

La Convention n°95 définit le principe d'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail. Il s'agit de : « , l'absence de toute discrimination fondée sur l'âge, le sexe ou l'orientation

sexuelle, l'état civil, le passé médical, la race, la couleur, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique, les convictions politiques ou philosophiques, le handicap, l'affiliation à une organisation syndicale ou à une autre organisation » (CCT n°95, article 2). Elle précise également que cette interdiction de discrimination est valable tant lors du recrutement que lors des autres phases de la relation de travail.

Cette Convention collective interdit donc, de manière explicite de discriminer une personne sur base de son âge.

5.3. Convention collective de travail n° 38sexies du 10 octobre 2008 conclue au sein du Conseil national du Travail, modifiant la convention collective de travail n° 38 du 6 décembre 1983 concernant le recrutement et la sélection de travailleur

Cette convention collective de travail a également été élaborée et approuvée par le Conseil National de Travail et a ensuite été rendue obligatoire par un arrêté royal du 4 février 2009.

La convention collective de travail n°38 définit de nombreuses notions essentielles dans le cadre de cette recherche. Dans un premier temps, elle définit l'employeur : « la personne physique ou morale qui fait appel au marché de l'emploi pour que des candidats postulent un emploi vacant ». (CCT n°38, article 2). Ensuite, le candidat : « la personne physique qui, à la suite d'une offre d'emploi, pose sa candidature en vue d'obtenir l'emploi visé dans cette offre » (CCT n°38, article 2). En troisième lieu, le recrutement : « ensemble des activités effectuées, par ou au nom de l'employeur, relatives à l'annonce d'un emploi vacant » (CCT n°38, article 2). Et enfin, la sélection : « l'ensemble des différentes démarches effectuées par ou au nom de l'employeur en vue d'engager du personnel ». (CCT n°38, article 2).

En son article 2bis, la convention collective impose le respect de l'égalité de traitement (comme défini selon la convention collective de travail n°95) par l'employeur dans les phases de recrutement et de sélection. En d'autres mots, cette convention collective interdit, à l'employeur, de discriminer une personne au stade du recrutement ou de la sélection sur base de l'un des critères cités au sein de la convention détaillée dans la section précédente.

En plus de cela, la convention met en place une série de modalités qui doivent être respectées par les différents partis lorsqu'ils sont au stade du recrutement ou de la sélection. Parmi ces modalités, il y a pas exemple, le respect de la vie privée. En effet, l'employeur n'a pas le droit de poser tout type de questions. Les questions acceptées sont uniquement celles : « pertinentes en raison de la nature et des conditions d'exercice de la fonction » (CCT n°38, article 11).

Un code de bonne conduite a également été joint en annexe à cette convention collective. Ce code de bonne conduite découle de cette convention et de l'accord interprofessionnel du 2 février 2007 conclu pour la période de 2007 à 2008. (Annexe à la cct n° 38 du 6 décembre 1983 concernant le recrutement et la sélection de travailleurs). Il est mis en place afin de favoriser la diversité en entreprise par le biais de directives conclues au niveau interprofessionnel en la matière. Les entreprises doivent donc se conformer aux directives comprises au sein de la partie 3 de ce code de conduite. Les parties signataires de ce code ajoutent à ce sujet qu'elles n'hésiteront pas à : « user de leur autorité auprès de leurs membres afin qu'ils respectent les règles de conduite en matière de recrutement et de sélection » (Code de conduite relatif à l'égalité de traitement lors du recrutement et de la sélection).

Selon ce code, les employeurs et les commissions paritaires ont un rôle à jouer dans l'évolution de la « participation renforcée des groupes à risques dans le marché du travail » (Code de conduite relatif à l'égalité de traitement lors du recrutement et de la sélection, cadre partie I). Les travailleurs âgés entrent dans cette catégorie de groupe à risque.

En sa deuxième partie, le code met en avant des instruments qui peuvent être utilisés par les entreprises ainsi que les commissions paritaires afin de promouvoir la diversité en entreprise.

D'une part, les employeurs, sont encouragés, par le biais de leur règlement de travail, de conventions collectives de travail d'entreprise ou d'un autre canal, à mettre en place et respecter un code de conduite en matière de diversité dans les phases de recrutement et de la sélection. Ces codes de conduites doivent suivre les directives données par cet annexe. Les entreprises sont également encouragées à instaurer un plan de diversité au sein de leur entreprise. Enfin, elle peuvent mettre en place des actions positives afin de compenser certaines inégalités. Il leur est cependant conseillé de le mentionner de façon explicite.

D'autre part, les commissions paritaires, peuvent accompagner les employeurs dans le cadre de la mise en place de codes de bonne conduite par le biais de la promotion de la diversité et l'adaptation de conventions collectives en fonction des codes de conduite rédigés. Elles peuvent également encourager la mise en place de plans de diversité en mettant en avant les entreprises ayant instauré un code de diversité et favorisant la communication entre les entreprises afin de montrer l'exemple (Code de conduite relatif à l'égalité de traitement lors du recrutement et de la sélection des travailleurs, partie II).

Le code de conduite donne ensuite, en sa partie 3, une série de directives que les entreprises doivent respecter lorsqu'elles élaborent un code de conduite. Ainsi, les entreprises doivent instaurer des canaux de recrutement et de sélection favorisant l'égalité des chances. Lorsque ce n'est pas le cas, les entreprises doivent le corriger ou mettre en place des aménagements raisonnables. Les entreprises doivent, par exemple, veiller à publier des annonces de recherche de candidats de façon neutre. De plus, les entreprises ne peuvent recruter que sur base de compétences utiles dans l'exercice de la fonction. Pour ce faire, elle ne peuvent pas avoir d'exigences non pertinentes dans l'exercice de la fonction et poser des questions allant dans ce

sens. Le même état d'esprit est également d'application dans le cadre de l'évaluation des candidatures. Elles doivent se faire par rapport aux compétences utiles à l'exercice de la fonction. Les entreprises doivent être vigilantes par rapport aux biais et aux stéréotypes. Pour ce faire, il leur est recommandé de prendre en considération les compétences antérieures des candidats, de vérifier les éventuels caractères discriminatoires potentiellement présents dans leurs tests, d'évaluer les candidats sans avoir de préjugés et de partager entre les évaluateurs des données uniquement relatives aux compétences des candidats et non à d'autres critères (Code de conduite relatif à l'égalité de traitement lors du recrutement et de la sélection, partie III).

Enfin, les organisations interprofessionnelles d'employeurs et de travailleurs signataires de la CCT n°38 encouragent par ailleurs : à communiquer de façon transparente sur la politique mise en place, à traiter les plaintes des candidats ayant le sentiment d'avoir fait l'objet d'une discrimination à l'embauche et dans la mesure du possible, informer annuellement de façon anonyme le conseil d'entreprise ou la délégation syndicale de la façon dont les plaintes sont traitées. (Code de conduite relatif à l'égalité de traitement lors du recrutement et de la sélection, partie III).

#### 5.4. Convention collective de travail n°104 du 27 juin 2012 concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise

La Convention collective de travail n°104 du 27 juin 2012 concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise a été rendu obligatoire par l'arrêté royal du 24 octobre 2012.

Toute une série de normes ont inspiré l'élaboration de cette convention collective de travail. En son article premier, la convention décrit ses principaux objectifs : « régler les conditions, procédures et modalités suivant lesquelles un plan pour l'emploi en vue de maintenir ou d'accroître le nombre de travailleurs de 45 ans et plus dans l'entreprise doit être établi ». Elle s'applique à des entreprises de plus de 20 travailleurs, aux travailleurs ainsi qu'aux employeurs liés par un contrat de travail. Cette convention impose aux employeurs, de prévoir, chaque année : « un plan pour l'emploi des travailleurs âgés en vue de maintenir ou d'accroître le nombre de travailleurs de 45 ans et plus ». (CCT n°104, article 2). Ce plan peut être préétabli pour plusieurs années (CCT n°104, article 3) et doit être adapté aux besoins de l'entreprise ainsi qu'au « maintien ou à l'accroissement de l'emploi des travailleurs de 45 ans et plus » (CCT n°104, article 4). En son article 5, la convention définit les domaines d'actions prévus et visés par la convention. Le domaine de la sélection et l'engagement de nouveaux travailleurs en fait partie. Cette convention collective de travail couvre donc, en plus d'autres domaines, le domaine de l'embauche.

Une fois le plan rédigé, l'employeur doit le présenter au conseil d'entreprise. A défaut, à la délégation syndicale. S'il n'y en n'a pas non plus, au comité pour le prévention et la protection au travail ou alors, en dernier recours aux employés de l'entreprise (SPF Emploi, 2024). Ces différents acteurs ont le droit d'émettre un avis sur le plan. Ce dernier n'est cependant pas contraignant. L'employeur a le droit de ne pas suivre l'avis en question mais doit alors se justifier. (CCT n°104, article 6).

Enfin, un modèle de plan pour « l'emploi des travailleurs âgés » est proposé au sein de l'article 9. L'employeur peut l'utiliser afin de réaliser son plan.

#### 5.5. Convention collective de travail du 3 octobre 2011 relative au code de bonnes pratiques visant à prévenir la discrimination

Cette convention collective a été mise en place par la Commission paritaire pour le travail intérimaire et les entreprises agréées fournissant des travaux ou des services de proximité (Commission paritaire n°322) et est toujours d'application à l'heure actuelle (SPF Emploi, 2024). Elle a un caractère obligatoire qui a été instauré par l'arrêté royal du 15 juillet 2013. Il s'agit d'un code de bonnes pratiques visant à prévenir la discrimination dans le secteur du travail intérimaire. Il se base sur la législation anti-discrimination ainsi que sur les directives imposées par le code de conduite relatif à l'égalité de traitement lors du recrutement et de la sélection des travailleurs annexé à la Convention collective de travail n°38. Il s'applique aux agences intérimaires ainsi qu'aux travailleurs intérimaires.

Par le biais de ce code de bonnes pratiques, la Commission paritaire a souhaité mettre en avant la volonté de prévenir, lutter contre la discrimination et uniformiser les pratiques mises en place par les agences intérimaires afin d'atteindre ces objectifs. L'article 3 de ce code justifie également son importance par la fonction d'insertion professionnelle de candidats que propose le secteur du travail intérimaire. Par ailleurs, il souligne le fait que la diversité améliore l'efficacité des entreprises (CCT du 3 octobre 2011, article 3)

L'article 4 du code souligne le fait qu'une discrimination peut subvenir à différents stades du travail intérimaire. La pré-sélection, la sélection ainsi que le recrutement de candidats en fait partie. Afin de lutter au mieux contre la discrimination à l'embauche, il est indispensable, selon l'article 4, de faire de la prévention. Ainsi, les différentes agences intérimaires doivent mettre en place des actions d'information visant à sensibiliser à la problématique ainsi que des actions spécifiques menées auprès des différents acteurs ayant un lien avec le travail intérimaire.

Plusieurs obligations afin de lutter contre la discrimination à l'embauche dans le chef des agences intérimaires découlent de ce code de bonnes pratiques. Dans un premier temps, conformément à la loi, les agences intérimaires ne peuvent pas discriminer quelqu'un sur base

d'un critère protégé. De plus, elles doivent assurer la formation de ses collaborateurs en la matière afin de les sensibiliser et de les préparer au mieux au cas où une demande discriminante de la part d'une entreprise utilisatrice était formulée. Une personne de confiance doit être désignée au sein d'une entreprise de travail intérimaire. Cette personne est la personne de référence que les différents collaborateurs peuvent contacter lorsqu'ils ont une question en la matière (Code de bonne conduite du 3 octobre 2011, article 9). Ensuite, lors de la sélection et du recrutement de candidats, les consultants des agences intérimaires posent uniquement des questions directement ou indirectement pertinentes pour la fonction. Il s'agit de questions relatives aux critères pertinents par rapport au travail proposé (Code de bonne conduite du 3 octobre 2011, article 8). Ainsi, d'autres questions, non pertinentes dans le cadre de la fonction ne peuvent être posées. Les consultants d'agences intérimaires, doivent donc, lors de la réception de la demande de l'entreprise utilisatrice veiller au fait que les critères sur base desquels des candidats vont être recherchés ne soient pas discriminatoires (Code de bonne conduite du 3 octobre 2011, article 8).

L'article 10 du code de bonnes pratiques dans le secteur du travail intérimaire met en avant, à son tour, des « attitudes » que les entreprises de travail intérimaire doivent avoir vis-à-vis des entreprises utilisatrices. Ainsi, les entreprises de travail intérimaire ne peuvent pas recruter sur base de critères discriminants ou partager des informations sur des candidats répondant à des critères discriminants. Le fait que le recrutement se base sur des compétences pertinentes pour les fonctions à exercer doit être mentionné dans les conditions générales de collaboration entre l'entreprise de travail intérimaire et les entreprises utilisatrices. En outre, les entreprises mettant à disposition des travailleurs ne peuvent pas poser de questions aux entreprises utilisatrices dans le but de les pousser à un comportement discriminatoire (Code de bonnes pratiques du 3 octobre 2011, article 10). Par ailleurs, si des consultants d'une agence intérimaire font face à une demande discriminante de la part d'une entreprise utilisatrice, ils doivent prendre contact avec la personne de confiance désignée par l'entreprise de travail intérimaire. Cette personne entre alors en contact avec l'entreprise utilisatrice afin de lui expliquer les règles juridiques en vigueur, la raison du refus de recruter sur base de critères discriminatoires, etc. Si l'entreprise utilisatrice désire tout de même recruter sur base de critères discriminatoires ou se tourner vers une autre entreprise de travail intérimaire, la personne de confiance peut alors le signaler à : « un syndicat, à l'inspection des lois sociales ou à un organisme public compétent en matière d'égalité de traitement » (Code de bonnes pratiques du 3 octobre 2011, article 10).

Enfin, l'article 11 du code de bonnes pratiques met en exergue une série de comportements que les entreprises de travail intérimaires peuvent ou ne peuvent pas avoir vis-à-vis des candidats ou travailleurs intérimaires. Ainsi, ces entreprises doivent notamment : prendre en considération les expériences et diplômes reconnus des candidats même s'ils ont été obtenus à l'étranger et organiser des tests d'aptitudes sans préjugés et sur base de compétences. En cela s'ajoute le fait qu'elles ne peuvent pas enregistrer les données des candidats relatives à des critères protégés mais ont le droit d'enregistrer les données administratives nécessaires à l'emploi des candidats (Code de bonne conduite du 3 octobre 2011, article 11).

Pour finir, le code de bonnes pratiques met en place un système de plaintes auquel un candidat peut faire recours lorsque le code n'est pas respecté. Ainsi, lorsqu'une procédure est prévue à cet égard, il est possible d'introduire une plainte auprès de la direction de l'entreprise de travail intérimaire. Les autres possibilités correspondent à : « l'introduction d'une plainte auprès de la Commission des Bons Offices, un service de médiation pour le placement privé, les inspections de lois sociales, les syndicats ou un organisme public compétent en matière d'égalité de traitement ». (Code de bonnes pratiques du 3 octobre 2011, article 12.

## **6. Première hypothèse :**

Suite à l'analyse des différentes lois détaillées ci-dessus, une hypothèse émerge. Cette hypothèse est la suivante : Les outils de lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » sont principalement des outils de répression mis en place par le législateur. Seulement quelques outils de prévention sont instaurés et ne sont pas détaillés. La sensibilisation, quant à elle, n'est pas encadrée juridiquement.

En effet, de nombreux acteurs et actions sont mis en place afin de réprimer la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées ». Le cadre juridique réprimant les comportements discriminatoires semble donc détaillé. En revanche, au niveau de la prévention le droit encourage les entreprises à mettre en place des plans favorisant l'insertion des personnes âgées de plus de 45 ans et des codes de conduites en matière de diversité. Les normes juridiques ne semblent cependant pas mettre en place un système de prévention obligatoire et contraignant.

Afin de confirmer, infirmer ou compléter mon hypothèse, des entretiens exploratoires ainsi que des recherches ont été faites au niveau des pratiques sociales existantes. En effet, pour savoir si les outils mis en place pour lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » sont essentiellement répressif, il est indispensable d'étudier ce qui se fait sur le terrain.

## **PARTIE 2 : Les pratiques sociales réglant la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées »**

Dans le cadre du travail intérimaire, un candidat, peut faire face à un recrutement en deux temps. Dans un premier temps, l'agence d'intérim procède à la sélection de candidats et les fait passer par un processus de recrutement. Ce processus peut se faire via différents canaux et outils en

fonction du secteur de l'entreprise, de la fonction proposée et du profil recherché. Ainsi, un entretien peut se faire par voie téléphonique, en présentiel, d'éventuels tests peuvent être organisés, etc. Lorsque le recrutement se déroule positivement et que les compétences du candidat correspondent aux compétences du poste vacant, la candidature de ce premier est alors transmise à l'entreprise utilisatrice demanderesse. Si l'entreprise est, à son tour, intéressée par le candidat, elle peut, à nouveau lui faire passer un processus de recrutement en interne. Ce dernier est déterminé par l'entreprise elle-même. Bien évidemment, les processus de recrutements des agences intérimaires ainsi que des entreprises utilisatrices doivent respecter la législation en vigueur.

Ce système de potentiel double recrutement amène à un constat : il peut arriver que le candidat soit discriminé ou ait le sentiment d'être discriminé durant le processus de recrutement organisé par l'agence intérimaire ou celui mis en place par l'entreprise utilisatrice. Des pratiques sociales sont mises en place afin d'éviter ou réprimer ces cas de figure. Ces pratiques sont omniprésentes dans la société, se transmettent et émergent sur base de différents facteurs tels la construction de la société, les valeurs, les normes, les politiques mises en place, les conceptions des relations humaines, etc. (Simonet, F., 2009). Dans le cadre de ce travail, ces pratiques sociales correspondent à ce qui est réellement mis en place de façon concrète afin de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées ».

Cette deuxième partie a pour objectif d'analyser les pratiques sociales existantes permettant de lutter contre la discrimination à l'embauche. Par le biais de cette analyse, la première hypothèse énoncée précédemment pourra être confirmée, infirmée ou complétée. Cette partie met en avant les différentes pratiques sociales mises en places par le législateur ainsi que les différents acteurs de terrain de la lutte contre la discrimination à l'embauche. Le premier volet regroupe des pratiques sociales mises en place afin de prévenir la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge ou sur une base plus générale de plusieurs critères. Il ne s'agit cependant pas d'une liste exhaustive de moyens de prévention en la matière. Le second volet, quant à lui, présente différentes solutions existantes afin de remédier ou réprimer une discrimination qui a déjà eu lieu. A l'instar du premier volet, il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de solutions.

Cette partie se base sur de multiples recherches, le cadre juridique énoncé au sein de la partie I ainsi que plusieurs entretiens exploratoires.

## **7. La prévention de la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées »**

Différents moyens de prévenir la discrimination à l'embauche sont détaillés dans ce chapitre. Chaque section, présente un de ces moyens.

## 7.1. La promotion de la diversité

Unia (2024) pointe du doigt le fait qu'il n'y a pas, en Belgique, de législations contraignantes imposant la prévention de la discrimination (à l'embauche ou non). Afin de prévenir celle-ci, de nombreux organes et institutions mettent en place différentes actions et services de promotion de la diversité et d'inclusion. En promouvant, sensibilisant et encourageant les entreprises à atteindre la diversité et l'inclusion, les différentes institutions et organes luttent contre la discrimination à l'embauche. Cette promotion des bienfaits de la diversité a pour objectif de favoriser cette dernière. Ceci pourrait permettre la mise en place de politiques ainsi que des comportements favorables à la diversité et l'inclusion.

La promotion de la diversité se base sur des études. Selon une étude présentée par Doci, E., (2024), la diversité au sein d'entreprise serait profitable à ces dernières. Des équipes avec des profils divers et variés ont : « une meilleure capacité d'ajustement, une meilleure créativité, une meilleure flexibilité, une plus grande possibilité de croissance individuelle et d'équipe, un accroissement de l'apprentissage et un accroissement du profit » (Doci, E., 2024). La Commission européenne, dans une de ses études confirme ces observations. Elle précise le fait que les entreprises ayant mis en place une politique promouvant la diversité, constatent de meilleures performances à court et moyen terme ainsi qu'une augmentation de leur compétitivité sur le long terme (Commission européenne, 2003). L'Organisation internationale de travail (2022), quant à elle, ajoute que : « La rentabilité de la diversité et l'inclusion est incontestable. Les entreprises ont à la fois besoin de diversité et d'inclusion pour en tirer tous les avantages ».

Selon l'Organisation internationale du travail (2022), suite à toutes ces études démontrant les bienfaits de la diversité et de l'inclusion, de nombreuses entreprises cherchent à mettre en place une politique interne favorable à celles-ci. Selon l'Organisation, les entreprises seraient poussées à cette mise en place par rapport à trois facteurs : le respect des obligations légales, le souci du bien-être des employés et l'amélioration de l'attractivité des entreprises. Une plus grande attractivité des entreprises, permettrait d'attirer et conserver les meilleurs profils au sein de l'entreprise (Organisation Internationale du Travail, 2022).

La promotion de la diversité se fait à différents niveaux. Au niveau de la Commission européenne, chaque année, des objectifs de diversité sont fixés. Des études sont ensuite menées afin de mesurer et constater les avancées ainsi que les faiblesses du plan. La diversité au travail est vivement encouragée par la Commission européenne et ce, pour tous les Etats membres.

La législation belge, de son côté, instaure un cadre de lutte contre la discrimination à l'embauche. La Convention collective de travail n°38 sexies encourage les entreprises à mettre en place des codes de conduite afin d'implémenter des plans d'actions permettant d'augmenter la diversité en entreprise. La convention collective de travail n°104, quant à elle, impose aux entreprises de mettre en place un plan d'action permettant de favoriser l'emploi de personnes « âgées ». Cette Convention a comme objectif d'encourager la diversité par le biais de la mise en avant d'une catégorie de personnes faisant l'objet de discriminations à l'embauche. Enfin,

la Convention Collective de travail du 3 octobre 2011 signée par la commission paritaire 322, impose aux entreprises de travail intérimaire de mettre en place des actions d'informations ainsi que des actions spécifiques. Il est donc possible de constater que le législateur encourage les acteurs à prendre des initiatives en matière de prévention. Néanmoins, il ne semble ni encadrer ni rendre cette prévention obligatoire. La législation n'encadre pas la manière dont la prévention doit se faire ; n'explique pas comment sensibiliser les entreprises à une embauche diversifiée. Malgré cela, les normes juridiques imposent l'instauration d'un cadre diversifié au sein des entreprises et réprime la discrimination à l'embauche.

En matière de promotion de la diversité, toute une série d'organes ont pris des initiatives : Unia, les organisations syndicales, le Forem, le Federgon, Actiris, Travi etc. Ces organisations, ont mis en place, des pratiques sociales permettant de promouvoir la diversité et sensibiliser les entreprises à ses bienfaits. Elles encouragent les employeurs à instaurer un cadre favorable à la diversité au sein des entreprises en leur expliquant les différentes notions : les raisons pour lesquelles la diversité est avantageuse, etc. La promotion peut se réaliser au travers de différents canaux de communication. Il s'agit d'informations que l'on peut trouver sur les sites web, des webinaires organisés, des études mises en avant, des guides proposés, etc. (Travi, 2024). Ces outils ne sont pas obligatoires. En plus de la promotion de la diversité, ces organisations proposent toute une série d'aides permettant d'accompagner les employeurs dans la mise en place d'un cadre d'embauche (et également de travail) plus diversifié et efficace. Certaines de ces pratiques sociales réalisées sous forme d'aide seront détaillées dans les sections suivantes.

## 7.2. Les formations

Différentes formations sont mises en place par divers organes dans le but de promouvoir la diversité au sein des entreprises. En sensibilisant et mettant en avant les apports d'équipes diverses au sein des entreprises, les différents organes encouragent l'embauche de personnes de différents profils. Les formations permettent également d'expliquer de façon concrète comment mettre en place un plan d'action favorable à la diversité et l'inclusion et quels sont les enjeux de la lutte contre la discrimination. Les règles de droit sont également expliquées dans le cadre de cet apprentissage.

L'une des institutions proposant différents types de formations permettant de promouvoir la diversité ainsi que l'inclusion est Unia. Les bénéficiaires potentiels de ces formations sont : « les professionnels dans l'environnement de travail, les pouvoirs publics, les chercheurs et experts, le corps enseignant et les équipes éducatives, les pouvoirs locaux, la société civile, la police et la justice » (Unia, 2024). Unia propose 3 différents types de formations concernant la promotion de la diversité et de l'inclusion au travail.

Unia propose, dans un premier temps, des formations sur mesure. Ces formations doivent être demandées par une organisation ou une entreprise et peuvent être destinées à différents acteurs travaillant pour l'entreprise ou l'organisation. Parmi eux, des acteurs de : « top management,

management intermédiaire et opérationnel, ressources humaines, spécialistes DEI, conseillers en prévention et personnes de confiance » (Unia, 2024). Le déroulement des formations dépend des besoins de l'entreprise. Dans un premier temps, Unia va donc entrer en contact avec l'entreprise demanderesse afin d'analyser la situation actuelle en son sein et élaborer une proposition de formation. Cela peut être fait par le biais d'une discussion ou d'une enquête. Suite à cela, la formation a lieu. Peu importe le contenu de la formation, Unia essaie de constamment mettre l'accent sur la participation ainsi que l'interaction. Une fois la formation terminée, une évaluation est mise en place. Celle-ci permet d'analyser les résultats du partage de connaissances et de rédiger d'éventuelles recommandations. L'objectif des formations sur mesure reste de mettre en place un impact durable pertinent par rapport à la structure de l'entreprise. En 2023, 7676 participants ont pu bénéficier d'une formation de tel type (Unia, 2024).

Le deuxième outil de formation mis en place par Unia est une plateforme en ligne : eDiv. L'institution décrit cette plateforme comme étant une « plateforme d'apprentissage en ligne gratuite pour un environnement de travail plus diversifié, plus inclusif et exempt de discrimination » (Unia, 2024). Plusieurs modules comportant des exemples, des explications ainsi que des normes juridiques sont compris dans cette formation. Un « guide pour plus d'inclusion » est joint aux modules proposés sur la plateforme. Il a pour objectif d'expliquer les différentes parties constituant une politique inclusive en entreprise. Ce type de formation, selon Unia, est souvent utilisé pour compléter au préalable ou à posteriori une autre formation (Unia, 2024).

Enfin, des conseils concernant des situations spécifiques dans un but d'apprentissage sont détaillés sur le site web de l'Institut. Ces conseils proposent de nombreux exemples de situations précises où la question de la discrimination sur le lieu de travail se pose. Une description de la situation concrète ainsi que ce qu'on peut faire ou non est ensuite décrit sous chaque cas.

Une autre organisation proposant des formations en matière de diversité et d'inclusion au travail a été mise en évidence par Ann Cattelain (2024, annexe 5), CEO du Federgon : Travi. Il s'agit d'une institution formant les agences intérimaires ainsi que les candidats. Selon son site web, cette organisation se décrit comme étant : « le point central d'information et d'expertise pour la formation des (candidats) intérimaires » (Travi, 2024). Selon un système de fonctionnement basé sur le : « train temps, gain, impact » (Travi, 2024), cette organisation considère « créer un impact réel sur les agences et leurs intérimaires et agit pour un marché du travail plus inclusif et durable » (Travi, 2024).

Cette organisation met en place toute une série de projets et d'outils afin de pouvoir former, au mieux, son public cible à la diversité ainsi que l'inclusion dans le secteur de l'emploi intérimaire. Tous les projets mis en place par cet organisme sont décrits sur leur site web. En plus de cela, des webinaires sont organisés ; des formations des intérimaires en fonction du secteur ou de la Région sont mises en place ; des formations pour les consultants en intérim sont préparées, des outils permettant de trouver des réponses à différents types de questions

relatives au travail intérimaire sont proposées etc. (Travi, 2024). L'organisation prévoit toute une série de possibilités afin de former et sensibiliser à la diversité et l'inclusion dans le secteur de l'intérim.

Ann Cattelain (2024, annexe 5), souligne qu'il s'agit d'un acteur clé dans la formation sur la diversité et l'inclusion au sein du secteur de l'intérim. Sur son site web, Travi explique également collaborer avec le Forem depuis de nombreuses années. L'objectif de cette collaboration est de : « favoriser l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi via l'intérim » (Travi, 2024). Afin d'atteindre cet objectif, des formations gratuites sont mises en place pour des candidats du Forem et des événements favorisant le recrutement intérimaire sont organisés (Travi, 2024).

A son tour, Julie Lefebure (2024, annexe 4), branch manager d'une agence intérimaire, précise, lors d'un entretien réalisé dans le cadre de ce travail que tous les consultants au sein de son agence intérimaire, avant de commencer leur travail, bénéficient d'une formation de quelques heures les sensibilisant à la diversité ainsi que l'inclusion dans le cadre du travail intérimaire. Conformément à la convention collective du 3 octobre 2011 signée par la commission paritaire 322, les agences intérimaires mettent en place des formations afin de sensibiliser et former leurs consultants à la lutte contre la discrimination à l'embauche ainsi qu'à l'importance de l'égalité de traitement.

Enfin, les organisations syndicales proposent des formations en matière de discrimination. C'est notamment le cas de la cellule de lutte contre la discrimination de la FGTB. Cette cellule forme également les délégués syndicaux et leur propose un accompagnement ainsi qu'une aide dans la mise en place de plans d'action favorables à la diversité au sein des entreprises (FGTB, 2024).

Il existe par ailleurs, d'autres organisations mettant en place des formations afin de sensibiliser et promouvoir la diversité et l'inclusion dans l'emploi. C'est par exemple le cas de « Now.be , un organisme de formations depuis 1991 en Belgique » (Now.be, 2024). La thématique de l'inclusion et de la diversité se trouve parmi les nombreuses formations que cet organisme propose.

Ainsi, il est possible de constater que toute une série d'organismes belges proposent des formations gratuites ou payantes en matière de diversité et d'inclusion dans le domaine de l'emploi ou plus précisément au sein du secteur intérimaire. L'objectif de ces formations est de sensibiliser différents acteurs à la lutte contre la discrimination à l'embauche sur base des critères protégés et de prévenir celle-ci. Le critère de l'âge fait donc partie intégrante de cette formation.

### 7.3. Formulation inclusive et non-discriminatoire dans les annonces

Les discriminations indirectes sont interdites par la loi du 10 mai 2007 ainsi que les différentes lois luttant contre la discrimination des différentes Communautés et des Régions. Par ailleurs,

le code de conduite relatif à l'égalité de traitement lors du recrutement et de la sélection de travailleurs annexé à la convention collective de travail n°38, précise au sein du point B de sa deuxième partie que : « les employeurs définiront tout poste vacant de manière neutre d'un point de vue discriminatoire ».

Ainsi, il est, à priori, interdit de publier une limite d'âge au sein d'annonces de postes vacants. L'outil eDiv, confirme ce postulat. Mettre en place une limite d'âge sur une annonce de poste vacant constitue une discrimination indirecte fondée sur l'âge (Unia, 2024). Par ailleurs, la Chambre des représentants, dans la question et la réponse n°50-53 aborde le sujet. La réponse confirme l'interdiction des limites maximales d'âge dans les annonces d'offres d'emploi. Elle précise également qu'un contrôle du respect de cette règle est réalisé. Un organe est chargé du contrôle du respect de l'interdiction des limites d'âge dans les annonces publiées.

Une exception existe cependant à la règle. Selon Unia (2024), une limite d'âge peut être publiée au sein d'une offre d'emploi s'il existe « une raison légitime, appropriée et raisonnable » (Unia, 2024). Cette explication se base sur les causes de justification prévues par la loi du 10 mai 2007.

Ainsi, lorsque l'emploi le justifie, une limite d'âge peut être inscrite dans l'offre. L'interdiction d'imposer des limites d'âges reste cependant la règle générale. Cela permet le respect de la loi et favorise l'égalité des chances de davantage de candidats.

Une formulation inclusive et non-discriminatoire au sein des annonces de postes vacants correspond à une pratique sociale imposée par le droit.

#### 7.4. Anonymisation des CV

Différentes études de diversité démontrent que les stéréotypes omniprésents dans la société ont pour conséquence, l'existence de biais au stade du recrutement. En effet, en fonction des stéréotypes et des préjugés véhiculés, les recruteurs peuvent avoir certains aprioris positifs ou négatifs sur certaines personnes. Selon Doci (2024), ces stéréotypes poussent les recruteurs à associer les candidats à des groupes. Cette association est positive ou négative en fonction de si le groupe est perçu comme étant chaleureux et compétent ou non. Ainsi, un groupe admiré est considéré très chaleureux et compétent ; un groupe plaint considéré comme très chaleureux et peu compétent ; un groupe envié considéré comme étant peu chaleureux mais très compétent et un groupe méprisé considéré comme étant peu chaleureux et peu compétent (Doci, 2024 in. Cuddy, Fiske, & Glick, 2009). En fonction des différents stéréotypes et des classements réalisés, le recruteur peut être susceptible de chercher à confirmer ses propres biais. Cela le rend beaucoup moins objectif (Klein O., Pohl S., 2014, page 4). De plus, les recruteurs sont souvent également influencés par la première information qu'ils reçoivent au sujet du candidat (Ben Yedder, M., Frimousse, S., et Peretti, J., 2011). Cette première information peut créer des préjugés et des stéréotypes pour le reste du processus de recrutement.

Afin de lutter contre certains biais et stéréotypes que le recruteur pourrait avoir au stade de la pré-sélection et la sélection des candidats, une pratique sociale a été mise en place : celle de l'anonymisation des CV. Cette pratique sociale a notamment été mise en place par différentes agences intérimaires dont Accent. Aucune législation belge n'impose cependant l'utilisation de CV anonymes dans le secteur privé en ce jour (Wartel N., 2020). Il ne s'agit donc pas d'une obligation mais bien d'un outil mis en place afin de réduire les biais des recruteurs.

Selon Competentia (2024), l'anonymisation des CV peut se faire selon deux méthodes différentes. La première consiste à supprimer toutes les données personnelles qui ne sont pas relatives aux compétences des candidats et qui seraient susceptibles de faire l'objet de différents biais. Ces données sont : le nom, le prénom, le sexe, l'adresse, l'âge, les éventuelles photos, etc. Selon Competentia (2024), afin d'augmenter l'efficacité de cette méthode, il serait préférable que la personne chargée d'anonymiser les CV ne fasse pas partie du processus de pré-sélection des candidats. Ainsi, les recruteurs chargés de la pré-sélection recevraient des CV déjà anonymisés. Ils pourraient alors analyser les CV en étant moins sujets à des stéréotypes et préjugés.

Unia critique cette première méthode. Selon Nathalie Denies, la cheffe de service, l'anonymisation des CV « n'empêche pas la persistance des biais de confirmation ou de similitude » (RTBF, 2023). Selon une interview réalisée par la RTBF, la cheffe de service est d'avis qu'il faudrait privilégier le recrutement sur base de candidatures remplies au sein de formulaires. Il s'agirait de la méthode la plus efficace afin d'éviter les biais au stade de la pré-sélection. Il s'agit d'ailleurs du deuxième moyen permettant d'anonymiser les CV. Les différentes compétences des candidats seraient inscrites par un employé au sein d'un « tableau standardisé » (Competentia, 2024). De cette manière, le recruteur pourrait procéder à la sélection sur base des compétences uniquement. Il ne serait pas influencé par d'autres facteurs tels que la mise en page, etc.

Enfin, il est important de préciser qu'il existe de nombreux autres biais en plus de celui de confirmation. Ces biais peuvent également entrer en jeu à différents stades du recrutement et de la sélection. Selon Wartel N., (2020), anonymiser les CV pourrait réduire les biais au stade de la sélection. Cela ne signifie cependant pas qu'ils ne seront pas présents à d'autres stades du recrutement tels que l'entretien d'embauche par exemple. Pour finir, d'autres facteurs en plus des stéréotypes et préjugés peuvent influencer les recruteurs. C'est le cas de : la charge de travail, les sentiments personnels du recruteur face à un groupe de personnes, etc. Une multitude de facteurs peut provoquer différents biais chez un recruteur, à différents stades du recrutement. Ceux-ci peuvent être conscients ou inconscients. (Klein O., Pohl S., 2014, page 3).

### 7.5. Mise en place d'entretiens sur base de compétences afin d'éviter les biais de recrutement

La plupart du temps, au stade du processus de recrutement, des entretiens sont menés. Ceux-ci ont pour objectif de déterminer si les candidats correspondent à l'organisation ainsi qu'au poste proposé et à quel point ils seront performants (Dubois M., 2024). Des études ont cependant démontré que les entretiens traditionnels tels que les entretiens directifs, semi-directifs et non-directifs avaient une faible validité ainsi qu'une faible fidélité. Ces entretiens font souvent l'objet de biais du recruteur (Dubois, M., 2024). Ces derniers peuvent être conscients ou inconscients. Les biais inconscients sont considérés comme des barrières à la diversité et l'inclusion au sein des entreprises et à l'embauche (Werbrouck, K., 2024). Les biais les plus communs sont : « les biais d'affinité, d'attribution, de beauté, de confirmation, de conformité, de contraste, d'intuition ou l'effet de halo » (Werbrouck, K., 2024). Ces biais peuvent provenir de stéréotypes, de préjugés, d'expériences personnelles ou de la culture de l'entreprise. Ils influencent les recruteurs et ont pour conséquence d'altérer leur jugement.

Afin de pallier à ces manquements, des entretiens basés sur les compétences sont mis en place. Ce type d'entretiens montrent une meilleure validité, une meilleure fidélité et permettent de centrer l'entretien uniquement sur des situations de travail ou sur le poste proposé (Dubois, M., 2024).

Les entretiens basés sur les compétences peuvent être situationnels, comportementaux ou basés sur des échelles d'évaluations. Les entretiens situationnels permettent de mettre le candidat en situation et déterminer si ce dernier a les compétences pour réagir au mieux dans une situation donnée. Afin de réaliser un tel entretien, il faut, au préalable, déterminer les compétences que le recruteur souhaite évaluer et créer une situation permettant de les évaluer. Les entretiens comportementaux, quant à eux, consistent à interroger le candidat sur un comportement qu'il aurait eu dans ses expériences passées. Ce type d'entretien permet d'observer les expériences du candidats, les compétences qu'il met en avant ainsi que les tenants et les aboutissants de ce comportement. Les questions posées doivent menées à des réponses avec des compétences nécessaires à la fonction. Enfin, les entretiens basés sur des échelles d'évaluations à ancrage comportemental (BARS) sont utilisées afin de déterminer la manière dont un candidat pourrait classer des comportements en rapport avec la fonction. Ainsi, le recruteur peut comprendre ce que le candidat juge bon, mauvais, etc. (Dubois, M., 2024).

La mise en place d'entretiens sur base de compétences n'est pas dictée par la loi. Il s'agit de pratiques sociales mises en place dans le domaine du recrutement afin de limiter les biais lors du recrutement et améliorer les prédictions de performances. Cette pratique sociale se base sur des études.

## 7.6. Utilisation de l'Intelligence artificielle dans le processus de recrutement

L'intelligence artificielle est de plus en plus utilisée afin de contrer les biais cognitifs des recruteurs au stade du recrutement. Cette intelligence artificielle se base sur des algorithmes et a pour objectif, dans le domaine du recrutement, de limiter les discriminations. Elle est adoptée par de nombreuses entreprises en raison du fait qu'elle permettrait de sélectionner les candidats avec plus d'objectivité et de traiter un grand nombre de CV dans un temps limité (Pinto, M., 2024).

Les algorithmes de l'intelligence artificielle peuvent intervenir à différents stades du recrutement. Selon Mathot, M., (2022), l'intelligence artificielle peut être utilisée lors : « du sourcing, de la rédaction d'offres, de l'analyse des dossiers, de la qualifications des candidatures, des tests cognitifs et de la personnalité, des entretiens, des matchings et classements et d'aide à la décision » (Mathot, M., 2022 *in*. Lacroux, A., & Martin-Lacroux, C. 2021). Ainsi, pour minimiser les biais cognitifs des recruteurs, l'intelligence artificielle propose des solutions comme : « des analyses automatiques de dossiers, des entretiens structurés enregistrés, des tests cognitifs mis en place par les algorithmes, des analyses automatisées d'entretiens, des algorithmes de classification etc. » ((Mathot, M., 2022 *in*. Lacroux, A., & Martin-Lacroux, C. 2021).

Cet outil de lutte contre les biais cognitifs humains fait cependant l'objet de nombreuses critiques. En effet, les biais algorithmiques en matière de discrimination constituent une réelle problématique actuelle. Ces biais proviennent du fait que les algorithmes ont été mis en place par des êtres humains. Il arrive donc que ces algorithmes intègrent les biais humains et les utilisent dans le cadre du recrutement (Bartoletti, I. & Xenidis, R., 2023). En matière de recrutement, des études démontrent même que les algorithmes participent à l'extension des stéréotypes. Ainsi, ils proposent, par exemple, certains métiers essentiellement à des hommes ou d'autres à des femmes (Bartoletti, I. & Xenidis, R., 2023).

L'utilisation de l'intelligence artificielle dans le domaine du recrutement en Belgique n'est pas encore juridiquement encadré. Au niveau européen un acte réglementant l'intelligence artificielle est entré en vigueur ce 1<sup>er</sup> août 2024. Il classe l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre du recrutement dans la catégorie de « risque élevé ». (Commission européenne, 2024). Les normes de cet acte seront pleinement applicables en août 2026. Les interdictions énumérées dans l'acte seront cependant d'application à partir de février 2025.

Unia (2024) de son côté, plaide en la faveur de l'adoption de cet acte et en la mise en place d'un système de contrôle de l'intelligence artificielle permettant de garantir sa transparence ainsi que son caractère anti discriminatoire (Unia, 2024).

### 7.7. La possibilité d'accompagnement des entreprises

Afin d'instaurer un cadre de diversité en entreprise et donc lutter contre les discriminations à l'embauche, de nombreux organes et institutions se mettent à disposition des entreprises pour les accompagner dans l'élaboration de leur plan d'action.

La Convention collective de travail n°38 sexies met en place un des organes d'accompagnement : les commissions paritaires. Comme mentionné précédemment, ces commissions doivent soutenir les entreprises mettant en place des plans d'actions favorables à la diversité. Elles peuvent le faire en mettant en avant en tant qu'exemple les entreprises ayant instaurées des plans d'actions en matière de diversité et en complétant au niveau des secteurs, ce que la législation ne prévoit pas déjà.

Selon Ann Cattelain (2024, annexe 5), le Federgon peut également accompagner les entreprises dans l'élaboration d'un plan d'action.

Selon, Thérèse Legros (2024, annexe 2), le Forem pourrait également jouer un rôle là-dedans, si les entreprises se tournent vers l'Office Wallon.

Comme mentionné précédemment, Unia, de son côté, propose des formations et accompagnements sur mesure. L'objectif est de permettre aux entreprises d'instaurer un accompagnement adapté à leurs besoins et objectifs spécifiques. De plus, en cas de questions en la matière, cet Institut est joignable.

Enfin, selon Travi, Actiris peut jouer un grand rôle d'aide, au moyen de différents outils, dans l'accompagnement et la mise en place de plans d'actions favorisant la diversité dans la Région de Bruxelles-Capitale (Travi, 2024).

Ainsi, lorsque les employeurs instaurent un plan de diversité au sein de leurs entreprises, toute une série d'organisations spécialisées en la matière peuvent les accompagner dans leur démarche. Aucune contrainte juridique ne les oblige cependant à le faire.

### 7.8. L'existence d'agences intérimaires se spécialisant dans l'emploi des seniors

Il existe, en Belgique, des agences intérimaires spécialisées dans l'emploi des seniors. C'est notamment le cas des agences « Nestor » et « Sixie ».

Nestor est une agence intérimaire mise en place depuis 2016. Elle se décrit comme étant un : « tremplin pour les plus de 50 ans et les retraités ». (Sinnaeve T., 2022). Cette agence intérimaire a été créée afin de favoriser l'emploi des seniors. La naissance de Nestor se base sur les constats de vieillissement de la population ; cela entraîne le fait que les personnes travaillent de plus en plus longtemps. Le deuxième constat est le fait que les personnes plus âgées, se font souvent dépasser, par les plus jeunes, dans le cadre de l'embauche. Les stéréotypes véhiculant

au sujet des seniors leurs portent préjudice et favorisent les plus jeunes. (Sinnaeve T., 2022) Les agences intérimaires comme Nestor ou Sixie ont donc décidé de se focaliser sur cette tranche d'âge afin de contrer ces stéréotypes et préjugés et augmenter les chances des seniors de trouver un emploi. Ces agences intérimaires ont donc entrepris une action positive à l'encontre de l'emploi d'une tranche d'âge précise.

Les fondateurs de Sixie, quant à eux, soulignent que les savoirs, les expériences et les connaissances des seniors sont souvent mis de côté après leur carrière. A l'aide d'une agence intérimaire spécialisée dans l'emploi des seniors, ils voulaient pallier à cette situation. Selon eux, Sixie : « remet à nouveau les connaissances et l'expertise des seniors au centre ». (Sixie, 2024).

Enfin, l'agence intérimaire Nestor précise qu'ils disposent, dans leur base de données, de plus de 50 000 profils très diversifiés. Chaque semaine, ils mettent au travail environ 1000 personnes. Bien qu'ils recherchent davantage de profils logistiques, toute une autre série de profils est également recherchée. Par exemple, des profils administratifs, des préparateurs de commandes, des infirmiers, etc. (Sinnaeve T., 2022).

Ann Cattelain (2024, annexe 5), lors d'un entretien, précise cependant que bien que ces agences intérimaires se focalisent sur une tranche d'âge, elles ne discriminent pas pour autant d'autres candidats. Des candidats plus jeunes peuvent également s'inscrire au sein de ces agences intérimaires. Il s'agit uniquement d'une spécialisation mise en place afin d'encourager l'embauche des candidats plus âgés.

#### 7.9. Les tests de situation et appels mystères

Les inspections de l'emploi peuvent réaliser des tests de discrimination. Ces tests doivent être réalisés dans le cadre de leur fonction et dans les domaines des matières pour lesquelles les inspections sociales de l'emploi sont compétentes. Ainsi, l'inspection sociale de l'emploi fédérale est compétente pour les matières relevant des compétences fédérales tandis que les inspections de l'emploi régionales sont compétentes pour les matières relevant des compétences des différentes Régions.

Les tests de situation se font, dans la plupart des cas, suite à une plainte ou sur base d'une initiative d'un inspecteur de l'emploi lorsqu'il a une « suspicion raisonnable de pratiques susceptibles d'être qualifiées de discrimination au sein d'un employeur » (Présentation IRE, 2024). Cette suspicion raisonnable peut survenir d'une « enquête, de l'analyse de données sociales de l'employeur ou de la constatation par un inspecteur de l'emploi » (Présentation IRE, 2024). Pour résumer, ces tests peuvent, dans un premier cas, se faire à la suite d'une plainte ; il s'agit alors d'un moyen de constater des discriminations dans le chef de l'employeur et pouvoir par la suite les réprimer. Dans un deuxième cas, les tests sont réalisés suite à une suspicion provenant d'enquêtes, de données sociales ou de l'inspecteur de l'emploi ; il s'agit alors d'un

moyen de vérifier la suspicion (Présentation IRE, 2024). Si celle-ci est confirmée, le test permet alors de prévenir la discrimination à l'embauche. Ainsi, ces tests peuvent être considérés comme une pratique permettant de prévenir mais aussi de réprimer les discriminations à l'embauche. Il existe deux autres cas dans lesquels les inspecteurs de l'emploi peuvent recourir à des tests. Dans ces deux cas, un accord exprès doit être donné par le procureur du roi ou l'auditeur de travail avant la réalisation du test. Ces tests sont permis : « sur la base d'une suspicion raisonnable de pratiques discriminatoires mises en lumière au niveau d'un secteur d'activité, notamment, par les résultats de l'étude académique ou d'études statistiques » ou encore « sur la base d'une suspicion raisonnable de pratiques discriminatoires mise en lumière, notamment, à la suite des résultats de la comparaison des données sociales d'employeurs au sein d'un secteur d'activité avec celles de l'économie bruxelloise » (Securex, 2024).

Concrètement, les tests peuvent être réalisés par voie postale, électronique ou téléphonique. Deux types de tests différents peuvent être réalisés. Dans un premier cas, les inspecteurs sociaux peuvent soumettre des fausses candidatures à une offre d'emploi ou de façon spontanée. L'objectif du test de situation est d'envoyer plusieurs candidatures en ne changeant qu'un critère : celui que les inspecteurs souhaitent tester. Dans un second cas, les inspecteurs sociaux peuvent procéder à des « appels mystères ». Cette méthode de détection de discrimination est fortement utilisée dans le cadre de travail intérimaire. Il s'agit d'un appel au cours duquel l'inspecteur social se fait passer pour une entreprise cliente et formule une demande discriminante à l'agence d'intérim. L'objectif est de vérifier si cette agence accepte ou non la demande discriminante (Présentation IRE, 2024). Julie Lefebure (2024, annexe 4), branch manager d'une agence intérimaire, confirme l'existence de ce type de tests dans la pratique. Afin de réaliser ces deux types de tests, les inspecteurs sociaux sont autorisés à mentir. Ils ne peuvent cependant pas pousser ou obliger leur interlocuteur à commettre un fait punissable par la loi. Les inspecteurs sociaux, eux-mêmes commettent des faits punissables par la loi dans le cadre de ces tests. Ils sont cependant « exempts de poursuites lorsque ces faits sont absolument nécessaires ; justifiés par la mise en place du test » (Présentation IRE, 2024). Enfin, il est également possible pour les inspecteurs de se faire substituer par un tiers afin de réaliser les tests. Ces derniers sont alors soumis au secret professionnel réglé par l'article 458 du Code pénal. Selon Leopold d'Hoop de Synghem (2024, annexe 3), directeur du service d'inspection de l'emploi de la Région bruxelloise, la possibilité de recours aux tiers est d'une grande aide. En effet, le nombre d'inspecteurs de l'emploi est limité, certains employeurs peuvent les connaître avec le temps. De plus, recourir à des acteurs peut être d'autant plus pertinent car, de par leur métier, ils ont l'habitude de jouer un rôle. Ils pourraient donc y parvenir avec plus de conviction.

Pour finir, l'ensemble des actions réalisées dans le cadre de tests de situation doivent faire l'objet d'un rapport rédigé par l'inspecteur social. Si le test est positif, toute une série d'autres mesures peuvent être mises en place par l'inspecteur (Présentation IRE, 2024). Celles-ci sont détaillées au sein du volet suivant ; elles constituent un moyen de répression de la discrimination à l'embauche.

## **8. La répression de la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées »**

Lorsqu'une personne a le sentiment d'avoir été victime d'une discrimination à l'embauche, plusieurs solutions s'offrent à elle. Elle peut se tourner vers différents organes qui peuvent l'accompagner au travers de cette problématique. Ce volet décrit les rôles des différents organes pouvant accompagner et aider un candidat travailleur intérimaire qui a eu l'impression d'avoir été discriminé à l'embauche.

### **8.1. La médiation et le dialogue**

Dans un premier temps, les différents organes vont favoriser la dialogue et la médiation. Ils vont également essayer de comprendre l'autre point de vue ; celui de l'employeur qui aurait, selon les dires du candidat intérimaire, discriminé ce dernier lors de l'embauche.

#### **8.1.1. Rôle de l'agence intérimaire et de la personne de confiance**

En vertu de la convention collective du 3 octobre 2011 signée par la Commission paritaire n°322, si une discrimination est signalée, la personne de confiance désignée par l'entreprise de travail intérimaire doit être avertie. Elle entre en contact avec l'entreprise utilisatrice qui aurait discriminé un candidat. Julie Lefebure (2024, annexe 4), ajoute à cela, que dans son expérience professionnelle personnelle, il s'agit d'une situation assez rare. La plupart du temps : « c'est rare qu'on fasse partie de la discussion » (Julie Lefebure, 2024, annexe 4). Selon elle, si un tel cas se présente, l'entreprise utilisatrice en discute directement avec le travailleur intérimaire. Elle précise cependant que : « s'il y a vraiment une escalade, le service légal de l'agence d'intérim peut intervenir » (Julie Lefebure, 2024, annexe 4).

#### **8.1.2. Le rôle des syndicats**

Différentes organisations syndicales peuvent également venir en aide aux intérimaires. Dans un premier temps, la CSC propose de fournir de l'aide par le biais de son service de diversité. Ce service est à l'écoute des travailleurs intérimaires et est prêt à accompagner et informer ces derniers quant aux procédures à suivre (CSC, 2024). Selon Eva Van Laere (2024, annexe 1), voici le rôle que la CSC peut jouer : « En cas de comportement qui laisse présager une discrimination prenez contact avec le délégué syndical de votre entreprise ou avec un centre de

service CSC près de chez vous. Et c'est ainsi qu'on intervient en fait en tant que CSC, de manière on va dire réactive lorsqu'on nous contacte avec un problème. On va intervenir pour nos affiliés, il arrive parfois qu'on contacte également Unia et qu'ils nous aident à régler le conflit, dresser un rapport de situation en tous cas pour essayer de régler le conflit ».

Une brochure de la CGSLB, ajoute quant à elle, qu'en plus d'accompagner et informer les candidats, l'organisation syndicale peut également défendre les droits de ses affiliés auprès des cours et tribunaux du travail.

La FGBT, défend les droits de ses affiliés de la même manière. Ils ont mis en place une cellule de lutte contre la discrimination et proposent en plus de cela des outils permettant de signaler une discrimination à l'embauche au travers un formulaire en ligne. Ce formulaire ouvre un nouveau dossier ; un collaborateur est alors chargé de s'en occuper (FGTB, 2024).

### *8.1.3. Le rôle du Federgon*

Un service de médiation est mis en place au sein du Federgon. Selon Ann Cattelain (2024, annexe 5), il s'agit du service « ombuds ».

Les travailleurs intérimaires, s'ils ne trouvent pas de solutions auprès de l'entreprise utilisatrice, peuvent porter plainte au sein de ce service. La discrimination à l'embauche concerne une obligation d'égalité de traitement dans le chef de l'employeur qui n'a pas été respectée. Le Federgon, au sein d'une brochure, indique être compétent pour les plaintes relatives aux « obligations des membres vis-à-vis des travailleurs intérimaires » (Federgon, 2024).

Une procédure détaillée doit être respectée dans ce type de situations. Lorsque le Federgon décide de traiter une plainte ; il en informe l'entreprise utilisatrice en question ; demande son point de vue sur la situation ; rédige un avis sur la situation que l'entreprise peut accepter ou refuser. Si une entreprise refuse l'avis du Federgon, elle doit le motiver. Dans le cas où l'entreprise refuserait de se conformer à l'avis de la fédération, cette dernière peut envisager d'exclure cette entreprise de sa liste (Federgon, 2024).

### *8.1.4. Le rôle d'Unia*

Unia est l'organe compétent pour traiter une plainte basée sur l'un des critères protégés. Par ailleurs, l'institut est compétent pour les matières de discrimination à l'embauche en vertu de la loi du 10 mai 2007 luttant contre certaines formes de discriminations.

Un candidat intérimaire discriminé sur base de son âge « jugé trop élevé » peut donc introduire une plainte à ce sujet auprès d'Unia. L'institut tentera, dans un premier temps, de trouver une solution à l'amiable ; cela se passe au travers de négociations mises en place par le service de

médiation. En plus de cela, Unia peut également rédiger des conseils, des avertissements ou des rappels aux entreprises (Unia, 2024). Si l'organe ne trouve pas de solutions, un recours en justice peut être envisagé.

Les compétences d'Unia sont délimitées par l'accord de coopération qui a mis en place ce Centre. Néanmoins, la manière dont Unia gère les discriminations, provient de ses initiatives ainsi que de son règlement d'ordre intérieur (Unia, 2024).

## 8.2. La répression juridique de la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge

### 8.2.1. Le rôle des inspections de l'emploi

Comme mentionné précédemment, les inspections de l'emploi sont compétentes pour réaliser des tests de situations et des appels mystères dans le domaine de la discrimination à l'embauche. Suite à la réalisations de ces tests, plusieurs options sont possibles selon Leopold d'Hoop de Singem (2024, annexe 3) : le classement sans suites, l'avertissement, le délai de régulation ou l'introduction d'un pro justicia afin d'entamer des poursuites pénales. Le SPF Emploi (2024) confirme ces différentes possibilités. Il ajoute par ailleurs, le fait que l'inspecteur social détermine lui-même la solution la plus judicieuse en vertu de son pouvoir d'appréciation défini au sein de l'article 21 du Code pénal spécial.

### 8.2.2. Le recours en justice

Lorsque la médiation et le dialogue ne sont pas possible, pas envisageables ou n'aboutissent pas, une action en justice peut être intentée. Les différentes possibilités sont explicitées au sein de la loi du 10 mai 2007 luttant contre certaines formes de discriminations. Elles ont également été brièvement énumérées au sein de la partie I.

Unia, sur son site web, apporte certaines précisions par rapport au recours à la justice suite à une discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge. Ces précisions sont les suivantes : « La loi anti-discrimination préconise une approche civile des discriminations. Cela signifie que la victime peut faire appel au tribunal pour faire cesser la discrimination (demande en cessation) et pour demander entre autres une indemnité (forfaitaire) ». Par ailleurs : « La discrimination fondée sur l'âge n'est pénalement punissable que dans des cas très exceptionnels : discrimination intentionnelle de la part d'un fonctionnaire, incitation à la discrimination, à la

ségrégation, à la haine ou à la violence sur la base de l'âge. Les délits inspirés par un mobile de haine dans lequel intervient l'âgisme peuvent être réprimés plus sévèrement » (Unia, 2024).

## **9. Deuxième hypothèse**

Suite à l'analyse des différentes pratiques sociales mises en place afin de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées, une nouvelle hypothèse émerge. Cette hypothèse complète la première hypothèse émise.

Les outils permettant de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » sont mis en place par le droit ainsi que des pratiques sociales. La prévention de la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées fait l'objet d'une multitude de pratiques sociales mises en places sur base d'initiatives de différents organes. Ces initiatives, la plupart du temps, ne visent pas uniquement le critère de l'âge mais l'ensemble des critères protégés. Le droit encourage cette prise d'initiatives. La répression de la discrimination à l'embauche, quant à elle, est encadrée par le droit.

Cette seconde hypothèse permet, à la suite de la partie III, de formuler une tentative de réponse à la question de recherche initiale.

## **Partie III : Les suggestions et réflexions**

Suite à l'analyse du cadre juridiques et des pratiques sociales mises en place afin de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées, des réflexions ainsi que des suggestions peuvent être mises en place. Ces recommandations correspondent à des potentielles solutions à certaines limites actuelles de la lutte contre ce type de discrimination.

Les suggestions et réflexions sont issues d'une mise en comparaison du cadre juridique et des pratiques sociales en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées. Ces premières sont issues d'une analyse comportant un caractère subjectif et personnel. Il s'agit de questionnements et de constats construits suite à la mise en perspectives des différentes données.

## **10. Une mise en place d'un cadre juridique contraignant en matière de prévention de discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées »**

Un premier constat général émerge de l'analyse du droit ainsi que des pratiques sociales permettant de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées dans le secteur de l'intérim. Le droit encadre de manière détaillée la répression de la discrimination mais n'encadre pas de manière obligatoire et contraignante la prévention de celle-ci. Au niveau répressif, les pratiques sociales suivent la continuité du droit. Elles s'inscrivent dans son cadre. Au niveau préventif, en revanche, il n'y a pas de cadre. Les pratiques sociales vont donc au-delà du cadre légal.

Unia (2024) en a fait le constat et souligne l'importance d'une double approche en la matière. L'institut insiste sur le fait qu'en plus d'instaurer des contrôles, il est primordial que des normes juridiques imposent aux différents employeurs de prendre des mesures de prévention de la discrimination (Unia, 2024).

L'accord de coopération du 12 juin 2013 permet à Unia de rédiger des recommandations en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche. Les législateurs ne sont cependant pas contraints de les suivre. La recommandation n°105 porte sur la prévention de la discrimination au travail. Unia y souligne que malgré le fait que la loi interdise la discrimination, aucune norme juridique n'est mise en place afin d'instaurer un système obligatoire de prévention de la discrimination. L'institut reconnaît cependant l'existence d'une loi régissant le bien-être au travail : la loi du 4 août 1996 relative au bien-être de travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Cette dernière met en place un système de prévention afin de pouvoir, en avance, analyser les risques qu'une entreprise pourrait encourir et pouvoir y remédier de manière préventive. Selon Unia, en matière de discrimination, ce n'est pas suffisant. L'institution aimerait introduire au sein de la législation anti discrimination « une politique de prévention en matière d'égalité de traitement » (Unia, 2024).

Cette recommandation est toujours d'actualité en 2024. Unia, sur son site web ainsi qu'au sein de son mémorandum rédigé en 2024, dénonce la manque de normes obligatoires en matière de prévention de la discrimination et souhaite toujours y remédier. Comment la prévention doit-elle être faite ? Par le biais de quels outils ? Quels acteurs devraient être compétents ? Il s'agit d'une série de questions non encadrées par le droit.

A cette analyse s'ajoute une réflexion personnelle : les pratiques sociales sont inspirées de normes, principes, valeurs cultures, véhiculés dans la société. Si la promotion de la diversité et la prévention étaient encadrés juridiquement, cela pourrait influencer les pratiques sociales. Cette manière de fonctionner pourrait donc devenir la nouvelle norme. Il est donc possible que la mise en place d'un cadre juridique de prévention diminue les stéréotypes ainsi que les

préjugés omniprésents dans la société. Aucune preuve à cela n'est cependant fournie. Il s'agit d'une piste qu'il pourrait être intéressant d'étudier.

## **11. Une mise en place d'un cadre juridique pour l'utilisation des algorithmes d'intelligence artificielle dans le domaine du recrutement**

Les dangers de l'utilisation d'algorithmes de l'intelligence artificielle en matière de recrutement ont été explicités antérieurement. Unia précise qu'une utilisation non-encadrée de l'intelligence artificielle peut mener à des dommages individuels, collectifs ou sociétaux. Ces dommages ne sont pas toujours directement remarqués en raison d'un manque de transparence dans l'utilisation de l'intelligence artificielle.

Le Parlement européen ainsi que le conseil ont mis en place un règlement en matière d'intelligence artificielle. Comme mentionné précédemment, ce règlement entrera en vigueur dans le courant des deux prochaines années.

Unia recommande la mise en place d'une réglementation au niveau européen depuis novembre 2023 (Unia, 2023). L'institut met en place au niveau belge, depuis 2024, un projet permettant d'augmenter les contrôles de l'intelligence artificielle.

Toutes les informations mentionnées précédemment soulignent le fait que l'utilisation de l'intelligence artificielle ne permet pas actuellement de lutter contre la discrimination (à l'embauche ou non). La suggestion émanant de ce constat est unique : il est primordial d'encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle au sein du domaine du recrutement, d'instaurer des systèmes de contrôle de celle-ci et de constamment continuer à évaluer le cadre instauré. En effet, les législateurs européens soulignent également qu'il s'agit d'une « épreuve de temps ». Effectivement, les technologies évoluent rapidement. Il est primordial d'instaurer un cadre juridique capable de s'adapter à ces évolutions (Commission européenne, 2024).

Par ailleurs, au vu de cet argumentaire, il est possible de supposer que l'intelligence artificielle constitue dans les faits un frein à la lutte contre la discrimination à l'embauche. Elle était cependant de base perçue comme étant un outil mis en place dans la pratique afin de contrer celle-ci. Il s'agit donc d'une pratique allant pendant un long moment au-delà du droit. De plus, en allant au-delà du droit, cet outil a violé les principes d'égalité des chances en raison de ses biais.

Une réglementation est actuellement mise en place ; il ne reste qu'à vérifier son efficacité lorsqu'elle sera d'application.

## **12. Une mise en place de contrôle dans le cadre de travail intérimaire**

Le travail intérimaire se caractérise par une relation tripartite. Comme mentionné précédemment, les candidats peuvent donc être amenés à passer deux processus de sélection et de recrutement. Le premier au sein de l'entreprise de travail intérimaire, le second, si sa candidature a été retenue, au sein des entreprises utilisatrices. Les deux entreprises doivent respecter la législation en matière de lutte contre la discrimination. Des outils permettant de contrôler ce respect sont mis en place.

En effet, les entreprises d'agence intérimaires font l'objet d'appels mystères ou de tests de situation. Ces outils sont mis en place afin de contrôler le respect du principe de l'égalité des chances ainsi que du recrutement sur base de compétences pertinentes pour l'emploi. De tels contrôles sont réalisés sur base d'initiatives d'inspecteurs sociaux ou suite à une plainte. Ce même type de contrôle est réalisé sur les entreprises utilisatrices.

Un questionnement émerge cependant suite à cela. Que se passe-t-il si des entreprises de travail intérimaire recrutent sur base de critères discriminatoires mais ne le publient pas au sein de leurs annonces ? Ainsi, hypothétiquement, des entreprises de travail intérimaire pourraient publier des annonces conformes au principe de non-discrimination et par la suite, lors d'entretiens, discriminer sur base de certains critères. Comment ce fait peut-il être vérifié lorsqu'il n'y a pas de plaintes ? Un cadre juridique ne semble pas exister en la matière. Il en est de même au niveau des pratiques sociales.

De plus, comment savoir que les entreprises utilisatrices, quant à elles, recrutent sur base de critères pertinents à l'emploi ? Il peut arriver, hypothétiquement, que des entreprises utilisatrices discriminent à l'embauche certains candidats sans en faire part ou en faire une demande à l'entreprise de travail intérimaire. Comment savoir si l'entreprise utilisatrice discrimine ou non lors de son processus de recrutement en interne lorsqu'il n'y a pas de plaintes ? Un cadre juridique ne semble pas exister en la matière. Il en est de même au niveau des pratiques sociales.

Un troisième cas de figure hypothétique peut également exister. Que se passe-t-il dans le cas où les entreprises de travail intérimaire et les entreprises utilisatrices se mettent d'accord pour recruter sur base d'un ou plusieurs critères à priori discriminant ? Comment protéger les candidats d'un tel cas de figure ? Comment s'assurer que chaque parti respecte le droit lorsqu'il n'y a pas de plaintes ? Un cadre juridique ne semble pas exister en la matière. Il en est de même au niveau des pratiques sociales.

Ainsi, ces questionnement semblent soulever un manquement potentiel au niveau du système de contrôles. En effet, les deux entreprises sont soumises à la loi. Néanmoins, comment s'assurer du fait que l'absence de plaintes soit synonyme d'absence de discriminations ? Sans signalement ou suspicion de la part d'un inspecteur de l'emploi, des contrôles ne sont pas effectués. Comment savoir, dans un tel cas de figure, que ces contrôles ne sont pas effectués car

ils ne sont pas nécessaires en la matière ou s'il s'agit d'un manquement de la part du législateur ?

Pour aller plus loin, il peut également être judicieux de se demander si le système de plainte est efficace ou non ? La plupart des personnes qui ont le sentiment d'avoir été discriminées à l'embauche parce qu'elles ont été « jugées trop âgées » portent-elles plainte ? Les contrôles basés sur les plaintes sont-ils le reflet de la réalité de la problématique ?

Au vu de ces différents cas de figure hypothétiques, il semble pertinent dans un premier temps, de mettre en place un outil afin de déterminer l'efficacité du système de plaintes. En fonction de la réponse, afin d'améliorer la lutte contre la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge mais également d'autres critères, il pourrait être pertinent d'instaurer des systèmes de contrôle permettant à un organe de vérifier de manière préventive l'existence de recrutement sur base de critères discriminatoires. Il semble qu'actuellement, des contrôles préventifs réguliers ne sont pas mis en place par le droit ou des pratiques sociales. Il est cependant possible qu'ils s'avèrent nécessaires.

## **Conclusion**

En conclusion, la lutte contre la discrimination à l'embauche basée sur le critère de l'âge puise ses origines dans le droit européen. Ce dernier détermine plusieurs critères protégés dont celui de l'âge. Le droit européen explique dans quel cadre une distinction de traitement sur base de l'âge peut être justifiée. Enfin, il pose le cadre des inspections de l'emploi en Belgique. Celles-ci sont compétentes en matière de discrimination à l'embauche sur base des critères protégés mais également dans d'autres domaines. Les contrôles réalisés par les inspections de l'emploi forment un premier outil de lutte contre la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge.

Le droit national, quant à lui, définit de manière détaillée ce que la notion de discrimination implique. Il détermine les différents comportements interdits, leurs exceptions ainsi que les recours en justice prévus dans le cas de non-respect des normes. Toutes ces informations se trouvent au sein de la loi du 10 mai 2007 luttant contre certaines formes de discrimination. Cette loi définit donc les notions et met en place des outils juridiques de lutte contre la discrimination. D'autres lois, au fur et à mesure des années, viennent compléter celle-ci. Il s'agit de la loi relative aux représailles ainsi que celle admettant les discriminations multiples. Cela démontre que le droit évolue dans le temps ; de plus en plus de cas sont délimités par des normes juridiques. Le non-respect de lois peuvent entraîner des poursuites.

Certaines matières relatives à la discriminations sont réglées par les Communautés et les Régions. Des pratiques et politiques différentes peuvent donc voir le jour au sein des Communautés et Régions belges.

Enfin, le droit permet et délimite les actions positives. Il s'agit d'un autre outil mis à disposition afin de contre les inégalités dans le domaine de l'embauche.

Le Conseil National de travail, de son côté, a déterminé plusieurs conventions collectives de travail qui ont été rendues obligatoires par des arrêtés royaux. Les Conventions collectives de travail n°35, 98 et 104 imposent une égalité de traitement en matière de recrutement et de sélection, mettent en place des directives que les entreprises doivent suivre afin d'élaborer des plans de diversité et imposent aux entreprises de plus de 20 travailleurs la mise en place d'un plan favorisant le maintien ainsi que l'augmentation des employés âgés de plus de 45 ans. La Commission paritaire n°322, de son côté, impose un code de conduite en matière de non-discrimination au secteur intérimaire. Toutes ces normes juridiques constituent des outils mis en place par le législateur afin de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées mais aussi de certains autres critères.

Suite à l'analyse de cette première partie : une hypothèse a émergée. Cette hypothèse consistait à dire que la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées pour être recrutées » au sein du secteur de l'intérim se fait essentiellement à posteriori. En effet, la sensibilisation à la lutte contre ce type de discriminations ne semblait pas présente et encadrée à ce stade du travail. Le droit décrit ce qu'est la discrimination, l'interdit et explique les possibilités qui s'offrent aux personnes ayant fait l'objet de ces discriminations. Le droit ne semble pas prévoir la manière dont cette discrimination doit être évitée. Unia confirme cela. Le droit ne prévoit pas de cadre contraignant de prévention de la discrimination.

La deuxième partie, analysant certaines pratiques de terrain a cependant permis de compléter et nuancer cette hypothèse. Différentes pratiques sociales permettent de sensibiliser les différents acteurs à la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées ». Parmi ces pratiques sociales : la promotion de la diversité, les formations et l'accompagnement des entreprises. Ces pratiques ont pour objectif de sensibiliser les entreprises et leur transmettre l'importance de créer un cadre diversifié. Ces pratiques mettent en avant les bienfaits de la diversité, ce que celle-ci peut apporter à l'entreprise. En ayant ces informations, les entreprises ont la possibilité d'instaurer un cadre propice à la diversité et adapté à leurs propres besoins. Ces différentes pratiques sociales sont mises en place d'initiative par différents acteurs tels Unia, le Federgon, les syndicats, le Forem, etc. Elles répondent à un besoin de prévention en la matière.

D'autres pratiques sociales telles l'anonymisation de CV, l'utilisation de l'intelligence artificielle et la mise en place d'entretiens sur base de compétences existent également. Elles sont mises en place afin de contrer les biais cognitifs des êtres humains. Ces pratiques représentent des moyens, des outils mis en place afin d'essayer d'arriver à l'objectif fixé par la loi : donner à tous les candidats une égalité de chances au niveau de l'embauche. Ces pratiques sociales ne sont pas encadrées par le droit. Elles vont au-delà de celui-ci. De nombreuses critiques sont émises à leur égard. Il est possible de constater que le législateur européen commence à poser un cadre pour l'une de ces pratiques : l'intelligence artificielle. Le droit évolue donc petit à petit afin de commencer à encadrer plus de pratiques sociales.

Certaines pratiques sociales comme les formulations inclusives et non-discriminatoires d'annonces et les tests situationnels et appels mystères sont encadrés par la loi. Elles constituent la manière dont le droit est appliqué dans les faits.

Enfin, une seule pratique sociale énumérée au sein de ce travail est mise en place tout particulièrement pour remédier à la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées dans le secteur de l'intérim. Il s'agit de la mise en place d'agences intérimaires spécialisées dans l'emploi de seniors. Cette pratique sociale n'est pas imposée par la loi. Il s'agit d'une initiative prise dans le but d'offrir davantage de chances aux seniors d'être recrutés. Cette initiative se base donc sur une mesure d'action positive qui elle, est encadrée par la loi.

En résumé, il est possible de constater que le droit ainsi que les pratiques sociales sont étroitement liés en la matière. Il est impossible de tenter de répondre à la question de recherche initiale sans analyser ces deux concepts. Le droit ainsi que les pratiques sociales constituent les outils mis en place afin de permettre de lutter contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées ». Leur complémentarité a mené à la rédaction de plusieurs réflexions et suggestions à ce sujet. Elles se trouvent au sein de la troisième partie de cet écrit.

En effet, dans un premier temps, il est difficile de déterminer si le droit influence les pratiques ou si les pratiques sociales influencent le droit. Dans ce cas de figure, selon moi, les deux s'influencent mutuellement. Le droit définit les notions et les réprime. Cela crée des pratiques sociales allant dans ce sens. Inversement, des pratiques sociales sont mises en place afin de sensibiliser différents acteurs à cette problématique. Le droit ne règle pas cette prévention actuellement. Il est cependant possible de constater que lorsque celles-ci sont critiquées, comme l'intelligence artificielle, un cadre semble nécessaire. Le législateur européen en l'occurrence a souhaité en poser un. Par ailleurs, Unia souhaite que le législateur mette en place un cadre en matière de prévention de la discrimination. Le législateur fédéral n'est pas tenu de respecter la volonté d'Unia. Cependant, il peut le faire. Etant donné que des pratiques sociales existent déjà en matière de prévention. Il est probable que la législation soit influencée par celle-ci. Ainsi, au vu de tous ces postulats, il semblerait que le droit et les pratiques sociales s'influencent mutuellement en la matière.

Les suggestions faites au sein de la partie 3 constituent des questions qui ne semblent pas être encadrées par le droit. Selon moi, il serait cependant nécessaire de les encadrer afin de rendre la lutte contre la discrimination des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées par les agences intérimaires. A mon sens, il est essentiel de poser un cadre général de prévention de cette lutte, d'appliquer un cadre juridique à l'utilisation d'intelligence artificielle qui, actuellement, selon de nombreuses recherches, constitue une source de discrimination et enfin un cadre permettant de davantage contrôler la manière dont s'agence le recrutement dans le cadre du travail intérimaire. En effet, aucun outil ne semble être mis en place pour contrôler les discriminations à l'embauche dans ce secteur à l'exception d'outils utilisés suite à une plainte ou une suspicion raisonnable dans le chef de l'inspecteur social.

Ces réflexions constituent des pistes, des suggestions de ce qui pourrait être amélioré dans le cadre de la lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées dans le cadre de travail intérimaire. Elles mettent en perspectives les éléments de réponse apportés au sein de ce travail et engendrent une réflexion ainsi qu'un questionnement plus profond. Elles ne constituent cependant pas de réponse concrète à la problématique de la lutte contre la discrimination à l'embauche.

Enfin, sur base de toutes ces informations, une réponse à la question de recherche est proposée. Cette réponse est la suivante : Les outils utilisés dans le cadre de la lutte contre les discriminations à l'embauche des personnes « jugées trop âgées » pour être recrutées dans le cadre de travail intérimaire sont juridiques et issus de pratiques sociales. Ces outils correspondent aux recours à la médiations, recours en justice, mise en place de formations, mise en place d'entretiens sur base de compétences, l'utilisation de l'intelligence artificielle, l'instauration d'agences intérimaires spécialisées dans l'emploi des seniors, etc. Ils sont encadrés par le droit ou sont issus de pratiques sociales. Comme mentionné précédemment, les deux concepts semblent étroitement corrélés.

Des limites s'imposent à cette tentative de réponse. Dans un premier temps, de nombreuses pratiques sociales n'ont probablement pas été explicitées au sein de ce travail. Il en existe probablement une multitude d'autres. En plus de cela, de nombreuses pratiques mises en avant sont utilisées afin de lutter contre la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge mais aussi d'autres critères. En effet, il est difficile de trouver, des pratiques sociales mises en place afin de venir en aide à cette catégorie de personnes en particulier. Ensuite, les entretiens réalisés sont peu nombreux. Il est impossible de généraliser les pratiques de toute la Belgique sur base de 5 entretiens différents. Enfin, le tri des sources a probablement été influencé par ma subjectivité personnelle. Par ailleurs, il est important de souligner que potentiellement différentes autres tentatives de réponses peuvent exister. Ainsi, il ne s'agit que d'une proposition basée sur l'argumentaire de ce travail.

# **Bibliographie**

## **Sources juridiques :**

### **Législation**

- Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) no 300/2008, (UE) no 167/2013, (UE) no 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (règlement sur l'intelligence artificielle), J.O.U.E., 12 juillet 2024.
- Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, Journal officiel n° L 303, du 02/12/2000 p. 0016 – 0022
- Convention n°81 de l'Organisation internationale de travail du 19 juin 1947 sur l'inspection de travail, consulté le 18 novembre 2024, [https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=1000:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID,P12100\\_LANG\\_CODE:312226,en:NO](https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID,P12100_LANG_CODE:312226,en:NO)
- Loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à disposition d'utilisateur, M.B., 20 août 1987.
- Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discriminations, M.B., 30 mai 2007.
- Accord de coopération du 12 juin 2013 entre l'autorité fédérale, les Régions et les Communautés visant à créer un Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et les discriminations sous la forme d'une institution commune au sens de l'article 92bis de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, M.B., 5 mars 2014.
- Loi du 7 avril 2023, modifiant la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. M.B., 15 mai 2023.
- Loi du 28 juin 2023 portant modification de la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, de la loi du 10 mai 2007 tendant

à lutter contre certaines formes de discrimination et de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes., M.B. 20.07.2023.

- Décret du 10 juillet 2008 portant le cadre de la politique flamande de l'égalité des chances et de traitement, M.B., 23 septembre 2008.
- Décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discriminations, M.B., 19 décembre 2008.
- Décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination, M.B., 13 janvier 2009.
- Ordonnance du 30 avril 2009 relative à la surveillance des réglementations en matière d'emploi qui relèvent de la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale et à l'instauration d'amendes administratives applicables en cas d'infraction à ces réglementations, M.B., 8 mai 2009.
- Décret du 22 mars 2024 modifiant le décret du 8 mai 2002 relatif à la participation proportionnelle sur le marché de l'emploi et le décret du 10 juillet 2008 portant le cadre de la politique flamande de l'égalité des chances et de traitement, M.B., 16 avril 2024
- Décret et ordonnance conjoints du 4 avril 2024 de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française portant le Code bruxellois de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité, M.B., 16 avril 2024.
- Décret du 29 avril 2024 modifiant le décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination en vue d'y instaurer les tests de situation, M.B., 7 août 2024
- Décret du 16 mai 2024 modifiant le décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination, M.B., 12 septembre 2024.
- Arrêté royal du 11 janvier 2009 rendant obligatoire la convention collective de travail n° 38sexies du 10 octobre 2008 conclue au sein du Conseil national du Travail, modifiant la convention collective de travail n° 38 du 6 décembre 1983 concernant le recrutement et la sélection de travailleur, M.B., 4 février 2009.
- Arrêté royal du 11 janvier 2009 rendant obligatoire la convention collective de travail n° 95 du 10 octobre 2008, conclue au sein du Conseil national du Travail, concernant l'égalité de traitement durant toutes les phases de la relation de travail, M.B., 4 février 2009.

- Arrêté royal du 24 octobre 2012, rendant obligatoire la convention collective de travail n° 104 du 27 juin 2012, conclue au sein du Conseil national du Travail, relative à la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise, M.B., 8 novembre 2012.
- Arrêté royal du 11 février 2019, fixant les conditions de l'action positive, M.B., 01 mars 2019.
- Convention collective de travail n°95 du 10 octobre 2008 concernant l'égalité de traitement durant toutes les phases de la relation de travail, consulté le 25 novembre 2024, <https://cnt-nar.be/sites/default/files/documents/CCT-COORD/cct-095.pdf>
- Convention collective de travail n° 38sexies du 10 octobre 2008 conclue au sein du Conseil national du Travail, modifiant la convention collective de travail n° 38 du 6 décembre 1983 concernant le recrutement et la sélection de travailleur, consulté le 25 novembre 2024, <https://cnt-nar.be/sites/default/files/documents/fr/cct-038.pdf>
- Convention collective de travail n°104 du 27 juin 2012 concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise, consulté le 27 novembre 2024, <https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/cct-104.pdf>
- Convention collective de travail du 3 octobre 2011 relative au code de bonnes pratiques visant à prévenir la discrimination conclue au sein de la Commission paritaire n°322, consultée le 25 novembre 2024, <file:///C:/Users/zolus/Downloads/322-2011-008531.pdf>
- Règlement d'ordre intérieur du 17 mars 2022 pris en exécution de l'article 10 § 3 de l'accord de coopération du 12 juin 2013, M.B., 7 juin 2022.
- Parlement européen (2016), Rapport concernant l'application de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ("directive sur l'égalité en matière d'emploi), RR\1099724FR.doc, consulté le 18 novembre 2024, [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2016-0225\\_FR.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2016-0225_FR.pdf)
- Recommandations n°105 du 14 décembre 2022 : prévention de la discrimination au travail, *Unia*, consulté le 25 novembre 2024, [https://www.unia.be/files/AAR\\_105\\_pr%C3%A9vention\\_de\\_la\\_discrimination\\_au\\_travail\\_FR\\_NEW\\_update\\_d%C3%A9c.2022.pdf](https://www.unia.be/files/AAR_105_pr%C3%A9vention_de_la_discrimination_au_travail_FR_NEW_update_d%C3%A9c.2022.pdf)

## **Jurisprudence :**

- Affaire C-144/04, Mangold contre Helm, Recueil 2005, p. I-9981,[59]-[61].
- Affaire C-388/07, Age Concern England (Incorporated Trustees of the National Council for Ageing), Recueil 2009, p. I1569,[53]-[67].
- Affaire C-447/09, Prigge/Deutsche Lufthansa AG, arrêt de la Cour (grande chambre) du 13 septembre 2011.
- C. trav. Bruxelles (4<sup>e</sup> chambre), 31 janvier 2023, J.L.M.B, 2023/37, p.1167
- La Chambre des Représentants - Question et réponse écrite n° 50-53 : Interdiction des limites maximales d'âge dans les annonces d'offres d'emploi. © La Chambre des Représentants, 21/11/2011, [www.lachambre.be](http://www.lachambre.be)
- La Chambre des Représentants - Question et réponse écrite n° 55-33 : Intelligence artificielle et discrimination. - Résolution Parlement du Conseil de l'Europe (QO 11823C). © La Chambre des Représentants, 15/03/2021, [www.lachambre.be](http://www.lachambre.be)

## **Sources sociales :**

- Adam, S., Joubert, S., Missotten, P. (2023). L'âgisme et le jeunisme : conséquences trop méconnues par les cliniciens et chercheurs ! *Rev Neuropsychol* 2013 ; 5 (1) : 4-8 doi:10.1684/nrp.2013.0248
- Amauger-Lattes, M., (2007). La discrimination fondée sur l'âge : une notion circonstancielle sous haute surveillance. *Retraite et société*, 51, 27-41. <https://doi.org/10.3917/rs.051.0027>
- Bartoletti, I., & Xenidis, R. (2023). Étude sur l'impact des systèmes d'intelligence artificielle, leur potentiel de promotion de l'égalité, y compris l'égalité de genre, et les risques qu'ils peuvent entraîner en matière de non-discrimination. *Conseil de l'Europe*. <http://tinyurl.com/4mt7u7hk>
- Ben Yedder, M., Frimousse, S., & Peretti, J. (2011) . Le CV anonyme : les visions des DRH. *Management & Avenir*, n° 43(3), 253-264. <https://doi.org/10.3917/mav.043.0253>.
- Berlaimont, F. (2023). Emploi : des candidatures anonymes, réelle solution pour lutter contre les discriminations à l'embauche ? *RTBF*. consulté le 15 novembre 2024,

<https://www.rtbf.be/article/emploi-des-candidatures-anonymes-reelle-solution-pour-lutter-contre-les-discriminations-a-l-embauche-11141411>

- Caradec, V., Poli, A., & Lefrançois, C. (2009). Les deux visages de la lutte contre la discrimination par l'âge. *Mouvements*, 59, 11-23. <https://doi.org/10.3917/mouv.059.0011>
- CGSLB. (2022). *Lutter contre les discriminations à l'embauche*. CGSLB. consulté le 19 novembre 2024, [https://www.cgslb.be/sites/default/files/aclvb/Documenten/Regionales/Brussel/22-0136\\_brochure\\_discrimination\\_bxl\\_fr\\_web.pdf](https://www.cgslb.be/sites/default/files/aclvb/Documenten/Regionales/Brussel/22-0136_brochure_discrimination_bxl_fr_web.pdf)
- Competentia.be. (2024). *Recrutement non-discriminant : anonymiser les candidatures*. Competentia. consulté le 19 novembre 2024, <https://www.competentia.be/sites/competentia.be/files/outils/PDF%2Bfiche%20anonymiser.pdf>
- Commission européenne. (2022). *Diversity Inclusion and respect at the workplace*. Commission Europa. consulté le 28 novembre 2024, [https://commission.europa.eu/document/download/91926dd1-3dd2-4000-98e7-726597189d12\\_en?filename=Factsheet-diversity-and-inclusion-survey\\_en.pdf&prefLang=fr](https://commission.europa.eu/document/download/91926dd1-3dd2-4000-98e7-726597189d12_en?filename=Factsheet-diversity-and-inclusion-survey_en.pdf&prefLang=fr)
- Commission européenne. (2023). *Coûts et avantages de la diversité, Emploi et affaires sociales*. consulté le 8 décembre 2024, [costben\\_fr.pdf](#)
- Commission d'évaluation des lois fédérales tendant à lutter contre la discrimination. (2022). *Rapport final combattre la discrimination, les discours de haine et les crimes de haine : une responsabilité partagée*. Unia. consulté le 19 novembre 2024, [https://www.unia.be/files/Commission\\_Evaluation\\_Lois\\_Antidiscrimination\\_-\\_Rapport\\_2022.pdf](https://www.unia.be/files/Commission_Evaluation_Lois_Antidiscrimination_-_Rapport_2022.pdf)
- Conseil de l'Europe. (2024). *L'intersectionnalité et la discrimination multiple*. Council of Europe. consulté le 28 novembre 2024, <https://www.coe.int/fr/web/gender-matters/intersectionality-and-multiple-discrimination>
- CSC. (2013). *Bien vieillir au travail : CCT 104 guide syndical*. CSC. Consulté le 27 novembre 2024, [https://www.lacsc.be/docs/default-source/acvbie-cscbie-document/sectoraal-sectoriel/chemie-chimie/folders-brochures/bien-vieillir-au-travail-cct-104-lr.pdf?sfvrsn=7f4d983c\\_2](https://www.lacsc.be/docs/default-source/acvbie-cscbie-document/sectoraal-sectoriel/chemie-chimie/folders-brochures/bien-vieillir-au-travail-cct-104-lr.pdf?sfvrsn=7f4d983c_2)

- CSC. (2024). *Discrimination au travail : qu'est-ce qu'une discrimination, qu'en dit la loi et comment réagir ?* CSC. Consulté le 15 novembre 2024, <https://www.lacsc.be/vos-droits/travailler-dans-le-secteur-prive/Bien-etre-au-travail/discrimination#19-crit-res-fix-s-par-la-l-gislation>
- CSC. (2024). Les discriminations en hausse dans les entreprises : ces chiffres d'Unia qui doivent faire réagir la Belgique. Consulté le 27 novembre 2024, <https://www.lacsc.be/page-dactualites/2024/06/25/les-discriminations-en-hausse-dans-les-entreprises-ces-chiffres-d-unia-qui-doivent-faire-reagir-la-belgique>
- CSC. (2024). *Discrimination au travail : qu'est-ce qu'une discrimination, qu'en dit la loi et comment réagir ?*, CSC. Consulté le 19 novembre 2024, <https://www.lacsc.be/vos-droits/travailler-dans-le-secteur-prive/Bien-etre-au-travail/discrimination#comment-r-agir-face---la-discrimination>
- D'Hoop de Synghem, L. (2023, 23 octobre). Presentation IRE- ordo 04.09.2008, [Diapositives].
- Doci, E. (2024, 19 novembre). *DM\_DAY1\_Lecture\_final.pdf*, [Diapositives]. Slide 23. [https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/650226/mod\\_resource/content/1/DM\\_DAY1\\_Lecture\\_final.pdf](https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/650226/mod_resource/content/1/DM_DAY1_Lecture_final.pdf)
- Doci, E. (2024, 22 novembre). *DM\_DAY2lecture\_final.pdf*, [Diapositives]. Slides 6-19. [https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/651652/mod\\_resource/content/1/DM\\_DAY2%20lecture\\_Final.pdf](https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/651652/mod_resource/content/1/DM_DAY2%20lecture_Final.pdf)
- Dubois, M.. (2024, 21 octobre). CV-Entretiens-Références [Diapositives]., [https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/641240/mod\\_resource/content/1/PSY%20-%204%20-%20CV%20-%20Entretiens%20-%20R%C3%A9f%C3%A9rences%20-%20LTRAV%20-%202024-2025.pdf](https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/641240/mod_resource/content/1/PSY%20-%204%20-%20CV%20-%20Entretiens%20-%20R%C3%A9f%C3%A9rences%20-%20LTRAV%20-%202024-2025.pdf)
- Ediv. (2024). *Vous êtes trop cher*, Unia. Consulté le 19 novembre 2024, [https://www.ediv.be/theme/unia2019/situation\\_tool.php?id=83](https://www.ediv.be/theme/unia2019/situation_tool.php?id=83)
- Federgon. (2024). *Intérim*. Federgon. consulté le 17 novembre 2024, <https://federgon.be/fr/la-federation/interim/>
- Federgon. (2022). *Procédure de traitement de plaintes*. Federgon. Consulté le 27 novembre 2024, [https://federgon.be/fileadmin/media/pdf/fr/Federgon\\_-\\_Service\\_de\\_mediation\\_-\\_ProcEDURE\\_de\\_traitement\\_des\\_plaintes\\_-\\_Janvier\\_2022.pdf](https://federgon.be/fileadmin/media/pdf/fr/Federgon_-_Service_de_mediation_-_ProcEDURE_de_traitement_des_plaintes_-_Janvier_2022.pdf)

- FGTB Wallonne. (2024). *La cellule lutte contre les discriminations*. FGTB. consulté le 19 novembre 2024, <https://fgtb-wallonne.be/sur-terrain/discrimination/>
- Guerfel-Henda, S. & Peretti J. (2009). Le senior, objet de discrimination à l'embauche ? *Humanisme et Entreprise*, n° 295(5), 73-88. <https://doi.org/10.3917/hume.295.0073>.
- Hohnerlein, E-V. (2019). Discrimination fondée sur l'âge selon la jurisprudence de la CJUE, [Séminaire pour les membres de la magistrature]. Era-comm, [https://www.era-comm.eu/oldoku/Adiskri/08\\_Age/119DV69\\_Hohnerlein\\_FR.pdf](https://www.era-comm.eu/oldoku/Adiskri/08_Age/119DV69_Hohnerlein_FR.pdf)
- HRsquare. (2023). *L'âge est le principal facteur de la discrimination à l'emploi*. HRsquare. Consulté le 16 novembre 2024, <https://hrsquare.be/fr/lage-est-le-principal-facteur-de-discrimination-sur-le-terrain-de-lemploi/>
- International Labour Organization. (2024). Normlex : Ratifications pour Belgique, consulté le 28 novembre 2024, [https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=1000:11200:::::P11200\\_INSTRUMENT\\_SORT:4](https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=1000:11200:::::P11200_INSTRUMENT_SORT:4)
- Jaumotte, Z. (2021). La réglementation relative au travail intérimaire est-elle efficiente pour assurer un emploi de qualité aux travailleurs intérimaires ? Vers une analyse juridique principale en droit belge. *Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication*, Université catholique de Louvain, 2021. Prom. : Frankart, Aurélie. <http://hdl.handle.net/2078.1/thesis:29121>
- Jobat. (2018). En quoi engager du personnel plus âgé est-il plus avantageux ? Jobat. Consulté le 16 novembre 2024, <https://www.jobat.be/fr/art/en-quoi-engager-du-personnel-plus-age-est-il-avantageux#:~:text=%22Des%20%C3%A9tudes%20montrent%20que%20les,promotion%22%2C%20remarque%20le%20professeur>
- Lagacé, M. (2003). Identité, privation relative et désengagement : de l'effet des stéréotypes : sur la base de l'âge, [Thèse en psychologie], Université d'Ottawa.
- Lecomte, T. (2024). *Discrimination à l'emploi : depuis ce 27 septembre 2024, des tests de situation peuvent être réalisés en Wallonie*. Commyouniti, <https://commyouniti.be/2024/10/15/discrimination-a-lemploi-depuis-ce-27-septembre-2024-des-tests-de-situation-peuvent-etre-realises-en-wallonie/>
- Lindiana, I. (2019). *Mesures d'actions positives pour lutter contre les discriminations*, Group S, consulté le 21 novembre 2024, <https://www.groups.be/fr/hr-news/mesures->

[dactions-positives-pour-lutter-contre-les-discriminations#:~:text=Un%20arr%C3%AAt%C3%A9%20royal%20du%2011,vigueur%20le%2011%20mars%202019.](#)

- Manuel intersectionnel, Code de non-discrimination. (2022). consulté le 9 décembre 2024, [https://mtechplus.be/wp-content/uploads/2022/12/ManuelIntersectorielCodeDeNon-Discrimination\\_FR\\_2022\\_LowRes.pdf](https://mtechplus.be/wp-content/uploads/2022/12/ManuelIntersectorielCodeDeNon-Discrimination_FR_2022_LowRes.pdf)
- Mathot, M. (2022). Les biais cognitifs dans le recrutement. Quelles sont les attitudes des Ressources Humaines vis-à-vis des opportunités et des menaces de l'utilisation d'un logiciel et plus particulièrement de l'Intelligence Artificielle dans le processus de recrutement afin de contrer ces biais.. Louvain School of Management, Université catholique de Louvain, 2022. Prom. : Hermans, Julie. <http://hdl.handle.net/2078.1/thesis:36446>
- Marchal, E. (2020). « Savoirs flous et savoirs faire des employeurs mis en cause », *Sociologie* [En ligne], N° 1, vol. 11 |, mis en ligne le 03 février 2020, consulté le 15 décembre 2024. <http://journals.openedition.org/sociologie/6624>
- Nestor. (2024). *L'agence intérim pour les 60+ et les retraités*. Nestor. consulté le 19 novembre 2024, <https://nestor.be/fr>
- Now.be. (2024). *Diversité et inclusion*, Now.be, consulté le 20 novembre 2024, <https://www.now.be/formations/egalite-et-diversite-inclusion/>
- O' Cinneide, C. (2019). La discrimination fondée sur l'âge dans la législation de l'UE, consulté le 17 novembre 2024, [https://www.era-comm.eu/oldoku/Adiskri/06\\_Age/118DV23\\_O\\_Cinneide\\_2\\_FR.pdf](https://www.era-comm.eu/oldoku/Adiskri/06_Age/118DV23_O_Cinneide_2_FR.pdf)
- OMS (2021). *Vieillesse : l'âgisme*. OMS. consulté le 16 novembre 2024, <https://www.who.int/fr/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism#:~:text=Qu'est%2Dce%20que%20l,en%20raison%20de%20l'%C3%A2ge>
- Pinto, M.. (2024). « L'IA dans le recrutement : un réel risque de discrimination », *Analyse Éducation Permanente, Esenca*. URL : <https://www.esenca.be/wp-content/uploads/2024/03/Analyse-2024-IA-discrimination-embauche.pdf>
- Pohl, S., & Klein, O. (2014). Les biais rencontrés lors du processus de sélection professionnelle : une analyse en termes de stéréotypes In *Stéréotypes et préjugés au travail : Des processus aux conséquences*. [Pohl Klein 2007.pdf](#)

- Roux F. (2024). Code bruxellois de l'égalité : une belle avancée en matière de non-discrimination, *Cambier Avocats*, consulté le 24 novembre 2024, <https://cambieravocats.be/nouveau-code-bruxellois-de-legalite-queelles-evolutions/#:~:text=Par%20d%C3%A9cret%20et%20ordonnance%20conjointes,pour%20les%20victimes%20de%20discrimination.>
- Securex. (2024). *Réalisation des tests de discrimination*. Securex. Consulté le 24 novembre 2024, <https://www.securex.be/fr/lex4you/employeur/themes/inspection-sociale-et-sanctions/inspection-sociale-et-droit-penal-social-bruxellois/realisation-des-tests-de-discrimination>
- Securex. (2024). *Principe de l'égalité de traitement et de la non-discrimination*, Securex. Consulté le 25 novembre 2024, <https://www.securex.be/fr/lex4you/employeur/themes/selection-et-conclusion-du-contrat/selection-et-recrutement/egalite-de-traitement-et-non-discrimination>
- Simonet, F. (2009). L'évaluation : objet de standardisation des pratiques sociales. *Cités*, n° 37(1), 91-100. <https://doi.org/10.3917/cite.037.0091>.
- Sixie. (2024). *A propos de nous*, Sixie, consulté le 19 novembre 2024, <https://sixie.be/over-ons/>
- SPF Emploi. (2024). *Travail intérimaire*, SPF Emploi. Consulté le 17 novembre 2024, <https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/travail-interimaire>
- SPF Emploi. (2024). *L'inspection du travail*, SPF Emploi. Consulté le 28 novembre, <https://emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/infractions/linspection-du-travail#:~:text=La%20Direction%20g%C3%A9n%C3%A9rale%20Contr%C3%B4le%20du%20bien%2D%C3%AAtre,-La%20mission%20de&text=La%20r%C3%A9glementation%20relative%20au%20bien%20n,action%20de%20la%20DG%20CBE.>
- SPF Emploi. (2024). *Pour l'emploi des travailleurs âgés*, SPF Emploi. Consulté le 27 novembre 2024, <https://emploi.belgique.be/fr/themes/emploi-et-marche-du-travail/mesures-demploi/plan-pour-lemploi-des-travailleurs-ages>
- SPF Emploi. (2024). *L'inspection de travail*, SPF Emploi. Consulté le 27 novembre 2024, <https://emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/infractions/linspection-du-travail>
- Statbel. (2024). *Emploi et chômage : Le taux de chômage s'élève à 5,4% au deuxième trimestre de 2024*. Statbel. Consulté le 16 novembre 2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/marche-du-travail/emploi-et->



- Unia. (2024). *Promouvoir l'inclusion*. Unia. Consulté le 19 novembre 2024, <https://www.unia.be/fr/promouvoir-la-diversit%C3%A9-et-linclusion>
- Unia. (2024). *Diversité et inclusion dans l'environnement de travail*. Unia. Consulté le 19 novembre 2024, <https://www.unia.be/fr/employeurs>
- Unia. (2024). *Equality data : données sur l'(in)égalité et la discrimination*, Unia, consulté le 19 novembre 2024, <https://www.unia.be/fr/connaissances-recommandations/equality-data-donn%C3%A9es-sur-lin%C3%A9galit%C3%A9-et-la-discrimination>
- Unia. (2024). *Collaborations d'Unia au niveau belge*. Unia. Consulté le 26 novembre 2024, <https://www.unia.be/fr/a-propos-unia/collaborations-belgique>
- Unia. (2024). *Mémorandum 74 propositions d'Unia en vue des élections 2024*. Unia. Consulté le 25 novembre 2024, [https://www.unia.be/files/Memorandum\\_FR\\_2023.pdf](https://www.unia.be/files/Memorandum_FR_2023.pdf)
- Unia. (2024). *Intersectionnalité et discrimination*. Unia. Consulté le 28 novembre 2024, <https://www.unia.be/fr/dossiers/intersectionnalit%C3%A9-et-discrimination#:~:text=Intersectionnalit%C3%A9%20comme%20outil%20juridique%20et%20politique&text=Pour%20Unia%2C%20l'intersectionnalit%C3%A9%20devient,le%20plus%20besoin%20de%20soutien>
- Wartel N. (2020). *Le CV anonyme, un outil efficace dans la lutte contre la discrimination*, Les analyses du Centre Jean Gol, <https://www.cjg.be/wp-content/uploads/2021/07/CJG-ANALYSE-CV-anonyme.pdf>
- Werbrouck, K. (2024, 25 novembre). *Ethics Regulations.pdf*, [Diapositives]. Slides 55-78. [https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/652511/mod\\_resource/content/1/Ethics%20Regulations.pdf](https://moodle.uclouvain.be/pluginfile.php/652511/mod_resource/content/1/Ethics%20Regulations.pdf)
- Zuiderveen Borgesius, F. (2018). *Discrimination, intelligence artificielle et décisions algorithmiques*. Conseil de l'Europe. Consulté le 15 décembre 2024. <http://tinyurl.com/3hzta82a>.

## Annexe 1 : Entretien avec Eva Van Laere pour Interim United

Cet entretien a été réalisé par Teams et a duré 58 minutes et 57 secondes. Cet entretien a pu être enregistré et par la suite retranscrit. Les extraits **mis en évidence** correspondent aux idées qui ont été paraphrasées ou citées au sein de cet écrit.

### **Canevas d'entretien :**

- Pouvez-vous me décrire votre fonction ? Depuis combien de temps réalisez-vous ce métier ? Quel est votre background ?  
Coordinatrice action syndicale orientée
- Pouvez-vous me décrire en quelques mots l'organisation syndicale Interim United ? Quels sont les objectifs principaux de l'organisation ?
- La discrimination à l'embauche est une problématique malheureusement présente dans la société. Le critère de l'âge est l'un des critères protégés touché par la problématique. Est-ce que dans votre pratique professionnelle, vous avez en effet, observé que beaucoup de cas de discrimination à l'embauche par l'âge se produisent ?
- Que pouvez/ devez-vous faire en matière de discrimination à l'embauche ? Quel est le rôle du syndicat dans la lutte contre la discrimination à l'embauche ?
- Les agences intérimaires ont-elles des obligations particulières en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche ? Ont-elles des comptes à vous rendre ?
- Les entreprises clientes d'agences intérimaires ont-elles des obligations particulières en matière de discrimination à l'embauche ? Ont-elles des comptes à vous rendre (ou aux agences intérimaires
- Quelle est la meilleure réaction possible de la part d'une agence intérimaire face à une demande discriminante de la part d'une entreprise cliente ?
- Les agences intérimaires ont-elles une influence sur les entreprises clientes faisant des choix de candidats sur base de critères discriminatoires ? Le syndicat a-t-il un rôle à jouer là-dedans ?
- Quelles sont les sanctions des discriminations à l'embauche ?
- Quelles sont les mesures préventives ?
- Avez-vous, constaté, lors de votre pratique professionnelle, des limites à la lutte contre la discrimination à l'embauche ?
- Avez-vous des pistes de ce qui devrait être amélioré afin de rendre la lutte contre la discrimination à l'embauche plus efficace ?
- Avez-vous des choses à rajouter en matière de discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées » pour être recrutées ? En matière de lutte contre la discrimination ?

## Retranscription :

A = Alexandra Meert

B = Eva Van Laere

A : Voilà, parfait ! Bon du coup je viens de démarrer mon enregistrement. Si c'est bon pour vous, nous pouvons démarrer ! Est-ce que je peux commencer à vous poser quelques questions ?

B : Oui !

A : Pouvez-vous me décrire votre fonction ? Qu'est-ce que vous faites ? Depuis combien de temps réalisez-vous ce métier ? Quel est votre background ?

B : Alors oui, je suis la coordinatrice de l'action syndicale orientée travailleurs intérimaires de la CSC.

A : Ok, d'accord.

B : Voilà et je fais ça depuis... depuis 6 ans !

A : Ok, d'accord. Vous travaillez donc pour Interim united. Pouvez-vous me décrire en quelques mots les objectifs principaux de l'organisation syndicale Interim United justement ?

B : La CSC ?

A : Oui également, oui.

B : C'est difficile de faire un récap parce qu'il y a énormément de choses à dire. Je vous avoue que je n'ai pas eu le temps de me préparer. Deux, secondes... Qui sommes-nous ? Pour ce qui est de la CSC en tant que syndicat, je vous invite à aller voir sur notre site web. Par rapport à ça, Interim United dont je suis la coordinatrice est en fait l'action syndicale que l'on a appelé comme ça. Ce n'est pas un service ou département séparé c'est une action syndicale qui est orientée intérimaires avec une défense des droits individuels, collectifs et de manière plus générale c'est de pouvoir informer les intérimaires de leurs droits, informer en interne aussi les collègues, informer auprès de nos militants et délégués, tout ça fait partie de l'action syndicale interim united !

A : Ok, d'accord ! Et donc vous vous coordonnez alors la bonne gestion de cette action ?

B : Cette action-là oui, tout à fait !

A : D'accord parfait. Et donc pour rentrer davantage dans le vif du sujet. La discrimination à l'embauche est une problématique malheureusement présente dans la société. Le critère de l'âge est l'un des critères protégés touché par la problématique. Est-ce que dans votre pratique professionnelle, vous avez en effet, observé Beaucoup de situations ? Est-ce que beaucoup de

cas de discrimination à l'embauche par l'âge se produisent ? Je ne sais pas si l'on vient directement vers vous ou non. Recevez-vous beaucoup de plaintes de personnes se plaignant de discrimination car elles seraient trop âgées ?

B : Alors oui oui... Oui, de manière générale. Dernièrement, on s'est penchés sur la question d'une agence d'intérim qui s'appelle Nestor. Vous allez retrouver l'activité sur internet donc c'est nestor.be et c'est une agence intérim qui s'adresse avant tout mais pas exclusivement sinon ils auraient un soucis de discrimination apparente vers les travailleurs slash retraités qui ont 60 ans ou plus donc par exemple tout ce qui est flexijobs aussi.

A : Ok, ok et donc..

B : Mais pas que, pas que ! Ils se focalisent sur une tranche d'âge bien spécifique et dans leurs cas c'est 60 ou plus de 60 ans.

A : D'accord et vous alors vous travaillez avec eux ? Quand vous dites que vous vous êtes focalisés dessus c'est pour une situation bien précise ?

B : Non on s'est pas du tout focalisés dessus on s'est juste penchés dessus parce qu'un intérimaire est venu nous voir en nous disant tiens j'ai l'impression que cette agence intérim est discriminatoire. Moi je suis un jeune travailleur est-ce que le fait que cette agence se focalise sur une tranche de travailleurs, une tranche d'âge spécifique, est-ce discriminatoire ou non. Et pour la réponse je vous renvoie vers une stagiaire à nous qui s'est penché sur la question. Je vous ai d'ailleurs aussi transmis par mail une partir de sa question donc si vous voulez en savoir plus cette personne, stagiaire qui parle très bien français est vraiment spécialisée dans la discrimination.

A : Ok d'accord. Je peux lui envoyer un petit mail alors je suppose et voir par la suite avec elle ?

B : Oui oui oui oui oui. Alors après les agences intérim sont les employeurs juridiques des intérimaires même si ceux-là prestent dans les entreprises, elles prestent l'intérim ailleurs donc dans ce qu'on appelle l'entreprise utilisatrice. Toujours est-il que leur employeur reste l'agence intérim puisque c'est entre l'agence intérim et l'intérimaire qu'est conclu le contrat de travail. Evidemment que ces agences, comme n'importe quel autre employeurs sont soumis à la législation de manière générale et donc également pour tout ce qui est discrimination.

A : D'accord, ici vous visez donc la législation tel la loi anti-discrimination, la loi de genre, les conventions collectives éventuelles, etc. ?

B : Oui. Après il y a aussi au niveau régional des conventions de conduite et tous ces aspects non-discriminatoires et antidiscriminatoires qui sont repris.

A : Ok, d'accord, la législation régionale également.

B : En plus, en plus de la législation fédérale qui doit être respectée ! Après, les conventions collectives de travail à ma connaissance mais à vérifier il n'y a rien de spécifique au niveau

anti-discrimination vu que la loi passe au-dessus. Il n'y a pas de raisons qu'on soit moins ou plus discriminatoire et de toutes façons c'est la loi qui compte.

A : D'accord parfait. Et votre action à vous alors en particulier, qu'est-ce qu'elle peut faire en matière de lutte contre la discrimination ? Que pouvez-vous faire de façon concrète ?

B : Mais concrètement et là je renvoie vers la page 2 de notre guide SOS intérim, on vient de publier une nouvelle version 2025. J'essaie de retrouver ce fichier et vous l'envoyer pour que vous puissiez voir directement. Voilà, deux petites secondes.... Je copie le texte dans le chat... Il ne me permet pas de le télécharger c'est bizarre... Pour une raison inconnue je n'y arrive pas...

A : Pas de soucis, prenez votre temps, à votre aise !

B : Voilà, ça fonctionne ! Je vous propose directement d'ouvrir le fichier afin que je puisse vous orienter !

A : Oui bien sûr, deux petites secondes, ça charge... Voilà, c'est bon !

B : De toute façon en fait la question de discrimination et donc la discrimination par l'âge est traitée à deux endroits donc le premier endroit c'est la page deux et le deuxième à la page 4, en dessous dans le petit encadré où l'on précise que l'agence intérim ne peut pas accepter de recevoir de la part de l'entreprise utilisatrice une demande discriminatoire, d'harcèlement, d'intimidation, etc. etc. **En cas de comportement qui laisse présager une discrimination prenez contact avec le délégué syndical de votre entreprise ou avec un centre de service CSC près de chez vous. Et c'est ainsi qu'on intervient en fait en tant que CSC, de manière on va dire réactive lorsqu'on nous contacte avec un problème. On va intervenir pour nos affiliés, il arrive parfois qu'on contacte également Unia et qu'ils nous aident à régler le conflit, dresser un rapport de situation en tous cas pour essayer de régler le conflit.** On essaie aussi de manière proactive, il y a le guide de manière très succincte mais on fait aussi des formations auprès de nos délégués pour justement éviter ces cas de figure. Après je pense que tout dépend aussi de la conjoncture économique, lorsque le marché de travail est tendu et qu'il y a une difficulté de recruter des profils.. Alors quand on parle de pénurie pour nous elle est toujours relative. Est-ce que ce sont les conditions de travail qui font qu'on ne trouve pas ou est-ce que c'est parce qu'on trouve pas ou est-ce que c'est parce qu'on cherche pas bien ? Toutes ces questions-là doivent être posées. Tous les métiers du soin, on sait que les conditions de travail sont souvent très compliqués ; ils ne sont pas assez rémunérés et alors est-ce qu'on peut parler de pénurie ? On sait que dans des contextes comme ça l'âge ou la discrimination par l'âge joue le moins parce qu'on sait tout simplement qu'on a simplement moins de choix. Et voilà. On n'a pas toujours le luxe de pouvoir choisir. J'utilise ces termes un peu volontairement parce que bien évidemment que certains employeurs vont discriminer lorsque c'est à a fois possible de le faire et lorsque ça leur apporte quelque chose.

A : Ok, ok

B : Par exemple, moi il m'ait arrivé de recevoir des plaintes d'intérimaires qui me disent que c'est super compliqué pour une personnes moins jeune, âgée de 55 ou plus d'arriver à suivre au

niveau du rythme de travail, je me rends compte au niveau du parcours d'occupation par le biais de l'intérim avec des contrats parfois sur une longue durée mais avec des contrats parfois seulement par semaines et avec du travail de plus en plus dur ; de plus en plus néfaste pour la santé et oui et donc c'est peut-être pas ici de la discrimination directe mais il existe aussi de l'indirecte. Donc voilà, parce que le travail n'est pas adapté, parce qu'on s'en fiche complètement de si la personne est capable ou non de faire ce qui lui est demandé. Voilà mais donc en tant qu'organisation syndicale on est vraiment actifs tant au niveau de la prévention que de l'intervention juridique et aussi pré-juridique donc par le biais de nos délégués syndicaux en entreprise, par le biais de la concertation sociale, par le biais du suivi de dossiers individuels.

A : D'accord ! Et est-ce que ça peut arriver également qu'une agence intérimaire se rende compte que par exemple une entreprise est en train de lui faire une demande discriminante et qu'ils vous contactent directement ? Ou alors là ils doivent contacter un autre organe plutôt ?

B : Alors, moi honnêtement ça ne m'est jamais arrivé ! Mais pour être tout à fait claire ça ne veut pas dire que ça n'arrive pas ! Donc, il se pourrait que l'agence intérim est vraiment de bonne foi et pratique une politique antidiscriminatoire pro-active et qu'elle ait effectivement des demandes indécentes sans mâcher mes mots. Est-ce que dans ce cas-là l'agence intérim refuse ? C'est possible, il faudrait leur poser la question. Est-ce qu'ils vont contacter Unia ? Après il ne faut pas oublier que les entreprises utilisatrices sont clientes des agences d'intérim mais que les agences intérim ont quand même un objet de rentabilité ou en tous cas d'objectif très très clair de rentabilité.

A : Oui, oui d'accord ! Mais donc, en théorie, les agences intérimaires pourraient en tous cas venir vers vous et se tourner vers votre action syndicale ?

B : Oui. Je pense qu'il arrive qu'un consultant nous contacte mais de façon générale ils contactent plutôt la fédération patronale, nous représentons les travailleurs ; Federgon représente les intérêts des entreprises des travailleurs intérimaires donc les employeurs, ce qui ne veut pas dire que les personnels des boîtes d'intérim ne nous contactent jamais pour de tels questions ou sur des questions sur le droit du travail en intérim ou du droit social. Pour des renseignements donc plutôt.

A : D'accord et est-ce que les agences intérimaires ont-elles des obligations particulières en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche ? Ont-elles des comptes à vous rendre en cette matière ? Et si oui de façon périodique ou alors uniquement lorsqu'il y a une plainte ou un problème ?

B : Alors, c'est une très très très bonne question ! Alors, par le secteur de l'intérim a une commission paritaire ; c'est la 322. Et donc l'intérimaire est d'office repris sous cette commission paritaire là mais aussi sous une deuxième commission paritaire et ça cette commission paritaire là est celle de l'entreprise utilisatrice. Donc il y a toujours deux commissions paritaires qui sont d'application. A ce niveau-là, il est convenu au niveau du secteur de faire des mystery calls pour étudier toute une série de questions dont celle-là. Nous

attendons le dernier rapporte en date donc voilà pour pouvoir analyser tout ça et c'est le Federgon qui organise tout ça à la demande expresse des syndicats.

A : Ah d'accord ! Donc vous avez le droit de demander au Federgon et eux passent des appels ?

B : Bah c'est convenu ainsi dans le secteur de faire une analyse, un reporting par le biais de mystery calls. Il serait peut-être intéressant de contacter des agences intérim pour discuter avec quelqu'un à ce sujet-là.

A : Oui oui c'est prévu également !

B : Et je pense aussi qu'il serait intéressant d'essayer de dissocier la théorie de la pratique. Donc comprendre comment certaines lois, la législation, la réglementation vit sur le terrain. La différence entre oui, la théorie et la pratique et la différence entre la discrimination explicite et implicite. Donc voilà.

A : Oui, d'accord ! Merci beaucoup des conseils !

B : C'est ce que j'expliquais avec le monsieur qui est venu nous voir et qui était à bout de désespoir voilà. Après l'intérim on va le retrouver dans toutes les tranches d'âge mais la moitié ce sont, des jeunes travailleurs. Et voilà, donc. Mais bon dans un contexte de marché de l'emploi tendu.

A : Oui d'accord effectivement. Alors, pour poursuivre, là je vais vous poser la même question que pour les agences intérimaires mais pour les entreprises utilisatrices. Donc, les entreprises clientes d'agences intérimaires ont-elles des obligations particulières en matière de discrimination à l'embauche ? Ont-elles des comptes à vous rendre ou aux agences intérimaires ? Avez-vous un système de mystery calls à leur rencontre également ?

B : Alors, oui tout à fait. Enfin, contrôle non. Nous avons un rôle ou plutôt un devoir de contrôle. C'est le mandat du délégué qui est là pour pleins de choses dont veiller sur les aspects antidiscriminatoires dans les entreprises et donc les délégués dans les entreprises utilisatrices sont là pour réguler les droits individuels et collectifs des travailleurs intérimaires, même si l'employeur juridique est l'agence d'intérim, donc il y a clairement un devoir de représentation aussi de ces travailleurs intérimaires. Ils ont un rôle qu'ils endossent d'ailleurs très bien.

A : D'accord mais en tous cas il n'y a pas de système précis ou similaire à celui des mystery calls comme pour les agences intérimaires ?

B : Alors il y a pleins d'initiatives différentes mais les délégués c'est les ambassadeurs du syndicat, ils sont dans l'entreprise et participent même à la concertation sociale en entreprise et donc nous les sensibilisons, nous les informons et les formons à ces questions-là.

A : D'accord, donc c'est eux qui se chargent sur place de veiller au respect de la non-discrimination ?

B : Tout à fait tout à fait et ils jouent un rôle crucial dans le respect des droits des travailleurs.

A : D'accord, parfait. Je parcours juste mes petites questions pour voir quelles informations est-ce que je cherche encore...

B : Je vous ait également envoyé un lien vers une étude récente de Federgon et dans cette étude vous allez également recevoir les tranches d'âge des intérimaires selon Federgon. Alors est-ce que j'avais envie de dire autre chose ? J'avais envie de dire quelque chose en particulier mais j'ai oublié... Ce sera pour après !

A : Pas de soucis ! Et est-ce que vous via votre action vous donnez une ligne de conduite particulière aux agences intérimaires si elles sont confrontés à une demande discriminante ? Conseillez-vous une meilleure réaction possible de la part d'une agence intérimaire face à une demande discriminante de la part d'une entreprise cliente ?

B : Comme n'importe quel autre employeur, oui on leur rappelle la loi, on va faire en sorte qu'elle soit respectée parce que ce n'est pas toujours le cas et il y a aussi cette ligne de conduite au niveau régional et dans ce document on rappelle la loi de manière peut-être plus explicite, plus tranchée. Donc voilà, on rappelle juste aux agences intérim qui souhaitent démarrer une activité en Belgique qu'elles doivent disposer d'un agrément et cet agrément est octroyé au niveau régional et dans ce cadre-là on va quand même rappeler les grandes lignes de bonnes conduites et la législation.

A : D'accord, donc les consignes concrètes sont donc plutôt un rappel de respect de la loi ? En dehors du respect de la loi, il n'y a en tous cas pas de comportements précis ou de lignes directrices que vous donnez en plus du respect de la loi ?

B : Si si, on va expliciter davantage donc ça veut dire quoi, etc. Ca on le fait et on le fait aussi par le biais de nos délégués en entreprise qui sont formés pour et voilà. Après si vous souhaitez en savoir davantage il serait peut-être intéressant d'en discuter avec un autre collègue chargé de ces question -là. Pas forcément spécialisé dans l'intérim mais particulièrement dans ces questions-là. Mais de toutes façons je vais me renseigner en interne pour voir qui de mes collègues pourrait répondre aux informations de sensibilisation et formation de nos délégués en entreprises. Ah oui et je me souviens de ce que je voulais vous dire ! Aussi, l'intelligence artificielle qui en tant que telle n'est pas un problème ça peut être une opportunité. Mais si on a des algorithmes qui poussent vers la discrimination et bien c'est problématique, d'autant plus que c'est peu visible. Alors ça c'est peut-être une passerelle intéressante à faire ! Beaucoup d'entreprises intérimaires actuellement, de plus en plus passent par des applications, des applications de smartphone !

A : Oui oui

B : Donc le recrutement se fait sans qu'il y ait de contact physique. Alors, est-ce qu'on sait comment ça fonctionne ? Qui sait comment ça fonctionne ? Comment on sélectionne ? Comment on recrute après avoir sélectionné ? Ça peut se passer bien mais ça peut aussi mal se passer. Comme je l'ai dit l'intelligence artificielle ce n'est qu'une intelligence avec un algorithme derrière et il y a toujours des personnes qui sont censés décider qu'est-ce que cet algorithme peut faire ou ne pas faire. Donc voilà. Pour moi tout ça c'est des vraies questions et

de vrais enjeux pour le futur et même pour maintenant. Mais donc, lorsque je parle de discrimination indirecte, est-ce que quelqu'un qui a été malade trois fois, est-ce qu'il va se retrouver au bas de la liste des personnes à qui ont fait appel ou est-ce qu'il a autant de choses que les autres personnes auxquelles ont fait appel ? Et est-ce qu'il y a une corrélation entre le nombre d'absences due à une maladie en fonction de l'âge ? Donc une corrélation entre l'âge et le nombre d'absences pour cause de maladie ? Voilà est-ce que ça peut également mener vers une discrimination non pas directe mais qui est indirecte ? Voilà avec ça e ne dis pas que les travailleurs plus âgés sont plus souvent malades. Je n'en sais rien du tout ! Je suis sûre que des collègues à moi pourraient mieux y répondre. Mais toute ça ces des choses à avoir en tête aussi lorsqu'on étudie ces questions-là.

A : Oui oui en effet oui ! Il ne faut pas que de l'intelligence artificielle pour ça ! On sait aujourd'hui que des entreprises utilisatrices et sans doute aussi des agences intérim qui lorsqu'une personne est malade plusieurs fois diront : « voilà, ne faites plus appel à lui sauf si on n'a pas le choix ». En tous cas c'est ce qu'on raconte très souvent. Mais en tous cas il est certain qu'au plus le marché du travail est tendu, au moins on trouve de candidats, au moins ces choses-là vont se produire avec quand même un gros gros bémol avec les moins privilégiés sur le marché du travail seront les moins favorisés. Donc par exemple il y a des entreprises qui recourent massivement aux contrats journaliers successifs malgré l'interdiction, malgré une cotisation de responsabilisation à charge des entreprises utilisatrices et qui ont basé leur modèle économique sur ce type de contrats ; les centres de logistique, le port d'Anvers, etc. Enfin, des choses comme ça. Alors c'est évidemment, entendons-nous bien, une minorité d'entreprises qui existent où les travailleurs plus âgés à moins d'être un super papi ou mamie et à résister à tout ça, toute cette pression au travail, toute cette charge mentale difficile où on les exclut de facto. Donc il faut tout mettre en perspective et surtout essayer de ne pas généraliser ou de ne pas faire de moyennes parce que les moyennes sont des moyennes et il faut aussi regarder toutes les différentes formes même si parfois elles sont minoritaires, ce sont toujours de travailleurs donc il faut tout mettre en perspective. Bien bien réfléchir à tout ça et en ce qui nous concerne avoir un système, avoir des lois qui puissent couvrir et tenir compte de la réalité des travailleurs les moins privilégiés pour être sûrs de couvrir tout ! Quelqu'un qui a les bons diplômes, qui a les bons codes, qui maîtrise des langues, qui est en forme, jeune d'esprit, n'aura pas trop de difficultés à trouver un emploi. Mais il y a des personnes pour qui c'est plus compliqué. Même via l'intérim ça peut être compliqué pour elles oui.

A : D'accord d'accord merci. Alors ici, je vais directement passer à mes questions suivantes. Je voulais encore vous demander si dans votre expérience professionnelle vous avez constaté, des limites à la lutte contre la discrimination à l'embauche ?

B : Au niveau de l'âge toujours ?

A : Alors oui c'est mieux ou du moins de façon générale par rapport à la discrimination à l'embauche. Mais si vous pouvez me donner des informations au niveau de l'âge c'est parfait.

B : Oui oui oui alors pour ça je vais quand même vous orienter vers quelqu'un d'autre. Je réfléchis vers qui...

A : Oui d'accord, pas de soucis !

B : Je ne suis pas du tout spécialisée dans la matière donc je regarde vers qui je pourrais vous réorienter... Je vous enverrai les coordonnées par mail.

A : Oui d'accord, pas de soucis ! C'est gentil ! Donc je passe alors à la question suivante. Alors, est-ce que vous constatez, dans votre pratique professionnelle, qu'il y a des points de la lutte contre la discriminations à l'embauche qui doivent être améliorés ? Avez-vous des pistes ? Des points sur lesquels travailler pour rendre la lutte contre la discrimination à l'embauche plus efficace ?

B : Alors... Je crois qu'il faut de manière générale pratiquer la législation et la réglementation. On en n'a une bonne mais qui n'est pas respectée. Pour ça il faut renforcer les services d'inspection, le contrôle de manière générale, sans doute augmenter les sanctions... Mais bon, une fois de plus, moi je ne suis pas spécialiste en la matière donc il faudrait aussi plutôt discuter avec mes collègues pour se demander si, tiens, est-ce que les sanctions sont-elles suffisamment grandes que pour éviter des comportements ou pratiques discriminatoires ? Ca je ne saurai pas vous répondre. Et donc, oui, pour moi c'est vraiment appliquer la législation et la réglementation et malheureusement si on ne passe pas par le contrôle et le service d'inspection et par des sanctions en conséquence c'est compliqué. De manière plus générale, il faut se dire aussi qu'il faut davantage informer et sensibiliser mais une fois de plus on se rend compte que c'est plus simple de le faire lorsque la demande est plus grande que l'offre et on se rend compte que lorsque l'offre est plus grande que la demande, ici je simplifie, que volontairement que c'est plus compliqué quand même mais que malgré la bonne volonté du personnel, des ressources humaines mais parfois il y a des objectifs de rentabilité qui font que le choix se porte sur l'option la plus rentable. Alors, il est facile de dire que chez Microsoft on favorise les personnes âgées de 55 ans ou plus mais on a affaire à des profils qui vont correspondre. A l'inverse, dans la production par exemple, où le travail physique compte beaucoup aussi c'est plus compliqué. J'ai parlé de Microsoft parce que j'ai longtemps travaillé dans Microsoft mais est-ce que dans une agence de pub marketing et réseaux sociaux, est-ce qu'on mettrait une personne dite âgée ? Une personne qui a plus de 50 ans ? Je ne suis pas certaine.

A : Oui, d'accord, parfait ! Je vois totalement où vous voulez en venir ! Je pense avoir dans l'ensemble fait le tour de mes questions mais avant de clôturer, je voulais vous demander si vous aviez des choses à rajouter en matière de discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées » pour être recrutées ? En matière de lutte contre la discrimination tout court ?

B : Alors, non. En plus de ce que j'ai déjà dit, pas directement. Pas directement mais je vous invite vraiment à prendre contact avec mes collègues qui par exemple vous parleront également de ménopause et d'impact de la ménopause sur le travail par exemple. Je préférerais que ce soit eux qui vous exposent toutes ces thématiques parfois moins connues, moins évidente parce qu'elles sont réellement expertes en la matière. Je vous enverrai des coordonnées, réfléchissez bien à l'impact que pourrait avoir certains algorithmes malveillants ou qui sont dictés en fonction des objectifs de rentabilités, sur le recrutement, sur la sélection, sur les fonds, sur les

fins d'occupation ou les fins de contrat et ayez bien en tête le marché du travail ; ce qu'il est, dans la conjecture dans laquelle il est.

A : D'accord parfait, j'ai bien noté tout ça pour être sûre de ne rien oublier ! Merci beaucoup en tous cas, vous m'avez apporté énormément d'informations ! C'était très gentil de votre part et ça va beaucoup m'aider dans ma recherche !

B : Super ! Et n'hésitez pas, si vous avez par la suite encore des demandes de clarifications, vous pouvez toujours me recontacter. Ça va ?

A : Merci beaucoup, c'est très gentil ! Une excellente journée à vous !

B : Bonne continuation à vous et une très très bonne journée ! Au revoir !

A : Merci, également ! Merci, au revoir !

## Annexe 2 : Entretien avec Thérèse Legros pour le Forem

Cet entretien a été réalisé par Teams et a duré 47 minutes et 18 secondes. Il a pu être enregistré et par la suite, retranscrit. Les extraits **mis en évidence** correspondent aux idées qui ont été paraphrasées ou citées au sein de ce travail.

### **Canevas d'entretien :**

- Pouvez-vous me décrire votre fonction ? Depuis combien de temps réalisez-vous ce métier ? Quel est votre background ?  
Coordinatrice action syndicale orientée
- Pouvez-vous me décrire en quelques mots le Forem? Quels sont les objectifs principaux de l'organisation ?
- Jouer-vous un rôle dans la discrimination à l'embauche ? Si oui, lequel ?
- Collaborez-vous avec des agences intérimaires dans cette lutte ? Si oui, comment ?  
Que mettez-vous en place ?
- Avez-vous constaté, dans votre expérience professionnelle, que la problématique de la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge était récurrente ? Auriez-vous des exemples ? Recevez-vous des plaintes à ce sujet ?
- Avez-vous une politique particulière, des actions mises en places afin de favoriser l'engagement des seniors ?
- Envoyez-vous des CV à des agences intérimaires ? Si oui, doivent-elles vous faire un suivi des candidatures ? Qu'en est-il des entreprises utilisatrices ?
- Collaborez-vous avec le service d'inspection de l'emploi ?
- Avez-vous, constaté, lors de votre pratique professionnelle, des limites à la lutte contre la discrimination à l'embauche ?
- Avez-vous des pistes de ce qui devrait être amélioré afin de rendre la lutte contre la discrimination à l'embauche plus efficace ?
- Avez-vous des choses à rajouter en matière de discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées » pour être recrutées ? En matière de lutte contre la discrimination ?

### **Retranscription :**

A = Alexandra Meert

B = Thérèse Legros

A : Voilà parfait ! Alors. Pouvez-vous me décrire votre fonction ? Depuis combien de temps réalisez-vous ce métier ?

B : Alors. Pour commencer, je ne suis sans doute pas la seule personne ressource au Forem sur ces aspects-là. Je ne sais pas si vous avez déjà rencontré d'autres personnes du Forem ?

A : Non.

B : Alors, je pourrais sûrement par la suite vous donner un autre nom histoire quand même d'avoir une vision d'ensemble. Mais bon, moi je suis experte égalité/ diversité au Forem, j'ai été engagée depuis environ 1 an, au Forem. Je remplace une personne qui était là à mi-temps et qui est partie à la pension. Alors, en arrivant au Forem, j'ai proposé au comité de direction sur l'année 2024 en fait de faire une forme d'état des lieux, des situations, de la situation en matière d'égalité et de diversité et d'établir un plan stratégique avec des objectifs déclinés en actions sur lesquels on pouvait intervenir. Et donc c'est un plan qui à la fois porte sur l'interne du Forem, sur l'institution elle-même et à la fois sur l'externe c'est-à-dire les usagers chercheurs d'emploi et les entreprises avec lesquels on a beaucoup de contact. Ce plan est en cours de réalisation, il arrivera sûrement sur la table du comité de direction au mois de janvier. Donc voilà, il y a des réflexions qui sont en cours donc tout ce que je vais vous dire là ce n'est pas encore des positions qui sont fermes et définitives pour le Forem. Voilà. Toujours est-il, qu'en tous cas pour lutter contre les discriminations à l'embauche, je dirai d'une part on doit peut-être aussi regarder nos propres pratiques ; il y a déjà clairement une forme d'ouverture mais enfin on n'est pas à l'abri de nos propres biais discriminatoires, de nos propres représentations stéréotypes, etc. Il y a donc sans doutes des choses à faire à l'interne du Forem pour à la fois renforcer la perception des personnes extérieures par rapport à l'aspect d'ouverture du Forem.. Rendre sans doutes plus visible dans les offres d'emploi cette ouverture à la diversité qu'elle que soit le profil. De manière corollaire, permettre de dispenser aux recruteurs une formation spécifique ou en tous cas des ateliers qui permettent une réflexion sur la diversité dans le recrutement. Parce que c'est clair, on aborde pas la question de l'âge en tant que tel, on aborde sur un ensemble de questions liées au recrutement et à nos propres perceptions. Vous savez que nous sommes tous empreints de stéréotypes, de biais différents qui peuvent induire nos propres décisions. Pas uniquement dans l'emploi d'ailleurs, enfin soit. Et donc, il y a déjà au Forem une formation égalité et diversité pour l'ensemble du personnel, elle n'est pas obligatoire pour tout le monde mais est obligatoire pour les personnes en contact avec le public. Et on voudrait, l'idée c'est de renforcer cette formation pour plusieurs types de métiers du Forem. Et donc aussi pour les recruteurs et donc pour travailler aussi sur cette question-là. Mais bon, en matière, si on regarde les chiffres en matière d'âge, si on se concentre sur votre thématique au niveau du Forem, on a un personnel qui est je n'ai plus les chiffres exacts en tête mais qui est quand même de plus de 45 ans pour la moyenne. Donc, par rapport au marché du travail on pourrait dire que c'est plus ou moins âgé et une forte population féminine aussi. Donc, au niveau du Forem, c'est sans doute pas sur cet aspect-là qu'on doit faire des efforts mais pour vous expliquer un peu l'idée générale par rapport à la politique de recrutement. Si on se tourne maintenant vers nos usagers et donc le contact avec les entreprises, il y a une volonté de sensibiliser, de renforcer la sensibilisation des entreprises à adopter une politique de diversité et à les sensibiliser aussi à la

richesse d'une équipe qui est diversifiée. Et c'est clair qu'on est, comme je le disais, enclins à nos propres biais, stéréotypes, représentations, etc. Et donc, parfois, les entreprises ont certains critères qui peuvent être un critère d'âge ou autre parce que... Simplement non parce qu'elles ont des intentions discriminatoires mais parce qu'elles se posent toute une série de questions. Ah j'ai déjà une équipe jeune, comment on va faire pour intégrer une personne plus âgée dans ce cas-là ? Fin voilà. Et c'est simplement prendre conscience de nos propres représentations des choses. Toujours est-il que c'est important de sensibiliser les entreprises globalement, à la fois pour avoir un recrutement diversifié. Et dans le cas de l'âge c'est lutter contre les stéréotypes que l'on pourrait avoir sur les personnes plus âgées comme l'efficacité, l'intégration dans une équipe plus jeune et dynamique, le fait évidemment pas justifié d'être en retard sur les questions informatiques et digitales, etc. Et donc c'est un peu lutter contre tous ces stéréotypes-là et en même temps pouvoir dire aux entreprises que c'est illégal. Le premier critère de recrutement c'est les compétences et c'est bien dit par là, par les plusieurs législations belges. Il y a plusieurs législations belges en la matière. Je suppose que vous les avez dépouillés, la législation fédérale, les décrets communautaires et régionaux, en fonction des différentes compétences des entités. Et donc, ces textes doivent absolument être respectés. Et ça ça doit pouvoir aussi être bien entendu. Alors... je ne sais pas si vous avez eu des contacts avec Actiris ? Parce qu'ils ont un service diversité et disons qu'il y a une politique gouvernementale bruxelloise qui est plus forte qu'en Région wallonne parce que bah le gouvernement bruxellois a permis l'octroi de subsides aux entreprises qui étaient désireuses de mettre en place des plans égalités diversité. Donc ils ont un service, de 18 personnes chez Actiris qui s'occupe exclusivement des contacts avec ces entreprises et de la mise en place de plans d'égalité et de diversité. Parce que c'est clair que ça suffit pas d'avoir des offres d'emploi inclusives, faut-il encore avoir une réelle politique d'inclusion menée par l'entreprise et ça, ça ne s'improvise pas. Et parce qu'en général et enfin je veux dire quand on a une préoccupation sur les questions de diversité et d'inclusion on ne la traite pas sous un angle, ça peut être une approche enfin par exemple dans une société, je sais pas moi, numérique, et qu'on se dit bah tiens il faudrait avoir plus de femmes. Qu'est-ce qu'on peut faire pour en avoir plus ? Et bien, il ne suffit pas de recruter des femmes, il faudrait en plus avoir une politique qui permette que les femmes s'intègrent et restent dans les équipes. Mais parfois ça peut être un angle d'approche où on se dirait tiens, comment est-ce qu'on se comporte sur d'autres aspects. On peut mettre en place suite à ça toutes une série d'actions aussi. Voilà chez Actiris, ils ont toute une équipe qui ne fait que ça. Que de l'accompagnement d'entreprises pour la mise en place de plans d'inclusivité et de diversité. Voilà.

A : Oui, je les ai effectivement contactés mais n'ai pas encore eu de réponse pour le moment. Évidemment, un entretien avec eux serait très intéressant également. Je vais essayer de les relancer.

B : Oui ok, donc pour l'instant nos conseillers en entreprises ont déjà des formations en égalité et diversité mais l'idée c'est de renforcer leurs formations aussi sur ces aspects-là. Sur l'importance d'une société inclusive et leur rôle par rapport aux entreprises et comment ils peuvent accompagner les entreprises dans le fait de les encourager à avoir une politique de recrutement et voilà. Et on est en train de finaliser ici avec l'université de Liège la mise à jour

d'un guide sur la diversité en entreprise. Au départ, c'est un guide qui avait été réalisé par l'université de Liège, c'est un vieux guide de 2008 et qu'on est en train de remettre à jour avec la société civile aussi, les centres régionaux d'intégration et les syndicats. C'est un guide qui devrait être disponible d'ici la fin de l'année. Donc nous on n'a pas toutes les ressources dont Actiris dispose, mises en place par les politiques du gouvernement bruxellois. Mais, on veut donc renforcer ces aspects-là par un renforcement des formations des conseillers et par ailleurs la mise à disposition d'outils qui permet de les accompagner dans la mise en place de cette politique inclusive en leur sein. Donc, c'est les amener sur cette réflexion-là et leur donner les ressources nécessaires. Il en existe vraiment beaucoup. Des ressources pertinentes et intéressantes pour les entreprises mais c'est clair qu'au départ il faut une réelle volonté de leur part. Ça demande en interne pour moi un travail relativement conséquent s'il faut retravailler toute la culture de l'entreprise. Il faut en interne vraiment si on veut une culture de l'inclusion, pour que chacun soit reconnu dans sa singularité et ait sa place au travail. Comme je disais, qu'on soit femme dans un secteur masculin, personne porteuse d'un handicap, malvoyant dans une équipe avec des voyants, comment est-ce qu'on fait pour être intégré ? Qu'on soit transgenre ou personne d'origine étrangère ou qu'on soit peut-être une personne plus âgée. Donc voilà, il est important d'avoir cette politique d'inclusion mais je pense qu'on va y arriver de plus en plus parce que les entreprises sont amenées de plus en plus à avoir une réflexion plus approfondie sur leur performance pas seulement au niveau financier, capitaux, etc. Mais aussi sur leur performance, il y a des critères européens qui s'appellent ESG c'est environnement, social et gouvernance. Et de plus en plus on va leur demander d'avoir une forme de comptes rendus sur tous ces aspects-là. Et l'aspect social reprend tous ces aspects inclusion et diversité. Et par ailleurs, il y a des études qui montrent que des équipes diversifiées et inclusives sont plus performantes au niveau financier. Donc, il y a un intérêt de ces entreprises à adopter ces politiques inclusives. Ça demande un effort en interne mais elles y ont un intérêt puisqu'elles peuvent en tirer des bénéfices mais ça il faut pouvoir arriver à les convaincre.

A : D'accord. Et alors au niveau de la sensibilisation des entreprises, pouvez-vous le faire de votre propre initiatives ou alors c'est uniquement sur demande des entreprises ?

B : On peut toujours le faire de notre propre initiative mais en tous cas on ne pourra jamais décidé à la place des entreprises quelles politiques elle va mener. On va pouvoir leur dire voilà, ce que je viens de vous dire, tous les arguments. Comme vous le savez, il y a des législations qu'il faut respecter, nous on vous encourage à tous types de profils et en tous cas quand vous recrutez le seul critère qui doit pouvoir vous importer ce sont les compétences des candidats et en même temps on pourra jamais prendre les décisions à leur place. Et à Bruxelles, et ça ils vous le diront bien mieux que moi, les entreprises avec lesquelles ils travaillent pour mettre en place des plans égalité/ diversité c'est uniquement sur base volontaire aussi. Donc jamais à intervenir sur base, voilà.

A : D'accord. Donc c'est davantage un accompagnement s'il est demandé mais ce n'est pas une initiative où vous choisissez par exemple un secteur à sensibiliser et que vous le sensibilisez par la suite ?

B : Alors oui, alors il y a un travail sur le pack d'attractivité des entreprises au niveau du Forem et la question de la diversité n fait partie. Mais voilà, comme je vous le dit on n'a pas une équipe de 18 personnes en plus mais c'est une attention que les conseillers d'entreprises vont devoir porter de plus en plus dans leur contact avec les entreprises : « faites attention à la diversité ! ». Comme je vous le disais, il y a un guide et c'est un guide à destination des entreprises donc on va mettre, nous à disposition des entreprises qui leurs permettront, si elles désirent aller plus loin dans cette démarche, d'avoir les outils nécessaire pour mettre en place en interne une politique d'égalité et de diversité. Voilà, maintenant de manière contraignante on ne pourra jamais aller plus loin.

A : D'accord, parfait. Et dans le cadre d'agence intérimaires, avec qui vous collaborez également, c'est le même principe, je suppose ?

B : C'est le même principe, oui. Maintenant, il y a un nouveau décret wallon qui permet la mise en place de tests de situation pour en cas de suspicion de discrimination, de pouvoir alerter les services d'inspection de manière à ce que les tests de situation, pour essayer de prendre sur le fait accompli des comportements qui pourraient être discriminatoires. On va justement avoir un contact avec un juriste du SPW qui doit venir nous expliquer un petit peu plus en détails ce décret et quel serait éventuellement le rôle du Forem dans ce cadre-là.

A : D'accord, d'accord. Et les agences intérimaires dans lesquelles vous envoyez des CV ont-elles des comptes à vous rendre ? Pouvez-vous faire quelque chose si l'un des candidats a eu l'impression d'avoir fait l'objet d'une discrimination ?

B : Alors ça, je ne sais pas vous dire. J'imagine que oui... Pour les agences intérimaires si vous voulez avoir plus d'infos certaines je vous avoue que je ne sais pas très bien comment ça fonctionne. En tous cas, nous on est amenés à diffuser toute une série d'offres d'emploi des entreprises. On a d'ailleurs, ça je ne l'ai pas mentionné. Mais les entreprises, via le Forem peuvent diffuser leurs propres offres d'emploi. Et elles encodent elles-mêmes leurs offres d'emploi de manière à ce qu'elle soit publiée automatiquement sur une plateforme dédiée. On a mis en place un outil de détection automatique de discrimination potentielle dans les offres d'emploi et donc s'ils encodent leur offre d'emploi, alors déjà nous on a une exigence par rapport au titre de fonction donc qu'il soit mis au masculin, féminin, autre qui est (H/F/X) ça c'est évidemment très important mais on sait qu'il peut y avoir caché dans une offre d'emploi des aspects qui pourraient être discriminatoires et quand l'entreprise encode et qu'il y a des items potentiellement discriminatoire, donc qui sont présélectionnés en avance, il y a une alerte pour l'entreprise qui lui explique que ce terme-là est potentiellement discriminatoire et donc qu'il y a lieu d'en vérifier la portée et le contexte et de voir si on le laisse ou pas. Donc voilà. Il y a cet outil de détection automatique qui existe et qui est déjà mis en place au Forem et pour lequel on est en constante recherche d'amélioration notamment par rapport aux items, etc. Mais on n'a pas encore assez de recul pour avoir aujourd'hui des statistiques sur son fonctionnement. Mais donc c'est planifié.

A : D'accord. Et donc si cet outil informatique détecte qu'il y a un problème, que se passe-t-il ? Si l'alerte est envoyée à l'entreprise et qu'elle ne fait rien, pouvez-vous vous faire quelque chose ?

B : Alors l'entreprise peut toujours faire appel à un humain en cas de questionnement. Ça c'est bien de toujours le rappeler. Mais, à ce stade, il n'y a pas encore automatiquement de vérification humaine après la détection d'une alerte parce que les alertes sont mises pour toutes une série de mots qui peuvent être utilisés en fonction du contexte. Donc voilà, ça c'est quelque chose qu'on essaie de mettre en place. C'est peut-être quelque chose vers lequel on va aller parce que si on doit aller humainement, parce qu'il y en a des centaines de milliers, vers une alerte, c'est pas possible au niveau des ressources humaines. Mais c'est quelque chose qu'on pourrait affiner et vers quoi on pourrait aller si je ne sais pas on a la même entreprise qui reçoit trop d'alertes ou voilà, je ne sais pas. Mais pour le moment on ne va pas systématiquement vérifier humainement.

A : D'accord. Et que se passe-t-il si l'entreprise utilise effectivement des termes discriminants et ne les corrige pas ? S'il n'y a pas de plainte déposée, il n'y a pas vraiment de suite ?

B : Pour l'instant si une annonce est problématique effectivement c'est pas sûr qu'on puisse la voir. Mais si vous voulez vraiment avoir les informations super précises sur l'utilisation de cet outil, je peux également vous donner un contact. Et c'est lié à la somme des offres d'emploi. On essaie de baliser un maximum et on est dans un soucis d'amélioration constante de lutte.

A : Oui, bien sûr, bien sûr.

B : Mais si vous voulez avoir plus d'informations là-dessus, je peux vous donner les coordonnées d'une personne spécialisée là-dedans.

A : Ce serait gentil, merci beaucoup ! Et une autre petite question, avez-vous constaté, dans votre expérience professionnelle, que la problématique de la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge était récurrente ? Auriez-vous des exemples ? Recevez-vous des plaintes à ce sujet ?

B : Alors, pour l'instant, il y a un système de dépôt de plaintes de personnes au Forem. Donc des personnes peuvent déposer des plaintes sur quelque sujet que ce soit, en général c'est dans son contact avec le Forem. Cette personne peut effectuer un signalement et déposer une plainte. Les personnes qui ont des contacts avec des entreprises en qui se sentent discriminées ne vont pas spécialement aller vers ce dispositif-là pour effectuer un signalement. Ça arrive mais peu souvent. Je suis là depuis un an, je n'en ai vu qu'un de cet aspect-là. Donc des contacts avec les entreprises et c'était justement une question d'âge. Et là c'était vraiment clair. La personne a postulé dans une entreprise et ils lui ont répondu qu'elle ne convenait pas parce qu'ils cherchaient une personne plus jeune. Donc c'était clair. Pour vous dire l'ignorance que cette entreprise pouvait avoir. Dans ce cas-là, qu'est-ce-qu'on a fait ? On les renvoie vers Unia. On n'a pas non plus les ressources internes, pas comme chez Actiris, les personnes avec les dispositifs qui permettent d'accompagner les personnes qui se sont senties discriminées dans toutes les thématiques juridiques, psychosociales qui suivent cette discrimination ou ce

sentiment. En tous cas dès qu'on a ce sentiment, qu'on est discriminés, on peut se tourner vers ce service. On n'a pas ça chez nous au Forem. C'est quelque chose que moi j'aimerais bien proposer au comité de direction qu'on a et qu'on renforce mais comme ça n'a pas encore été soumis au comité de direction, je ne peux pas vous dire qu'on va aller vers ce genre de choses. En tous cas, c'est clair que ça pourrait être une plus-value pour les chercheurs d'emplois, si ce n'est que maintenant quand on est confrontés à un demandeur d'emploi qui se dit discriminé ou qui a le sentiment peu importe qu'il ait des preuves ou pas, alors nous on a des collaborations étroites avec Unia et on fait, on redirige cette personne vers Unia pour qu'elle soit accompagnée au mieux dans la résolution de ce problème quoi.

A : Et donc actuellement, je comprends bien qu'il y a toute une série de choses que vous aimeriez mettre en place pour lutter contre la discrimination. Cela dit, de façon concrète, en ce jour, que pouvez-vous faire dans la lutte contre la discrimination à l'embauche ?

B : C'est de la sensibilisation et du rappel de la législation. De toutes façons on n'a jamais de pouvoir contraignant. Mais comme je vous le dit, en interne on a notre propre pratique, il y a une volonté d'aller encore plus loin par rapport à ce qu'on fait, il y a cette formation égalité diversité qui est déjà là et qu'on aimerait encore renforcer et par rapport aux entreprises, pas de pouvoir de contrainte mais en tous cas on peut toujours rappeler l'importance d'avoir une politique inclusive, qu'il y a des législations qui doivent être respectées et qu'en général le seul critère qui doit être pertinent dans le cadre de recherche d'emploi c'est la compétence. Et de mettre alors à disposition des entreprises toute une série d'outils qui va leur permettre d'aller plus loin. Maintenant, comme je l'ai dit aussi, dans le cadre de la nouvelle législation par rapport aux tests, il va peut-être y avoir un rôle plus important du Forem aussi en analysant avec les juristes de la région wallonne comment on se situe par rapport à ça.

A : Oui donc il est question ici de savoir si vous pouvez faire partie/ participer aux testings c'est bien ça ?

B : Faire partie du testing, je ne dirais peut-être pas mais en tous cas, pouvoir transmettre des informations qui pourraient être à notre disposition.

A : Oui, d'accord. Je comprends mieux. Et donc vous m'aviez dit précédemment que vous travaillez avec Unia. Je suppose que vous collaborer également avec le service d'inspection de l'emploi de la Région wallonne et d'autres organes ? Dans le cadre de plaintes, je suppose que vous les redirigez directement vers le service compétent ?

B : Oui, en fonction des compétences. Mais pour l'âge c'est Unia. Si c'est une question de genre ce sera vers l'institut pour l'égalité des femmes et des hommes et donc voilà. On redirige vers ces institutions qui sont les plus reconnues dans l'accompagnement des personnes discriminées quoi et avec lesquelles on a des contacts étroits. Donc voilà ça se justifie tout à fait. Maintenant ce que je n'ai peut-être pas dit mais sur lequel je suis sans doutes beaucoup moins habilitée de vous donner des informations précises mais je pourrais sans doutes vous donner un texte. Donc, le Forem a mise en place toute une série de dispositifs qui permet de soutenir l'engagement des travailleurs plus âgés. Il y a des dispositifs d'aide et d'incitation des travailleurs à la mise en

place de personnes plus âgées sur le marché de l'emploi. Parce qu'on sait bien que c'est un frein à l'emploi. L'âge joue forcément un rôle. Mais pour ça je peux peut-être vous envoyer un... **Donc on a au niveau du Forem un service d'étude qui réalise toutes une série d'études et il y a pas longtemps ils ont réalisés toute une série d'études sur les personnes plus âgées.** Je vais la retrouver, je vais vous l'envoyer !

A : Ah oui, ça ce serait vraiment très pertinent pour ma recherche, merci beaucoup !

B : Voilà. Je vous l'envoie avec les coordonnées d'une personne sur le terrain également qui pourrait vous expliquer comment fonctionnent les choses en pratique, les entreprises et les chercheurs d'emploi, comment est-ce qu'on les connecte.

A : Oui, parfait un très grand merci à vous !

B : L'étude est l'analyse du marché de travail après 55 ans. Elle est assez détaillée, j'essaie de vous l'envoyer, désolée, j'arrive.

A : Pas de soucis, bien sûr, à votre aise !

B : Et donc cette étude analyse la problématique de manière globale. Les freins à l'emploi et les dispositifs qui sont mis en place par le Forem et peut-être même d'autres acteurs pour inciter l'emploi de ce public-là.

A : Génial ! Parfait ! Très intéressant, merci ! Je vous également vous demander, si vous aviez constaté, lors de votre pratique professionnelle, des limites particulières à la lutte contre la discrimination à l'embauche ?

B : Et bah l'élément sur lequel il faut mettre le paquet c'est renforcer la conscientisation des entreprises et lutter contre les freins à l'embauche qu'on peut avoir. C'est assez basique mais je pense que c'est là qu'il faut travailler : les représentations erronées, les stéréotypes qu'on peut avoir, tout ça. C'est un gros chantier mine de rien ! Et ça que ce soit l'âge, le handicap, les femmes dans des métiers d'hommes, que ce soit voilà. Et donc c'est vraiment informer, sensibiliser, conscientiser, c'est un travail de longue haleine.

A : Oui bien sûr, évidemment. Il me reste une dernière petite question. Avez-vous des choses à rajouter en matière de discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées » pour être recrutées ? En matière de lutte contre la discrimination ? Ai-je peut-être omis quelque chose ?

B : Alors je réfléchis. Non comme ça, il n'y a rien qui me vient. Si je pense à autre chose entre temps je pourrais vous envoyer un petit mail. Mais non, rien ne me vient comme ça.

A : D'accord, pas de soucis ! Je pose la question, sait-on jamais ! Alors, parfait, pour moi j'ai les réponses à la plupart de mes questions ! Un grand merci à vous d'avoir répondu à toutes mes questions ainsi que pour les coordonnées et le document sur l'étude !

B : Pas de soucis ! Bonne continuation à vous !

A : Un grand merci encore ! Une très bonne continuation à vous également ! Bonne journée !

### **Annexe 3 : Entretien avec Leopold d'Hoop de Syngem pour l'inspection régionale de l'emploi de Bruxelles-Capitale**

Cet entretien s'est déroulé sous forme de présentation de l'inspection régionale de la Région de Bruxelles-Capitale. Il a duré 1 heure 9 minutes et 13 secondes, a pu être enregistré et retranscrit. Il ne s'est cependant pas déroulé sous forme d'entretien semi-directif. Dans un premier temps, la présentation de l'inspection m'a été faite. Ensuite, j'ai eu l'occasion de poser quelques questions. Le canevas d'entretien prévu ne s'est donc pas appliqué pour cet entretien. Les extraits **mis en évidence** correspondent aux idées qui ont été paraphrasées ou citées au sein de ce travail.

#### **Retranscription :**

A = Alexandra Meert

B = Leopold d'Hoop de Syngem

A : D'accord parfait dans ce cas nous pouvons commencer !

B : Donc, en gros, au niveau de la région on est compétent pour ce qu'on appelle la discrimination à l'embauche. Je vais vous expliquer tout, enfin ce que ça couvre pour nous, ce qu'on peut faire, etc. Donc l'âge est que l'un des critères protégés. Peu importe les critères, le travail est exactement le même. Maintenant l'approche n'est pas toujours la même parce que si on a je ne sais pas moi quelqu'un qui se plaint pour une discrimination liée au sexe, parfois c'est pas toujours... ou plutôt par exemple par rapport à l'âge, ce sera plus simple, si quelqu'un se plaint par rapport à une discrimination liée à l'âge qu'elle a par exemple plus de 55 ans et bien on ne va pas mettre un inspecteur qui vient de sortir de l'école et qui a 27 ans dessus parce qu'il ne va pas très bien comprendre de quoi ça va parler. Donc c'est une des rares matières où l'on essaie de faire un peu de matching entre l'inspecteur et le plaignant parce que je pense qu'il y a quand même une grosse partie de compréhension dans cette matière qu'on ne voit pas trop dans les autres matières qui sont beaucoup plus objectives. Donc si on prend par exemple la main d'œuvre étrangère ici c'est simple. La question est : « est-ce que vous respectez la législation oui ou non » ? Et les sentiments que vous éprouvez sur est-ce que vous respectez les obligations légales n'ont pas besoins d'être pris en compte. On est là pour vérifier si l'on respecte ce qui est écrit alors qu'avec la discrimination par l'âge par exemple, c'est beaucoup plus dur à prouver et c'est beaucoup plus dur à approcher. Nous tentons donc d'essayer, dans la mesure du possible, de mettre quelqu'un qui aura plus de facilités à comprendre, alors on sait pas toujours le proposer, on n'a pas toujours quelqu'un de plus âgé ou on n'a pas toujours quelqu'un de plus jeune qui va justement matché avec le plaignant mais dans la mesure du possible on va essayer de dispatcher ces dossiers en fonctions de ça.

A : D'accord, d'accord oui.

B : Alors là, c'est vraiment pour les gens qui travaillent ici c'est pour ça qu'il y a les objectifs etc. Bon qu'est-ce que nous on fait ? Notre mission c'est aider de créer un cadre général pour promouvoir l'égalité des chances dans le cadre de la politique régionale de l'emploi et j'insiste bien sur le côté régional qui devrait prendre tous son sens au slide suivant. Donc, nous avons un champs d'application qui est relativement complexe. Il faut savoir qu'entre ce que l'ordonnance écrit et l'interprétation qui en a été faite par le Conseil d'Etat, il y a une très grande différence ou plutôt entre ce que les parlementaires voulaient en faire et les paysages institutionnels belges, il y a une grande différence. Vous avez d'ailleurs de grands débats qui ont lieu au parlement. Voilà. Au niveau des personnes c'est assez simple ; voilà. C'est tous les employeurs mais aussi tous les intermédiaires de l'emploi donc les intérim, les chasseurs de tête, etc que ce soit privé ou public. Donc, ça va être le recrutement également dans les communes, ça va être Talent, ça va être Actiris, vous allez remarquer que je n'ai pas cité Selor, c'est parce que Selor est une compétence fédérale. Et là on commence déjà à rentrer dans le jeu. Et alors comment ça se passe à Bruxelles ? Alors, à Bruxelles on est assez large au niveau du champs d'application. Alors, si le job est à Bruxelles comme un poste de collaborateur dans une entreprise à Bruxelles, on va se déclarer compétent. Si le siège de la société est à Bruxelles mais que l'antenne ne l'est pas, on pourrait se déclarer compétent ça dépend un peu des faits et si l'intermédiaire est à Bruxelles on va se déclarer compétent aussi. S'il y a un intermédiaire qui intervient dans une relation de travail bien entendu. De ce côté-là on va essayer de ratisser large. Pourquoi ? Pour ne justement pas exclure plus de cas encore.

A : Ah ok, d'accord.

B : Alors, au niveau des matières on a donc un arrêté du Conseil d'Etat qui a été rendu suite au projet d'ordonnance qui est entré au gouvernement en prévision de l'envoyer au Parlement. Disons que la majorité des questions du Conseil d'Etat étaient : « oui mais vous êtes compétent pour quoi exactement en discrimination à l'embauche sur des matières régionales ? ». Et donc il y a eu pas mal d'échanges entre l'administration et le Conseil d'Etat. Et donc nous sommes compétents pour les matières suivantes. C'est quoi ? C'est tous les postes qui sont relatifs à l'économie sociale, les postes du secteur de titres services, c'est les postes en lien avec les postes en lien avec les ALE donc les Agences locales de l'emploi, donc aussi tout ce qui est via des intérim ou des placeurs donc ce qu'on va appeler de la gestion mixte et tout ce qui est de la fonction publique que ce soit régionale Bruxelloise ou locale et là je parle des 19 communes.

A : D'accord, d'accord.

B : En plus de ça, on se décrète compétent si ça concerne un travailleur qui est soumis à un permis de travail et qu'on aurait par exemple un refus d'engager à cause d'un permis de travail. Donc maintenant la législation de permis de travail est faite autrement dans le sens où maintenant on demande d'abord le permis de travail avant d'engager. Et pas dans l'autre sens. Et on s'est auto-déclarés compétents pour toutes les annonces publiées sur Actiris. Alors ça n'a pas été relevé par le Conseil d'Etat comme fautif mais ils n'ont jamais dit que c'était correct non plus. Donc voilà, pour ne pas faire que deux dossiers par an on s'est déclarés compétents pour tous les dossiers d'Actiris vu qu'Actiris n'est qu'un membre de la gestion mixte, cette

fois-ci côté public. A charge qu'un juge déclare qu'on avait tort. Maintenant se déclarer compétent pour Actiris c'est bien. Maintenant Actiris c'est une armée de gestionnaires aussi qui vérifient quand même ce qui est publié donc c'est rare. Par contre, ce qui arrive plus régulièrement n'est pas une annonce discriminatoire publiée par Actiris mais plutôt un processus discriminatoire après une annonce qui a été publiée par Actiris. Ca c'est ce qu'on a le plus régulièrement. Donc voilà. Le champs d'application est au final relativement limité. Mais voilà on s'est autodéclarés compétents pour tout ce qui est publié par Actiris même si Actiris in fine n'intervient pas au-delà de la publication dans le processus de recrutement. Alors, ensuite, donc oui, là dans les slides j'ai repris textuellement ce que disais le conseil d'Etat. Alors où est-ce qu'on voulait en venir ? Au niveau du Parlement, ils souhaitaient être compétents dans la discrimination à l'embauche tant que ça se passe à Bruxelles peu importe le secteur. Par contre, on s'est fait rappeler à l'ordre par le Conseil d'Etat qui nous rappelle que non. Donc il fallait tant que ce soit à Bruxelles de un, mais qu'il fallait également qu'il y ait un lien avec les compétences matérielles de la Région. A savoir que le fédéral détient encore la compétence résiduelle en matière de droit social. Et donc en fait tout est chez eux. Et le résultat c'est donc qu'une grande majorité de dossiers qu'on a, des plaintes qui rentrent, des informations, etc. on va simplement les transférer vers les contrôleurs sociaux du fédéral.

A : D'accord. Tout est clair.

B : Alors, l'IRE. Qu'est-ce que l'IRE peut faire ? Donc l'IRE, je l'avais dit, collabore à créer cette égalité de traitement en matière de l'emploi. Nous essayons d'assurer l'absence de discrimination, qu'elle soit directe ou indirecte ou le harcèlement. Le harcèlement n'était qu'au final une sorte de discrimination mais qui est définie séparément. Bon la discrimination direct et indirecte je vais pas en faire tous les critères qui de toutes façons ont évolués. C'est donc l'une des choses qui a changé dans le Codex, ils viennent de changer des choses mais je ne connais pas par cœur non plus. En gros, une discrimination directe est une discrimination sur base d'un critère protégé. Et une discrimination indirecte est une discrimination qui paraît à la base objective mais en fait qui ne l'est pas. Par exemple, interdiction de porter le chapeau touche plus les femmes que les hommes parce que dans les modes d'aujourd'hui plus de femmes portent le chapeau que les hommes. C'est un exemple. Bon l'exemple est un peu tiré par les cheveux mais voilà.

A : Oui, ok d'accord.

B : Alors. Donc, on a une interdiction à la discrimination, ça c'est assez simple. Toute discrimination directe ou indirecte sont interdites. Point à la ligne. Ce n'est pas négociable. Par contre, il y a quand même quelques exceptions qui ont été créées par la législation. La première est quand la discrimination se justifie objectivement et raisonnablement par un critère légitime et dans la mesure qu'elle soit appropriée et nécessaire. Alors, bon, les exceptions sont souvent proches donc parfois quand je donne un exemple je me rends compte qu'il serait plus approprié pour une autre exception.

A : Ah, oui je vois !

B : L'exemple de l'expérience. Voilà. C'est une discrimination indirecte via l'âge, typiquement vous ne pouvez pas avoir 10 ans d'expérience par exemple, ce serait difficile. Mais ça peut être objectivement et raisonnablement justifié par la complexité. Etant que les moyens pour atteindre ces objectifs soient appropriés et nécessaires. Donc ça dépendra un peu du job en question mais on ne demandera pas 10 ans d'expérience pour un je sais pas, comptable junior. C'est assez au cas par cas, voilà. C'est de l'analyse de dossier. Deuxième exception légale. Ne constitue pas une discrimination une discrimination sur base d'un handicap quand il est démontré qu'on ne peut pas opérer un aménagement raisonnable. L'exemple que j'aime bien donner même si on n'est pas compétents serait le recrutement d'un para commando. En chaise roulante, voilà ça ne va pas pouvoir le faire. Et on ne sait pas adapter ça. Des aménagements raisonnables ne sont physiquement pas possible. Troisième exception est une des exceptions visées à l'article 4. Là je peux prendre l'exemple de Juliette, voilà elle devrait être jouée par une femme parce qu'un homme ça n'ira pas pour la production. Ou par exemple, ici ce serait simplement pour reprendre l'exemple du para commando, au recrutement il doit être capable de faire 40 pompages. C'est une discrimination basée sur la condition physique certes. Mais voilà ça constitue une exigence qui est essentielle et déterminante pour la fonction. Donc dans ce cas cette discrimination est une exception. Alors, qu'est-ce qu'on a d'autre ? La discrimination positive ! C'est de la discrimination, on ne va pas se mentir. Par contre, est autorisée pour autant qu'elle réponde à 4 conditions qui sont inscrites dans la loi : il doit s'agir d'une inégalité manifeste, existante, la disparition de l'inégalité doit être désignée comme un objectif à promouvoir et donc la mesure doit aussi disparaître le jour où l'objectif est atteint et la mesure d'action doit être de nature temporaire et ne doit pas restreindre inutilement le droit d'autrui. C'est-à-dire imaginez bonjour on cherche un barman, je ne sais pas si vous connaissez, il y a un café à Bruxelles qui s'appelle l'heureux ou quelque chose comme ça...

A : Ca me dit quelque chose oui.

B : Ils mettent à l'œuvre des personnes qui ont une déficience physique je pense. Mais bon à un moment s'ils ont besoin de trouver un barman et qu'ils ne trouvent pas, ils devront accepter quelqu'un qui n'a pas de déficience physique. Mais donc voilà c'est un peu l'idée de ne pas restreindre inutilement le droit d'autrui. Par exemple, on ne va pas interdire d'engager des femmes en tant que ménagères pour réduire l'écart femmes et hommes du secteur. Ce serait ridicule dans ce cas de figure. Cinquième et avant-dernière exception c'est si une distinction est imposée par une loi. L'exemple que je donne toujours est le cadre linguistique au sein d'une administration ou encore le partage homme/ femme au sein d'une administration aussi. Vous avez aussi une loi qui parle de ça. Et alors, dernièrement, vous avez aussi une différence de traitement sur l'âge ne forme pas une discrimination directe ou indirecte lorsqu'elles sont objectives et raisonnablement justifiées par l'objectif légitime et que les moyens pour atteindre cet objectif sont appropriés et nécessaires. Je ne pourrais pas dire à quoi ils font référence, je n'ai pas toujours un exemple mais bon voilà. C'est la sixième exception introduite par l'ancienne législation, normalement elles sont toutes les 6 dans le CODEX. Est-ce qu'elles ont été combinées ou quoi ? Je ne sais pas c'est possible mais voilà.

A : Mais donc toutes ces infos-là, je peux toutes les retrouver dans le CODEX alors ?

B : CODEX voilà oui. La grande idée du CODEX était de prendre toutes les ordonnances en la matière à Bruxelles ; emploi, logement, fonction publique, etc. Et les mettre dans une grande pour avoir un outil et ils en ont profités pour changer deux trois petits trucs donc de temps en temps ouvrir certaines portes dans certaines matières mais pas dans d'autres, tant qu'on est là. Alors, soit. Les législations prévoient également les interdictions du harcèlement. Alors le harcèlement c'est quoi ? Ce n'est non pas un traitement différent mais un comportement indésirable vis-à-vis d'un des critères protégés et puis vous avez le harcèlement sexuel qui est encore à part. Ce qui est interdit également ça va être l'injonction de discriminer. Donc imaginez-vous êtes chef d'entreprise, vous faites appel à je sais pas Randstad pour engager des personnes théoriquement ce n'est pas vous qui allez discriminer en disant par exemple : « voilà je ne veux que des jeunes hommes roux ». Mais vous allez donner un ordre à un intermédiaire et donc vous vous rendez coupable d'une injonction à discriminer qui est de mémoire punie de la même manière que la discrimination brute et simple.

A : Oui, d'accord.

B : Ensuite, on a à Bruxelles, ils ont lancé ça je pense en 2017, ça s'appelle le tets discrimination qui a été revu en 2023. Ce que nous on appelle chez nous l'ordonnance testing 2.0. Donc qu'est-ce que ça permet de faire ? On va en fait être comme fonctionnaire autorisé à créer des situations où on va en fait être amenés à utiliser des faux, on va devoir mentir, etc. Alors, nous sommes agents assermentés. Faire des faux en écriture, se prétendre quelqu'un d'autre n'est pas compatible avec la fonction d'habitude. En fait nous notre boulot, dès qu'on va faire un acte de recherche d'informations, etc. On va toujours montrer notre carte de service. Donc voilà, inspecteur de l'emploi, je me prénomme untel et je viens faire ceci chez vous dans le cadre de cette situation. Donc voilà, on a énormément de droits et pouvoirs qu'on peut utiliser allant jusqu'à des saisies, des confiscations, des auditions, etc. Donc on peut aller très loin, on peut même demander l'arrestation si nécessaire. Mais c'est toujours limité à une condition, donc il faut que ça rentre dans notre boulot et qu'on doit déclarer dans quelle fonction on le fait. Ici une exception à ce système, où on ne doit pas le faire. Donc on ne doit pas expliquer dans quelles conditions on vient, pourquoi on demande des informations, etc. On passera pour quidam par contre, on ne pourra pas dire : « ah j'exige que cette personne soit arrêtée ». Et là bon pourquoi ? Vous êtes monsieur et madame tout le monde.

A : Oui, en effet, oui.

B : Mais par contre, on peut faire des constats et le constat ça va être quoi ? Le 4 janvier, accompagné de mon collègue Jean, je rentre dans un café et je constate A,B,C. Une fois que j'ai mis ça par écrit, allez, sous certaines conditions, de fonctionnaire assermenté, le juge va considérer que c'est vrai. Point. C'est non discutable. Hormis une grosse preuve qui est assez dure. Donc on a ce qu'on appelle une force probante particulière dans tous nos actes et dans tous nos écrits. Ici, on a toujours cette force probante particulière sans devoir décliner notre identité et notre fonction. Ici bon, notre identité c'est pas vraiment ce qui intéresse les gens, ils veulent surtout savoir qui êtes-vous dans la fonction. Donc bon, c'est pas Léopold qu'ils veulent entendre mais l'inspecteur de l'emploi.

A : Oui, oui, oui, bien sûr, évidemment.

B : Et donc voilà, on peut faire des tests. Les tests c'est quoi ? C'est par voie téléphonique, électronique, ou postale. Donc on peut utiliser une entité d'emprunt et sans devoir justifier nos fonctions faire des constats qu'on pourra utiliser plus tard dans le dossier. Le constat classique ça va être : « Bonjour, Mohamed Y j'ai vu que vous aviez une annonce pour untel, est-ce que le poste est toujours libre ? – Non – Ok pas de soucis au revoir ». Et après 5 minutes après : « Bonjour, Leopold X, est-ce que le poste est toujours libre ? – Oui, bien entendu on vous attend ». Ah. Clac. Ici sans avoir décliné notre identité on a pu faire un constat, certes téléphoniques mais constat quand même. Ceci est repris dans un rapport. Une fois qu'on a constaté lors d'un test une possibilité de discrimination ou en tous cas on a un faisceau d'indice assez fort, la discrimination est établie et la charge de la preuve est retournée. C'est-à-dire que maintenant c'est l'employeur qui doit prouver qu'il ne discrimine pas. Et là, bonne chance. Parce que si nous on se base sur un coup de téléphone ça va être dur. Il faudra montrer page blanche à tous les niveaux. Ça va être extrêmement dur pour lui de se démêler les pinceaux de cette situation. C'est aussi un des dangers de cette outil ; ce retournement de charge de preuve est extrêmement dangereux pour la sécurité juridique. On doit faire un test ou alors un très long et statistiquement probatoire et pas se limiter à un sinon on peut rentrer dans les dérives. Alors, le tets de situation qu'est-ce que ça va être ? En fait, on va envoyer ou initier une conversation de par exemple des CV similaires mais qui vont variés d'un seul critère par exemple. Donc on a déjà fait ça dans le passé. On envoie 5/6 CV à une société de titres-services de, c'était toutes des dames, qui avaient leur CESS, avait 4 à 8 ans d'expériences de nettoyage dans une autre société de titres services et voilà postulaient. Et alors quel était le critère que l'on voulait tester là? C'était l'origine parce que voilà c'était une société où sur le site web il y avait deux trois indices qui nous indiquaient qu'en tant que belge vaut mieux pas essayer. C'était une société assez fermée polonaise ou roumaine, je ne sais plus exactement. Mais donc voilà, on a fait le test et on a envoyé 5/6 CV avec des personnes ayant plus ou moins la même expérience et on avait essayé en mettant deux roumaines, deux belges et deux personnes d'origine africaine et en fait le test était un échec parce que personne ne s'est fait rappeler donc voilà, pas de chance. Alors voilà c'est aussi le problème du test parce qu'on crée la situation, on peut essayer de tendre la main mais à un moment vu qu'on est souvent dans des petites PME avec assez peu de besoins de personnel et bah oui si à ce moment-là ils n'ont pas besoin de recruter parce que le poste a été pris, etc. Voilà si le poste il est comblé, ils ne peuvent pas réengager direct. Nous sauf si on veut attendre 8 mois ou 1 an en se disant : « ah ils l'ont de nouveau » bah dans ce cas-là on est obligés d'essayer le plus vite possible. Enfin, ici, tout le monde s'est fait envoyer fin.. envoyer paître enfin donc voilà test non concluant mais fait quand même. C'était également l'occasion pour nous de travailler un peu avec Actiris. Même que c'est eux qui avaient établis les nouveaux CV etc. pour ces personnes fictives. Mais donc voilà, on peut faire des tets de situation, on peut faire des mystery calls comme j'avais dit où la ça va être simplement téléphoniquement. Là moi ce que j'aime pas dans ce genre de choses et que je trouve très dangereux c'est qu'on n'a pas toutes les cartes en mains. Donc voilà, il suffit qu'entre les 5 minutes, entre les deux appels, il se passe quelque chose dans l'agence qui fait que la personne

est de mauvaise humeur. Et que soudainement il y a un grand critère qui a changé comme : « ouais, ça m'intéresse plus d'entendre des candidats parce que X,Y » et ça n'a peut-être rien avoir avec la personne qu'il entend ou qu'il pense se présenter devant lui. Donc voilà, beaucoup d'éléments incertains, c'est pour ça que les tests téléphoniques je suis pas très fan parce qu'au niveau de la sécurité juridique c'est dangereux. Sauf si on va dans une quantité phénoménale d'appels qui pourraient à nouveau, la société existe depuis 20 ans, ils ont 20 employés, si soudainement sur une semaine ils ont 40 personnes qui les appellent pour travailler chez eux, ils vont comprendre que quelque chose ne va pas. Ils vont se dire « bon est-ce que vous vous êtes passés le mot ? Où est-ce que vous avez vus une annonce ? ». Enfin voilà, c'est utile mais que pour des grandes sociétés...

A : Ah oui ok. Et vous alors ces tests-là vous pouvez les faire d'initiative ou c'est uniquement lorsqu'il y a une plainte ?

B : Alors, on y arrive, on y arrive.

A : Ah d'accord, pardon !

B : Donc oui, oui et non, ça dépendra. Alors. Pourquoi c'est important pour nous que ce soit écrit dans la loi ? Et bien parce que si on fait des faux en écriture, on prend des fausses identités, etc. On se rend coupables de certains crimes en plus dans le cas de fonctionnaire dans le cadre de ses fonctions on est soumis à des peines beaucoup plus lourdes. Je pense 20 ans de réclusion. C'est pas pour rire. Et donc, avant en 2017, une première ordonnance avait prévu une cause de justification ce qui veut dire que vous êtes condamné coupable mais on ne va pas vous condamné une peine. Et maintenant on est passés à une peine d'excuses. Où vous êtes exempts de toutes poursuites tout court. Ce qui nous arrange bien plus et de ne pas devoir investir dans un avocat pour passer 2 ans au tribunal qui va de toutes façons nous décréter coupables. On le sait déjà. On l'a fait. On le reconnaît et en plus on l'écrit sur papier donc... Voilà. Ça c'est la grande différence entre le testing 1 et testing 2. Mais donc il est pas dans le Codex celui-là, il est dans l'ordonnance du 30 avril 2009. Donc ça comprend tous nos pouvoir de surveillance. Et c'est de mémoire l'article, 4/3 je ne sais plus. Je peux vous envoyer la référence.

A : Ce serait très gentil merci beaucoup.

B : Alors voilà, les faux en écriture et les testings c'est très joli mais voilà, on a quand même certaines conditions à retenir. Un, il faut que le test n'ait pas de caractère provoquant. Donc par exemple, je ne pourrais pas me faire passer pour un employeur en disant par exemple : « Bonjour Randstad, est-ce que vous voulez bien discriminer pour moi ? ». Je vais devoir donner une situation objective et eux vont devoir faire le choix pour eux. Je ne vais pas pouvoir les engager à ou essayer de les corrompre. Non non. Ca si on le fait quand même, le test ne sera plus valide, tout simplement. Ensuite, et ça c'est donc le niveau d'initiative. Alors, on peut les faire suite à une plainte ou un signalement en réaction à. Ca il y a tous les côtés négatifs que je vous ai dit donc... bah oui mais si c'est une petite société, à un moment il y a pas de deuxième annonce et là on doit partir dans les sollicitations spontanées avec c'est ce qu'on a fait mais sans trop de résultats, voilà. Ensuite, on peut aussi faire des tets sur base d'une suspicion

raisonnable de pratiques susceptibles de qualifier de discrimination au sein d'un employeur à la suite d'une enquête de l'analyse de données sociales de l'employeur ou de la constatation par un employeur régional de l'emploi. Ça c'est le cas qu'on a eu avec les 6 CV qui sont restés sans réponse. On a vu sur leur site web qu'on avait deux trois petites questions qu'on se posait. Ensuite, et là, donc les deux premiers c'est sur notre initiative à nous. Alors, l'agent peut le proposer, moi en tant que chef d'équipe on le fait passer chez moi et je vais donner mon feu vert. Il y a quand même un challenging de la proposition qui se fait pour qu'on ne fasse pas de tests à tout bout de champs. Et donc les deux derniers, ça c'est avec accord de l'auditorat. Et là ça va être, donc vous avez bien vu, les deux premiers ce sont des cas individuels, on va tester un employeur bien précis. Les deux derniers, ça va être en fait, on va tester un secteur. Ça va être plus large, ça va être quelque chose qu'on n'a pas encore fait. Et donc là, juste pour la lecture, ça va être : « sur la base d'une suspicion raisonnable de pratiques discriminatoires mises en lumière au niveau d'un secteur d'activité, notamment, par les résultats d'une étude académique ou d'études statistiques ». Alors, on a fait des études académiques mais en fait les résultats étaient très médiocres. Non pas parce qu'il n'y a pas de discriminations mais parce que les gens qui ont fait l'étude n'ont pas très bien compris ce qu'on visait dans l'étude. Voilà. J'ai vu les premiers résultats, ce n'était pas utilisable pour nous. Donc voilà. Et dernière possibilité c'est : « sur la base d'une suspicion raisonnable de pratiques discriminatoires mise en lumière, notamment, à la suite des résultats de la comparaison des données sociales d'employeurs au sein d'un secteur d'activité avec celles de l'économie bruxelloise. » Et ça, à ma connaissance, on ne l'a pas encore fait. Ce qu'on pourrait faire, c'est dans justement le secteur des titres services dont on est compétents, je sais que vous avez à Bruxelles, beaucoup plus d'employés d'origine étrangère actifs dans le secteur des titres services comparé à la Wallonie et la Flandre. Sauf que ce n'est pas la discrimination qu'on va rechercher parce qu'ici se serait pourquoi est-ce qu'il y aurait plus d'étrangers dans le secteur bruxellois ? Ça aurait été plus intéressant dans l'autre sens. Plus en ligne avec le discours politique classique. Mais donc voilà ça c'est une anomalie statistique liée au secteur bruxellois. Liée probablement aussi simplement aux gens qui y habitent, les personnes d'origine étrangère vivent plus d'habitude dans les villes et on est la plus grande ville donc voilà. Le raisonnement s'arrête un peu là je pense. Mais donc voilà, ce serait une anomalie statistique qui nous permettrait d'en faire mais le critère ici n'est pas intéressant. Autre anomalie statistique assez flagrante, de mémoire, je pense, 98 % des travailleurs dans le cas de titres service sont des femmes. Donc voilà 98% c'est beaucoup comparé aux autres secteur d'activité sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. C'est une grosse anomalie. A nouveau, vu que ça va à l'encontre de la tendance classique, que ce n'est pas quelque chose qui est vraiment exploitable et que c'est à l'avantage du faible dans ces deux cas-ci. Les deux derniers c'est donc avec l'accord préalable de l'auditeur de travail ou le procureur du roi, en fonction de la compétence. Alors, si le test est positif, s'il est constitutif d'un fait qui permet de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte, qui est susceptible de sanctions et donc je vous avais dit la charge de la preuve est retournée. On est obligé alors d'auditionner l'employeur. Donc on va les confronter à ce qu'on a vu. Mais malheureusement, je ne vais pas vous mentir dans une audition où voilà, on a fait deux coups de téléphone pour Jean-Jacques, il peut se présenter et pour Mohamed il ne peut pas se présenter.

Je n'ai aucune idée de ce que la personne pourrait me donner comme excuse valable. Donc c'est ça qui est dangereux ici. Il y a deux appels et il y a trop d'inconnu. C'est pour ça qu'on va préférer faire beaucoup plus d'appels mais même le ton de la voix etc. Si c'est le 6<sup>ème</sup> appel de la journée, à un moment on commence à énerver l'employeur. Il y a trop d'inconnu. C'est pour ça que je préfère travailler par écrit, même si ça prend plus d'énergie et de temps. Mais vous avez voilà une situation beaucoup plus stable et contrôlée. Alors, petite chose amusante qu'ils ont rajouté en 2023, c'est que pour faire ces tests, on a le droit de se faire aider par des tiers. Donc, normalement, dans le temps tous les tests devaient se faire par des inspecteurs de l'emploi, donc ici les agents de Bruxelles-Capitale. Il faut savoir que toutes matières confondues, on en a 20/25 et donc vous avez, si vous voulez, à vous faire passer pour un candidat, et bien par exemple on n'a pas de roux, on ne pourra pas se présenter. Si on cherche un candidat d'origine africaine, et bien on en a une, elle pourra se présenter mais à un moment, quand elle aura fait 4 employeurs, elle se sera grillée. **Donc ici, ils ont créé quelque chose de vraiment pas mal, on peut faire appel à des tiers. On peut faire appel à tout fonctionnaire de la Région de Bruxelles-Capitale que ce soit SPRB ou Actiris et on peut aussi faire appel à des acteurs en fait, des troupes de théâtre. Et au final c'est peut-être mieux de faire appel à eux qui vont mieux comprendre l'essence du job. Parce que bon allez si je vous demande voilà Alexandra, demain tu dois te présenter à tel job et tu dois insister sur tes origines judaïques par exemple. Peu de personnes arriveront à le faire sérieusement, en tous cas de manière naturelle. A un moment l'employeur va comprendre qu'il y a quelque chose qui va pas ici. Donc voilà.** Après c'est des possibilités. C'est des choses qu'on n'a pas encore mises en place. Pourquoi ? Parce que bah les acteurs ça coûte de l'argent. Les tests, on n'en fait pas 1000, moi je préfère les faire par écrit parce que même avec des acteurs. Il suffit qu'un café sois renversé sur la table, l'interview ne se passe pas bien pour la suite. Fin voilà. C'est des exemples concrets. On n'a pas la même humeur entre le premier et le cinquième interview de la journée. Déjà en plus que c'était 5 acteurs, l'employeur a perdu toute sa journée et le pauvre il le sait pas. Mais sur la 5<sup>ème</sup> il est beaucoup moins attentif et à un moment il en a marre aussi. Donc voilà. Les écrits je trouve que c'est mieux. Et deuxième chose ! On peut faire appel aussi au service Actiris pour nous transmettre des CV anonymisés. Donc la loi impose un délai de maximum 10 jours calendriers. C'est impossible. Enfin, c'est théoriquement possible mais à un moment c'est voilà, c'est un délai pas sympa. Parce que le temps qu'on transmet notre demande, ce qu'on veut, si on dit : « voilà, bonjour, dans 10 jours j'aimerais 100 CV de personnes, 100 CV assez distincts l'un de l'autre, pour des personnes avec telle expérience plus ou moins et débrouillez-vous pour les expérience qu'elle a, doit avoir été à l'école à Bruxelles par exemple et pour le reste débrouillez-vous et soyez créatifs ». C'est extrêmement compliqué. Ne serait-ce que pour les 6 CV qu'on a envoyés là. Ça a pris un mois entier, aussi parce que c'est la première fois. Mais en fait créer des banques de données d'écoles bruxelloises, des banques de données d'employeurs actifs dans ce secteur-là qui probablement sont juste assez loin de l'employeur visé, pour ne pas être celui-là. Parce que bon ça n'ira pas si dans votre CV il est écrit que voilà vous avez déjà travaillé ici. Ça nous dit rien... Vous êtes qui ? Donc voilà. C'est un boulot assez titanesque donc les 10 jours on leur a expliqué que faites ce que vous pouvez et c'est bien ! Et ils ont aussi maintenant l'obligation légale de maintenant nous transmettre tous les 15 jours, donc les

premiers et 15<sup>ème</sup> jours de chaque mois, toutes les plaintes et signalements qu'ils auraient reçus de leur côté chez Actiris. Ça c'est quand même un assez gros flux d'informations. Bon maintenant, je dis toutes les plaintes et signalements, on vise toutes celles « qui présentent une suspicion raisonnable de discrimination et ce moyennant l'accord explicite de la victime qu'elle veuille rester anonyme ou non ». Pourquoi ? Parce que je vais pas vous mentir. La discrimination beaucoup de plaintes ne sont pas exploitables par nos services. Parce que ce sont des règlements de comptes, ce sont des gens qui veulent porter plainte pour nuire et en fait qui disent : « telle société à cet endroit m'ont discriminé, point ». Ça, je ne sais rien en faire. Et pas de données de contact rien du tout. Bon, dossier non-exploitable parce que bon. On note quelque part qu'il y a eu une plainte contre tel endroit mais on ne sait rien en faire. Parce que si la personne ne nous laisse pas de contacts pour pouvoir demander comment ça s'est passé, plus de détails, est-ce que vous avez des preuves écrites ou pas écrites,... Donc voilà il y a beaucoup de plaintes qui tombent par manque d'information. Aussi, on a beaucoup de plaintes d'ex-employeurs. « Ah, là-bas ça discrimine ! ». Bon ici par exemple monsieur, vous n'êtes plus en embauche à ce moment-là, vous dites que vous avez été renvoyé pour raison X, Y, ok, voilà vous êtes à la mauvaise porte. On renvoie au CLS alors dans la mesure du possible. Donc voilà, les deux meilleurs que j'ai eu dans ce cas-ci, c'était quelqu'un qui avait mis toutes ses coordonnées, nom, adresse qui étaient correctes mais un faux numéro de téléphone et une fausse adresse mail. Ça je en comprends pas. Parce que si vous donnez votre vrai nom, pourquoi ne pas donner une vraie adresse mail pour qu'on puisse vous recontacter ? Et il avait juste tapé aléatoirement voilà. Donc ça c'était sa plainte. Par contre il a mis un vrai employeur, etc. Mais au niveau du texte, rien à faire je mets rien. Bon. Je ne sais rien en faire. Je ne sais pas contacter la personne donc voilà. Et un autre beau cas que j'ai eu, c'était quelqu'un qui avait mis les coordonnées, etc et qui attaquait le système des intérim à Bruxelles. Et en fait c'est tout un blabla, une plainte contre le ministre. Et donc voilà, nous ça c'est un dossier classé sans suites. On ne sait rien en faire. Mais donc voilà, faut se rendre compte qu'il y a aussi beaucoup de formulaires en ligne, souvent c'est aussi un défouloir pour des personnes. Et nous on lit tout, on analyse mais il y a des plaintes, on ne sait rien en faire, ce n'est pas exploitable. Par contre, comme je le disais, si on en a trois, qui veulent se défouler sur un même endroit, à un moment là on a assez pour dire qu'on devrait peut-être faire un test de notre propre initiative parce que malgré le fait qu'on ait aucune autre info, on sent bien qu'il y a un problème avec cet endroit. Alors, petit élément supplémentaire : donc le parlement a obligé l'administration à organiser ces grandes études statistiques tous les 5 ans au minimum. Ici on a eu l'année passée, la première, je n'ai jamais vu les conclusions, et on a BruPartners, le représentant des employeurs à Bruxelles, qui a son mot à dire dans cette étude et qui rendent souvent un avis assez construit. Je ne suis pas toujours d'accord avec ce qu'ils disent mais c'est bien construit. Alors maintenant j'ai 4 petits cas, j'ai bien tout anonymisé bien évidemment.

Premier cas donc c'est l'histoire d'un autre contrôle, rien à voir, on avait un contrôle dans une agence intérim et c'est un inspecteur qui voit tout simplement cette annonce donc sur laquelle il est écrit « cherche ouvrière de production » qui doit parler couramment l'anglais. Et nous on a donc réagis au « ouvrière ». Ce n'est pas le classique « ouvrier (H/F/X). On a donc invité la

société à se présenter pour nous expliquer pourquoi. Et voilà, la société n'avait aucune explication. Ils étaient très confus, ils ont retiré l'annonce, ils ont mis une nouvelle, ils nous l'ont montrée. Mais en fait l'explication que nous avons fait derrière, si vous regardez bien vous remarquez que la moitié des mots de l'annonce ne sont pas traduits en français. Vous avez « profiel » et par exemple aussi « aanbod » et en fait on a posé la question. Et à ce moment-là, ils avaient un étudiant néerlandophone à qui il a été demandé de faire 2/3 annonces faciles et en fait lui ou elle n'a jamais fait ça complètement. Et lui ou elle ne parlant pas très bien français a donc mis ouvrière à la place d'ouvrier. Voilà. C'est tout bête mais ça reste quand même une annonce discriminatoire. L'agence a eu quand même un avertissement. Mais on a pas fait plus de poursuites là-dessus. Donc voilà.

Deuxième cas qu'on a eu, on a eu une plainte qui nous est entrée via Unia, c'est une personne qui portait plainte pour dire « voilà, j'ai été discriminée parce que je souhaite porter mon voile au sein de l'administration publique ». J'ai été contactée avant par téléphone pour me demander si j'étais d'accord de ne pas travailler avec mon hijab avant qu'ils ne proposent le poste sur la plateforme de sélection. Suite à mon refus, ils ne m'ont pas proposé l'offre, une même offre, exactement la même a été publiée deux semaines plus tard ». Donc ici, on a pris contact d'abord avec la personne. Elle a eu l'occasion de présenter toute sa version. Ici la plainte qu'elle avait introduite vers unia était déjà très bien introduite, ils avaient fait du très bon travail. Mais nous c'est l'occasion de la mettre dans nos templates de travail. Voilà. Après, on a également été sur place et là on a eu l'autre version. Donc voilà. Unia par exemple n'a pas l'occasion d'aller sur place, rencontrer les employeurs, etc. Donc voilà. Comment est-ce que le dossier a terminé ? Et bah en fait vu que c'était une fonction avec représentation, la question d'enlever le hijab était à un entre deux. C'était voilà, vous avez le droit de porter le hijab mais quand vous êtes en back-office mais quand vous exercez votre rôle de représentation, vous n'avez pas le droit de le porter. Et la dame avait refusé l'aménagement raisonnable qui avait été fait et donc c'est pour ça qu'elle n'a pas eu le job au final. Mais donc nous, on a conclu à un dossier qui avait été très bien mené mais on a également découvert qu'ils avaient fait cette offre d'aménagement, etc.

A : D'accord.

B : Alors, bon la plainte vide je vous en avais déjà parlée.

A : Oui, oui.

B : Et alors, le dernier dossier, c'était... Oui, c'était quelqu'un qui avait porté plainte pour discrimination ressentie et c'est aussi comme ça qu'Unia l'avait déjà annoncée. Donc c'est une personne qui disait : « voilà j'ai été invitée à une interview, etc. Une fois que j'ai dit que je venais de Syrie, l'interview a coupé court ». On m'a dit : « c'est bon, voilà. On vous rappellera ». Mais ils n'ont jamais rappelés. Puis il s'est représenté une deuxième fois au poste republié mais cette fois-ci il avait enlevé sa photo. Je ne sais plus vraiment comment ça s'est passé. Mais bref voilà, il a été recontacté par téléphone et in fine voilà il n'a à nouveau jamais été recontacté. On ne comprenait pas bien est-ce que c'était lié aux origines ou non. Nous de notre côté, on en a fait une analyse statistique de la petite boîte. Voilà, il me semble qu'ils n'avaient que 30 personnes environ qui travaillaient. Bon déjà on a constaté qu'au sein de la

boîte, les gens venaient de partout. Donc voilà, le côté syrien, peut-être que la personne avait un problème particulier avec la Syrie mais en tous cas n'a pas de problème avec les personnes d'origines étrangères à proprement dire. On est allés sur place. Sur place, même constat, des gens de partout. On a fait des auditions, etc. Et in fine on n'a pas eu d'explications de pourquoi cette personne n'avait jamais été rappelée mais on n'a pas non plus eu aucune preuve qu'il y avait des discriminations particulières. C'est ça qui est en fait très difficile dans ce dossier et Unia l'annonçait, on a une discrimination en fait ressentie mais au niveau des preuves on a rien. On a juste quelqu'un qui n'a pas été rappelé. Après on avait quand même une question pour l'employeur, c'est pourquoi l'annonce revenait continuellement. Et là l'employeur nous a avoué : « Bah voilà, écoutez. Je paie mal, c'est pour ça que je cherche des juniors. J'ai un turnover assez important. J'ai besoin de quelqu'un qui sort des études tout fraîchement je les garde 4/6 mois et puis ils partent parce qu'ils savent qu'ils peuvent gagner mieux ailleurs ». Et donc voilà, c'était lui qui décidait de travailler comme ça et ça c'est comme ça. Mais donc voilà, c'était pour vous montrer que parfois, on n'a pas toujours gain de dossier. Voilà. Au niveau du testing et des CV, donc voilà pour le moment on a rédigé un accord de coopération avec Actiris sur comment les CV sont transférés, qui, quoi, comment, plus pour les signalement etc. Mais aussi pour les feedbacks qu'on doit faire dans l'autre sens. Donc eux veulent savoir quand ils nous transfèrent une plainte, tiens, qu'est-ce qui s'en passe ? Alors nous on reste bien évidemment tenus par le secret de l'information, on ne peut pas donner de détails parce contre on peut leur dire, en fin de dossier, voilà, ça c'est terminé par un avertissement, on ne peut bien évidemment pas transmettre de documents, ou par exemple un pro justicia, on a conclu sur le fait qu'il n'y avait pas de discrimination ou la personne a décidé de mettre fin à la plainte, à ce moment-là nous on n'arrête pas pour autant le dossier pour autant que nous avons des éléments concrets à côtés de la plainte. Parce que si la personne souhaite retirer la plainte et que c'était la seule chose dans le dossier... Maintenant voilà, nous ça reste chez nous toujours une petite ligne et si la même société revient trois fois, nous on peut créer un dossier à côté de ça. Et on a d'ailleurs eu comme ça un dossier, qu'au final on a dû transmettre au fédéral parce qu'on n'est pas compétents mais on a pas mal de plaintes qui nous sont parvenues par rapport à un employeur et malgré que toutes ces plaintes étaient tout à fait inexploitable par elles-mêmes sauf une je pense, on a quand même pu construire un petit dossier que l'on a pu transmettre au CLS. En disant : « Voilà, on a quand même sur peu de temps, beaucoup de plaintes, d'un même employeur, ça vaut la peine de se renseigner et d'aller plus loin ». Mais voilà, je n'ai pas de suivi sur celui-là. Voilà. Je ne sais pas si ça répond à vos question de tout ce qu'on peut faire ou ne pas faire.

A : Oui oui, bien sûr, merci beaucoup, tout à fait ! Il me restait cependant tout de même quelques questions. Je voulais vous demander si par rapport au critère de l'âge vous aviez un rôle particulier ? Des exemples concrets ?

B : Alors, l'âge. Je sais que moi je suis là depuis 2 ans et demi. Je ne sais pas avant. Mais je sais qu'on en a eu un à propos de l'âge mais nous n'étions pas compétents. Je sais que je l'ai renvoyée à la CLS. Ce qu'on a un peu plus pour le moment, même si c'est pas l'âge, c'est les jeunes parents. Ça c'est quelque chose qu'on a pour le moment qui ressort un peu plus que les

autres années. Dans nos critères on n'a pas spécialement religion/ origines. C'est toujours les grands mots qui ressortent mais dans les faits, non. Pas chez nous. Les jeunes mamans. Ca c'est quelque chose qui ressort énormément. Ou alors les jeunes tout simplement qui cherchent un premier emploi, en général un peu perdus, parfois ne se présentent pas très bien à l'interview et se font prendre là-dessus. C'est ce qui rentre pour le moment.

A : D'accord. Et alors, par rapport à Unia, faites-vous des collaborations ou alors vous occupez-vous uniquement chacun de vos compétences ?

B : Alors, Unia est compétent pour tout le territoire belge. On a un accord de coopération avec Unia mais aussi avec l'institut pour l'égalité des femmes et des hommes. Alors, on s'est encore vus la semaine passée pour savoir comment améliorer cette collaboration. On n'a pas beaucoup de dossiers qui viennent d'eux. Ca c'est un fait. Vous avez le rapport annuel des résultats de l'inspection régionale de l'emploi pour la discrimination qui est repris sur le site de Bruxelles emploi. Unia, de mémoire, ça fait deux ans qu'on n'avait pas eu de dossiers. Là, très récemment on en a eu un mais pourquoi, je ne sais pas. Je sais qu'avant de nous envoyer des dossiers, ils essaient de régler le problème à l'amiable. Après, je pense qu'eux aussi font un tri, sur tout ce qui n'est pas de Bruxelles, tout ce qui n'est pas de nos compétences, etc. Je sais qu'ils envoient beaucoup plus au fédéral. Mais nous pas grand-chose mais c'est aussi parce qu'on est compétent dans très peu de matière, les titres-services, l'économie sociale et éventuellement tout ce qui a été publié sur Actiris mais voilà, si vous retrouvez pas l'annonce, ça s'arrête là.

A : D'accord. Et est-ce que les entreprises ont-elles des comptes à vous rendre lorsqu'elles ont été reconnues coupables d'une discrimination ? Y a-t-il un suivi ?

B : Alors nous, dans nos possibilités, on peut déjà faire plusieurs choses. Donc, classer sans suites, donc conclure qu'il n'y a rien ou alors il y a quelque chose mais tellement mineur qu'on a décidé de rien faire. Deuxièmement, l'avertissement, ça c'est un document formel qui est aussi encodé chez nous et qui pourrait être un élément formel si jamais on se re rencontre dans un deuxième dossier. On peut donner un délai de régularisation, par exemple, c'est ce qu'on a fait avec l'annonce « ouvrière de production ». Donc voilà, vous avez 1 semaine pour nous prouver que d'un l'annonce a été retirée et de deux nous présenter la nouvelle annonce que vous affichez pour autant que le job existe toujours en recherche. Souvent, ce délai ira de pair avec, si le délai n'est pas respecté, un pro justicia sera établi. Un pro justicia envoyé à l'auditorat pour des poursuites pénales. Et donc ça c'est les 4 possibilités qu'on a. Souvent les employeurs vont nous tenir au courant de ce qu'ils ont fait, ils veulent s'assurer qu'on ait plus de problèmes avec eux, ils veulent être rassurés aussi. Au niveau des pro justicia, là l'employeur n'a plus à se justifier devant nous mais plutôt devant l'auditorat du travail et in fine devant le juge, si l'auditorat de travail décide de poursuivre. L'auditorat peut décider de ne pas poursuivre mais de faire d'autres travaux. Par exemple, ils pourraient mettre une probation prétorienne. C'est voilà : « je suis d'accord de ne pas engager de poursuites pénales pour autant que vous vous tenez aux conditions suivantes ». Et je sais que ça n'a pas été fait à Bruxelles mais en Flandre ça a été le cas, l'auteur de la discrimination, ce n'était pas une discrimination à l'embauche mais une autre, l'auteur donc des faits doit aller suivre une formation de deux jours à Breendonk.

C'est des trucs qui en matière de discrimination se font. Je trouve que c'est aussi mieux. Parce que dans certaines conditions les dossiers ne sont pas toujours aussi solides qu'on aimerait qu'ils soient et on sait aussi que devant le juge c'est pas sûr que ça passe. L'avantage est que ce type d'arrangement n'apparaît pas dans le casier judiciaire de la personne. Ça arrange la personne également.

A : D'accord. Et dans un cas comme celui-ci, ça s'arrêtera-là ? Il n'y aura pas de contrôles spécifiques qui seront faits par la suite ?

B : Alors, normalement dans des matières, on fait toujours de re contrôles dans 6 mois, etc. Mais maintenant en discrimination, un re contrôle, on pourrait dire un an après par exemple, on va réessayer. Maintenant, la plupart des dossiers de discrimination sont liées à des plaintes. Si on n'a pas de plainte, oui, ça va être dur. Maintenant ici, depuis que je suis là, on n'a jamais été au-delà des avertissement et des demandes de régularisations. C'est une matière où il n'y a quasi pas de dossiers qui partent en justice. Parce qu'il y a ce problème de preuves et aussi parce que in fine on a peu de dossiers qui rentrent et ceux qui rentrent ne sont pas toujours exploitables. Donc c'est une matière qui quand même je pense est sous-utilisée. Mais bon, on ne peut pas obligé les gens à porter plainte.

A : Oui, bien sûr. J'ai une dernière question. Dans votre pratique professionnelle, vous avez peut-être observé des limites particulières, majeures à la lutte contre la discrimination ?

B : Le problème c'est que je sais que vous vous fixez sur l'âge. C'est difficile de répondre en fonction de ça. Maintenant, la discrimination, il y en a partout. On ne peut pas le nier et souvent on dit « oui mais c'est pas méchant » mais ça ne change rien. Les gens ne se rendent pas compte. La majorité des matières, par exemple, quand on a de la fraude, on veut frauder. Et on le fait bien. Dans la discrimination, vouloir discriminer c'est rare. Souvent, les gens le font inconsciemment mais ça blesse tout autant, le résultat est le même. In fine vous avez une personne exclue d'un système où il n'aurait pas dû. Le résultat ici est le même et qui rend les choses beaucoup plus complexes. Parce qu'on a une infraction que beaucoup prennent à la légère alors que le résultat entre en compte. Pour la victime, qu'il y ait cette envie de discriminer ou pas, c'est la même chose. Et je pense que ça se joue au niveau des personnes, le système en lui-même je ne sais pas ce qu'on pourrait changer. Les gens trouvent ça pas grave. Et quand on leur dit : « ah oui, vous avez raison, c'est vrai ». Mais il n'y a pas trop de remises en question. Et nous on peut pas taper plus fort parce que si la personne reconnaît sa faute, souhaite la corriger, comme dans le cas de « l'ouvrière de production », on ne va pas demander une peine de prison pour le stagiaire qui a commis une erreur. C'est une matière vraiment pas facile à attaquer.

A : Oui, je comprends. Parfait ! Et bien, moi j'ai les réponses à l'ensemble des questions que j'avais préparées. Un très grand merci à vous pour votre temps et toutes ces réponses.

B : Pas de soucis !

## Annexe 4 : Entretien avec Julie Lefebure pour Adecco Nivelles

Cet entretien a été réalisé en présentiel. Il n'a pas pu être enregistré. La retranscription fournie correspond à la prise de note réalisée lors de l'entretien. Elle a été validée par Julie Lefebure. Les extraits **mis en évidence** correspondent aux idées qui ont été paraphrasées ou citées au sein de ce travail.

### **Canevas d'entretien :**

- Qu'est-ce qui est mis en place au sein de l'agence intérimaire afin de lutter contre la discrimination à l'embauche ? Que pouvez-vous faire en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche ?
- Avez-vous constaté, dans votre expérience professionnelle, que la problématique de la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge était récurrente ? Auriez-vous des exemples ?
- Avez-vous une politique particulière, des actions mises en place favorisant l'engagement des seniors ?
- Votre agence intérimaire fait-elle de la prévention en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche ?
- A qui devez-vous rendre des comptes en cette matière ? De quelle manière ? Avez-vous des contrôles internes ou uniquement externes ?
- Fournissez-vous des obligations de non-discrimination aux entreprises utilisatrices ? Avez-vous un impact sur leur recrutement ? Ont-elles des comptes à vous rendre en matière de discrimination à l'embauche ?
- Que devez-vous faire si vous faites face à une demande discriminante de la part d'une entreprise utilisatrice ?
- Que pouvez-vous faire si intérimaire se plaint auprès de vous d'avoir été discriminé à l'embauche par l'entreprise utilisatrice ?
- Collaborez-vous avec des organes spécifiques au quotidien en matière de discrimination à l'embauche ?
- Avez-vous, constaté, lors de votre pratique professionnelle, des limites à la lutte contre la discrimination à l'embauche ?
- Avez-vous des pistes de ce qui devrait être amélioré afin de rendre la lutte contre la discrimination à l'embauche plus efficace ?
- Avez-vous des choses à rajouter en matière de discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées » pour être recrutées ? En matière de lutte contre la discrimination ?

A : Qu'est-ce qui est mis en place au sein de l'agence intérimaire afin de lutter contre la discrimination à l'embauche ? Que pouvez-vous faire en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche ?

B : On a un rôle dedans. Il faut le dire dès l'entrée. On attire l'attention sur ce point-là. Sur la discrimination de façon générale que ce soit racial, sur base de l'orientation sexuelle, la culture, tout ce qui touche à la différence à la personne. Et cette attention est propre à Adecco, pas uniquement à Adecco Nivelles. Dès la formation de base, l'entrée en fonction, il y a une formation pour sensibiliser à ça. Cette formation dure quelques heures ou une demi-journée je pense où on explique les critères protégés, que faire si des clients ont des demandes discriminantes, il y a des cas concrets et des jeux de rôles organisés avec un quiz avec des questions tirées par les cheveux. Par exemple, un prospect souhaite vendre des produits de cosmétique à l'attention de personnes de couleur noire, il recherche des modèles dont la couleur de peau est noire. Et dans ce quiz, il faut donc répondre à la question, si c'est discriminatoire ou non. Au niveau de l'âge, rien de plus de prévu au niveau de la formation mais nous dans le recrutement on fait évidemment pas attention à l'âge. C'est au niveau de l'expérience qu'on va également regarder. Parfois c'est lié, parfois pas. Par exemple si on a besoin d'un électricien qui sait tirer des câbles. Un junior pourrait totalement convenir, il a peut-être moins d'expérience que quelqu'un dans le métier depuis 20 ans mais peut-être que justement il a davantage tiré de câbles récemment que quelqu'un qui est dans le métier depuis 20 ans et faisait dernièrement des choses plus techniques que ça et beaucoup moins des choses plus basiques que tirer des câbles. En l'occurrence peut-être que le junior pourrait mieux convenir au niveau des compétences. Ça dépend de chaque cas. En matière de lutte contre la discrimination à l'embauche, on a une Charte mise en place à l'agence qui rappelle les critères protégés et la politique de recrutement de l'agence qui se base sur les compétences.

A : D'accord. Et au niveau des formations, est-ce qu'il y en a qui se font de manière récurrente ?

B : Lors des réunions RC tous les trois mois, il y a des thèmes qui reviennent et donc un refresh doit être fait au niveau des consultants mais au niveau des responsables d'agences, moins. Pour nous, c'est parfois tellement fin et c'est un thème tellement fin que directement on tilte lorsqu'on fait face à une demande discriminante.

A : Ok, parfait. As-tu constaté, dans ton expérience professionnelle, que la problématique de la discrimination à l'embauche sur base du critère de l'âge était récurrente ? As-tu des exemples ?

B : C'est quelque chose qui revient pas mal dans les histoires des intérimaires. Même dans mon ancien job, quand il y avait des tous jeunes ou tout âgés qui postulaient à l'accueil ça faisait peur à certains recruteurs. C'était au lion de Waterloo. Ça faisait peur parce que si par exemple quelqu'un faisait un malaise tout au-dessus, est-ce que cette personne pourra monter les escaliers. Régulièrement des clients ont cette image du ou de la candidat.e parfait.e qui peuvent avoir des à priori.

B : Si client a des aprioris. On lui explique par A + B que telles compétences sont acquises en fonction des expériences, des connaissances. Si les doutes persistent, on propose un test écrit

ou sur le terrain. On essaie de faire changer d'avis le client. Si braqué, on dit qu'on va dans tous les cas présenter les candidats en fonction des compétences. On présente en fonction des compétences. Parfois les clients se remettent en question ou parfois ont un blocage et n'ont pas envie de davantage insister sur leurs aprioris, « je ne vais pas montrer plus », la collaboration souvent s'arrête là par la suite petit à petit (pas de réponses souvent suite aux CV envoyés sur base de compétences ou alors des explications qu'on ne sait pas vérifiées, ils peuvent dire ce qu'ils ont envie, ils ne sont pas obligés de rencontrer ou d'embaucher les candidats). Cela dit, plus on avance plus les connaissances techniques deviennent dures. Les employeurs souvent sont plus ouverts à différents profils de différents âges. Ils peuvent aussi se dire, que vu que c'est très dur de trouver quelqu'un pourquoi pas prendre un tout jeune, le former comme ils en ont besoin et collaborer de cette manière. Les discussions sont beaucoup plus ouvertes par rapport au salaire aussi. On dit vous voulez tel candidat avec telles compétences, sur le marché du travail, vous l'aurez plus. Ou via intérim. Parfois même pour un réassortisseur, qui n'est pas une profession demandant des compétences très techniques, il y a plus d'ouverture, on passe des années d'expériences maintenant à la bonne attitude et la motivation. Ça devient un critère important, le plus important même.

A : Avez-vous une politique particulière, des actions mises en place favorisant l'engagement de seniors ?

B : Rien de spécial n'est mis en place. On suit la mouvance des flexijobs mais on ne met pas plus en avant des flexijobs, et ceux de pensionnés que le reste. On travaille depuis quelques mois avec un supermarché, l'attitude et la motivation sont essentiels. Quand le client a besoin de quelqu'un pour peu d'heures, on demande ce qu'il cherche un travailleur normal, flexijob, student ? Peu importe pour cet employeur. Ouvert à tout. Mais de façon générale, dans la situation actuelle niveau Wallonie et surtout Flandre, il y a une réelle volonté de garder des seniors le plus longtemps au travail. Alors qu'on arrive doucement à une inversion de la pyramide des âges. Rien à voir mais en France il existe l'outil en main, c'est une façon de garder les plus âgés à l'emploi et ils forment les plus jeunes des primaires. En Belgique une structure doit se créer, c'est en chemin mais je ne sais pas où ils en sont. Ça pourrait être intéressant de se renseigner.

A : Est-ce que de la prévention en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche est faite en agence ?

B : Ça peut être un refresh de temps à autres face à des demandes par exemple. Rien de spécial sinon.

A : A qui devez-vous rendre des comptes en cette matière ? De quelle manière ? (Contrôles uniquement internes ou externes aussi ?)

B : On reçoit parfois des mystery calls. Mais moi je n'en n'ai pas eu depuis très longtemps. Mais sinon, si ça va trop loin, si les clients ne veulent pas entendre ce qu'on leur dit au niveau de l'agence, on peut faire de la délation, on peut remonter l'information et aussi au service quality. Ils prennent le relai dans ce cas si ça va trop loin avec le client. Souvent quality en

premier ou la personne de confiance (souvent le conseiller en prévention il a aussi le statut de secret professionnel – lui va prendre contact avec les clients) chez Adecco, si non alors Federgon ils prennent contact avec employeur et en fonction font ou pas une note. Ils publient alors une lettre, dispo pour toutes les agences intérim et les agences intérim ne peuvent plus travailler avec ces entreprises. Ça peut aller jusqu'à perdre l'agrément de l'agence intérim si on travaille avec une société qui est clairement discriminante.

A : Fournissez-vous des obligations de non-discrimination aux entreprises utilisatrices ? Avez-vous un impact sur leur recrutement ? Que pouvez-vous faire par rapport aux entreprises utilisatrices ? Ont-elles des comptes à vous rendre en matière de discrimination à l'embauche ?

B : On ne peut rien faire par la suite, après avoir envoyé des CV sur base de compétences. On fait un suivi et là c'est malheureusement très subjectif. Ils peuvent donner le suivi qu'ils veulent.

A : Que devez-vous faire si vous faites face à une demande discriminante de la part des entreprises utilisatrices ?

B : On dialogue avec eux, on leur explique que l'on recrute uniquement sur base des compétences, que les aprioris n'avaient pas lieu d'être. On a eu un exemple cet été chez une entreprise. Ils voulaient un profil très pointu, très technique et à priori, quelqu'un sortant des secondaires n'a pas ces connaissances. Mais le candidat a fait un stage qui lui a donné les compétences requises et en plus a une passion personnelle dans le domaine. Le client n'était pas convaincu parce que trop junior puis s'est rendu compte qu'il était incroyable. Gros changement de réflexion sur les compétences et l'âge au niveau des profils techniques.

A : Que faites-vous/ pouvez-vous faire si un intérimaire vient se plaindre d'avoir été victime d'une discrimination à l'embauche faite par l'entreprise utilisatrice ?

B : On appelle la société, on explique le ressenti du candidat. Soit la société rencontre le candidat et en discute directement. Par rapport au racisme il y a quelques années quelques exemples. Soit dans une petite structure et le patron discute directement avec le candidat. C'est rare qu'on fasse partie de la discussion. A titre personnel, je le propose toujours. On est formé à ça en tant que manager de prendre part à tous les problèmes qui peuvent survenir. Beaucoup de refus cependant. Et s'il y a vraiment une escalade, le service légal de l'agence intérim peut intervenir.

A : Collaborez-vous avec des organes spécifiques au quotidien en matière de discrimination à l'embauche ? Comme le Forem par exemple ?

B : Non, pas spécialement. On pourrait aller vers le syndicat en interne mais je ne l'ai jamais fait. En général les intérimaires quand il y a un problème, vont au syndicat. Et les syndicats reviennent vers nous pour discuter de la problématique. Par contre, ça ne m'est jamais arrivé pour ma part. On ne collabore pas avec le Forem. Par contre, la Mirec peut envoyer des CV de temps en temps. Soit ils aident vraiment la personne parce qu'elle ne sait pas utiliser un ordinateur par exemple ou quelque chose dans le genre. Soit ils donnent des offres d'emploi. Des sociétés pourraient appeler pour suivre les dossiers pour surveiller si des personnes, au

chômage par exemple, ont bien postulés ou non ou aider dans des démarches. Centre de réfugiés à Genappe a fait ça plusieurs fois.

A : As-tu, constaté, lors de ta pratique professionnelle, des limites à la lutte contre la discrimination à l'embauche ? As-tu des pistes de ce qui devrait être amélioré afin de rendre la lutte contre la discrimination à l'embauche plus efficace ?

B : Il y a une amélioration selon moi, plus grande ouverture d'esprit. Je ne pense pas que ce soit volontaire la plupart du temps, dans le temps il y avait beaucoup de préjugés sur les étrangers, avec le temps ça s'atténue, ça s'améliore. Pour l'âge, je n'ai jamais été vraiment choquée par des réflexions. Le problème se situe sur le fait que dans la société il y a des perceptions de candidat idéal pour certains jobs.

A : As-tu des choses à rajouter en matière de discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées » pour être recrutées ? En matière de lutte contre la discrimination ?

B : Il faudrait que des formations soient proposées pour les sociétés pour mettre en avant les compétences techniques, motivation. Plus de sensibilisation à tout ça pour que les gens se rendent compte. Peut-être des jeux de rôles à mettre en place ? Ce serait peut-être bien que ce soit obligatoire pour les entreprises d'avoir quelque chose de libre, tourné vers le positif « free discrimination » par exemple. Ce serait bien de tendre vers quelque chose ou ce serait bien de prôner la lutte contre la discrimination, que ça devienne la norme. Chez Adecco tous les 3 mois,, enquête de satisfaction. Dedans on demande si on se sent dans une société libre, se sentir ok d'être soi-même. Quelque chose qui s'analyse aussi en interne pour voir comment les employés se sentent.

## **Annexe 5 : Entretien avec Ann Cattelain pour Federgon**

Cet entretien s'est déroulé par appel téléphonique et a duré 43 minutes. Il n'a pas pu être enregistré. Lors de cet entretien, j'ai pris note de manière active. A sa suite, j'ai rédigé un compte rendu de ce qui s'est dit. Celui-ci a été approuvé par Ann Cattelain. Les extraits **mis en évidence** correspondent aux idées qui ont été paraphrasées ou citées au sein de ce travail.

### **Compte rendu :**

- 1) La discrimination à l'embauche est une problématique malheureusement présente dans la société. Le critère de l'âge est l'un des critères protégés touché par la problématique. Est-ce que dans votre pratique professionnelle, vous avez en effet, observé beaucoup de situations ? Est-ce que beaucoup de cas de discrimination à l'embauche par l'âge se produisent ?

Plusieurs points et idées ont été abordés au sujet de la discrimination basée sur l'âge et la lutte contre la discrimination à l'embauche dans le secteur de l'intérim :

- Selon mon interlocutrice, il y a de manière générale sur le marché du travail une discrimination, les gens d'un certain âge ont plus de mal à être engagés. Il y a l'idée qu'une personne d'un certain âge est proche de la retraite. Des préjugés existent et ont comme conséquences que les personnes d'un certain âge vont être moins engagées. Selon elle, c'est dommage parce que souvent les seniors sont motivés et restent plus longtemps. De son expérience personnelle, elle a elle-même engagé quelqu'un de 57 ans, si ça marche bien la personne pourrait rester une dizaine d'années. Ce n'est pas toujours le cas des jeunes. Parfois, après 3 ans, ils sont partis. Selon Ann Cattelain, les personnes plus âgées ont souvent une loyauté envers l'entreprise qui les engage, ils sont souvent motivés, stables et ont souvent une volonté d'apprendre. Ils sont cependant souvent victimes d'étiquettes qu'on leur colle. Les choses se passent bien pour beaucoup d'employés plus âgés qui travaillent. En revanche, ce qui est plus difficile pour eux, c'est quand ils perdent leur travail. Ils ont plus de mal que d'autres catégories d'âges à retrouver du travail à cause de l'existence de ces clichés.
- Un des points qui peut également porter préjudice à des chercheurs d'emploi plus âgés, c'est le salaire ainsi que les attentes salariales. Il s'agit d'un frein sur l'engagement. Pas mal de personnes qui sont plus âgées ont une certaine ancienneté et, par conséquent, des demandes salariales plus élevées que d'autres. Notre système salarial se base aussi sur l'expérience. Ça crée une discrimination qui est une « conséquence du système salarial ». On ne rémunère plus actuellement sur base de l'âge mais l'ancienneté joue quand même un rôle dans le salaire. Le problème persiste donc. Les personnes d'un certain âge qui ont été licenciées ont du mal à ré entrer sur le marché du travail, à cause du salaire et des préjugés. A titre personnel, mon interlocutrice est toujours prudente avec le terme de discrimination, il y a parfois beaucoup de circonstances qui entrent en compte et qu'il faut analyser. (Il y a parfois également des attentes que l'employeur ne peut également pas relayer).

- En ce qui concerne l'intérim, selon mon interlocutrice, il donne énormément de chances à toutes personnes. Une des grandes plus-values de l'intérim est que l'on reçoit plus vite une chance parce que ce sont des emplois souvent très courts, temporaires. Cela peut donner plus de chances d'être engagées aux personnes qui autrement ont moins de chance. C'est également valable pour les personnes d'un certain âge. Le secteur de l'intérim n'a pas de raisons pour discriminer. Quand on discrimine, on donne moins de chances à une personne et donc moins de chances d'avoir des commissions. Il n'y a pas de sens pour les agences de discriminer. Les intérimistes travaillent cependant de façon décentralisés ; leurs bureaux sont un peu partout. Il peut arriver que des consultants individuels aient une opinion personnelle qui les influencent dans le recrutement. Ce sera alors le travail de la direction de l'agence ainsi que du Federgon de veiller à régler le problème, veillez à ce qu'une opinion personnelle ne devienne pas la possibilité d'écarter des personnes.
- Pour les personnes plus âgées, pour donner plus de chances à cette catégorie de personnes, il existe même des bureaux d'intérim comme « sixie » ou « nestor » qui sont spécialisées pour les personnes plus âgées. Ils portent une attention particulière sur ce groupe cible. C'est intéressant mais il faut faire attention que les gens plus jeunes ne soient pas discriminés ; ces agences ne vont jamais refuser personne, peu importe l'âge. Cependant, ils ont tout de même un groupe cible. C'est dans l'intérêt de notre société qu'il y ait plus de gens au travail et que les gens qui aient envie travaillent un maximum. Tout le temps qu'ils veulent.
- Parfois les gens ont un certain âge et des enfants tard, ont besoin de sous. D'autres ne veulent pas se sentir isolé. Il y a de multiples raisons pour lesquelles les gens d'un certain âge veulent travailler. Souvent ils vont pas rester à la maison quand ils ont un petit rhume, très motivés ; souvent des gens ponctuels et corrects. Ils n'ont pas d'enfants en bas âge et tout ça, c'est important aussi. Il est cependant très important de juger au cas par cas car ce n'est pas une généralité.
- Ann Cattelain souligne également que depuis 1990 et quelques, un code anti-discrimination est mis en place dans le secteur. Il s'agit, selon elle, de l'un des premiers secteurs à avoir mis en place pleins de procédures pour éviter la discrimination.

2) Pouvez-vous m'expliquer quel rôle le Federgon joue dans la lutte contre la discrimination à l'embauche ? Que pouvez-vous faire pour encourager et participer à cette lutte ? Dans le cadre du travail intérimaire, votre rôle se différencie-t-il ?

Différentes explications m'ont été données :

- Il y a un service OMBUDS (que l'on peut retrouver sur le site web). Il s'agit d'un service avec des questions et des plaintes. Elles sont analysées. Par la suite, une sorte de médiation est réalisée, les deux partis vont être écoutés. L'objectif est de savoir ce qui s'est passé, pour ce faire, les 2 côtés de l'histoire vont être écoutés. Un arrangement sera cherché. Si ce n'est pas possible, le Federgon appelle alors l'inspection de l'emploi.

- Il existe également une procédure d'escalation : Il s'agit d'une autre procédure ; chaque agence intérim, bureau, doit déclarer une personne responsable/ de liaison en tout ce qui est discrimination. Quand il y a une demande discriminatoire de la part d'un client, il y a d'abord la consultante qui doit répondre qu'ils recrutent uniquement sur base des compétences (chaque consultante doit dire ça). Si client ne veut pas écouter, elle avertit la personne de liaison. Elle reprend le dossier pour contacter le client. Si la situation doit encore escalader, la personne de liaison avertit le Federgon. C'est alors, le Federgon qui doit prendre contact avec le CEO en question pour expliquer que les demandes discriminatoires ne sont pas autorisées et s'ils n'écoutent pas, alors ils vont vers l'inspection. Souvent ça n'arrive pas jusque-là, selon mon interlocutrice, elle doit rarement appeler elle-même les entreprises.
- Des mystery callings sont également mis en place : ils désignent quelqu'un pour faire des coups de fils discriminatoires pour tester les agences intérimaires. Il s'agit d'une initiative faite par le Federgon, en dehors de l'inspection de l'emploi pour identifier les cas de discrimination.

3) Pouvez-vous imposer une ligne de conduite aux agences intérimaires ? Qu'en est-il des entreprises utilisatrices ? Les agences intérimaires ont-elles des comptes à vous rendre ? Qu'en est-il des entreprises utilisatrices ?

Selon mon interlocutrice, on ne contrôle pas de façon régulière quand il n'y a pas de discrimination. Ils font des mystery callings. Lorsque ces derniers apportent de bons résultats, ils félicitent les agences d'intérim. Souvent, les intérimaires ont des plans en interne en cette matière. Le Federgon peut les accompagner dans le développement et la mise en place de ce plan. Ils n'interviennent cependant pas plus que ça.

Il y a également un organisme qui joue un rôle dedans c'est TRAVI : il s'agit d'un organisme sectoriel de formation. Une des missions de TRAVI est d'entreprendre des actions dirigées anti-discrimination. Par exemple, si un client appelle intérim pour poser des questions discriminatoires, TRAVI va leur expliquer aux consultants comment réagir, comment réagir face à clients agressifs, etc. TRAVI a un rôle important car la lutte contre la discrimination est une matière fédérale mais également accompagnée de décret régionaux. Il y a des documents de collaboration entre les régions. Travi joue un rôle important dedans également.

TRAVI est gérée par les représentants des employeurs et les syndicats. Ils prennent des initiatives pour éviter la discrimination. Ils aident à savoir comment répondre à des questions discriminatoires de clients, comment réagir. Ils forment les consultants. La formation n'est pas obligatoire mais est mise en place. Il s'agit d'une initiative mise en place pour aider.

4) Avez-vous des collaborations avec d'autres organes/ d'autres institutions spécifiques afin de lutter contre la discrimination à l'embauche ? (Tout particulièrement celle de l'âge ?)

De temps en temps ils ont des contacts avec le centre anti-discrimination, l'institut discrimination homme et femme, il essayent d'avoir des collaborations, des discussions, de travailler ensemble quand c'est nécessaire mais pas spécialement de façon régulière.

- 5) Selon vous, sur base de votre expérience professionnelle, pensez-vous qu'il y a de gros freins, de grosses limites à la lutte contre la discrimination à l'embauche ? Si oui, comment pourrait-on améliorer cela ?

Comme mentionné précédemment, les limites principales à la lutte contre la discrimination à l'embauche selon Ann Cattelain, est le système salarial et l'existence de préjugés.

Le système salarial est une partie de l'origine des discriminations des personnes plus âgées. Souvent, les personnes plus âgées ont plus d'ancienneté et coûtent plus cher. un employeur a le choix entre un employé plus cher et moins cher, il va souvent choisir le moins cher. Ou du moins, ça va jouer un rôle dans le choix.

Au niveau des préjugés, les personnes plus âgées sont souvent considérées comme pas motivées, ne voulant plus apprendre, n'ayant pas assez de connaissances digitales, etc. Selon mon interlocutrice, c'est souvent l'inverse. Tout dépend de la personne, il existe des personnes de 25 ans qui ne veulent pas apprendre, qui sont paresseuses, etc. Il en est de même pour les plus âgés. Tout comme il existe des personnes motivées et désireuses d'apprendre de tout âge. Il faut regarder par rapport à l'individu. C'est ce que mon interlocutrice conseille à tout le monde. Il y a beaucoup de différences entre les individus ; beaucoup de personnes plus jeunes peuvent être souvent malades, paresseuses, pas flexibles. Ce n'est pas propre à l'âge. Il faut bien faire les interviews en recrutant pour bien comprendre qui est devant nous.

- 6) Auriez-vous quelque chose à rajouter en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche ? En matière de lutte contre la discrimination à l'embauche des personnes jugées « trop âgées » ?

Ann Cattelain rajoute qu'il est important de regarder chaque personne de manière individuelle. Il y a du bon et du mauvais dans les personnes de tout âge. Elle souligne que le secteur de l'intérim joue un rôle important dans la mise au travail des personnes de 50+. Dans les statistiques, il y a 10 ans, l'intérim était beaucoup pour les jeunes ; maintenant on voit que les catégories d'âges sont beaucoup mieux partagées. Des personnes de 50+ sont beaucoup plus dans les statistiques, peut-être pas tjrs à temps pleins mais en flexi jobs, temps partiels, etc. Les choses évoluent.

