

La diversité culturelle sur le lieu de travail

Pratiques d'aménagements raisonnables

Sous la direction de

Dr. Ilke Adam

(Institute for European Studies – Migration and Diversity Cluster
Vrije Universiteit Brussel)

Prof. Dr. Andrea Rea

(METICES–GERME – Université Libre de Bruxelles)

Septembre 2010

La diversité culturelle sur le lieu de travail

Pratiques d'aménagements raisonnables

Sous la direction de

Dr. Ilke Adam

(Institute for European Studies – Migration and Diversity Cluster
Vrije Universiteit Brussel)

Prof. Dr. Andrea Rea

(METICES–GERME – Université Libre de Bruxelles)

Prof. Dr. Gily Coene (Vrije Universiteit Brussel)

Andrew Crosby (Institute for European Studies – Vrije Universiteit Brussel)

Souâd Hamdoui (Institute for European Studies – Vrije Universiteit Brussel)

Dr. Céline Teney (METICES–GERME – Université Libre de Bruxelles)

Morgane Giladi (METICES–GERME – Université Libre de Bruxelles)

Avec la collaboration de

Prof. Dr. Emmanuelle Bribosia (Université Libre de Bruxelles)

Dr. Julie Ringelheim (FNRS – Université Catholique de Louvain)

Prof. Dr. Isabelle Rorive (Université Libre de Bruxelles)

Lucie Martin (Université Libre de Bruxelles)

Merry Wafwana (Université Libre de Bruxelles)

Coraline Daux (Université Libre de Bruxelles)

Ook verkrijgbaar in het Nederlands: **Culturele diversiteit op de werkvloer. Praktijken van redelijke aanpassing**

Septembre 2010

Tables des matières

Préface	5
Introduction	9
1. Aménagements raisonnables: le débat philosophique	14
1.1. Introduction	14
1.2. Liberté, égalité et communauté	14
1.3. Libéralisme, multiculturalisme, féminisme	16
1.4. Redistribution et reconnaissance	18
1.5. Neutralité et égalité de traitement	19
1.6. Les aménagements raisonnables pour raisons culturelles ou religieuses	20
1.6.1. Obstacles physiques, normatifs et culturels	22
1.6.2. Raisons religieuses et liberté de culte	23
1.7. En conclusion	25
2. Aménagements raisonnables: un cadre juridique	27
3. Méthode	30
3.1. Objet de la recherche	30
3.2. Choix des secteurs du marché de l'emploi	30
3.3. Collecte de données	32
3.3.1. Focus groups	32
3.3.2. Les interviews	36
3.4. Composition des échantillons (non représentatifs) par secteur	36
3.4.1 Administrations locales	37
3.4.2. Santé	38
3.4.3. "Parastataux"	39
3.4.4. Intégration/diversité	39
3.4.5. Enseignement	40
3.4.6. Industrie alimentaire	41
3.4.7. Banques et assurances	42
3.4.8. Nettoyage	43
3.4.9. Grande distribution	44
4. Analyse des situations enregistrées	48
4.1. Demandes de congé	51
4.1.1. Congé en raison d'une fête religieuse	53
4.1.2. Adaptation du congé de circonstances	61
4.1.3. Cas exceptionnels de congé pour raisons religieuses	62
4.2. Autorisation de prier sur le lieu de travail	63

4.2.1. Présentation des demandes et des réponses formulées.....	63
4.2.2. Argumentation	69
4.2.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués.....	69
4.3. Adaptation alimentaire.....	71
4.3.1. Présentation des demandes et des réponses formulées.....	71
4.3.2. Argumentation	76
4.3.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués.....	78
4.4. Adaptation du code vestimentaire	80
4.4.1. Présentation des demandes et des réponses formulées.....	80
4.4.2. Argumentation	91
4.4.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués.....	96
4.5. Relations entre hommes et femmes	98
4.5.1 Conventions sociales: faut-il donner la main ou faire la bise dans le cadre de relations professionnelles?.....	98
Procédure de résolution et acteurs impliqués	100
4.5.2 Refus de l'autorité hiérarchique d'une femme	101
Procédure de résolution et acteurs impliqués	102
4.5.3. Promiscuité entre hommes et femmes: pas de demande d'espace de travail distinct.....	104
4.6. Aménagement des tâches à effectuer	106
4.6.1. Présentation des demandes et des réponses formulées.....	106
4.6.2. Argumentation	107
4.6.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués.....	109
4.7. Adaptation des horaires	112
4.7.1 Adaptation des horaires pendant la période du jeûne	112
Procédure de résolution et acteurs impliqués	120
4.7.2. Demande d'adaptation de l'horaire de travail pour une fête religieuse	123
4.8. Adaptation des tâches physiques en période de jeûne	125
4.8.1. Présentation des demandes et des réponses formulées.....	125
4.8.2. Argumentation	127
4.8.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués.....	128
Conclusion.....	130
Références	138
Annexe 1	140
Annexe 2	144
Annexe 3	146
LISTE DES PARTICIPANTS PAR SECTEUR.....	146

SANTÉ	146
INDUSTRIE ALIMENTAIRE.....	146
NETTOYAGE.....	147
ADMINISTRATIONS LOCALES.....	148
“PARASTATAUX”	148
INTÉGRATION/DIVERSITÉ	149
ENSEIGNEMENT	149
GRANDE DISTRIBUTION	150
BANQUES ET ASSURANCES.....	150

Préface

Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

Un local de prière sur le lieu de travail ; des menus adaptés à la cantine de l'entreprise ; le port de signes convictionnels au bureau ; une demande de congé pour motif religieux ; le refus de serrer la main d'un collègue ou d'un client du sexe opposé : de telles demandes sont-elles réellement de plus en plus fréquentes, comme on le dit ? Sont-elles légitimes ? Refuser d'y accéder est-il légal ?

Ces questions touchant à la diversité culturelle au travail ne sont pas nouvelles. Mais depuis quelques années, un nouveau concept a fait son apparition : celui d'aménagements ou d'accommodements raisonnables. Concept qui n'a d'ailleurs pas la même extension en français et en néerlandais, ce qui montre déjà combien la question est embrouillée au niveau même de la terminologie¹. Concept importé des pays anglo-saxons, et du Québec en particulier, et qui désigne tout assouplissement d'une norme générale afin de permettre aux membres des minorités culturelles de vivre et de travailler en accord avec leurs convictions.

Aujourd'hui, en Europe comme sur le continent américain, ces questions sont l'occasion de vifs débats au sein des entreprises, dans les médias et sur la scène politique. Tantôt ces débats portent sur les principes (jusqu'ou la liberté de convictions peut-elle s'imposer à l'organisation de la vie sociale ?) ; tantôt ils portent sur la praticabilité de telles exigences (comment concilier liberté du travailleur et impératifs économiques ?). Débats parfois sereins et argumentés, mais le plus souvent houleux, voire nauséabonds. Il faut bien dire qu'on entend beaucoup de choses déraisonnables au sujet des accommodements raisonnables, tant de la part de leurs « partisans » que de leurs « adversaires ». La raison principale vient de ce que, la plupart du temps, ces débats sont mal informés, voire pas du tout, sur la *réalité concrète* que le terme recouvre.

Quels types d'aménagements/accommodements raisonnables sont aujourd'hui sollicités par les travailleurs ? A quelles demandes les employeurs donnent-ils une issue positive – ou négative ? A quel niveau de l'organisation du travail ces aménagements sont-ils négociés ? En d'autres termes, qu'en est-il des pratiques d'aménagements raisonnables, aujourd'hui en Belgique ? Ces informations factuelles, objectives, qui permettraient une discussion raisonnée, font largement défaut.

Dès 2008-2009, le *Centre pour l'égalité des chances* a décidé de combler cette lacune. Fortement impliqué dans la question de la diversité en entreprise, le Centre ne pouvait échapper au débat sur les aménagements raisonnables. Fidèle à son souci d'objectiver les

¹ En français, la notion d' « aménagement raisonnable » est généralement réservée aux situations de handicap, tandis que celle d' « accommodement raisonnable » concerne les motifs religieux ou culturels. En néerlandais, il est plus fréquent de parler d' « aménagement raisonnable » (*redelijke aanpassingen*) dans les deux cas. Dans cette étude, les chercheurs ont pris le parti d'utiliser le terme générique « aménagement raisonnable ».

phénomènes et de nourrir son expertise, le Centre a estimé qu'il était d'abord indispensable de lancer une étude qui ferait en quelque sorte l'état des lieux sur la question. Dans le même temps, la Ministre fédérale de l'égalité des chances, Joëlle Milquet, lançait les Assises de l'Interculturalité. Dans ce cadre, elle a proposé au Centre de travailler sur une série délimitée de sujets, dont celui des aménagements/ accommodations raisonnables. C'est ainsi que les Assises ont financé cette étude, dont le marché public a été remporté par l'Institute for European Studies de la VUB en collaboration avec l'équipe METICES-GERME de l'ULB.

On lira dans l'introduction des chercheurs de plus amples informations sur la genèse parfois difficile de ce travail pionnier.

De cette étude, quelques points remarquables méritent d'être mis en évidence :

- nombre d'entreprises font des « aménagements/accommodements raisonnables » sans le savoir, en tout cas sans mettre nommément le concept sur la pratique ;
- le plus souvent, ces aménagements sont décidés de manière « informelle », au niveau le plus bas de l'échelle organisationnelle, entre collègues ou avec le chef direct ;
- les débats sur cette question, au sein des entreprises, ne sont pas tant idéologiques que pragmatiques : l'aménagement est-il compatible avec le fonctionnement du service, avec les impératifs économiques de l'entreprise ; dans quelle mesure améliore-t-il l'efficacité de l'équipe ? ;
- toutes les demandes ne concernent pas la religion, notamment celle qui concerne la demande prolonger les congés d'été pour se rendre au Maroc ;

Pragmatisme, bon sens, concertation : le chemin pour arriver à des aménagements raisonnables n'est pas celui de l'affrontement idéologique ou du choc des cultures gagnés tantôt par l'un tantôt par l'autre, mais de l'ajustement concerté où chacun essaie de trouver une solution pratique à un problème vécu comme circonstancié. Ce chemin « naturel » doit certainement être encouragé. C'est pourquoi le Centre entend poursuivre son étude du phénomène, afin de repérer, dans un maximum de contextes socio-économiques, les « bonnes pratiques » d'aménagement raisonnable actuellement en vigueur dans un certain nombre d'entreprises.

Mais il n'en est pas toujours ainsi. Outre les discriminations, qui persistent hélas de manière massive dans le monde du travail, des tensions interculturelles existent. C'est pourquoi il faudra aussi prolonger cette étude, qui était prioritairement centrée sur les *solutions* trouvées, par une recherche spécifique sur les points de tension et de conflit : quid des *refus* d'aménagement, d'une part, et des demandes « *déraisonnables* », de l'autre ?

Tels sont les deux axes de recherche que le Centre explorera à l'avenir sur cette question. Le concours des entreprises, des partenaires sociaux, des travailleurs, sera indispensable, comme il l'a été pour réaliser cette étude-ci. Nous les appelons d'ores et déjà à collaborer avec nous.

Reste la question que l'étude présente ne tranche pas, car il n'était pas dans sa mission de recherche de le faire : faut-il donner quelque force juridique contraignante au concept d'aménagement/ accommodement raisonnable ?

Le Rapport final des Assises de l'interculturalité recommande « *d'étudier plus avant les éventuels avantages et inconvénients qu'offrirait l'extension du concept d'aménagements raisonnables, tel qu'il est défini dans la loi anti-discrimination du 10 mai 2007, afin que ces aménagements ne concernent plus seulement les personnes handicapées, mais qu'ils puissent aussi être appliqués à d'autres situations, notamment celles liées à la conviction religieuse ou philosophique* ». Sans bien sûr refuser le principe même d'une discussion sur les avantages et inconvénients d'une telle voie législative, le Centre pense que d'autres pistes de réflexion sont plus fécondes.

En évoquant une éventuelle modification de la loi fédérale de 2007 (mais aussi, dès lors, des Décrets antidiscrimination des Régions et Communautés), le Comité de pilotage des Assises focalise le débat sur le transfert du concept d'aménagement raisonnable du secteur du handicap à celui de la religion et de la culture. Mais l'analogie entre la situation de handicap et celle d'une conviction à défendre est hautement contestable. Peut-on comparer une personne handicapée pour qui un aménagement raisonnable est souvent une question de survie sociale (accès à un emploi, un logement), et quelqu'un qui rencontre des difficultés dans la gestion pratique de ses choix convictionnels ? Car la discrimination sur base de la religion ou des convictions est déjà interdite par la loi de 2007. Vouloir inscrire l'obligation d'accommodements raisonnables dans la loi antidiscrimination, n'est-ce pas la détourner de son objectif (la lutte contre les discriminations) et lui demander de jouer un autre rôle, qui est la promotion du vivre ensemble et de la tolérance, certes importante, mais qui requiert sans doute d'autres instruments ? N'est-il pas dans la nature même des aménagements/accommodements raisonnables d'être concertés et volontaires ? On peut craindre qu'en les rendant obligatoires, on ne brise précisément cette dynamique *d'ajustement concerté* qui est la leur, et qu'on introduise une logique de tension et de conflit contraire au but poursuivi.

Le processus culturel que recouvrent les aménagements/ accommodements raisonnables, c'est l'acceptation progressive et réciproque de la diversité culturelle. Par principe, un tel processus doit se faire par la concertation et le dialogue. Or la Belgique possède des procédures de concertation sociale exemplaires, et une longue tradition de négociation. N'est-ce pas sur ces ressources sociétales propres, et non à travers des dispositifs empruntés à des systèmes juridiques étrangers au nôtre, que l'on pourra instituer dans notre pays une authentique culture de la diversité ?

La voie de l'ajustement concerté est précisément celle que le Centre entend explorer dans les mois à venir. Les partenaires sociaux, les employeurs et les employés, ont besoin

d'outils clairs, concrets, pour pratiquer ces ajustements concertés. Voici quelques unes des questions qui se posent :

- faut-il favoriser les solutions *informelles*, entre collègues ou avec le chef de service direct, ce qui a l'avantage de la souplesse, mais présente aussi le risque de l'arbitraire, ou privilégier les solutions plus *formalisées* au niveau de l'entreprise elle-même – solutions plus solides, mais peut-être parfois trop rigides ?
- si des aménagements font l'objet d'un accord formalisé, quels sont les acteurs impliqués par celui-ci, et à quel niveau de l'entreprise : l'employé à titre individuel ; les syndicats via par exemple le Comité de Concertation de Base ; le règlement de travail édicté par la Direction ; le Conseil d'administration ?
- l'assistance d'intervenants extérieurs (consultants, imams, associations) est-elle opportune ?
- comment évaluer *in concreto* si une demande est raisonnable ou non ? Quels sont les motifs légitimes de refus (sécurité, coût, bonne marche de l'entreprise, égalité des travailleurs, notamment de l'égalité homme/femme, gestion des relations sociales, notamment la prévention du prosélytisme, etc.) ?
- comment gérer le refus éventuel d'aménagements raisonnables ?

Ajoutons enfin que la question des aménagements raisonnables touche très directement à deux autres questions qui reviennent de façon chronique sur le devant de la scène : la question des jours fériés et celle des signes convictionnels (presque toujours ciblée sur le foulard). Nous ne les aborderons pas, mais il est évident qu'elles doivent être intégrées à la problématique.

Comme on voit, les questions ne manquent pas. Répétons-le, c'est avec les intéressés eux-mêmes, employeurs et employés, que le Centre entend travailler dans l'avenir afin de proposer de tels outils pratiques d'ajustement concerté.

Edouard Delruelle
Directeur-adjoint

Jozef De Witte
Directeur

Introduction

Andrea Rea (ULB) & Ilke Adam (VUB)

La question des aménagements raisonnables, souvent définis comme un problème, connaît un débat passionné dans les espaces médiatiques et politiques depuis quelques années. L'actualité de cette question s'est particulièrement accélérée après la publication du Rapport Bouchard-Taylor (2008) au Québec. Cependant, cette thématique est apparue en Belgique depuis quelques années. Ainsi, le Rapport de 2005 de la Commission du Dialogue Interculturel aborde la question de manière indirecte. Les termes 'accommodements raisonnables' ou 'aménagements raisonnables' n'y figurent pas, mais certaines situations évoquées rendent compte du contenu qui est actuellement donné à ces deux notions². Ainsi, ce Rapport consacre quelques pages aux expressions actives des convictions religieuses dans la sphère publique. Cependant, il ne prend pas une position claire sur le sujet en raison de la controverse que ce dernier a suscitée au sein de la Commission (Bribosia et Rorive, 2004). Une situation concrète est néanmoins explicitement abordée: celle du choix des jours fériés.

Durant la même année 2005, le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le racisme organise, sous la supervision scientifique des professeurs Marie-Claire Foblets (Katholieke Universiteit Leuven) et Marco Martiniello (Université de Liège), une consultation relative aux "expressions actives de convictions religieuses ou philosophiques dans la sphère publique" (CECLR, 2005). Cette consultation n'a aucune prétention scientifique. Cependant, elle a comme ambition de faire le point de manière systématique auprès de divers acteurs de la vie sociale, politique, économique et culturelle sur la manière de répondre à des demandes fondées sur les convictions religieuses. Elle a permis de mettre au jour diverses situations qui se présentent notamment dans le monde du travail et elle a également répertorié les multiples modes de réponse aux expressions actives des convictions religieuses, allant de l'interdiction ferme à l'adaptation circonstanciée. Dans son chapitre de conclusion, le rapport met en évidence l'absence de demande d'une réglementation générale parmi les interlocuteurs interrogés, qui préfèrent le traitement au cas par cas. Si le terme d'aménagement raisonnable ne figure pas dans le rapport, la manière de répondre à certaines demandes s'apparente à ce que recouvre cette notion. Cette consultation constitue la première tentative pour objectiver à la fois les positions officielles de divers acteurs économiques, politiques, sociaux et culturels et des situations relatives à des demandes d'adaptation fondées sur les convictions religieuses de groupes minoritaires.

Dans son Rapport annuel 2008 *Discrimination / Diversité*, le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme s'empare explicitement de la notion d'aménagement raisonnable dans le domaine religieux. Ce rapport propose une synthèse du Rapport Bouchard-Taylor publié l'année précédente et qui a fait l'objet de nombreux débats publics. Il relève l'importance de pouvoir étudier dans d'autres pays la réponse apportée aux demandes fondées sur les convictions religieuses. Le rapport du Centre balise, en un sens, une manière de penser la question en énonçant que "les accommodements religieux ne sont pas reconnus comme des droits dans la législation

² Sur l'usage des termes 'aménagements' et 'accommodements raisonnables' : voir ci-dessous la note 20.

belge” et que “face à ce type de demandes, il n’y a pas d’obligation légale d’y répondre” (p. 60). Le Centre poursuit son travail à ce sujet en proposant en 2009 sur son site internet³ une fiche informative relative aux signes “convictionnels”. Cette fiche expose la définition de l’aménagement raisonnable telle qu’elle est inscrite dans les législations anti-discrimination en rapport avec le handicap. Elle évoque l’éventuelle extension de cette notion et de son usage aux situations fondées sur l’expression des convictions religieuses, en s’interrogeant sur les termes les plus appropriés (accommodements raisonnables, pratiques d’harmonisation, ajustements concertés). On y trouve aussi un aperçu des normes en vigueur en la matière dans le domaine de l’emploi, dans le secteur public et dans l’enseignement. En outre, le Centre avance des recommandations générales. Sa réflexion se fonde la recherche d’un équilibre entre, d’une part, la promotion d’un “vivre ensemble fondé sur l’harmonisation interculturelle et le respect des convictions de chacun”, et d’autre part, une ligne implicite à ne pas franchir, celle de la reconnaissance légale des accommodements religieux. Il en ressort une position médiane et une procédure pour trouver des solutions à ces demandes: “l’harmonisation interculturelle et interconvictionnelle doit prendre, autant que possible, la voie de l’ajustement concerté. La voie citoyenne fondée sur la négociation et le compromis est préférable à la voie judiciaire et à la voie législative” (p. 4).

Si le Centre pour l’Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme s’est emparé de ce sujet depuis 2005, les débats publics sur les aménagements raisonnables prennent la forme d’une large controverse, souvent passionnée, dans l’arène de l’opinion publique, davantage du côté francophone que néerlandophone du pays. En attestent la controverse menée à ce sujet dans la presse écrite⁴ et lors de conférences⁵. Cette controverse oppose généralement de manière très vive des personnes et associations défendant une définition stricte de la laïcité, souvent en référence au débat français ayant conduit à la promulgation d’une loi interdisant le port du voile à l’école, et, d’autre part, des personnes et associations soutenant la possibilité d’accepter certains accommodements au nom de la défense de la diversité culturelle.

Dans l’arène politique, la notion a également fait son entrée à l’agenda de certains partis durant l’année 2009. Parmi les partis francophones, Ecolo a expressément inscrit le développement de la pratique des accommodements raisonnables à son programme pour les élections régionales de juin 2009 avant de le retirer de son programme pour les élections fédérales de juin 2010. Les autres partis francophones apparaissent plus divisés, même si le Parti socialiste bruxellois, dans son programme pour les élections régionales

³ Centre pour l’égalité des chances, *Les signes d’appartenance convictionnelle. Etat des lieux et pistes de travail*, novembre 2009. Cet outil peut être consulté sur le site internet du Centre: <http://www.diversite.be/signes>. Version PDF: <http://veruiterlijkingen.diversiteit.be/hoofdfoeken/files/File/Signes%20convictionnels.pdf> (dernière visite: 18 juin 2010).

⁴ La Libre Belgique le 18 mai 2009, article intitulé ‘*Raisonnables, les accommodements?*’ Cette carte blanche reviendrait à des membres du collectif Rappel (Réseau d’actions pour la promotion d’un Etat laïque); débat organisé dans Le Soir, les 20 et 21 mai 2009, p. 20-21, sur le thème ‘Faut-il accepter les particularismes?’

⁵ Journée de réflexion organisée le 22 mai 2009 par Bruxelles laïque et le Centre Bruxellois d’action interculturelle sur le thème ‘Accommodements raisonnables: une voie possible vers une laïcité interculturelle?’ Pour plus de détails, voir le site de Bruxelles laïque (www.bxllaïque.be), Journée d’étude Les nouveaux défis à la laïcité dans les sociétés à identités plurielles, organisée le 6 mars 2010 par L’association La Morale Laïque

de juin 2009, faisait également référence au modèle québécois de gestion des différends interculturels par les accommodements raisonnables comme source d'inspiration utile pour lutter contre les discriminations⁶. Les partis flamands politisent moins cette question lors des campagnes électorales, du moins pas en évoquant la question spécifique des aménagements raisonnables. L'actualité de la question a poussé la ministre fédérale de l'Égalité des chances, Joëlle Milquet (Cdh) à inscrire ce thème à l'agenda des Assises de l'Interculturalité, dont l'objectif est de proposer des recommandations au gouvernement en matière de gestion de la diversité⁷. Ces Assises ont été convoquées en 2009 et se sont achevées en novembre 2010. La "définition d'une politique 'd'accommodements raisonnables' en matière d'interculturalité" figure dans la liste des 13 thématiques couvertes. Dans ce cadre, le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme a commandité une étude universitaire pour établir un état des lieux des "pratiques d'harmonisation et des accommodements raisonnables dans l'emploi", répondant de la sorte à une suggestion émise précédemment par le monde académique (Bribosia *et al.*, 2009).

Le présent Rapport fait suite à l'appel d'offres du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme relatif aux "Pratiques d'harmonisation en Belgique: Etat des lieux/Een studie betreffende harmoniseringspraktijken in België: Stand van zaken". D'une certaine manière, cette recherche vise à prolonger le travail de consultation entamé en 2005 par le Centre tout en cherchant une plus grande systématisation dans la récolte des données.

En raison de contraintes budgétaires et de temps (8 mois), cette recherche a limité son investigation à cinq domaines du secteur public (enseignement, santé, administrations locales, parastataux, diversité/intégration) et à quatre du secteur privé (grande distribution, banques et assurances, industrie agroalimentaire, nettoyage), en accord avec le Comité d'accompagnement. Il ne s'agit pas d'une investigation exhaustive et les demandes retenues ne prétendent pas offrir une vue représentative de la situation sur le marché de l'emploi (cf. le Chapitre Méthodologie).

Le choix de ces secteurs, tel qu'indiqué dans la réponse à l'appel d'offres, repose sur plusieurs critères. Certains secteurs ont été choisis parce qu'ils comptent une forte proportion de travailleurs d'origine marocaine et turque, les deux principales communautés nationales représentant la minorité religieuse musulmane. C'est le cas du secteur de l'agro-alimentaire, du nettoyage et des parastataux (en fait, des transports publics, de la collecte et du traitement des déchets – voir ci-dessous). Le choix des secteurs de l'éducation et de la santé s'explique par la contagion éventuelle, des usagers (élèves, étudiants et patients) aux travailleurs, de la question très polémique des accommodements raisonnables. Le secteur de l'intégration/diversité est intéressant parce que c'est un domaine qui cherche traditionnellement à favoriser une coexistence harmonieuse. Celui des autorités publiques a été retenu en raison de la question

⁶ Fédération bruxelloise du PS, *Programme des socialistes bruxellois pour les élections régionales du 7 juin 2009* – Chapitre 8, p. 72-73, à l'adresse: <http://www.ps.be/Source/PageContent.aspx?MenID=18344&EntID=1> (dernière visite: 18 juin 2010).

⁷ Accord du gouvernement fédéral du 18 mars 2008. Pour des détails à ce sujet, voir le site web consultable à l'adresse suivante : <http://www.interculturalite.be/Les-assises-2009,3?lang=fr>

importante de la neutralité des services publics. Quant au secteur de la grande distribution, nous l'avons choisi en raison du contact avec les clients.

Nous avons cherché à contacter le plus d'entreprises dans chaque secteur. Nous avons aussi contacté les organisations syndicales et patronales ainsi que les nouveaux acteurs chargés de la gestion de ces questions dans les entreprises: les agents de la diversité, surtout présents en Flandre. Toutefois, toutes les entreprises n'ont pas répondu et certaines ne présentaient pas de telles situations. L'enquête a veillé à répertorier toutes les demandes d'aménagements raisonnables formulées pour des raisons culturelles ou religieuses, les réponses qui y ont été apportées, les procédures mises en place pour y aboutir ainsi que les acteurs impliqués. Nous avons ainsi enregistré 417 situations. Cette recherche a principalement veillé à répertorier les demandes et les réponses les plus caractéristiques, sans viser la représentativité.

Parmi ces demandes d'aménagements raisonnables, nous avons distingué neuf catégories:

- Demandes de congé
- Autorisation de prier sur le lieu de travail
- Adaptations alimentaires
- Adaptation du code vestimentaire
- Relations homme-femme
- Demandes d'aménagement des tâches
- Adaptation des horaires
- Aménagements des tâches physiques en période de jeûne
- Vacances prolongées

Cette étude a débuté en novembre 2009 et s'est terminée au début du mois de septembre 2010. Le travail de recherche s'est divisé en plusieurs étapes qui ont fini par dépasser le délai initialement imparti: en effet, le rapport aurait dû être terminé pour juin 2010, mais la collecte des données a été beaucoup plus longue et plus difficile que prévu dans le cahier des charges. La recherche s'est divisée en trois temps: détermination des acteurs potentiels, contacts avec des acteurs potentiels, récolte et analyse des données. La première période a pris énormément de temps: plus de trois mois. L'implication d'acteurs économiques dans un processus de recherche se confronte rapidement à des questions d'agenda et d'impératifs économiques. La récolte des données s'est étalée de février à mai 2010, parallèlement à la retranscription des entretiens individuels et collectifs. Nous disposons de plus de 1500 pages de transcription d'entretiens qui n'ont été que partiellement exploités dans ce rapport. L'analyse des données a débuté en juin et la rédaction du rapport s'est faite durant les vacances.

Un travail d'une telle ampleur du travail n'a pu être mené à bien que grâce à l'investissement financier et humain de l'*Institute for European Studies* de la VUB et de l'ULB⁸, en complément au budget prévu par la convention. En effet, l'allocation budgétaire de la recherche n'aurait pas permis de réaliser le travail que nous présentons

⁸ L'ULB a utilisé une partie du budget du projet ARC "Les Autres en Europe" du MAM (ULB), financé par le Ministère de la Communauté française, Service politique scientifique, pour réaliser une partie de la présente recherche.

ici. La VUB et l'ULB ont financé des étudiants et des chercheurs pour mener à bien les trois phases de la recherche et atteindre les objectifs fixés. De même, les deux promoteurs ont investi un temps important à l'analyse des données et à la rédaction du rapport final.

Pour la VUB, Souâd Hamdaoui et Andrew Crosby ont réalisé la récolte de données concernant la partie néerlandophone pour tous les secteurs sélectionnés pour cette recherche. Ils ont contacté des centaines d'acteurs par écrit et (de nombreuses fois) par téléphone, ils ont co-organisé les focus groups et mené les entretiens. Avec de nombreux étudiants embauchés pour la recherche, ils ont ensuite retranscrit les entretiens et rédigé les fiches préparant l'analyse. Leurs pistes d'analyse et leurs commentaires critiques tout au long de l'enquête et lors des nombreuses réunions ont influencé les contours de la recherche et tout particulièrement les chapitres sur les aménagements des congés pour raisons religieuses et la pratique de la prière au travail.

Pour l'ULB, Céline Teney et, en partie, Morgane Giladi ont été impliquées dans la réalisation de la recherche. Céline Teney a effectué l'enquête dans les secteurs de la grande distribution, de l'agro-alimentaire, des banques et des assurances. Elle a rédigé, en collaboration, le chapitre méthodologique et celui sur le code alimentaire. Morgane Giladi a pris en charge le secteur du nettoyage et a écrit les chapitres sur les aménagements du temps pour raisons religieuses et les aménagements des tâches physiques pendant la période de jeûne. Le travail de recherche de l'ULB n'aurait pas été possible sans la collaboration de trois étudiantes de deuxième année du Master en sociologie approfondie qui ont effectué leur stage gracieux au sein de l'équipe de METCIES-GERME. Avec d'autres étudiants, ils ont passé beaucoup de temps et d'énergie à téléphoner à de nombreuses entreprises. Lucie Martin a effectué la récolte des données pour le secteur de la santé, Merry Wafwana pour celui du secteur de l'intégration/diversité et Caroline Daux pour celui des parastataux et, en partie, de l'agroalimentaire. De nombreux étudiants ont été engagés pour la retranscription des entretiens.

Nous tenons à remercier tous ceux qui ont participé à cette entreprise collective.

Nous souhaitons aussi remercier très chaleureusement toutes les personnes qui ont consacré un peu de leur temps précieux à répondre à nos questions et, pour certains d'entre eux, à participer aux entretiens collectifs. Sans eux ce travail n'aurait pas été possible.

Le présent rapport présente avant tout le cadre juridique et philosophique (rédigé par Gily Coene, VUB) avant d'exposer les résultats de l'enquête qualitative que la VUB et l'ULB ont réalisée.

1. Aménagements raisonnables: le débat philosophique

Gily Coene (Vrije Universiteit Brussel)

1.1. Introduction

Le débat philosophique sur les aménagements raisonnables en raison de pratiques culturelles peut être approché sous différents angles: il y a d'une part le débat politico-philosophique relatif à l'organisation de la société multiculturelle et, d'autre part, le débat philosophico-juridique sur l'interprétation et la portée du principe d'égalité et de non-discrimination. Il est impossible, dans le cadre qui nous est imparti, de donner une vue exhaustive des divers arguments et débats dans ces domaines. Nous nous bornerons à indiquer un certain nombre d'idées et de visions sous-jacentes qui peuvent avoir leur pertinence dans la discussion sur les aménagements raisonnables motivés par des pratiques religieuses, philosophiques et culturelles.

1.2. Liberté, égalité et communauté

L'idéal moderne et libéral de l'égalité implique que chaque individu, dans une société, doit pouvoir jouir des mêmes libertés et des mêmes droits. Cet idéal s'exprime de nos jours dans la conception d'une citoyenneté démocratique qui permet à chaque membre de la société de jouir de manière égale d'un certain nombre de droits fondamentaux, comme la liberté d'expression, la liberté de religion et de conscience, le droit de vote et d'éligibilité, l'égalité de traitement devant la loi, le droit de ne pas être discriminé en raison de son sexe, de ses conceptions philosophiques, de son origine ethnique, d'un handicap, de l'âge etc.

Sous l'influence du marxisme, l'égalité socio-économique fait désormais partie intégrante de la notion moderne de citoyenneté, ce qui se traduit, dans le contexte de l'État-providence, par l'octroi de droits sociaux fondamentaux. De ce point de vue, un traitement différencié est justifié pour autant que ce soit au bénéfice de certaines catégories sociales défavorisées. Ainsi, John Rawls affirme dans 'A Theory of Justice' (1971) qu'une structure sociale équitable repose sur deux principes de base: d'une part, le principe libéral classique d'égalité, qui assure des droits politiques et civiques égaux et une égalité des chances pour tous, et d'autre part le principe de différenciation, qui permet une inégalité de traitement à condition qu'elle profite aux personnes socio-économiquement les moins bien loties. Ces deux principes doivent garantir à chacun la possibilité de s'épanouir dans l'existence. Le premier principe amène Rawls à plaider pour la neutralité des services publics par rapport aux différentes conceptions convictionnelles, éthiques et philosophiques des citoyens. Mais contrairement au libéralisme classique, il ne défend pas le principe d'une neutralité économique, mais préconise que les pouvoirs publics jouent un rôle actif dans la redistribution des ressources socio-économiques.

Des visions comme celle de Rawls sont cependant critiquées parce que leur universalisme serait 'abstrait' ou 'aveugle face aux différences'. On retrouve ce type de reproche sous la plume d'Iris Marion Young dans 'Justice and the Politics of Difference' (1990). L'élément central dans cette démonstration est l'idée qu'une conception de l'égalité qui fait

abstraction d'un certain nombre de différences réelles entre les individus ne garantit pas la réalisation d'une égalité substantielle. Selon Young, une telle vision conforte au contraire les inégalités sociales parce qu'elle ne remet pas en cause les normes culturelles dominantes et les schémas de comportement qui provoquent l'exclusion. Alors que Rawls réduit le problème de l'inégalité sociale à une pure question de redistribution matérielle, Young met aussi en évidence les aspects culturels qui vont de pair avec les inégalités sociales. À ses yeux, une 'affirmation des différences' et une 'politique de la différence' sont nécessaires pour permettre l'inclusion sociale de groupes défavorisés. Face au modèle universaliste de citoyenneté, qui reconnaît des droits identiques aux individus, elle plaide donc pour une citoyenneté différenciée qui octroie certains droits spécifiques à des catégories telles que les femmes, les personnes handicapées, les minorités ethniques, les groupes défavorisés, etc.

Si la philosophie politique du vingtième siècle s'est surtout concentrée sur la question d'une juste redistribution socio-économique, l'accent est davantage mis, à partir de la fin du siècle, sur la signification des différences et des identités culturelles – et ce n'est sans doute pas un hasard si cela se fait à l'instigation de philosophes canadiens tels que Charles Taylor, Will Kymlicka et Joseph Carens. Ceux-ci rejoignent ainsi le courant communautariste qui, à partir des années 80, critique le libéralisme en lui reprochant de négliger la valeur de la communauté. Contrairement au libéralisme, axé sur la valeur de l'individu et la primauté des droits individuels, le communautarisme souligne l'importance des valeurs partagées par une communauté, du lien social, des identités, des traditions et des pratiques communes.

Dans la tradition libérale, les individus sont censés être capables de décider par eux-mêmes s'ils souhaitent ou non prendre part aux pratiques sociales et culturelles. Les communautaristes remettent fondamentalement en question cette image de l'homme et de la société. Dans leur vision, un être est toujours inséré et situé dans des pratiques sociales qui déterminent et façonnent l'identité, les valeurs et les choix. Ce courant de pensée juge que l'image libérale de l'homme est 'vide' du fait qu'elle repose sur un individu en tant que tel et qu'elle nie le primat du contexte social et du lien social. Il aboutit également à défendre une autre conception du rôle de l'autorité publique. Le libéralisme, en effet, affirme que les pouvoirs publics et la législation doivent adopter une attitude de neutralité et de réserve face à la pluralité des conceptions morales et des convictions des citoyens - un point de vue qui avait déjà été formulé par John Locke dans 'A Letter Concerning Toleration' (1689). Cette neutralité libérale n'est pas négative ou hostile vis-à-vis des conceptions et des pratiques culturelles ou religieuses, mais elle souligne l'importance de leur acceptation volontaire⁹.

Mais d'un point de vue communautariste, on affirme au contraire que les pouvoirs publics ont pour tâche de protéger et de promouvoir la vie culturelle et les valeurs morales partagées des citoyens. À l'idéal libéral de neutralité, le communautarisme oppose une conception selon laquelle l'autorité publique ne doit pas se borner à protéger

⁹ Cela ne revient pas à dire que les hommes sont libres de choisir leurs convictions – on ne choisit pas de croire – mais bien que l'État ou les pouvoirs publics n'ont pas l'autorité morale pour imposer certaines conceptions de ce qu'est une existence bonne et juste et que quelqu'un doit toujours avoir la liberté de remettre en question ses conceptions morales et religieuses et d'en changer.

la liberté de choix individuelle, mais doit défendre et protéger les valeurs et traditions substantielles de la communauté. Des communautaristes tels qu'Alisdair MacIntyre, Charles Taylor, Michael Sandel et Michael Walzer définissent la communauté en termes de pratiques sociales existantes, de traditions culturelles et de conceptions partagées, ce qui va diamétralement à l'encontre du concept de contrat social dans la tradition libérale, qui voit la communauté comme une association librement consentie par des individus.

1.3. Libéralisme, multiculturalisme, féminisme

Le philosophe canadien Will Kymlicka affirme que, dans le contexte actuel de sociétés culturellement diversifiées, ni la vision communautariste, ni la vision libérale ne sont encore tenables. La première parce que les États ne sont plus des États-nations classiques dans lesquels tous les citoyens ont la même nationalité, parlent la même langue, partagent une culture ou une religion commune... Dans de tels contextes multiculturels, on ne voit donc pas clairement quelles sont les valeurs et les pratiques communes que les pouvoirs publics devraient prôner et protéger. La vision libérale ne permet pas non plus de répondre aux questions politiques et aux controverses actuelles qui concernent notamment les aspects linguistiques et culturels. Bien que 'Multicultural Citizenship' (1995), l'ouvrage de référence de Will Kymlicka, porte avant tout sur l'organisation des états multinationaux, il aborde aussi le multiculturalisme qui résulte d'immigrations plus récentes.

Kymlicka défend l'idée d'un multiculturalisme libéral, qui reconnaît les revendications culturelles, mais pas au point qu'elles contreviennent aux libertés individuelles ou aux droits humains des individus. Selon cet auteur, faire partie d'une culture ou d'une communauté respectée, avec son histoire, sa langue et ses traditions, est une condition fondamentale pour que chaque individu puisse se sentir valorisé et éprouver l'estime de soi. Contrairement à ceux qui plaident pour un relativisme culturel, Kymlicka estime que les droits humains doivent toujours être respectés, mais qu'ils doivent cependant être complétés par des droits pour des minorités. Le droit à la libre expression, par exemple, n'apporte pas de réponse à la question de savoir ce qu'est une politique linguistique légitime. Par conséquent, le modèle de citoyenneté unitaire, qui accorde à tous les citoyens une série de droits civiques identiques, n'est plus tenable non plus dans les sociétés culturellement diversifiées d'aujourd'hui.

Dans le droit fil de l'argumentation d'Iris Marian Young, Kymlicka développe la thèse selon laquelle, dans des sociétés composées de cultures majoritaires et minoritaires, les droits individuels ne suffisent pas pour protéger les minorités contre la domination économique et politique de la majorité. Il faut pour cela des droits collectifs spéciaux, par exemple en subventionnant l'enseignement, les médias et les expressions culturelles de ces minorités.

Cependant, pour pouvoir être acceptés dans le cadre d'une démocratie libérale, ces droits spécifiques ou collectifs doivent répondre à certaines conditions: il faut qu'ils respectent la liberté de tous les membres du groupe minoritaire ainsi que l'égalité entre le groupe minoritaire et majoritaire. Des règles qui imposeraient des 'restrictions internes' à certains membres d'une minorité (en refusant par exemple d'accorder certains droits aux

femmes et aux jeunes filles) ne sont pas acceptables, pas plus que des droits qui permettraient à un groupe de défavoriser, de dominer ou d'exploiter un autre.

Kymlicka se démarque donc d'autres partisans du multiculturalisme dans le sens où il estime que les droits des minorités culturelles doivent être mis en regard avec les principes libéraux. Son plaidoyer se distingue aussi de certaines thèses libertaires qui prônent une attitude de 'laisser faire' de la part des autorités publiques. Chandran Kukathas (1992) estime ainsi que les pouvoirs publics doivent rester à l'écart des minorités et ne pas les soutenir en subventionnant par exemple leur enseignement alors que, pour Kymlicka, les pouvoirs publics ont bel et bien une mission importante à remplir pour protéger les minorités culturelles et pour lutter contre les facteurs de discrimination. Kukathas s'oppose également à Kymlicka en estimant que les pratiques non libérales des minorités doivent être tolérées et que les minorités ont donc le droit d'imposer des restrictions internes à leurs membres, à condition de prévoir un 'droit de sortie', c'est-à-dire un droit de quitter la communauté.

Susan Okin (1999) affirme que la plupart des plaidoyers multiculturalistes ne s'intéressent guère à la situation particulière des jeunes filles et des femmes dans les groupes minoritaires. Okin (2002) s'oppose également à des positions telles que celle de Kukathas parce que sa proposition de 'droit de sortie' n'est ni réaliste, ni souhaitable. En général, les mineurs et les femmes ne peuvent et ne souhaitent pas quitter leur communauté, mais ils doivent avoir le droit d'être traités de manière correcte et équitable au sein de celle-ci. Pour Okin, il est indéniable que toute communauté culturelle ou religieuse minoritaire compte aussi des individus et des groupes diversifiés, comme des homosexuels, des femmes, des enfants et des libres-penseurs, qui peuvent avoir d'autres intérêts ou exigences que ceux qui sont formulés par les porte-parole souvent auto-déclarés (âgés, masculins, religieux) de cette communauté. Okin souligne également que la discrimination et l'oppression des femmes ne se fait généralement pas de manière ouverte et formelle, mais se déroule dans le contexte privé de la vie familiale, où les jeunes filles sont socialisées dans un rôle subalterne. Les partisans du multiculturalisme invoquent souvent une séparation entre la sphère publique et privée, une division que les féministes dénoncent à juste titre comme étant constitutive de l'oppression des femmes.

Sans nier l'importance de l'identité culturelle, plusieurs auteurs ont pointé les dangers d'une affirmation d'identités rigides et de communautés aux contours nettement définis. Bon nombre de plaidoyers en faveur du multiculturalisme semblent en effet s'inspirer d'une vision essentialiste: autrement dit, ils conçoivent la culture comme une entité ou une structure autonome et plus ou moins close, qui détermine dans une large mesure l'identité et les actes des personnes. C'est pour cette raison que Seyla Benhabib plaide, dans 'The Claims of Culture: Equality and Diversity in the Global Era' (2002), pour un modèle narratif et dialogique de la construction identitaire. Des visions homogènes ou monolithiques de la communauté culturelle ou religieuse font l'impasse sur la diversité interne de ces communautés et sur la situation particulière de ce qu'on peut appeler les 'minorités au sein des minorités'. Ann Phillips prône à cet égard un 'Multiculturalism without Culture' (2009) et pointe les dangers d'une conception essentialiste de la culture, qui attribue à celle-ci une force déterminante et ignore la liberté individuelle de choix et d'action des personnes. D'un autre côté, on ne peut pas non plus nier le fait que les

individus sont des êtres culturels et que des inégalités culturelles peuvent exister. Dans sa vision, une politique multiculturelle est donc indispensable, mais elle doit se greffer sur des individus et non sur des groupes pour ne pas contribuer à une 'réification' des cultures. Amartya Sen (2006) est sensible au risque de classification réductionniste des personnes, censées appartenir à une seule culture ou communauté religieuse. Le concept de multiculturalisme recouvre souvent un 'monoculturalisme pluriel' basé sur un séparatisme lié aux convictions, affirme-t-il. Dans cette vision, les gens font partir de groupes bien délimités et fondamentalement différents les uns des autres. Cela revient à nier le fait que les individus puissent faire partie de différents groupes, que diverses classifications puissent se recouper et qu'il y ait aussi, à côté des différences, beaucoup de convergences qui permettent la concertation et la coopération.

1.4. Redistribution et reconnaissance

Dans le contexte de l'État-providence de l'après-guerre, la réflexion philosophique sur la justice a surtout été placée sous le signe de la redistribution socio-économique et de la justice sociale. À la fin du vingtième siècle, des demandes de reconnaissance apparaissent de diverses manières sur le devant de la scène politique. Charles Taylor (1994) fait ainsi observer que la domination culturelle, la négation ou le rejet sont des formes d'oppression symbolique qui portent gravement atteinte au bien-être et à l'intégrité des personnes et qui, pour cette raison, doivent aussi être des éléments d'une réflexion sur la justice. Alors que la 'politique de redistribution' vise surtout à remédier à une injustice socio-économique structurelle, la 'politique de reconnaissance' met l'accent sur la reconnaissance d'identités culturelles collectives. Certains auteurs estiment toutefois que la seconde constitue plutôt une menace pour la première. Brian Barry (2001), par exemple, affirme qu'une 'politique du multiculturalisme' sape souvent une politique de redistribution.

Dans 'Redistribution or Recognition? A Philosophical Exchange', Nancy Fraser et Axel Honneth (2003) soulignent l'imbrication complexe et dialectique de l'inégalité socio-économique et de l'oppression ou de la négation culturelle et symbolique. L'un et l'autre insistent sur le fait que la lutte pour la reconnaissance ne se réduit pas à un enjeu strictement économique. Mais leurs visions divergent fondamentalement en ce qui concerne l'importance respective de la reconnaissance et de la redistribution. Pour Honneth, c'est la première qui prime sur la lutte pour la redistribution, qui est secondaire, tandis que Fraser juge qu'elles sont aussi fondamentales l'une que l'autre. Bien qu'en pratique ces deux formes d'oppression soient très étroitement imbriquées l'une dans l'autre, il convient de les distinguer dans l'analyse et elles exigent souvent une approche différenciée. En effet, les mesures visant à favoriser la reconnaissance culturelle n'entraînent pas forcément une plus grande égalité économique, et vice versa. Si le combat pour la redistribution recherche une plus grande égalité socio-économique, la lutte pour la reconnaissance se place sous le signe d'une vision positive des différences. Fraser souligne que l'un et l'autre ne sont pas antinomiques et qu'il ne doit donc pas y avoir d'opposition fondamentale entre une politique de reconnaissance et une politique de redistribution. Ainsi, l'inégalité entre hommes et femmes est aussi bien une question de redistribution (par exemple, dans la répartition du travail rémunéré et non rémunéré) que de reconnaissance (par exemple, dans le statut social des femmes et des hommes).

Contrairement à Taylor et à Honneth, Fraser ne conçoit pas la reconnaissance en termes intersubjectifs et psychologiques, mais comme une question de statut social et de modèles culturels institutionnalisés. Pour distinguer les exigences de reconnaissance légitimes et illégitimes, il recourt au concept de 'parité participative' ou de pleine participation à la vie sociale, dont il fait un critère d'évaluation. Ceux qui revendiquent une reconnaissance culturelle doivent pouvoir démontrer que les normes majoritaires institutionnalisées ne leur permettent pas de participer pleinement à la vie sociale, mais aussi que les pratiques dont on demande la reconnaissance ne limitent pas les possibilités de pleine participation à la vie sociale du groupe majoritaire ou d'autres membres du groupe minoritaire. Pour déterminer cela concrètement, il faut, selon Fraser, un débat public dans lequel des membres des groupes majoritaires et minoritaires peuvent formuler et argumenter ce qui est pertinent pour eux en termes d'égalité de traitement.

1.5. Neutralité et égalité de traitement

Dans 'Culture, Citizenship and Community: A Contextual Exploration of Justice as Evenhandedness' (2000), le philosophe canadien Joseph Carens se fait le défenseur d'une théorie politique contextuelle mettant l'accent sur la confrontation entre des points de vue théoriques abstraits et des pratiques politiques concrètes. Il lie à cela un concept alternatif de justice. À la justice qui obéit à un idéal d'équité ('justice as fairness'), d'impartialité et de neutralité, il oppose une justice qui poursuit un idéal d'égalité de traitement ('justice as evenhandedness') qui cherche, avec sensibilité, à faire la part des choses entre des revendications contradictoires touchant à la reconnaissance et au soutien de la culture et de l'identité. Au lieu de faire abstraction des particularismes, Carens préconise leur reconnaissance positive, d'une manière équitable pour chacun d'entre eux. La justice ne consiste pas à octroyer un poids identique à chaque revendication culturelle, mais bien un poids adapté selon un cadre qui respecte chacun de la même façon. L'histoire, les aspects quantitatifs, l'importance relative des exigences pour ceux qui les revendiquent et bien d'autres éléments peuvent jouer un rôle à ce niveau.

Pour illustrer cette thèse, Carens cite l'exemple des jours officiels de fête et de congé. Le repos dominical est de toute évidence un reflet des normes et de l'histoire chrétiennes, qui ne correspondent pas à celles d'autres communautés religieuses. Une mesure neutre pourrait consister à faire par exemple du mercredi un jour de repos obligatoire. Mais ceci ne constituerait un progrès pour personne et aboutirait même à une détérioration de la situation pour les chrétiens. C'est pourquoi il vaut mieux conserver le repos dominical et accorder des exceptions pour des personnes ayant une autre conviction religieuse, estime Carens. Mais pourquoi ces exceptions ne seraient-elles valables que pour des raisons religieuses et pas pour d'autres raisons personnelles? La réponse à cette question, dit Carens, dépend de la question de savoir si nous admettons que des jugements politiques fassent une différence entre des intérêts fondamentaux et moins fondamentaux. Ce n'est pas une réponse claire, mais elle fait apparaître un problème fondamental: pourquoi les motifs religieux sont-ils plus importants que les autres? Pourquoi admettre par exemple une exception aux jours de congé pour des motifs religieux et pas pour d'autres?

Un problème similaire se pose pour les jours fériés officiels, qui sont également, en Occident, essentiellement d'inspiration chrétienne. Dans une perspective de neutralité, on pourrait envisager de dissocier les fêtes religieuses des jours fériés officiels. Mais selon un idéal d'égalité de traitement, on recherchera plutôt soit une représentation plus équilibrée des jours de fête des différentes communautés religieuses, soit des mesures d'exception pour les non-chrétiens. Pour Carens, le choix de la solution la plus équitable dépend entre autres du contexte historique et social. Le concept d'égalité de traitement repose sur des normes démocratiques d'équilibre, de compromis et de proportionnalité. Ce qui importe, c'est que les questions touchant à la culture et à l'identité soient considérées comme faisant partie du débat politique et des questions de citoyenneté et qu'on ne se contente donc pas d'une politique de non-intervention. En effet, une telle approche s'apparente souvent à un statu quo ou à une affirmation des intérêts du groupe majoritaire.

Ce concept semble se rapprocher davantage du modèle belge d'égalité entre les différents cultes et les communautés non-confessionnelles. En effet, il n'est pas question ici d'une neutralité ou d'une égalité absolue – puisque toutes les communautés religieuses et philosophiques ne sont pas reconnues – mais plutôt d'un reflet de notre structure historique et sociale et d'une certaine justice vis-à-vis de certains groupes minoritaires. En Flandre, on parle aussi de 'pluralisme actif' et de 'neutralité inclusive' – deux termes qui sont parfois confondus en pratique, mais qui peuvent recouvrir des réalités différentes – pour désigner le rôle actif des pouvoirs publics par rapport aux convictions philosophiques et religieuses et à l'intégration de ces communautés. Ce modèle belge présente divers avantages, mais aussi des limites évidentes. Un grand nombre de convictions philosophiques et religieuses ne sont pas reconnues dans ce modèle ou se voient contraintes de rejoindre des courants dont elles sont proches. On fait aussi l'impasse sur la tendance à l'individualisation de la recherche du sens de la vie ('bricolage philosophique', spiritualité). En outre, l'égalité de traitement n'implique pas l'interculturalisme, mais peut très bien entraîner une simple coexistence (sous forme de 'piliers') des diverses communautés. Pour pouvoir parler d'un pluralisme actif, il faut que des initiatives soient prises pour encourager la concertation et le dialogue entre les différentes convictions.

1.6. Les aménagements raisonnables pour raisons culturelles ou religieuses

La directive européenne du 27 novembre 2000, 'portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail' (2000/78/CE), oblige l'employeur à procéder à des 'aménagements raisonnables' en faveur des personnes handicapées afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement. Dès lors, en vertu de l'article 5 de cette directive, le fait de ne pas prévoir de tels aménagements raisonnables constitue une forme de discrimination. Par ce lien, la directive reconnaît ainsi l'interaction entre le handicap dont souffre une personne et la manière dont son environnement y réagit.

La loi belge contre les discriminations stipule également, à l'article 2 § 3, que "l'absence d'aménagements raisonnables pour la personne handicapée constitue une discrimination au sens de la présente loi. Est considéré comme aménagement raisonnable

l'aménagement qui ne représente pas une charge disproportionnée, ou dont la charge est compensée de façon suffisante par des mesures existantes.”¹⁰

Dans les deux cas, l'obligation de procéder à des aménagements raisonnables se limite donc aux personnes handicapées. Pour ce qui est des demandes d'aménagements pour des raisons philosophiques et religieuses, on peut toutefois se baser sur l'interdiction de toute forme de discrimination indirecte.

Le décret flamand du 8 mai 2002, portant sur l'égalité des conditions de participation au marché de l'emploi, étend cette obligation d'aménagements raisonnables en vue de garantir une égalité d'accès au marché de l'emploi pour certains groupes à risque:

“Il convient de pourvoir à des aménagements raisonnables afin de garantir le principe de l'égalité de traitement. Ceci implique que les organisations intermédiaires et l'employeur prennent, selon les besoins et dans une situation concrète, des mesures visant à faciliter l'accès à l'emploi, la participation à la vie professionnelle, les promotions ou le droit à suivre une formation, à moins que ces mesures ne constituent une charge disproportionnée pour l'employeur. Cette charge ne peut pas être considérée comme disproportionnée si elle est compensée de façon suffisante par des mesures existantes.”

La législation américaine impose également la réalisation d'aménagements raisonnables pour des raisons religieuses. Le Civil Rights Act (1964) et l'amendement correspondant (1972) interdisent toute discrimination d'un travailleur pour des motifs liés à la religion. La loi stipule que: “Employers must reasonably accommodate employees sincerely held religious practices unless doing so would impose an 'undue hardship' on the employer”. L'obligation de procéder à des aménagements raisonnables s'applique par exemple à des exceptions au code vestimentaire, à des modifications d'horaire et à des congés octroyés lors de fêtes religieuses. Il est important de noter que le concept de 'charge disproportionnée' est interprété de manière beaucoup plus stricte que dans 'l'Americans with Disabilities Act'.¹¹

Au Québec, où on parle plutôt d'accommodements raisonnables, ce concept a été utilisé par la commission Bouchard-Taylor dans le domaine des différences culturelles. L'idée de départ est que certaines personnes peuvent avoir plus difficilement accès à certains services ou fonctions en raison de caractéristiques culturelles ou religieuses, parce que l'environnement social est organisé en fonction d'individus et de groupes qui ne partagent pas ces caractéristiques. À l'instar des aménagements raisonnables au profit des personnes handicapées s'est développée l'idée que c'est l'interaction entre une

¹⁰ Loi tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

¹¹ Le 'Americans with Disabilities Act' oblige l'employeur à prévoir des aménagements raisonnables pour des travailleurs ou des candidats qualifiés, à moins que cela n'entraîne une charge disproportionnée ('undue hardship'). L'aménagement doit effectivement garantir une égalité de chances dans l'accès à un emploi pour des personnes handicapées. Il peut s'agir par exemple de leur donner des horaires adaptés ou à temps partiel, de mettre à leur disposition des équipements adaptés ou de prévoir des interprètes qualifiés. L'aménagement doit être raisonnable, ce qui signifie que la nature de la fonction et les normes de production doivent être maintenues, et ne pas comporter de 'charge disproportionnée', autrement dit ne pas compromettre le bon fonctionnement de l'entreprise, ni entraîner des coûts démesurés ou nécessiter des aménagements structurels fondamentaux.

caractéristique donnée d'un individu et un environnement physique, social ou normatif qui provoque une inégalité d'accès à certains services ou à certains emplois. Dans un certain nombre de cas, il est possible, moyennant des aménagements ou des modifications raisonnables de l'environnement, de faire en sorte que cette caractéristique ne constitue pas une entrave réelle. Il y a cependant aussi des différences entre des restrictions physiques, sociales et normatives, ce qui a pour conséquence qu'une obligation d'aménagements raisonnables motivée par des pratiques religieuses ou culturelles est plus controversée que pour des personnes handicapées.

1.6.1. Obstacles physiques, normatifs et culturels

L'obligation de procéder à des aménagements raisonnables est un exemple d'un droit différencié ou spécifique à un certain groupe, qui repose sur l'idée qu'une inégalité trouve sa source dans l'interaction entre une caractéristique d'un individu et un environnement social organisé en fonction du citoyen moyen. Ainsi, on tient rarement compte, dans la construction des bâtiments, du fait qu'un certain nombre de citoyens se déplacent en chaise roulante, sont aveugles ou malvoyants. Ces personnes ne peuvent donc pas faire usage de ces équipements au même titre que les autres. Il y a des aménagements qui permettent de transformer ces environnements de manière à les rendre également accessibles à ces catégories de la population.

Les objectifs d'une politique de diversité consistent à intégrer le fait que tout le monde ne répond pas à l'image supposée du citoyen moyen. Au lieu de créer des mesures ou des services distincts, une politique d'inclusion vise à ce que les dispositifs existants soient organisés en fonction d'un public aussi diversifié que possible. Toutefois, une telle politique a aussi ses limites. En effet, il n'est pas toujours possible d'inclure tous les groupes dans la même mesure: ce qui est bon pour l'un, peut être une restriction pour l'autre. C'est ce que Martha Minow (2002) illustre à l'aide de l'exemple suivant: si la langue des signes devenait la langue standard, ceci favoriserait grandement la participation et l'intégration des personnes sourdes et malentendantes, mais cela lèserait gravement les personnes malvoyantes ou handicapées des bras. Une telle adaptation ne serait donc pas raisonnable, parce qu'elle exigerait des efforts disproportionnés et qu'elle nuirait à d'autres groupes minoritaires. Lorsqu'une solution générale et non discriminante est impossible, il faut accorder certaines exceptions ou prévoir une aide particulière ou des aménagements spécifiques. Mais ce n'est pas toujours le cas: ainsi, aménager un bâtiment public pour favoriser l'accès des usagers en chaise roulante ne gêne en rien les autres. Au contraire même, cela peut être très utile pour certains autres usagers, comme les personnes âgées ou les mamans avec un landau.

Les obstacles auxquels une personne peut être confrontée dans la société ne sont pas toujours d'ordre physique, mais peuvent aussi être de nature sociale et normative. Dans le domaine de la législation sociale et familiale, par exemple, un grand nombre de lois (comme le droit au congé parental) se réfèrent toujours à un couple hétérosexuel, ce qui fait que les membres des minorités sexuelles sont exclus de ces droits. Dans une optique libérale, on peut affirmer qu'il s'agit d'une discrimination étant donné que ces dispositions contreviennent au principe de neutralité, qui exige que la législation

n'avantage ou ne désavantage aucune conviction religieuse et morale. Tout citoyen a le droit d'avoir sa vision personnelle de la sexualité et du mariage, mais les pouvoirs publics n'ont pas le droit d'imposer cette vision à d'autres individus ou de les priver, pour cette raison, de certains droits. Comme l'indique J.S. Mill dans 'On Liberty', l'autorité publique ne peut intervenir que lorsque d'autres citoyens sont lésés (et pour empêcher des personnes mineures ou juridiquement incapables de se nuire à elles-mêmes). On n'est pas dans un tel cas de figure avec l'ouverture du mariage aux membres des minorités sexuelles: en effet, ceci ne touche pas aux droits et aux intérêts fondamentaux des autres citoyens hétérosexuels. Prévoir des exceptions sous la forme de contrats de vie commune reste une forme de discrimination vis-à-vis de ces minorités.

Pourtant, la législation relative au mariage contient aussi d'autres restrictions normatives, comme des limites d'âge ou l'obligation de consentement, qui peuvent exclure certains groupes mais qui n'en sont pas moins légitimes. Ces restrictions normatives sont conformes aux principes libéraux étant donné qu'elles visent à préserver l'autonomie et la liberté de choix individuelle. Cet exemple démontre que la neutralité libérale n'est pas exempte de valeurs, mais s'enracine au contraire dans des valeurs fondamentales telles que la tolérance et le respect de l'autonomie des personnes. Le respect de la diversité culturelle et des divers modes de vie que choisissent les citoyens est aussi extrêmement important pour quelqu'un comme Martha Nussbaum dans la mesure où il exprime l'idée de dignité humaine. Mais il y a une condition à cela: c'est que ces modes de vie ne nuisent pas à d'autres personnes dans des domaines qui touchent à leur capacité ou à leur propre dignité (Nussbaum, 2006).

Tout cela fait clairement apparaître qu'il y a certes des similitudes, mais aussi des différences entre les aménagements motivés par des restrictions physiques ou par des pratiques culturelles et religieuses. Ces derniers sont généralement beaucoup plus controversés et la vision des partisans du libéralisme s'oppose diamétralement à celle des adeptes du communautarisme. Alors que les premiers mettent ces aménagements en balance avec des principes universalistes, les seconds invoquent plutôt le respect de traditions et de pratiques culturelles et religieuses. Dans l'ordre juridique d'une démocratie libérale, un aménagement n'est acceptable que s'il ne contrevient pas à des principes universalistes et s'il ne restreint pas les droits d'autres citoyens. Par exemple, si, pour des raisons culturelles ou religieuses, quelqu'un ne peut pas accepter un ordre donné par une personne de l'autre sexe, un aménagement qui aurait pour effet d'empêcher cette personne de l'autre sexe d'exercer une fonction hiérarchique ou d'obtenir une promotion n'est pas libéral et ne peut pas non plus être qualifié de 'raisonnable'. Il s'agit en fait d'une violation du droit à l'égalité des chances entre hommes et femmes au travail. Dès lors, il ne peut bien entendu pas être question de contraindre l'employeur à procéder à un 'aménagement raisonnable' dans un tel cas de figure.

1.6.2. Raisons religieuses et liberté de culte

Le débat sur les aménagements raisonnables pose une autre question cruciale: pourquoi les raisons religieuses suscitent-elles davantage d'intérêt que d'autres raisons ou motifs? Le propre des législations et des dispositions générales est en effet d'imposer des

restrictions à la liberté individuelle. Il y a ainsi des personnes qui préfèrent ne pas attacher la ceinture de sécurité, qui aiment rouler à moto sans casque ou qui souhaitent pouvoir prendre congé le jour de leur anniversaire ou de celui de leurs enfants. Qu'est-ce qui fait que leurs raisons sont d'une autre nature ou provoque moins de discussions que des raisons d'ordre religieux? Les partisans des droits collectifs pour les minorités culturelles affirment que les convictions de nature culturelle, morale et religieuse sont des 'convictions profondes', qui sont liées de manière inhérente à l'identité et à la dignité des personnes. Dans ce raisonnement, il y a une différence fondamentale entre une demande de pouvoir rouler à moto sans casque qui émane d'un sikh portant un turban ou d'une personne qui trouve simplement que le casque est gênant. De même, selon cette vision, demander congé le jour d'une importante fête religieuse est fondamentalement différent de demander congé pour pouvoir fêter son anniversaire. Pourtant, la différence entre les 'préférences personnelles' et les 'convictions profondes' n'est pas si évidente que cela: comment faire la part des choses entre une conviction religieuse ou philosophique profonde et une simple préférence personnelle?

Les demandes d'exception pour raisons religieuses peuvent aussi se fonder sur d'autres arguments, notamment le fait que cela violerait un droit fondamental. Ainsi, il peut arriver que l'obligation de porter un casque aille à l'encontre du droit à la liberté de culte.

Brian Barry (2001) défend cependant la thèse selon laquelle, dans le cas des sikhs, l'obligation de porter un casque ne viole pas la liberté de culte étant donné qu'aucun sikh n'est obligé de rouler à moto. Mais il admet qu'il peut y avoir d'importantes raisons pragmatiques pour accorder des exceptions dans certaines circonstances. C'est notamment le cas sur les chantiers de construction, où l'obligation de mettre un casque peut également constituer un problème pour les sikhs qui portent un turban. Imposer purement et simplement cette règle risque de s'avérer extrêmement problématique étant donné qu'un grand nombre des hommes sikhs en Grande-Bretagne travaillent dans le secteur du bâtiment. C'est pourquoi, estime Barry, des considérations pragmatiques peuvent justifier une mesure d'exception. Celle-ci doit néanmoins être limitée dans le temps et ne pas pouvoir servir de précédent pour d'autres cas.

L'obligation de porter un casque de sécurité ne constitue pas en soi une forme de discrimination parce que l'application générale de cette règle se justifie clairement pour des raisons de sécurité. Il n'en va pas de même pour l'employeur qui interdirait à une employée de bureau de porter le foulard. La question qui se pose ici est de savoir si le port du foulard exerce un impact négatif sur le bien-être du travailleur ou sur le fonctionnement de l'entreprise ou du service. Si la réponse est négative, on peut parler, d'après Barry, d'une discrimination inacceptable.

Un autre exemple concerne l'abattage des animaux. Dans plusieurs pays européens, la législation sur le bien-être animal interdit l'abattage sans anesthésie, mais certains pays admettent une exception pour l'abattage rituel, par respect pour les convictions religieuses des juifs orthodoxes et des musulmans. L'argument généralement invoqué pour justifier une telle exception est la liberté de culte. Mais pour Barry, le fait que la loi sur le bien-être animal soit en contradiction avec certaines règles et convictions religieuses ne constitue pas pour autant une violation de la liberté de culte. En effet, un

croyant est libre de ne pas consommer de viande. Certes, il y a une restriction de sa liberté de choix, mais ce n'est pas la même chose qu'une contrainte ou qu'une atteinte à une liberté fondamentale. Ce n'est que lorsque des personnes n'ont pas d'autre choix que d'agir à l'encontre de leurs convictions religieuses que l'on peut parler d'une atteinte à la liberté de culte. Ainsi, on peut considérer que les détenus, les patients hospitalisés ou certains travailleurs sont dépendants de la gamme de repas qui leur sont proposés dans l'institution ou l'entreprise en question. Le respect de la liberté de culte implique alors qu'on leur laisse par exemple la possibilité de manger un repas végétarien, mais pas nécessairement, pour Barry, qu'on leur serve de la viande halal.

1.7. En conclusion

Le concept d'aménagements raisonnables motivés par des différences culturelles s'inscrit dans la vision d'une société multiculturelle et inclusive, dans laquelle diverses minorités peuvent conserver leur identité et leur spécificité sans se trouver marginalisées. Cette vision multiculturaliste s'oppose à la conception assimilationniste, qui exige des individus qu'ils s'adaptent à leur environnement. Elle met au contraire l'accent sur le droit de vivre selon sa culture et sur la nécessité que l'environnement s'adapte aux minorités afin que celles-ci ne soient pas contraintes de nier leur identité au profit de la culture majoritaire dominante.

Dans une perspective libérale, il y a toutefois des conditions à la reconnaissance des différences culturelles. Mais ici aussi, on peut distinguer plusieurs visions. Sur le plan des principes généraux, on tiendra compte de la manière dont de tels aménagements touchent par exemple aux droits humains ou aux intérêts d'autres personnes (ou au bien-être animal). Des visions d'inspiration démocratique accordent une plus grande place à des approches délibératives qui mettent l'accent sur le dialogue interculturel et une meilleure compréhension réciproque (voir par exemple Bikhu Parekh, 2000). Plutôt que de se baser sur des principes ou des droits établis, elles recherchent, par la concertation et le dialogue, des solutions acceptables pour les différentes parties concernées. La question centrale est en effet de savoir quelles sont les personnes concernées et dans quelle mesure elles sont représentatives de leur groupe ou de leur communauté.

Nous avons mentionné ci-dessus diverses considérations philosophiques à l'appui du plaidoyer en faveur d'aménagements raisonnables pour des pratiques culturelles et religieuses, mais nous avons également pointé une série de problèmes.

1. On peut tout d'abord défendre l'argument selon lequel les êtres humains sont des êtres de culture et que, dans un souci de respect de la dignité humaine, on ne peut pas raisonnablement attendre d'eux qu'ils se soumettent à une autre culture ou à une autre religion. On peut également soutenir que les environnements sociaux ne sont pas neutres, mais qu'ils se sont constitués à partir d'un contexte historique, culturel et religieux bien précis. Les aspects culturels peuvent donc aller de pair avec une inégalité sociale. Dans une perspective de promotion de l'égalité sociale, il est par conséquent important de tenir compte des obstacles culturels et, le cas échéant, de prévoir des aménagements permettant une participation pleine et entière au marché

de l'emploi et, plus généralement, à l'ensemble de la vie sociale pour les personnes d'une autre culture.

2. En même temps, il est important de veiller à ce que de telles mesures soient liées à l'individu et non pas au groupe, qu'elles ne contribuent pas à enfermer des personnes dans une culture ou une religion spécifique et qu'elles ne renforcent pas des tendances conservatrices et des relations de pouvoir à l'intérieur de certains groupes. Il est tout aussi évident que des mesures visant à favoriser la justice sociale ne peuvent pas léser d'autres individus ou groupes minoritaires.
3. L'obligation de procéder à des aménagements raisonnables est donc limitée aussi bien par des conditions de principe que par des considérations pragmatiques. Par principe, il est difficile de parler d'une 'obligation' d'aménagement si cela revient à aller à l'encontre d'autres droits fondamentaux ou de dispositions légales générales. Une situation délicate se pose lorsque des dispositions générales sont assorties de mesures d'exception, comme dans le cas de l'abattage rituel. On peut alors se demander s'il peut encore être question d'une 'obligation' à fournir une nourriture de ce genre, étant donné qu'il s'agit d'une exception – controversée – à une réglementation générale. Dans de nombreux cas, les aménagements se heurtent aussi à des objections pratiques: en effet, on ne peut pas prévoir une gamme illimitée de repas ou reconnaître toutes les fêtes religieuses.
4. En même temps, on ne peut pas non plus faire de discrimination vis-à-vis de conceptions éthiques ou philosophiques non religieuses. Ces dernières sont généralement d'ordre plus individuel, ce qui peut alimenter l'idée erronée selon laquelle seules les convictions philosophiques et religieuses qui peuvent se situer dans un contexte organisé sont reconnues en tant que telles. Mais il est aussi difficile de faire une distinction claire entre des convictions profondes et de simples préférences personnelles.

Pour toutes ces raisons, la mise en œuvre d'aménagements raisonnables pour des pratiques culturelles, religieuses et philosophiques exige une approche contextuelle et délibérative qui s'efforce, par la concertation, de parvenir à des solutions équilibrées, acceptables et légitimes. Cela soulève cependant la question de la procédure de désignation des représentants éventuels. D'un point de vue démocratique, on est en droit d'attendre que ces représentants soient désignés au moyen de procédures démocratiques.

2. Aménagements raisonnables: un cadre juridique¹²

Emmanuelle Bribosia (ULB), Julie Ringelheim (UCL), Isabelle Rorive (ULB) en Ilke Adam (VUB)

Le concept d'aménagements raisonnables part de l'idée que, dans certaines situations, certaines personnes ne sont pas en mesure, en raison d'une caractéristique inhérente à leur personne et touchant à un motif de discrimination interdit par la loi, comme le handicap, leurs convictions religieuses ou leur sexe, d'accomplir une tâche, de pénétrer dans un lieu de manière ordinaire ou de répondre à une règle générale. Un tour d'horizon de la jurisprudence internationale sur les aménagements raisonnables nous permet d'ajouter l'âge, l'origine nationale¹³ et les convictions philosophiques aux motifs de discrimination qui ont conduit à procéder à de tels aménagements. Étant donné que le cadre de vie est organisé en fonction d'individus qui ne partagent pas cette caractéristique, l'application de la règle générale à des personnes ayant ces caractéristiques spécifiques peut avoir un effet discriminatoire et contrevenir au principe d'égalité. Dans un certain nombre de cas, l'adaptation de l'environnement social, normatif ou physique peut éviter que ces personnes soient lésées.

On considère dans divers systèmes juridiques que, pour cette raison, l'exigence d'égalité et de non-discrimination impose une obligation d'aménagements raisonnables à l'employeur, aux pouvoirs publics et à d'autres acteurs économiques. Cette obligation a cependant une limite: l'aménagement en question doit être "raisonnable" et ne peut donc pas occasionner une charge disproportionnée pour celui à qui il est imposé. Alors que, dans le droit européen communautaire, cette obligation ne s'applique explicitement qu'aux personnes handicapées¹⁴, les législations canadienne et américaine l'étendent entre autres aux convictions religieuses. Aux États-Unis, c'est même d'abord pour lutter contre les discriminations religieuses que ce concept a été reconnu: en 1972, un amendement au Civil Rights Act de 1964 a instauré l'obligation, pour tout employeur, de prévoir des aménagements en faveur de son personnel, pour autant que cela n'entraîne pas pour lui de charges disproportionnées (*undue hardship*). Ce n'est que plus tard qu'une mesure semblable a également été prévue pour les personnes handicapées. Au Canada aussi, c'est une plainte pour discrimination religieuse sur le lieu de travail qui a amené la Haute Cour de Justice, en 1985, à décréter une obligation d'aménagements raisonnables à partir du principe d'égalité et de non-discrimination.

Le décret flamand du 8 mai 2002, portant sur l'égalité des conditions de participation au marché de l'emploi, étend cette obligation d'aménagements raisonnables à divers groupes à risque, qui ne se limitent pas aux personnes handicapées.

Art 5 § 4

¹² Hormis quelques ajouts minimes, ce texte est repris de Bribosia et al., 2009. Nous renvoyons le lecteur à cet article pour un aperçu plus large de la législation et de la jurisprudence dans ce domaine.

¹³ L'impossibilité, pour des personnes ayant une certaine origine nationale, de satisfaire à une règle générale concerne en général la fourniture de certains documents. C'est le cas par exemple pour les personnes d'origine somalienne.

¹⁴ Directive 2000/78/CE du 27 novembre 2000.

Il convient de pourvoir à des aménagements raisonnables afin de garantir le principe d'égalité de traitement. Ceci implique que les organisations intermédiaires et l'employeur prennent, selon les besoins et dans une situation concrète, des mesures visant à faciliter l'accès à l'emploi, la participation à la vie professionnelle, les promotions ou le droit à suivre une formation, à moins que ces mesures ne constituent une charge disproportionnée pour l'employeur. Si cette charge est compensée de façon suffisante par des mesures existantes, elle ne peut pas être considérée comme disproportionnée.

Les modalités d'exécution de cette mesure n'ont cependant pas été fixées. Ce dispositif n'a pas encore donné lieu à une jurisprudence qui permettrait de mieux en apprécier la portée et les conséquences par rapport à l'obligation de procéder à des aménagements raisonnables pour des raisons religieuses.

L'absence d'une référence explicite à une telle obligation ne l'empêche cependant pas d'avoir une place dans l'ordre juridique européen. L'article 9 (liberté de pensée, de conscience et de culte) ainsi que l'article 14 (interdiction de toute discrimination) de la Convention européenne des droits de l'homme (éventuellement combinée) et le droit communautaire européen, plus particulièrement l'interdiction de toute discrimination indirecte, permettent de se demander si un aménagement raisonnable n'est pas obligatoire dans certains cas.

Selon la directive européenne qui interdit les discriminations en matière d'emploi (Directive 78/2000/CE), on peut parler de discrimination indirecte (art 2, b) "lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés, par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires". Sur son site internet, la Direction générale Emploi et Affaires sociales de la Commission européenne donne un exemple de discrimination indirecte pour raisons religieuses: un grand magasin interdit à son personnel de porter un couvre-chef quand il sert des clients. Cette règle a pour conséquence que les personnes qui veulent se couvrir la tête par conviction religieuse, comme les femmes musulmanes, ne peuvent pas travailler dans ce magasin. Cette catégorie de personnes est donc discriminée indirectement, à moins que l'on puisse démontrer qu'il y a une raison objective pour justifier cette politique. Cependant, le principe de proportionnalité n'est pas toujours interprété de la même manière dans la jurisprudence européenne. On cherche souvent à savoir si la règle (par exemple l'interdiction du port du foulard pour des raisons hygiéniques ou des impératifs de sécurité) ne peut pas faire l'objet d'une mesure alternative (comme un foulard hygiénique ou conforme aux règles de sécurité).

Les régimes juridiques nationaux en Europe ne prévoient pas non plus une obligation explicite d'aménagements raisonnables pour des raisons convictionnelles. Mais cela n'empêche pas le développement d'un grand nombre de pratiques informelles dans ce domaine (dans le contexte canadien, elles sont appelées des "accommodements après concertation"). Ce sont ces pratiques informelles d'aménagements raisonnables qui constituent l'objet de cette étude. L'absence d'une obligation généralisée

d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses n'a pas non plus empêché le législateur ou le pouvoir exécutif de prévoir certaines exceptions à une règle générale, ce qui revient en fait à procéder à des aménagements raisonnables. Ainsi, le législateur belge autorise les abattages rituels sans anesthésie, alors que celle-ci est normalement obligatoire¹⁵. Un arrêté du gouvernement flamand autorise les élèves de l'enseignement obligatoire à s'absenter de l'école pour un jour de fête d'une religion autre que la religion catholique et reconnue par la Constitution¹⁶. Dans la réglementation relative au congé de circonstances (ou 'petit chômage') pour les agents de l'administration fédérale¹⁷, de la Région wallonne¹⁸, de la Communauté française¹⁹ ainsi que des communes et provinces flamandes²⁰, les événements liés au rite catholique qui permettent d'obtenir un congé de circonstance personnelle (communion solennelle, entrée dans les ordres, ordination d'un prêtre) ont été étendus à d'autres religions reconnues. Les statuts permettent désormais au personnel de prendre un jour de 'petit chômage' non seulement pour la communion solennelle ou la fête de la morale laïque d'un enfant du fonctionnaire, mais aussi pour participer à une cérémonie d'un culte reconnu qui équivaut à la communion solennelle dans le culte catholique romain.

¹⁵ Art 16 § 1 de la loi du 14 août 1986 relative à la protection et au bien-être des animaux (MB, 3 décembre 1986).

¹⁶ Arrêté du gouvernement flamand du 31 mars 2003 portant modification de l'arrêté du 12 novembre 1997 relatif au contrôle de l'inscription d'élèves dans l'enseignement fondamental et de l'arrêté du 16 septembre 1997 relatif des élèves dans l'enseignement secondaire.

¹⁷ Arrêté royal du 19 novembre 1998 relatif aux congés et aux absences accordés aux membres du personnel des administrations de l'Etat (art 15)

¹⁸ Arrêté du 18 décembre 2003 portant le code de la fonction publique wallonne, MB du 31.12.2003, art L III.CIII 1er

¹⁹ Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française relatif aux absences des agents des services de la Communauté française, MB du 7.09.2004, art 13

²⁰ Arrêté du Gouvernement flamand du 7 décembre 2007 portant les conditions minimales pour le cadre organique, le statut et le régime de mandats du personnel communal et du personnel provincial, et portant quelques dispositions relatives au statut du secrétaire et du receveur des centres publics d'aide sociale, MB du 24.12.2007

3. Méthode

Ilke Adam (VUB), Céline Teney (ULB), Andrew Crosby (VUB), Souâd Hamdoui (VUB), Andrea Rea (ULB)

3.1. Objet de la recherche

Cette recherche avait pour principal objet de détecter le plus grand nombre possible de pratiques d'aménagements raisonnables²¹ telles qu'elles sont appliquées sur le lieu de travail et de les analyser, qu'il s'agisse de situations où la demande d'aménagement a donné lieu à une réponse positive ou négative. Le champ de notre recherche se limite aux pratiques d'aménagements raisonnables qui sont une conséquence de la diversité culturelle²² (et non pas d'autres facteurs comme le sexe, l'âge ou le handicap) et qui concernent des membres du personnel (et non des usagers de services). Dans les faits, et en particulier dans les cas qui sont portés devant le tribunal, il s'agit très souvent d'aménagements liés à une conviction religieuse, comme le montrent les études internationales qui dressent l'inventaire des pratiques d'aménagements raisonnables. Les aménagements raisonnables qui sont réalisés au nom de la diversité ethnoculturelle non religieuse donnent rarement lieu à un conflit entre des règles de droit.

La recherche que nous présentons ici vise à apporter une réponse aux différentes questions du commanditaire:

Faire une description et une analyse détaillée

- des demandes concrètes "d'aménagements raisonnables" (demande?);
- des acteurs concernés (qui?);
- de la manière dont on y a répondu ou non (comment?);
- des réponses (réponse?);
- des arguments avancés pour justifier les solutions proposées (pourquoi?)

3.2. Choix des secteurs du marché de l'emploi

En raison de contraintes budgétaires et temporelles, nous avons choisi de limiter la recherche à cinq secteurs publics (ou qui fournissent un service public, même s'ils ne relèvent pas de la fonction publique) du marché de l'emploi (enseignement, santé, administrations locales, parastataux, intégration/diversité culturelle) et à quatre secteurs privés (grande distribution, banques et assurances, industrie alimentaire et nettoyage).

²¹ Même lorsque nous parlons de pratiques informelles de la sphère civile, pour lesquels le rapport canadien Bouchard-Taylor utilise le terme de "ajustements concertés", nous préférons utiliser le terme plus répandu "d'aménagements raisonnables" qui, dans le contexte canadien, est réservé aux litiges qui sont portés devant les tribunaux. Dans un souci de lisibilité, nous parlerons dans la suite de ce rapport d'aménagements raisonnables, même s'il s'agit souvent de pratiques informelles ou "d'ajustements concertés". Nous ne sommes pas non plus favorables à l'usage du terme de pratiques d'harmonisation qui, au Canada, regroupe ces deux pratiques.

²² Tout comme la Commission Bouchard-Taylor, nous préférons parler "d'aménagements raisonnables qui sont une conséquence de la diversité culturelle" et nous préférons ne pas alourdir inutilement le texte avec la formule "aménagements raisonnables qui sont une conséquence de la diversité culturelle, religieuse et philosophique".

Le choix de certains de ces secteurs a été motivé par la présence de travailleurs d'origine marocaine et turque, les deux principales communautés nationales de la principale minorité religieuse présente en Belgique (industrie alimentaire, nettoyage, parastataux - en fait, comme nous l'expliquons ci-dessous, des entreprises de transport public, d'enlèvement et traitement des déchets). Les secteurs de l'enseignement et de la santé ont été choisis en raison de l'éventualité que des demandes d'aménagements raisonnables, qui émanent d'usagers de ces services (élèves, étudiants et patients) et qui prennent souvent un caractère polémique, puissent déteindre sur l'attitude des responsables RH face à des demandes faites par le personnel lui-même. Quant au secteur intégration/diversité, nous l'avons choisi en partant de l'idée que des organisations dont l'activité consiste précisément à rechercher des moyens de coexistence harmonieuse peuvent avoir une réponse différenciée, par rapport à d'autres secteurs, face à des demandes d'aménagements raisonnables qui émanent de leur propre personnel.

Le secteur des autorités locales est intéressant dans la mesure où il donne la possibilité d'avoir une vision des différentes conceptions données au principe de neutralité, un argument important qui est souvent avancé dans les services publics. Le secteur de la banque et de l'assurance présente une double plus-value dans cette étude. Tout comme l'enseignement, il passe pour être un secteur qui emploie un personnel qualifié et majoritairement "autochtone", ce qui permet d'intégrer comme facteur dans l'analyse des demandes d'aménagements raisonnables le poids numérique des minorités religieuses (selon que celles-ci sont faiblement ou fortement représentées dans le personnel) ainsi que le niveau d'études des travailleurs. Le choix du secteur de la distribution a surtout été motivé par l'aspect 'contacts avec les clients'.

SECTEUR	Plus précisément
SECTEURS PUBLICS	
ENSEIGNEMENT	Enseignement obligatoire et universités
SANTÉ	Hôpitaux et maisons de soins et de repos
ADMINISTRATIONS LOCALES	Villes, communes et CPA S
PARASTATAUX	Sociétés de transport public et intercommunales de traitement des déchets ²³ .
AIDE AUX ÉTRANGERS/DIVERSITÉ	Organisation de 1 ^{ère} , 2 ^e et 3 ^e ligne qui proposent des services spécifiques aux étrangers ou aux minorités ethnoculturelles ou qui œuvrent pour une société multiculturelle harmonieuse
SECTEURS PRIVÉS	
GRANDE DISTRIBUTION	Principalement les supermarchés
BANQUES	&

²³ Bien que cela n'avait pas été initialement prévu, nous avons, après un premier contact avec des intercommunales de traitement des déchets, ajouté à notre échantillon non représentatif les principales entreprises privées actives sur ce marché, de même que les services de nettoyage dans les grandes villes là où ils sont chargés de l'enlèvement des déchets. En effet, il est rapidement apparu que non seulement ils occupaient l'un et l'autre une main-d'oeuvre nombreuse dans le secteur de l'enlèvement et du traitement des déchets mais qu'en plus leur personnel était culturellement beaucoup plus diversifiée que dans les intercommunales.

ASSURANCES	
INDUSTRIE ALIMENTAIRE	Boulangeries et boucheries industrielles, qui sont les deux sous-secteurs employant le plus de personnel issus de l'immigration.
NETTOYAGE	

Cette recherche n'a pas la prétention d'être exhaustive, ni d'esquisser une situation représentative de toutes les pratiques d'aménagements raisonnables liés à la diversité culturelle sur le marché de l'emploi. Son objectif principal est, par une collecte systématique de données, de présenter un aperçu de demandes caractéristiques d'aménagement raisonnable, des arguments invoqués pour y répondre favorablement ou non et du processus suivi pour parvenir à une solution.

3.3. Collecte de données

La collecte de données sur les pratiques informelles d'aménagements raisonnables sur le lieu de travail s'est faite au moyen d'interviews semi-directives et de 'focus groups' qui ont réuni des responsables du personnel (directeur de l'entreprise, coordinateur d'une organisation ou directeur des ressources humaines, selon l'organisation contactée) et des représentants des travailleurs des deux grands syndicats belges, le syndicat socialiste et le syndicat chrétien (FGTB/ABVV et CSC/ACV).

Dans le projet initial de recherche, il était prévu d'organiser deux focus groups (un francophone et un néerlandophone) pour chaque secteur sélectionné. Mais au vu du très faible taux de réponse, les deux équipes de recherche ont convenu, avec l'accord du commanditaire, de remplacer ces groupes par des interviews individuelles (téléphoniques ou non) pour les secteurs privés et pour quelques secteurs publics où le taux de réponse était très faible.

3.3.1. Focus groups

En fin de compte, huit focus groups ont eu lieu (cinq néerlandophones, trois francophones) pour les secteurs suivants:

Soins de santé (2, NI et Fr)
Administration locales (2, NI et Fr)
Parastataux (1, NI)
Intégration-diversité (2, NI et Fr)
Enseignement (1, NI)

Ces focus groups²⁴ ont été essentiels pour la collecte des données dans cette étude. Il ne s'agit pas d'une simple discussion en groupe: un focus group est préparé par le chercheur et nécessite aussi une préparation de la part des participants. Tout son déroulement a pour but de récolter des informations, de les organiser et d'en distiller des éléments

²⁴ La méthode de focus group utilisé pour cette recherche et les explications à ce sujet sont inspirées de Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M. et Franssen A. (2005), La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux, Paris, Dunod.

d'analyse. La valeur de la méthode repose sur la réflexivité qui est stimulée par les membres du groupe, qui participent ainsi à l'analyse des informations récoltées.

Taille et composition des focus groups

Idéalement, un focus group comprend environ huit participants, en l'occurrence des personnes professionnellement concernées par des cas concrets d'aménagements raisonnables: il peut s'agir de responsables RH aussi bien que de représentants des travailleurs (permanents ou représentants syndicaux). On cherche à ce que la composition du groupe soit aussi diversifiée que possible en fonction de certains critères pertinents (fonction exercée; type d'entreprise ou d'organisation: privée ou publique; nationalité de l'entreprise; taille; région; type d'aménagements raisonnables; type d'acteurs impliqués dans la recherche d'une solution;...). Cependant, pour plusieurs raisons, il n'a pas été possible de sélectionner les participants de manière à assurer une diversité optimale.

Le délai très court dans lequel il a fallu mettre sur pied les focus groups et l'éventail très large de participants potentiels à contacter, combinés au manque de moyens humains qui ont pu être affectés à cette tâche, n'ont pas permis de disposer préalablement de données suffisantes sur la diversité des situations qui pourraient être abordées lors des focus groups, ni de faire une sélection parmi les personnes prêtes à y participer. Nous estimons néanmoins que la diversité des situations a pu être garantie, d'une part par la diversité des institutions, chacune avec leur propre culture organisationnelle, d'autre part par la diversité du personnel d'origine étrangère qui y travaille (proportion par rapport aux effectifs totaux, origines, fonctions, formations, sexe, convictions), et en troisième lieu par la sélection des témoignages les plus pertinents dans la deuxième phase des focus groups. Souvent, la composition à première vue assez homogène d'un focus group permet malgré tout de mettre en lumière d'autres caractéristiques de diversification que celles que les chercheurs auraient définies au préalable (Van Campenhoudt *et al.*, p 56).

Les équipes de recherche et la répartition des rôles

L'encadrement des focus groups nécessite la présence de deux chercheurs au minimum. Le premier, l'animateur/animateur, a pour tâche de diriger le groupe. Il ou elle explique pas à pas la méthode de travail et veille à ce que tous les participants la respectent et en comprennent le contenu. Il veille aussi au respect de la procédure et des règles déontologiques et est attentive à des formes de communication non verbale qui ont un sens pour le déroulement du travail. Il donne et reprend la parole. Le deuxième chercheur, appelé rédacteur/rédactrice, est chargé de se concentrer sur le contenu. Il est la mémoire du groupe et doit noter systématiquement tout ce qui se dit. Il veille également à ce que l'enregistrement se fasse correctement, ce qui permet plus tard de comparer les notes.

Les phases de l'analyse en groupe

La présentation

1^{ère} partie: introduction: l'animateur présente l'équipe de recherche, explique l'objet de la recherche et précise le déroulement de la table ronde

2^e partie: présentation des participants et de leur organisation²⁵

Première phase: les témoignages

1^{ère} partie: brève présentation du témoignage de chacun

2^e partie: choix des témoignages à analyser

3^e partie: présentation plus détaillée des témoignages sélectionnés (évt. X 2)

4^e partie: identification de l'enjeu, éléments de compréhension donnés par le témoin (évt. X 2)

5^e partie: demandes d'explication (X 2 ou 3)

Deuxième phase: les interprétations. Pourquoi une demande est-elle acceptée ou non: justification

6^e partie: tour de table

7^e partie: réaction du témoin

Troisième phase: conclusion

8^e partie: (si le temps le permet): discussion ouverte, récapitulation de deux thèmes importants par rapport à la justification; accord sur les points de convergence et de divergence,...

La présentation

Une introduction claire est absolument indispensable afin de surmonter la méfiance initiale, et compréhensible, des participants.

Première phase: les témoignages

Le matériau de base pour l'analyse qui sera faite par le groupe est composé des témoignages présentés par les participants. Il s'agit chaque fois d'une expérience concrète qui s'est déroulée dans l'organisation du participant, ou qui a été vécue par un travailleur affilié au syndicat, et à laquelle le participant a été directement ou indirectement mêlé. Les participants choisissent de présenter ce cas concret de demande d'aménagement raisonnable parce qu'ils estiment qu'il met en lumière des questions ou des problèmes qui constituent l'objet de cette recherche.

Durant cette première phase, les différents témoignages sont rassemblés et débattus. On choisit ensuite ceux qui sont considérés comme prioritaires pour l'analyse.

²⁵ Les participants ont été invités à se présenter en mentionnant les données suivantes: leur nom, le nom de leur organisation, le nombre de membres du personnel, une indication de la diversité du personnel en termes de nationalité, d'origine nationale (en précisant comment ce dernier critère était défini et comptabilisé), d'âge et de sexe; les principales fonctions exercées par les personnes d'origine étrangère, le niveau de formation requis, les principaux services dans lesquels ces personnes travaillent. L'invitation au focus group leur demandait de préparer ces éléments d'information.

Un témoignage est un ensemble d'informations qui constituent ensemble un récit. Bien qu'il fournisse des informations sur un événement concret, il constitue déjà en lui-même une interprétation de cet événement. Le choix du témoignage, les termes utilisés, les accents donnés, les faits qui sont passés sous silence, les jugements de valeur explicites et implicites ainsi que les émotions exprimées donnent déjà au témoignage une valeur interprétative. C'est pourquoi le témoignage ne doit pas être accepté comme un fait brut: il faut tenir compte des éléments subjectifs. Toutefois, il ne s'agit pas non plus d'une vision purement subjective, d'un jugement de valeur ou d'une opinion, mais bien d'une expérience concrète.

Dans l'invitation à participer au focus group, chacun avait été invité à préparer ce témoignage, en se concentrant tout particulièrement sur la réponse aux questions suivantes:

- de quelle demande s'agissait-il ?
- de qui émanait-elle (fonction du membre du personnel)?
- qui étaient les acteurs concernés par la recherche d'une solution?
- comment est-on parvenu à une réponse?
- à quelle réponse est-on parvenu?
- quelle était l'argumentation?
- comment la solution a-t-elle été mise en pratique?

Les participants choisissent d'approfondir deux à trois témoignages, qui présentent de préférence des oppositions et une certaine diversité. Le témoin dont le récit a été choisi le présente avec davantage de détails (il ne faut pas négliger les détails et le contexte). Il n'y a qu'un seul narrateur pour chaque cas, même si une autre personne a aussi été impliquée. La raison à cela est que, même si la qualité du récit est importante, il est encore plus important de bien distinguer les différents points de vue. L'autre personne concernée pourra éventuellement communiquer son point de vue lors de la phase d'analyse.

Après ce récit détaillé, le témoin explique:

- pourquoi il a choisi cette situation-là (ce cas est intéressant parce que...; ce cas illustre... ...; est-ce normal?)
- ce que ce témoignage révèle selon lui
- en quoi consiste le problème en question,
- ce qui est mis en cause dans ce témoignage.

Il arrive que les défis posés par ce témoignage aient déjà été mentionnés durant le récit. Si c'est le cas, ils sont une nouvelle fois explicités à ce moment-ci.

Après ce récit détaillé, seules les questions portant sur des faits sont autorisées: les participants ne peuvent pas poser de questions ou faire de remarques concernant des interprétations ou des jugements de valeur.

Deuxième phase: la justification

Chaque participant

- interprète les récits sélectionnés (l'interprétation est une tentative pour comprendre la situation),
- donne son point de vue sur l'interprétation et l'argumentation du témoin quant aux justifications avancées (pourquoi a-t-on choisi cette réponse, ces demandes-situations-réponses sont-elles acceptables et pourquoi ?)

Le témoin ne peut pas intervenir lors de ce tour de table, mais il prend note afin de pouvoir préparer sa réaction. On lui demande de dire avec quelles visions il est d'accord ou non. L'objectif n'est pas qu'il réagisse à chaque intervention, mais bien qu'il sélectionne quelques points qui lui paraissent importants.

Troisième phase: conclusion

En guise de conclusion, on peut essayer d'aller vers un consensus en ce qui concerne les points de convergence et de divergence dans les argumentations et de discuter brièvement des thèmes récurrents.

3.3.2. Les interviews

Il y a eu 102 interviews semi-directives de représentants d'employeurs et de travailleurs. La plupart d'entre elles ont été faites par téléphone, mais une minorité non négligeable a eu lieu en face-à-face. Les interviews semi-directives permettent aux répondants de fournir des informations et d'exprimer des points de vue et des visions dans une discussion relativement informelle, qui est cependant guidée par l'intervieweur. Celui-ci se sert pour cela d'un fil conducteur²⁶ qui mentionne les thèmes à traiter.

Il convient de relever une différence importante en ce qui concerne les représentants de travailleurs francophones et néerlandophones qui ont été contactés et interviewés. La 'Vlaamse Impulsbeleid Evenredige Arbeidsdeelneme en Diversiteit' (EAD) a entraîné l'entrée en service de 25 'agents de la diversité' au sein des trois grands syndicats. Ces consultants interviennent en soutien des travailleurs, de leurs délégués, de secrétaires et du personnel interne des syndicats afin de généraliser la recherche d'une plus grande diversité sur le lieu de travail. Nous sommes partis de l'idée qu'en raison de leur implication dans l'élaboration d'un plan 'diversité' et de leur fonction d'experts et de médiateurs en cas de conflit, ces agents devaient être informés d'un nombre important de cas d'aménagements raisonnables dont ont connaissance les syndicats. Comme cette supposition s'est avérée exacte, nous avons interviewé ces agents et nous leur avons demandé de participer aux focus groups en tant que représentants des travailleurs. Du côté francophone, où il n'y a pas ces 'agents de la diversité', nous avons fait appel aux représentants syndicaux dans les entreprises et les organisations ainsi qu'aux délégués permanents dans les secteurs concernés.

3.4. Composition des échantillons (non représentatifs) par secteur

²⁶ Voir annexe

Vous trouverez à l'annexe 3 une liste des participants (aussi bien aux focus groups qu'aux interviews) qui nous ont donné l'autorisation de mentionner leur entreprise/organisation/administration.

3.4.1 Administrations locales

Méthode de sélection

Pour le secteur des administrations locales, nous avons contacté trois villes de grande et de moyenne importance qui comptent une forte communauté d'habitants issus de l'immigration. Nous les avons choisies en partant de l'idée que le personnel communal devait aussi y être plus diversifié et qu'il y avait une plus grande probabilité pour que les responsables du personnel, dans ces villes et communes, aient déjà été confrontés à des demandes d'aménagements raisonnables. De plus, nous avons écrit à des communes pour lesquelles nous étions au courant de situations d'aménagements raisonnables. Du côté des employeurs, nous nous sommes adressés à l'échevin du personnel ainsi qu'au secrétaire communal et au responsable du personnel et/ou au président du CPAS. Pour ce qui est des représentants des travailleurs, nous avons contacté du côté néerlandophone l'agent de la diversité l'ABVV et de l'ACV et, du côté francophone, les responsables interrégionaux pour les administrations publiques de la CSC et de la FGTB.

Les communes contactées sont: Saint-Gilles, Forest, Molenbeek, Schaerbeek, Anderlecht, Bruxelles-Ville, Saint-Josse, Liège, Verviers, Charleroi, La Louvière, Mons, Anvers, Malines, Gand, Lierre, Genk, Louvain, Ostende, Alost, Lokeren, Turnhout, Hasselt, Vilvorde.

Finalement, ce sont 136 représentants d'employeurs et 32 représentants de travailleurs (12 responsables interrégionaux du côté francophone et 20 agents flamands de la diversité pour les deux grands syndicats) qui ont été contactés.

Prise de contact et réponse

Les personnes sélectionnées ont d'abord été contactées par lettre/e-mail. Ceci a souvent nécessité un contact téléphonique préliminaire avec l'administration concernée afin d'obtenir le nom et les coordonnées de la personne. Cette lettre exposait le but de la recherche et demandait si la personne était prête à participer à un focus group. Une semaine plus tard, la personne était recontactée au moins deux fois par téléphone et, en cas d'absence de réponse, un deuxième courrier ou e-mail lui était envoyé.

Douze personnes ont donné leur accord pour participer au focus group néerlandophone et neuf au focus group francophone. En fin de compte, le premier groupe a rassemblé neuf participants et le second quatre. Nous avons recontacté les personnes absentes alors qu'elles avaient donné leur accord pour leur demander si elles voulaient participer à une interview individuelle. Quatre d'entre elles ont accepté de le faire. D'autre part, plusieurs agents de la diversité nous ont informé, au travers d'interviews individuelles, de situations d'aménagement raisonnable dans des administrations locales.

La raison la plus fréquemment invoquée pour refuser de participer à un focus group ou à une interview était que la personne n'était pas au courant de pratiques d'aménagements raisonnables pour raisons culturelles ou encore qu'elle n'avait pas le temps.

3.4.2. Santé

Méthode de sélection

Pour le secteur de la santé, nous avons contacté aussi bien des hôpitaux que des maisons de soins et de repos. En ce qui concerne les premiers, nous avons principalement pris contact avec ceux qui disposaient d'un médiateur interculturel en supposant qu'il s'agissait d'hôpitaux qui avaient un public, et donc aussi un personnel, culturellement plus diversifié. Les maisons de repos se situaient dans des communes (en grande partie bruxelloises) de grande ou de moyenne importance qui comptent une forte population issue de l'immigration. En Belgique francophone, nous avons également contacté les maisons médicales. Au niveau des employeurs, nous nous sommes adressés aux responsables RH des différents établissements ainsi qu'aux médiateurs interculturels dans les hôpitaux et aux fédérations de maisons médicales. Pour ce qui est du personnel, nous avons sollicité les représentants syndicaux du secteur de la santé, du côté francophone, et les agents de la diversité des syndicats du côté néerlandophone.

Au total, 233 e-mails/courriers au total ont été envoyés à des responsables RH et à des représentants de travailleurs dans le secteur de la santé.

Prise de contact et réponse

Les personnes sélectionnées ont d'abord été contactées par lettre/e-mail. Cette lettre exposait le but de la recherche et demandait si la personne était prête à participer à un focus group. Une semaine plus tard, la personne était recontactée au moins deux fois par téléphone et, en cas d'absence de réponse, un deuxième courrier/e-mail lui était envoyé.

Dix personnes ont donné leur accord pour participer au focus group néerlandophone et six d'entre elles ont été effectivement présentes. Neuf personnes avaient accepté de participer au focus group francophone et il y a eu six présents. Plus tard, nous avons encore réalisé 21 interviews de représentants d'employeurs et de travailleurs du secteur de la santé.

La raison la plus fréquemment invoquée pour refuser de participer à un focus group ou à une interview était le manque de temps et le fait que la personne n'était pas au courant de pratiques d'aménagements raisonnables pour raisons culturelles (parfois parce que ces demandes ne devaient pas nécessairement être transmises au service du personnel, mais étaient réglées au niveau de chaque service). Dans certains cas, l'inscription du principe de neutralité dans le règlement de travail a déjà eu pour effet de provoquer une sélection du personnel lors du recrutement (en l'occurrence, par rapport aux femmes portant un foulard). Les responsables RH pensent que cela explique le faible nombre de demandes d'aménagements raisonnables. Par ailleurs, un représentant syndical a refusé de participer parce qu'il estimait qu'il n'était pas opportun de mêler le syndicalisme et la

religion. Un employeur a également refusé de prendre part à un focus group parce qu'il ne voulait pas parler en présence de délégués syndicaux.

3.4.3. "Parastataux"

Méthode de sélection

Dans le projet initial, il était prévu que la recherche implique deux types de "parastataux" ayant une forte proportion de personnel issu de l'immigration, à savoir les sociétés de transport public (y compris les aéroports et leurs sociétés d'exploitation) et les intercommunales qui assurent la collecte et/ou le traitement des déchets. Les premières ont participé comme prévu. Quant aux intercommunales de collecte et de traitement des déchets, il est apparu qu'en Flandre, contrairement à nos attentes, elles n'avaient pas un personnel très diversifié. De plus, on s'est rendu compte qu'elles étaient loin d'être les principaux acteurs dans ce domaine: une partie importante de la collecte et du traitement des déchets est prise en charge par des entreprises privées et par les services de nettoyage des grandes villes. Bien qu'il ne s'agisse pas de "parastataux", ceux-ci ont tout de même été impliqués dans la recherche.

Prise de contact et réponse

Nous avons contacté les responsables RH des différentes sociétés de transport public. Dans trois cas sur quatre, on nous a indiqué une seule personne de contact. Pour les TEC, il s'agissait des responsables provinciaux du personnel. Les entreprises privées de collecte et de traitement des déchets ont été désignées par la fédération sectorielle (FEBEM/FEGE²⁷), qui a choisi les cinq plus grandes d'entre elles. Pour les services de nettoyage, les aéroports et leurs sociétés d'exploitation, nous avons également pris contact avec les responsables RH. Au total, 69 représentants d'employeurs et 40 représentants de travailleurs ont été contactés.

En raison d'un taux de réponse trop faible, il a été décidé d'annuler le focus group francophone une semaine avant qu'il ne démarre. Le groupe néerlandophone a bel et bien été mis sur pied, même si quatre personnes seulement (dont finalement trois ont été présentes) avaient donné leur accord. Comme les participants avaient une riche expérience de situations d'aménagement raisonnable, ce travail en groupe a fourni davantage de matériel qu'on ne pouvait s'y attendre. En outre, seize personnes ont été interviewées pour ce secteur.

3.4.4. Intégration/diversité

Méthode de sélection

Pour le secteur intégration/diversité, nous avons sélectionné les organisations dont une des principales missions consiste à favoriser une bonne cohabitation dans une société culturellement diversifiée. Nous avons également retenu quelques institutions fédérales et des organisations nationales en contact avec des demandeurs d'asile, des centres

²⁷ Federatie van Bedrijven voor Milieubeheer – Fédération des Entreprises de Gestion de l'Environnement

d'intégration (dans les deux parties du pays) et des bureaux d'accueil (en Flandre). En Belgique francophone, et principalement à Bruxelles, cette sélection a été étendue à des organisations qui, même si elles ne paraissent pas à première vue s'occuper spécifiquement d'intégration et de cohabitation, le font *de facto* et ont souvent pour mission de le faire dans le cadre du décret bruxellois pour la cohésion sociale²⁸ et du décret wallon pour l'intégration²⁹ (Adam, 2010).

Prise de contact et réponse

Une invitation à participer à un focus group a été envoyée aux responsables du personnel (généralement des directeurs ou des coordinateurs) de 45 organisations qui répondaient à nos critères de sélection. Du côté néerlandophone, cet appel a été répercuté par le Vlaams Minderhedencentrum, qui soutient les centres d'intégration et les bureaux d'accueil. Il y a finalement eu 2 focus groups, avec onze participants dans le groupe néerlandophone et huit dans le groupe francophone. Cinq interviews ont également été réalisées.

Les raisons de refus qui nous ont été communiquées étaient principalement le manque de temps ou le fait qu'on ne connaissait pas de situation d'aménagements raisonnables.

3.4.5. Enseignement

Méthode de sélection

Comme le paysage de l'enseignement n'est pas le même dans les deux Communautés, nous avons utilisé une méthode de sélection différente, mais parallèle. Un très large éventail d'écoles a été constitué de part et d'autre. En Communauté française, nous avons sélectionné de manière aléatoire 66 écoles fondamentales et secondaires qui sont soutenues dans le cadre du décret de discrimination positive et qui se trouvent dans des villes caractérisées par une forte diversité culturelle – les mêmes que celles qui ont été choisies pour le secteur des autorités locales. Par ailleurs, nous avons contacté 22 échevins de l'enseignement. En Flandre, nous avons pris contact avec les 28 groupes scolaires de l'enseignement de la Communauté, avec une sélection de 21 communautés scolaires du réseau catholique, avec six directeurs et coordinateurs du réseau d'enseignement des Villes et Communes flamandes et avec un responsable de l'enseignement provincial.

Dans les deux Communautés, les inspecteurs des cours de religion autres que la religion catholique ont également été invités à participer à la recherche. Ce choix nous a paru justifié dans la mesure où la diversité culturelle et religieuse du corps enseignant se limite encore essentiellement aux professeurs de religion. Nous avons aussi contacté les responsables des différents réseaux d'enseignement (ou les responsables 'diversité' qui y travaillent).

²⁸ Décret du 30 avril 2004 de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la cohésion sociale (MB, 23 mars 2005).

²⁹ Art. 15 du décret de la Région wallonne du 30 avril 2009 portant modification du décret du 4 juillet 1996 relatif à l'intégration des personnes d'origine étrangère.

La recherche a également impliqué les universités de la Communauté française et flamande: nous y avons contacté les directeurs du personnel et, le cas échéant, les collaborateurs chargés de la diversité.

En ce qui concerne les représentants du personnel, nous avons demandé, comme pour les autres secteurs, aux agents de la diversité en Communauté flamande s'ils étaient au courant de situations d'aménagements raisonnables dans l'enseignement. En Communauté française, nous avons sélectionné les représentants syndicaux permanents et les responsables interrégionaux des deux grands syndicats.

Prise de contact et réponse

Nous avons finalement contacté 200 représentants d'employeurs ainsi que 37 représentants de travailleurs (17 représentants syndicaux du côté francophone et 20 agents de la diversité néerlandophones).

Le faible taux de réponse initial du côté néerlandophone a conduit à reporter le focus group à une date ultérieure, ce qui a permis de poursuivre le processus de recrutement et de réunir le nombre nécessaire de personnes. Huit personnes y ont finalement pris part: un inspecteur-conseiller de religion islamique, un inspecteur-conseiller de religion israélite, un directeur d'un groupe scolaire de l'enseignement de la Communauté, un directeur d'une communauté scolaire mixte (enseignement catholique et communal), deux collaborateurs du service du personnel des universités, un collaborateur 'diversité' d'un réseau d'enseignement et un coordinateur 'diversité' d'un syndicat. D'autre part, un cas d'aménagement raisonnable dans l'enseignement a aussi été abordé dans une interview individuelle avec un agent de la diversité d'un syndicat.

Du côté francophone, sept personnes (quatre représentants d'employeurs et trois représentants de travailleurs) avaient accepté de participer au groupe. Après le désistement au dernier moment de cinq de ces participants, il a été décidé d'annuler le focus group. Nous avons finalement réalisé dix interviews individuelles de professionnels du monde de l'enseignement, soit un total de 19 répondants pour ce secteur.

Ici aussi, les raisons les plus fréquemment invoquées pour ne pas participer à la recherche étaient le manque de temps et le fait que la personne n'était pas au courant de pratiques d'aménagements raisonnables (souvent parce que le personnel enseignant présente encore un faible degré de diversité culturelle).

3.4.6. Industrie alimentaire

Méthode de sélection

L'échantillon non représentatif d'entreprises de l'industrie alimentaire a été constitué sur les conseils de collaborateurs de la FEVIA (Fédération de l'industrie alimentaire, département Affaire sociales) et de son institut de formation (IPV-IFP). Une discussion

avec ces conseillers a mis en évidence que les deux sous-secteurs présentant les conditions de travail les moins gratifiantes – l’industrie de la viande et les boulangeries industrielles – étaient aussi ceux qui occupaient le plus de personnel issu de l’immigration. Nous les avons donc sélectionnés pour cette recherche en supposant qu’il était plus probable d’y trouver des cas d’aménagements raisonnables.

Nous avons sélectionné dans le répertoire de l’industrie alimentaire 2009 de la FEVIA toutes les entreprises des sous-secteurs ‘industrie de la viande’ et ‘boulangeries industrielles’ occupant au minimum 30 travailleurs, soit 71 entreprises. Par ailleurs, nous avons contacté les 10 entreprises qui avaient participé à une publication de l’IFP sur des exemples de pratiques de diversité dans l’industrie alimentaire³⁰ ainsi que des entreprises du secteur alimentaire en général qui avaient mis sur pied un ‘plan diversité’ dans le cadre du programme flamand de participation équitable au marché de l’emploi et de promotion de la diversité (38 entreprises). En Région wallonne et dans la Région de Bruxelles-Capitale, aucun plan de ce genre n’a encore vu le jour avec le soutien des autorités publiques dans des entreprises du secteur alimentaire en raison du caractère encore récent de la politique wallonne et bruxelloise en matière de diversité. Sur les conseils de l’IFP, nous avons cependant pris contact avec quelques grands producteurs de chocolat situés à Bruxelles qui occupent un personnel très diversifié (3 entreprises). Cela donne donc un total de 122 entreprises dont les responsables RH ont été contactés.

En ce qui concerne les représentants du personnel, un contact a été pris, du côté néerlandophone, avec les 20 agents de la diversité des deux grands syndicats et, du côté francophone, avec 11 permanents syndicaux (dans diverses communes francophones) et avec les responsables interrégionaux du secteur de l’alimentation.

Prise de contact et réponse

Tout comme pour les autres secteurs, nous avons d’abord envoyé un e-mail aux personnes sélectionnées (responsables RH et représentants des travailleurs) pour leur expliquer l’objet de la recherche et les inviter à une interview téléphonique au moment de leur choix. Une semaine plus tard, ils ont été recontactés au moins deux fois par téléphone et, en l’absence de réponse, un deuxième e-mail leur a été envoyé. Comme pour d’autres secteurs, il n’a pas été possible de joindre un grand nombre de responsables RH, malgré ces diverses tentatives.

Au total, nous avons interviewé 14 responsables RH de ce secteur et 2 représentants du personnel.

3.4.7. Banques et assurances

Méthode de sélection

41 banques et compagnies d’assurances ont été sélectionnées pour participer à cette recherche. Les chercheurs se sont efforcés d’être exhaustifs en reprenant dans l’échantillon toutes les entreprises qu’ils connaissaient (nom connu de trois personnes au

³⁰ IPV, Lekker divers! Praktijkvoorbeelden van diversiteit in de voedingsindustrie. 10 bedrijven vertellen.

moins). Pour les représentants du personnel, nous avons utilisé la même méthode de sélection que dans les autres secteurs: les agents de la diversité du côté néerlandophone, des permanents syndicaux du secteur dans diverses communes wallonne et bruxelloise ainsi que des responsables interrégionaux du secteur.

Prise de contact et réponse

Ici aussi, nous avons d'abord envoyé un e-mail aux personnes sélectionnées (en général des responsables RH ainsi que, dans un cas, un gestionnaire de la diversité, et des représentants des travailleurs) pour leur expliquer l'objet de la recherche et les inviter à une interview téléphonique au moment de leur choix. Une semaine plus tard, ils ont été recontactés au moins deux fois par téléphone et, en l'absence de réponse, un deuxième e-mail leur a été envoyé. Comme pour d'autres secteurs, il n'a pas été possible de joindre un grand nombre de responsables RH, malgré ces diverses tentatives. Le taux de réponse a été extrêmement faible dans ce secteur. Selon nous, c'est dû au très faible nombre de personnes d'origine étrangère qui y travaillent. Lorsque nous recevions une réponse, le refus était souvent motivé par le fait que la personne ne connaissait pas de situation d'aménagement raisonnable. Même les agents de la diversité ont indiqué qu'ils connaissaient peu de cas dans ce secteur.

En fin de compte, nous avons pu effectuer 10 interviews: trois avec des représentants d'employeurs dans le secteur bancaire, trois avec des représentants d'employeurs dans le secteur des assurances, trois avec des responsables RH et une, ce qui est un cas particulier pour ce secteur, avec une employée d'une filiale bancaire dont nous savions qu'elle disposait d'un lieu de prière.

3.4.8. Nettoyage

Méthode de sélection

Nous avons sélectionné pour ce secteur les 100 plus grandes entreprises de nettoyage selon le classement réalisé par "Trends top 30.000". Nous y avons ajouté deux entreprises plus petites pour lesquelles nous savions que le personnel avait fait des demandes d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses.

Pour les représentants du personnel, nous avons utilisé la même méthode de sélection que dans les autres secteurs: les agents de la diversité du côté néerlandophone, des permanents syndicaux du secteur dans diverses communes wallonne et bruxelloise ainsi que des responsables interrégionaux du secteur. Au total, nous avons contacté 31 représentants de travailleurs. Deux permanents syndicaux nous ont mis en contact avec deux délégués dans des entreprises.

Prise de contact et réponse

Tout comme pour les autres secteurs, nous avons d'abord envoyé un e-mail aux personnes sélectionnées (responsables RH et représentants des travailleurs) pour leur expliquer l'objet de la recherche et les inviter à participer à un focus group. En raison du

très faible taux de réponse, il a été décidé, comme pour les autres secteurs privés, de renoncer à ce groupe au profit d'interviews téléphoniques à un moment qui convenait aux responsables RH. Une semaine plus tard, ces personnes ont été recontactées au moins deux fois par téléphone (en leur demandant déjà de participer à une interview plutôt qu'à un focus group) et, en l'absence de réponse, un deuxième e-mail leur a été envoyé. Comme pour d'autres secteurs, il n'a pas été possible de joindre un grand nombre de responsables RH, malgré ces diverses tentatives.

Il y a eu extrêmement peu de réponses dans ce secteur, ce qui nous a quelque peu surpris compte tenu du grand nombre de personnes issues de l'immigration qui y travaillent. Au vu de cette forte diversité culturelle du personnel, il était aussi assez étonnant que les représentants des employeurs invoquent comme argument pour justifier leur refus, outre le "manque de temps", le fait qu'ils ne connaissent pas de demandes d'aménagements pour raisons religieuses émanant des travailleurs. Une interview avec un permanent syndical du secteur du nettoyage nous a aidés à mieux comprendre les raisons de ce faible taux de réponses: ce type de demande est généralement réglé par le chef d'équipe et remonte très rarement jusqu'aux responsables RH de l'entreprise.

Finalement, douze interviews ont été réalisées avec six représentants d'entreprises de nettoyage (en général des directeurs des ressources humaines) et six représentants des travailleurs (quatre représentants syndicaux dans des entreprises et deux permanents syndicaux, dont un agent de la diversité).

3.4.9. Grande distribution

Méthode de sélection

Nous avons sélectionné pour ce secteur les plus grandes entreprises du secteur de la grande distribution (supermarchés, hypermarchés) selon le classement réalisé par "Trends top 30.000", édition 2009. Nous y avons ajouté deux entreprises du secteur de la distribution 'non-food' qui ont signé une charte de la diversité ainsi que trois entreprises ('non-food') dans lesquelles nous savions que des demandes d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses avaient été formulées.

Pour les représentants du personnel, nous avons utilisé la même méthode de sélection que dans les autres secteurs: les agents de la diversité du côté néerlandophone, des permanents syndicaux du secteur dans diverses communes wallonne et bruxelloise ainsi que des responsables interrégionaux du secteur.

Prise de contact et réponse

Tout comme pour les autres secteurs, nous avons d'abord envoyé un e-mail aux personnes sélectionnées (responsables RH et représentants des travailleurs) pour leur expliquer l'objet de la recherche et les inviter à participer à un focus group. Une semaine plus tard, ces personnes ont été recontactées au moins deux fois par téléphone (en leur demandant déjà de participer à une interview plutôt qu'à un focus group) et, en l'absence de réponse, un deuxième e-mail leur a été envoyé. Comme pour d'autres secteurs, il n'a

pas été possible de joindre un grand nombre de responsables RH, malgré ces diverses tentatives.

Au total, ce sont 19 entreprises et 28 représentants du personnel qui ont été contactés. Quelques entreprises ont justifié leur refus en disant qu'elles avaient pour politique de ne pas participer à des enquêtes.

Nous avons finalement pu interviewer cinq représentants d'entreprises (quatre directeurs des ressources humaines, un gérant) et quatre représentants du personnel (deux permanents syndicaux et deux délégués dans des entreprises).

Pour les représentants syndicaux, une raison importante de refus a été le manque de temps en raison des négociations dans le dossier Carrefour qui avaient lieu au moment de la recherche (printemps 2010).

Tableau: nombre de répondants par secteur

SECTEUR	Participants focus group	Répondants interviews
1. Administrations locales	13	4
2. Santé	12	21
3. "Parastataux"	3	16
4. Intégration/diversité	19	5
5. Enseignement	8	11
6. Industrie alimentaire		14
7. Banques et assurances		10
8. Nettoyage		12
9. Grande distribution		9
TOTAL	55	102

3.5. Analyse

Les focus groups ainsi que les interviews (téléphoniques) ont été pratiquement tous intégralement retranscrits. Les données ainsi récoltées ont permis d'établir une typologie des situations d'aménagements raisonnables pour des raisons touchant à la diversité culturelle.

Nous distinguons ainsi les demandes d'aménagements suivantes:

1. Congé pour fête religieuse
 - a) systématique
 - b) congé de circonstances
2. Prière sur le lieu de travail
 - a) possibilité de prier
 - b) possibilité de disposer d'un lieu spécifique
3. Adaptation de la nourriture sur le lieu de travail
 - a) dans le restaurant d'entreprise

- b) à certaines occasions particulières
- 4. Code vestimentaire
 - a) foulard
 - b) autres
- 5. Relations hommes femmes
 - a) conventions sociales
 - b) rejet de l'autorité hiérarchique
 - c) promiscuité sur le lieu de travail
- 6. Demandes d'aménagement des tâches à effectuer
- 7. Adaptation des horaires de travail
 - a) pendant la période de jeûne
 - b) à l'occasion d'une fête religieuse
- 8. Adaptation des tâches physiques et de l'environnement de travail pendant la période de jeûne
- 9. Vacances prolongées

Nous avons extrait des focus groups et des interviews toutes les situations d'aménagement raisonnable et nous les avons chaque fois retranscrites sur une fiche.

Fiche pour l'analyse

<p>Type de situation (1-9):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nom: 2. Fonction: 3. Entreprise: 4. Secteur: <ul style="list-style-type: none"> a. Sous-secteur 5. Date: 6. Heure: 7. Tél: 8. E-mail: 9. Anonymat: complet ou partiel: 10. Interview faite par: <p>Contenu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organisation convictionnelle³¹: 2. Entreprise publique/privée: 3. Nombre de membres du personnel: 4. Proportion de femmes: 5. Proportion de personnes d'origine étrangère: 6. Pays d'origine: 7. Principales fonctions exercées par les personnes d'origine étrangère: 8. Type de contrat: temps plein, temps partiel, intérim 9. Niveau de formation minimal exigé: 10. Turn Over: 11. Age moyen:
--

³¹ Ce concept est défini ci-dessous au point 4.2.1

Description de la situation

1. Témoignage reflétant la complexité de l'ensemble (+/- 1 page)
2. Résumé
 - a. Situation
 - b. Acteurs
 - c. Réponses
 - d. Argumentation
 - e. Mise en œuvre

Ceci nous a fourni 417 fiches de demandes d'aménagements raisonnables, qui ont été classées et analysées par type de situation. Nous nous sommes intéressés, pour chaque type de situation, aux tendances récurrentes quant à la réponse apportée à la demande, au processus de résolution, aux acteurs concernés et à l'argumentation mise en avant pour satisfaire ou non à une demande d'aménagement. L'analyse a aussi porté sur les différences éventuelles selon le secteur et la fonction exercée par le travailleur ainsi que sur les catégories "contenu (1-11)" sur la fiche (e.a. entreprise publique ou privée, nombre de travailleurs d'origine étrangère ou appartenant à une religion minoritaire etc).

TYPE DE CAS	VUB	ULB
1. Demande de congé pour raisons religieuses	40	46
a) systématique	33	36
b) congé de circonstances	7	10
2. Demande de prière	24	22
a) possibilité de prier sur le lieu de travail	14	13
b) lieu spécifique	10	9
3. Adaptation alimentaire (restaurant d'entreprise et autres)	18	16
4. Adaptation du code vestimentaire	37	36
a) foulard	32	33
b) autres	5	3
5. Relations h/f	20	12
a) conventions sociales	6	6
b) rejet de l'autorité hiérarchique	10	4
c) promiscuité h/f sur le lieu de travail	4	2
6. Aménagement des tâches à effectuer	9	10
7. Adaptation des horaires	15	21
a) pendant la période de jeûne	13	17
b) à l'occasion d'une fête religieuse	2	4
8. Aménagement des tâches physiques en période de jeûne	3	4
9. Vacances prolongées	34	45
10. Autres	2	3
TOTAL	202	215

4. Analyse des situations enregistrées

Introduction

Andrea Rea (ULB)

Ce chapitre présente l'analyse des demandes et des situations d'aménagements raisonnables que nous avons rencontrées durant l'enquête. L'exposition suit la structuration des catégories de demandes que nous avons construites. Ces catégories, comme nous l'avons déjà énoncé, sont au nombre de neuf et figuraient dans l'offre introduite :

- Demandes de congé pour fête religieuse (systématique ou congé de circonstances)
- Demandes de prière (possibilité de prier sur le lieu du travail, aménagement d'un lieu spécifique, aménagement du temps, ablutions)
- Adaptation alimentaire
- Adaptation du code vestimentaire (port du foulard et autres)
- Relations homme-femme (convenances, présentation de soi, rejet de l'autorité hiérarchique, promiscuité hommes/femmes)
- Aménagement des tâches
- Adaptation des horaires
- Aménagements des tâches physiques et de l'environnement de travail pendant la période de jeûne
- Vacances prolongées

Pour chacun des cas, nous avons structuré la présentation en trois points : la présentation des situations et des réponses, l'argumentaire mobilisé pour justifier la solution proposée et enfin les acteurs et le processus de négociation. Parfois, l'ordre d'exposition est différent.

Un des cas, celui des demandes de vacances prolongées notamment pour rendre visite à la famille dans le pays d'origine, n'a pas fait l'objet d'un traitement détaillé, même si nous avons enregistré 79 situations. En effet, dans la mesure où il ne s'agit pas à proprement parler d'une demande relevant de l'expression de convictions religieuses, elle sort quelque peu de notre champ d'étude. Toutefois, nous l'avons maintenue dans l'étape de récolte des données dans la mesure où il s'agit d'une des situations les plus fréquentes pour les acteurs économiques (patrons et syndicats) et où elle suppose des adaptations du temps de travail et de l'organisation des équipes. Nous allons brièvement exposer dans cette introduction ce cas des vacances prolongées avant de présenter de manière plus ample les autres demandes.

Il importe de souligner que la question des aménagements raisonnables constitue un sujet permanent au sein des entreprises, sans pour autant toucher en priorité les questions religieuses ou culturelles. Selon nos interlocuteurs, un des aménagements les plus fréquemment demandés concerne soit le temps de travail hebdomadaire, soit la durée des vacances. Les demandes d'aménagement du temps de travail hebdomadaire émanent notamment de parents qui assurent une garde alternée de leurs enfants. Celles relatives à la durée des vacances – lorsque des travailleurs souhaitent bénéficier d'une période de congé annuel supérieure à celle qui est prévue par la loi – proviennent soit de

personnes qui projettent de faire un “grand voyage”, soit de personnes, surtout d’origine étrangère, qui veulent rendre visite à leur famille dans leur pays natal. C’est surtout cette deuxième situation qui a été évoquée dans le cadre de notre enquête.

Ces demandes, surtout dans le secteur privé, recouvrent elles-mêmes deux types de situations. Il y a d’abord des travailleurs qui souhaitent pouvoir partir en congé annuel, généralement en juillet-août, pour une durée supérieure à la durée des congés légaux (20 jours selon la législation belge, soit quatre semaines). La demande la plus fréquente consiste à pouvoir prendre cinq semaines consécutives afin de rendre visite à la famille à l’étranger. Plus rarement, il y a des personnes qui demandent à partir plus d’un mois. La deuxième situation rencontrée concerne des secteurs d’activités (par exemple l’agro-alimentaire, certains transports) où la norme des vacances annuelles prises en été est de deux semaines consécutives.

La réponse à ces demandes, relativement fréquentes, ne peut être formalisée dans un règlement de travail, ce qui supposerait un traitement différencié dans l’attribution des jours de congés légaux. Ces demandes sont traitées directement entre les travailleurs et les responsables du personnel, soit au niveau directionnel (GRH), soit au niveau local, avec le chef d’équipe, les responsables de chantier ou de service. Il n’y a pas de règle générale. La réponse relève du traitement au cas par cas.

Les modalités de réponse sont de deux types. Compte tenu du volume de travail, certaines entreprises, par exemple dans le secteur du nettoyage, des banques et assurances, de la grande distribution et des autorités locales, acceptent que des travailleurs prennent cinq semaines de congé, voire plus dans le nettoyage. Toutefois, les jours au-delà de la durée légale de congé sont des jours de congé sans solde. Dans certaines entreprises, notamment de nettoyage et de la grande distribution, les travailleurs sont remplacés par des étudiants dont le coût horaire est inférieur à celui des travailleurs. Le secteur hospitalier est parfois amené à fermer des salles en juillet-août, ce qui facilite l’organisation des congés annuels lorsqu’il y a beaucoup de demandes de congés qui excèdent la durée légale.

Dans les entreprises du secteur agro-alimentaire, la durée de congé acceptée est plus courte: elle est généralement de deux semaines consécutives, mais on accepte des durées de trois ou quatre semaines dans certaines circonstances, comme le fait de rendre visite à la famille à l’étranger. L’employeur essaie d’organiser une tournante entre les travailleurs pour que tous ne prennent pas trois ou quatre semaines la même année.

Dans les institutions et associations où les heures supplémentaires ne sont pas payées mais transformées en jours de récupération, les travailleurs arrivent à constituer un quota de jours de congés supplémentaires qui leur permettent de partir durant une période supérieure à la durée légale de congé.

Certains employeurs déplorent l’attitude de travailleurs qu’ils soupçonnent de prolonger leurs vacances sous couvert de certificats médicaux. Ils relèvent que ces situations conduisent à des tensions entre travailleurs. Cependant, ce type de situation a été rarement enregistré lors de notre enquête.

En définitive, la variabilité des situations et des réponses est assez faible parmi les 79 demandes de vacances prolongées que nous avons recensées. Il convient surtout de mettre en évidence la grande acceptation de ces demandes et, partant, leur légitimité au niveau de l'entreprise. La pratique la plus courante est celle de l'aménagement au niveau local.

Pour terminer cette introduction, nous souhaitons aussi relativiser la nouveauté de la pratique de l'aménagement raisonnable. En effet, durant les années 1960 et 1970, lorsque le besoin de travailleurs migrants était très important, des adaptations ont été acceptées dans certaines entreprises, notamment pour la prière. Parfois même, une salle de prière était mise à la disposition des travailleurs. Enfin, il ne faut oublier que plusieurs grèves menées dans des entreprises en Europe durant les années 1980 ont spécifiquement eu pour objet la question de la prière sur le lieu de travail et de la mise à disposition d'un lieu de prière. En fonction des impératifs économiques mais aussi de la politisation de la question de l'immigration et des minorités ethniques, certaines situations permanentes peuvent faire l'objet d'un traitement médiatique et politique différent.

4.1. Demandes de congé

*Ilke Adam, Andrew Crosby et Souâd Hamdoui
(Institute for European Studies, Vrije Universiteit Brussel)*

Les demandes de congé pour raisons religieuses sont les demandes d'aménagements les plus fréquentes dans le cadre de cette recherche, avant même celles qui concernent le code vestimentaire et notamment le port du foulard. Alors qu'à l'époque des premiers travailleurs immigrés la diversité religieuse et culturelle ne touchait qu'un petit nombre de secteurs du marché de l'emploi, elle s'étend aujourd'hui lentement à d'autres secteurs. Cette diversification d'un personnel aux conceptions religieuses et aux origines différentes nous fait prendre conscience à quel point la religion catholique influence la réglementation belge du travail, et en particulier le calendrier des fêtes officielles. Le lundi de Pâques, l'Ascension, le lundi de Pentecôte, l'Assomption, la Toussaint et la Noël, à savoir six des dix jours fériés officiels, sont liés au rite catholique. Même le repos dominical est d'inspiration catholique dans la mesure où il permet aux pratiquants de se rendre à l'office sans devoir s'absenter du travail. Les congés de circonstances (ce qu'on appelle couramment le 'petit chômage'), c'est-à-dire les événements qui donnent légalement droit à un jour d'absence, portent eux aussi la marque de la religion dominante en Belgique: l'AR du 28 août 1963, qui dresse la liste de ces événements, permet d'obtenir un jour d'absence pour la communion solennelle et la fête de la jeunesse laïque d'un enfant (ou assimilé) ainsi que pour l'ordination d'un prêtre ou l'entrée au couvent d'un membre de la famille. Certes, cette réglementation nationale est supplétive et des modalités plus favorables peuvent donc être convenues, soit de manière sectorielle au travers d'une Convention Collective de Travail, soit dans le règlement de travail d'un employeur, soit encore dans un contrat de travail individuel. Mais cet arrêté royal s'applique néanmoins aux fonctionnaires (statutaires).

Dans la réglementation relative aux congés de circonstances pour les agents de l'administration fédérale³², de la Région wallonne³³, de la Communauté française³⁴ ainsi que des communes et provinces flamandes³⁵, les motifs qui donnent droit à un jour de congé ont été étendus à des événements liés à d'autres cultes reconnus. En effet, ces statuts du personnel prévoient la possibilité d'obtenir un jour de congé non seulement pour la communion solennelle ou la fête de la jeunesse laïque d'un enfant d'un agent, mais aussi pour *'participer à une cérémonie d'un culte reconnu qui correspond à la communion solennelle dans le culte catholique romain'*. D'après l'échevin du personnel d'une ville de moyenne importance (VFG2b), le personnel communal peut faire appel à cette disposition entre autres pour obtenir un jour de congé lors de la fête de la

³² Arrêté royal du 19 novembre 1998 relatif aux congés et aux absences accordés aux membres du personnel des administrations de l'Etat (art 15)

³³ Arrêté du 18 décembre 2003 portant le code de la fonction publique wallonne, B.S. van 31.12.2003, art L III.CIII 1er

³⁴ Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française relatif aux absences des agents des services de la Communauté française, B.S. van 7.09.2004, art 13

³⁵ Arrêté du gouvernement flamand du 7 décembre 2007 portant sur les conditions minimales pour la formation du personnel, la situation juridique et le régime des mandats du personnel communal et provincial ainsi que sur la situation juridique des secrétaires et du receveur des Centres publics d'action sociale, MB 24.12.2007.

circoncision d'un garçon musulman ou juif. De même, ces agents peuvent s'absenter non seulement pour l'ordination ou l'entrée dans un couvent d'un membre de leur famille, mais aussi pour *'une cérémonie correspondante d'un autre culte reconnu'*. Dans le statut du personnel des entités fédérées flamandes³⁶ comme dans celui de la Région de Bruxelles-Capitale³⁷, on a cependant choisi de ne pas accorder de jours de congé aux agents pour des événements d'inspiration religieuse ou convictionnelle. La Belgique francophone et 'laïque', qui opte plutôt pour une neutralité exclusive, et la Flandre 'catholique', qui opte plutôt pour un pluralisme actif, ont donc fait des choix opposés en cette matière.

La demande d'un "jour férié flottant" s'est récemment trouvée inscrite à l'agenda politique, lorsque la ministre de l'Emploi, Joëlle Milquet, a transmis une demande d'avis au Conseil national du Travail. La ministre voulait savoir s'il ne serait pas possible d'obliger des entreprises ou des secteurs à instaurer un jour flottant en remplacement d'un jour férié tombant un dimanche ou d'un autre jour d'inactivité au lieu d'en décider au niveau sectoriel ou à celui de l'entreprise. Ce jour férié flottant pourrait alors être utilisé par les travailleurs *"pour une fête religieuse ou communautaire ou pour une autre raison"*³⁸. Le Conseil estime cependant qu'une réglementation uniforme, qui obligerait les secteurs et les entreprises à instaurer un jour de congé flottant au choix du travailleur, risque de poser des problèmes d'organisation du travail et préfère dès lors laisser aux entreprises et aux secteurs le soin d'estimer eux-mêmes s'ils souhaitent autoriser ce congé de remplacement. C'est d'ailleurs le cas dans un certain nombre de secteurs et d'entreprises. Ce raisonnement est similaire à celui qui a été suivi dans un précédent avis³⁹ du Conseil à propos d'une proposition de loi stipulant que le premier jour de remplacement serait fixé le jour d'une fête communautaire.

Les participants à cette recherche ont également mentionné des revendications politiques visant à adapter l'actuel régime des congés à la diversité culturelle et religieuse: soit en remettant en question le calendrier des jours fériés, d'inspiration catholique (F56), soit en plaidant pour des jours de remplacement flottants (F7), soit en demandant que, tout comme les élèves, les enseignants flamands aient eux aussi la possibilité de s'absenter légalement lors de certains jours de fête de religions minoritaires (VFG5).

Une disposition relativement récente, dans le statut du personnel des services de l'administration flamande⁴⁰ ainsi que des provinces et communes flamandes, prévoit la

³⁶ Arrêté du gouvernement flamand du 3 janvier 2006 portant disposition de la situation juridique du personnel des services de l'administration flamande, MB du 27 mars 2006, art. X 61.

³⁷ Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 6 mai 1999 portant le statut administratif et pécuniaire des agents du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Art185, MB du 16 juin 1999.

³⁸ Conseil national du Travail, Avis n° 1.687 du 6 mai 2009, Jour férié flottant au choix du travailleur.

³⁹ Avis n° 1.504 du 21 décembre 2004.

⁴⁰ Art X.9 §1, Arrêté du gouvernement flamand du 3 janvier 2006 portant disposition de la situation juridique du personnel des services de l'administration flamande, MB du 27 mars 2006, et Art 177, Arrêté du gouvernement flamand du 7 décembre 2007 portant sur les conditions minimales pour la formation du personnel, la situation juridique et le régime des mandats du personnel communal et provincial ainsi que sur la situation juridique des secrétaires et du receveur des Centres publics d'action sociale, MB du 24.12.2007.

garantie de bénéficier de quatre journées maximum de congé (sur les 35 journées de congé) *sans que l'intérêt du service ne puisse être invoqué*. Cette disposition trouve son origine dans la suppression du congé social. Mais comme elle ne précise pas les raisons pour lesquelles on peut prendre ces quatre journées de congé, elle peut être utilisée pour s'assurer la possibilité de célébrer une fête religieuse non catholique.

Les accords bilatéraux sur l'engagement de travailleurs étrangers, que la Belgique a conclus entre autres avec le Maroc, la Tunisie et la Turquie (ratifiés le 13 décembre 1976), démontrent que ces demandes de congé pour des fêtes de religions minoritaires ne sont pas neuves. Ces accords, pratiquement inconnus aussi bien des responsables RH que des travailleurs (ainsi que des chercheurs avant qu'ils ne rédigent ce rapport), permettent aux travailleurs de ces pays de s'absenter légalement, mais sans percevoir de salaire, lors de la majorité des jours fériés légaux et religieux de leur pays d'origine. Ils perdent cependant cette possibilité lorsqu'ils acquièrent la nationalité belge⁴¹.

Les cas de figure

Les demandes de congé pour raisons religieuses dont on nous a fait part peuvent être subdivisées en trois catégories.

- 1) les demandes de congé en raison d'une fête religieuse
- 2) les demandes de modification des raisons donnant droit à un jour de 'petit chômage'
- 3) des situations exceptionnelles de congé pour raisons religieuses

4.1.1. Congé en raison d'une fête religieuse

Dans la très grande majorité des cas, les demandes de congé ou d'aménagement d'horaire pour une raison religieuse sont liées à des fêtes religieuses non catholiques. Dans le cadre de cette recherche, ces demandes émanent principalement de musulmans, qui appartiennent à la première religion minoritaire de Belgique et qui souhaitent prendre un jour de congé pour la fête du sacrifice (*l'aïd el-kebir*, le grand sacrifice, ou *l'aïd el-fitr*, le petit sacrifice, lors de la rupture du jeûne du ramadan). Dans l'enseignement surtout, la possibilité de s'absenter les jours de fête religieuse est une demande commune des juifs et des musulmans de Belgique.

Présentation des demandes et des réponses formulées

Quand on passe en revue toutes les demandes de congé pour une fête religieuse non catholique, on peut distinguer trois types de réponses:

1. Acceptation conditionnelle, pour autant que cela ne pose pas de problèmes d'organisation (compte tenu de la charge de travail ou de la continuité du service)
2. Refus de principe (une seule situation).
3. Acceptation inconditionnelle: octroi d'un droit au congé pour des fêtes religieuses qui ne font pas partie du calendrier des jours fériés officiels.

⁴¹ Sénat belge, Actes n° 3-140. Question orale de madame Fatma Pehlivan au ministre des Affaires étrangères et au ministre de l'Emploi sur les accords bilatéraux relatifs aux jours fériés officiels (n° 3-192).

Le premier type de réponse, l'acceptation conditionnelle, est de loin le plus fréquent.

Acceptation conditionnelle, pour autant que cela ne pose pas de problèmes d'organisation

La réponse la plus fréquente à des demandes de congé pour des fêtes religieuses non catholiques consiste à accorder au travailleur ce jour de congé pour autant que cela ne pose pas de problème d'organisation, compte tenu de la disponibilité des autres collègues ou du volume de travail à effectuer, de manière à pouvoir assurer la continuité de la production ou du service. La difficulté à répondre favorablement à cette demande se pose principalement dans des cas où il y a un grand nombre de travailleurs appartenant à la même religion minoritaire. Beaucoup de responsables RH assimilent ces demandes à d'autres demandes de congé pour des raisons non religieuses, comme le dit ce responsable du personnel d'un hôpital (FGF santé):

« Moi j'ai des exemples où on me demande des aménagements liés au fait qu'on a quatre enfants, liés au fait qu'on a une maladie qui nous rend les horaires plus pénibles, liés au fait qu'on habite plus loin et qu'on préfère commencer plus tôt, liés au fait qu'on a une famille qui habite à l'autre bout du monde et qu'on doit aller visiter, certains souhaitent aussi prendre congé à la fin du ramadan etc. Mais à la limite, moi je ne demande pas quel est le motif de la demande du congé, à partir du moment où la personne a ses congés, et que ça marche avec le système assuré bien entendu, qu'il y a un système équitable avec les collègues etc., je ne vois pas pourquoi ou à partir de quand il faut donner la raison de ses congés. »

L'analyse des nombreuses situations que nous avons répertoriées montre que la condition de la continuité du service peut faire l'objet d'interprétations subjectives. Il y a des différences dans l'énergie qui est consacrée ou la créativité dont on fait preuve pour accorder ce congé. Ainsi, certains employeurs qui occupent un grand nombre de travailleurs musulmans sont prêts à prévoir une permanence minimale le jour de la fête du sacrifice, à faire appel à des travailleurs intérimaires (V22a, V20, V 60), à demander au personnel de venir travailler la veille au soir ou, s'ils estiment qu'il est impossible de donner toute une journée de congé, d'accorder une demi-journée ou de permettre au travailleur de s'absenter pendant la partie la plus importante de la fête (dans le cas de la fête du sacrifice, la prière du matin à la mosquée et le petit déjeuner en famille).

Le responsable d'une équipe de gardiens de parc presque entièrement musulmane s'efforce ainsi d'octroyer le plus possible de jours de congé lors de la fête du sacrifice en appliquant le système suivant: on accepte de fonctionner ces jours-là avec des effectifs réduits, comme les dimanches et jours fériés, à condition que certains restent disponibles en cas de nécessité. Comme tout le monde ne peut pas prendre congé ces jours-là, un système de tour de rôle est mis en place (F4).

« Il y a deux fois la fête sur l'année et donc plusieurs d'entre eux [les gardiens de parcs] m'ont demandé congé. Ce qu'on a fait, c'est que j'ai accepté qu'ils soient en effectif réduit, comme un dimanche ou un jour férié, à condition qu'il y ait une autre personne qui se porte garante, qui soit en permanence, on va dire. Donc, je

leur octroie le congé, il y a un service minimum qui est présent dans le parc, mais s'il y a quoi que ce soit, s'il y a eu une émeute la veille ou quoi, je les rappelle et ils s'engagent à revenir. »

Dans une crèche qui compte une proportion importante de personnel musulman, on fonctionne aussi avec des effectifs réduits le jour de la fête du grand et du petit sacrifice étant donné qu'il y a aussi moins d'enfants ces jours-là. On accorde aussi des demi-journées de congé.

« L'équipe de la crèche, c'est une équipe fort musulmane, donc ce n'est pas si évident que ça, et on a trouvé un accord en discutant en réunion d'équipe. On permet que certains prennent congé mais en discutant, c'est vraiment un échange, donc chacune a droit à une demi-journée. On assure un service, je dirais, réduit, parce qu'on a aussi moins d'enfants, mais on en a quand même, car beaucoup de parents travaillent, mais donc chacune peut prendre une demi-journée. » (F63a)

Les exemples suivants d'une chaîne de supermarchés et d'une école montrent que la connaissance des us et coutumes des religions minoritaires peut déboucher sur des aménagements créatifs. La chaîne de supermarchés affirme répondre avec le maximum d'ouverture aux demandes de congé pour fête religieuse en permettant autant que possible des échanges d'horaire entre collègues. Cependant, lorsque la fête du sacrifice tombe en décembre, un mois très chargé, on essaye de faire en sorte, dans les magasins où il y a beaucoup de travailleurs musulmans, que ceux-ci puissent participer à la partie la plus importante de la fête, à savoir la prière du matin à la mosquée et le petit déjeuner en famille (I13a). Dans une école qui compte une forte proportion d'élèves et de membres du personnel musulmans, on peut également s'absenter jusqu'à 11 heures de manière à permettre à ceux qui le souhaitent de se rendre à la mosquée le matin ou de prendre le petit déjeuner familial. Ce jour-là, on organise aussi un petit déjeuner pour les non-musulmans et les musulmans qui sont présents à l'école. Mais tout le monde est censé être là à partir de 11 heures. (F 58).

Une responsable du personnel d'une entreprise de nettoyage qui occupe beaucoup de travailleuses musulmanes affirme *"ne jamais refuser par principe un congé pour une fête religieuse"*. Mais comme ceci n'est pas inscrit dans le règlement de travail, cela dépend du responsable concerné. En cas de besoin, la responsable demande aux femmes de venir nettoyer la veille au soir plutôt que le jour de la fête. (F 9)

Une entreprise qui compte, sur l'un de ces sites, du personnel presque exclusivement musulman organise chaque année une concertation au sein du conseil d'entreprise pour que le plus possible de personnes puissent avoir congé le jour de la fête du sacrifice. Mais elle rencontre un problème pratique, également mentionné par d'autres intervenants, qui complique l'organisation de ce système. Alors que les Turcs de Belgique se basent sur des calculs relatifs à la position de la lune pour connaître à l'avance la date des fêtes, les Marocains de Belgique tiennent compte de l'apparition du nouveau croissant en Arabie saoudite, ce qui a pour conséquence que la date de la fête n'est connue que très peu de temps à l'avance. Il est dès lors impossible de suspendre la production pendant une journée, alors que l'entreprise se dit pourtant prête à le faire. (V 25 b).

Lorsqu'il y a une proportion importante de personnel musulman, quelques employeurs et représentants des travailleurs mentionnent des systèmes de tour de rôle, comme cela se fait souvent aussi pour Noël dans des contextes où des travailleurs de culture chrétienne doivent travailler les dimanches et jours fériés.

Dans les entreprises et les services qui fonctionnent 7 jours sur 7 et souvent 24 heures sur 24, l'inégalité entre les travailleurs appartenant à une religion majoritaire ou minoritaire est moins criante étant donné qu'il faut aussi travailler les jours de fête catholique. Cependant, pour les jours fériés officiels, cela se fait avec un autre régime salarial et avec un droit à prendre des jours de récupération.

Refus de principe

Dans cette recherche, où on nous a relaté 74 situations de demandes de congé pour des fêtes non catholiques, il n'y a eu qu'un seul cas où une telle demande a fait l'objet d'un refus de principe, indépendamment donc de l'intérêt du service. Le CPEONS (Conseil des pouvoirs organisateurs de l'enseignement officiel neutre subventionné) défend le point de vue selon lequel ces demandes de congé pour une fête non reconnue officiellement sont difficiles à gérer, aussi bien pour les élèves que pour les enseignants. L'argumentation repose sur une vision stricte de la neutralité, ce qui est souvent défini dans la littérature comme une 'neutralité exclusive'.

« Alors, ça [les demandes de congé pour des fêtes religieuses non reprises dans le calendrier des fêtes officielles] c'est aussi une situation qui officiellement est difficile à gérer dans un établissement public. C'est la raison pour laquelle on est très clair de notre côté. Il y a les fêtes officielles, un point c'est tout. Donc on s'adapte, on s'adapte sur la contrainte et on s'adapte toujours en réaction. On n'anticipe jamais pour éviter justement d'entrer dans le jeu et pour montrer qu'il n'est pas question qu'on modifie l'organisation officielle des jours de congés. ... Oui donc (pour les enseignants), la même chose. Ils doivent être couverts par un certificat médical, ou bien on peut aussi admettre des raisons impératives pour une journée d'absence, c'est permis, comme tout travailleur qui est absent, il téléphone le matin, il dit je suis cloué dans mon lit, bon je n'arrive plus à me lever, enfin, ça arrive,... Alors à ce moment-là, on peut l'admettre. Mais si la raison est essentiellement religieuse, là on ne peut pas, on ne peut pas l'admettre. Ça c'est interdit.

*Je reste convaincu que l'école doit être, je vais employer une mauvaise expression, un sanctuaire qui prône la neutralité la plus affirmée, la plus fermée, si on suit évidemment une définition en vigueur en Communauté française. Pourquoi ? Parce que c'est la seule façon que l'on a de prôner absolument près du jeune l'esprit critique qui lui permet de se forger lui-même sa propre conviction par rapport à toute une série de questions, de questionnements dans lequel il va se retrouver. »
(F 38)*

Acceptation inconditionnelle: droit au congé pour des fêtes religieuses

Un nombre très restreint d'employeurs acceptent de manière inconditionnelle les demandes de congé pour fêtes religieuses, indépendamment de l'intérêt du service ou de la production. Ce droit est alors inscrit dans le règlement de travail. Quatre des cinq employeurs qui reconnaissent ce droit sont actifs dans le secteur intégration/diversité. Ce constat conduit à corroborer partiellement l'hypothèse qui a motivé le choix de ce secteur parmi ceux qui ont fait l'objet de cette recherche, à savoir que ceux dont l'activité professionnelle consiste à promouvoir la diversité culturelle adoptent aussi une approche distincte par rapport à leur propre personnel.

Ainsi, un bureau d'accueil qui organise des cours d'intégration permet de prendre cinq jours de congé (sur 35) indépendamment de l'intérêt du service, y compris donc lorsque des cours doivent être donnés. Une autre organisation se contente d'indiquer que les demandes de congé pour raisons religieuses, pour une journée de commémoration en rapport avec le pays d'origine ou pour une fête régionale ne peuvent pas être refusées. Une seule organisation a instauré deux jours de congés supplémentaires pour les fêtes religieuses. Les autres employeurs reconnaissent le droit à prendre ces congés, mais sans prévoir de jours de congés en plus.

Absences d'enseignants lors de fêtes religieuses

Le secteur de l'enseignement mérite d'être traité à part pour ce qui est des demandes de congés pour raisons religieuses. Même si beaucoup estiment que les enseignants ont beaucoup de jours de congé, ceux-ci ne peuvent pas être choisis librement. Comme aujourd'hui le corps enseignant compte encore assez peu de personnes d'origine étrangère, la question des congés pour raisons religieuses se pose surtout pour les professeurs de religions minoritaires dans les écoles publiques et pour le personnel non-enseignant. De plus, l'enseignement obligatoire néerlandophone connaît une situation paradoxale: alors que, depuis la modification en 2003 de la réglementation relative aux absences légales⁴², les élèves peuvent s'absenter pour participer à des jours de fête inhérents à un culte reconnu par la Constitution, ce n'est pas le cas des enseignants. Cette réglementation relative aux absences des élèves a vu le jour à la suite d'une expérience sur le contrôle de l'obligation scolaire, qui a été mise sur pied à la fin des années 90 par le ministre de l'Enseignement. L'objectif était d'apporter une réponse à la problématique des absences de fait d'élèves principalement musulmans et, à Anvers, juifs. Depuis l'entrée en vigueur de cette réglementation, les professeurs de religion (islamique et juive) se trouvent donc ces jours-là devant une classe vide. Il n'en va pas de même pour les enseignants juifs ou musulmans, par exemple, qui enseignent d'autres matières que la religion: s'ils prenaient congé un jour qui est pour eux une fête religieuse, ce sont leurs élèves qui se retrouveraient sans professeur. Dans l'enseignement de la Communauté française, aucune disposition n'est prévue pour les absences lors de fêtes religieuses non catholiques, ni pour les élèves, ni pour les enseignants. On s'efforce de trouver une

⁴² Arrêté du gouvernement flamand du 21 mars 2003 modifiant les arrêtés du 12 novembre 1997 et du 16 septembre 1997 relatifs au contrôle des élèves dans l'enseignement fondamental et dans l'enseignement secondaire. (MB du 9 septembre 2003)

réponse au cas par cas. Mais le point de vue du CPEONS (voir ci-dessus) est qu'en vertu du principe de neutralité, on ne peut pas accorder de jours de congé pour raisons religieuses.

En Communauté flamande, le Consistoire central israélite de Belgique a demandé au ministre de l'Enseignement, à la fin des années 90, que les enseignants puissent légalement s'absenter certains jours qui sont pour eux des fêtes religieuses. La religion juive interdit en effet de travailler un jour de fête. Lors d'une concertation, en 1998, entre le Consistoire et le cabinet du ministre de l'Enseignement de l'époque, il a été convenu que les professeurs de religion israélite pouvaient s'absenter, mais qu'ils devaient ensuite récupérer les heures de cours perdues (rapport de la réunion du 15/6/1998). Mais cet accord n'a pas été officialisé et toutes les directions ne l'ont pas respecté. Cette demande des enseignants est revenue sur le tapis après l'adoption en 2003 de la réglementation relative aux absences légales des élèves. Le département 'politique des conditions de travail' indique clairement dans une note⁴³ que les enseignants musulmans, juifs et orthodoxes ne peuvent pas s'absenter légalement lors de leurs fêtes religieuses. Dans le cadre d'une nouvelle concertation en mai 2010, cette demande a été réitérée par les instances reconnues du culte israélite, musulman et orthodoxe, mais les autorités flamandes s'en sont tenues à leur position. Le principal argument invoqué est que les pouvoirs publics n'interviennent pas comme employeurs dans cette matière et ne peuvent pas imposer de dérogation globale pour une seule catégorie de personnes (rapport de la réunion du 6 mai 2010).

Tant dans les focus groups que dans les interviews de représentants francophones et flamands du monde de l'enseignement, on a cité des exemples qui montrent comment sont gérées des demandes de congé du personnel pour des fêtes religieuses: une école accorde une journée ou une demi-journée de congé sans compensation alors qu'une autre demande une compensation et que d'autres encore n'accordent aucun congé. Lorsqu'une concertation centrale a lieu dans certaines communautés scolaires de l'enseignement flamand, c'est généralement le directeur concerné qui répond au cas par cas. La grande majorité des demandes concernent des professeurs de religion ou du personnel non-enseignant, ce qui s'explique par la faible diversité culturelle du corps enseignant. Dans le focus group organisé avec des représentants du monde flamand de l'enseignement, un consensus s'est dégagé pour estimer qu'il fallait réglementer officiellement ces congés pour les enseignants, comme on l'a fait pour les élèves. Les participants étaient également d'accord sur le fait que cette absence devait être compensée et qu'il fallait aussi officialiser cela.

Compensation ou pas

Il semble qu'il y ait un consensus assez large parmi les répondants pour penser que des congés pour raisons religieuses ne doivent pas entraîner une augmentation du nombre de jours de congé, indépendamment du fait de savoir si ce congé est accordé de manière conditionnelle (pour autant que l'organisation du travail le permette) ou non. Le congé doit être soit décompté du nombre de jours de vacances, soit récupéré.

⁴³ Publié dans 'Klasse voor leraren' (2009), n° 192, p 7.

Plusieurs entreprises ont signalé que le fait d'échanger un jour férié officiel avec un jour de fête non reconnu (comme l'Aïd-el-kébir ou le Yom Kippour) pouvait se traduire par une différence au niveau des conditions salariales.

Argumentation

L'argument invoqué pour accorder ou non un jour de congé pour une fête religieuse est généralement lié à la faisabilité organisationnelle: peut-on assurer la continuité du travail ou du service malgré l'absence des collègues qui demandent congé ce jour-là? Les responsables RH qui s'efforcent de satisfaire autant que possible ces demandes se fondent souvent sur un principe de réciprocité: assurer de bonnes conditions de travail permet en échange d'avoir des travailleurs motivés, qui quitteront moins rapidement l'entreprise ou le service. Plusieurs employeurs voient aussi un avantage dans le fait que ceux qui demandent congé pour une fête d'une minorité religieuse seront souvent plus disponibles les jours fériés officiels ou lors de la période de Noël, lorsque la majorité de leurs collègues demandent à avoir congé. Un autre argument souvent cité pour accorder congé le jour de la fête du sacrifice est que les musulmans travaillent souvent dans des environnements où le public est lui aussi en majorité musulman. On peut donc se permettre de fonctionner avec un personnel réduit puisque le public est également moins nombreux. Il faut moins de personnel auxiliaire dans les écoles quand il y a moins d'élèves. Il en va de même pour les professeurs de religion, les puéricultrices et dans d'autres services publics dans des quartiers ou des communes où vit une importante communauté musulmane.

Un directeur d'un groupe d'écoles néerlandophones développe ainsi l'argumentation suivante face à la demande d'un professeur de religion islamique de pouvoir prendre congé pour la fête du sacrifice:

Cette question est venue des directeurs (des écoles qui font partie du groupe). Je ne suis pas directement en contact avec eux, mais ils disent: ce n'est pas possible qu'il puisse prendre congé. Alors j'ai dit, bon, je pars de ce qui a un sens. Est-ce que cela a un sens que quelqu'un soit là à ne rien faire dans la salle des profs, tout à fait contre son gré? Cela ne fait que susciter des sentiments négatifs, est-ce que cela n'a pas plus de sens de faire preuve de bonne volonté et de lui dire 'vous êtes en chômage technique, les élèves ne sont pas là, pour vous aussi c'est un moment important, rentrez chez vous et vous aurez aussi l'occasion de montrer votre bonne volonté à un autre moment'. Il y a suffisamment d'occasions où on demande aux enseignants de venir à l'école, des réunions avec les parents, des journées portes ouvertes,...

Outre ces arguments très pragmatiques, certains justifient aussi l'octroi d'un jour de congé lors d'une fête religieuse par le respect des autres cultures et par le droit constitutionnel à la liberté de culte.

C'est le cas par exemple de cet autre directeur d'une communauté scolaire:

“Pourquoi, eh bien je me fonde sur la liberté de culte garantie par la Constitution. Et donc on peut dire que c’est un droit constitutionnel, mais en fait on le rend impossible. D’accord, il y a des conflits entre des lois, mais je trouve qu’il faut essayer de concilier cela dans la mesure du possible...” (VGN5H)

En revanche, on invoque une interprétation stricte du principe de neutralité pour ne pas accorder ce congé ou pour ne pas vouloir régler cette question de manière officielle.

Les arguments de principe liés au respect, à l’égalité et à la reconnaissance sont aussi souvent mis en avant pour inscrire dans le règlement de travail le droit à avoir congé un jour de fête religieuse non officielle.

L’inscription de ce droit est considérée, dans un centre de promotion de la diversité, comme un cas concret de reconnaissance des minorités :

« Il y a quelque temps de cela, on avait mis en place une réunion d’équipe mensuelle où tout le monde était convié et on avait décidé d’un peu redynamiser ces réunions d’équipe en organisant, quelques fois par an, des réunions thématiques. Et on avait décidé d’organiser ces premières réunions thématiques sur la question de la reconnaissance des minorités, jusqu’où ? On a essayé de mener cette réflexion à la fois d’un point de vue théorique, mais aussi sur des questions concrètes. Et parmi ces questions est venue celle des congés à l’occasion justement de fêtes, soit de fêtes religieuses, soit de fêtes d’autres communautés. Alors, une question qui nous a été posée à cette occasion-là, c’était de dire mais dans le fond... formellement, dans le règlement de travail, rien n’était indiqué à ce moment-là. Dans la pratique, on refuse vraiment rarement des demandes de congé, ou alors il faut que cette demande de congé soit totalement inopportune parce qu’elle se passe à un moment... On a quand même fait un pas plus loin en renforçant symboliquement cette manière de faire et en l’inscrivant au règlement de travail. » (F47)

Procédure de résolution et acteurs impliqués

Dans la très grande majorité des situations qui nous ont été signalées, les demandes de congé en raison d’une fête religieuse sont accordées sous conditions, pour autant que le volume de travail ou la continuité du service ou de la production le permettent. Elles sont donc généralement traitées comme n’importe quelle autre demande de congé, selon une procédure identique: elles sont adressées au responsable hiérarchique direct ou au service du personnel. Souvent, des échanges entre collègues permettent de donner une réponse positive à des demandes qui, sinon, seraient difficiles à satisfaire. Ce n’est que dans des situations où le personnel se compose en grande partie de travailleurs qui ont la même religion minoritaire, en l’occurrence généralement des musulmans, et où l’employeur veut octroyer ce congé religieux au plus grand nombre possible d’entre eux que des procédures de concertation plus élaborées ou formalisées, impliquant davantage de personnes, sont nécessaires. Mais même dans ces cas-là, ces demandes de congé sont gérées la plupart du temps en interne et de manière informelle.

Dans les cas relativement exceptionnels du secteur de l'intégration et de la diversité, où cette question a été formalisée par l'inscription dans le règlement de travail d'un droit au congé pour raisons religieuses, cela s'accompagne souvent d'une concertation lors de réunions d'équipe, voire lors de l'assemblée générale, au conseil d'administration ou avec la délégation syndicale.

Les directeurs de deux de ces organisations expliquent ainsi comment on en est arrivé à inscrire dans le règlement de travail un droit au congé pour une fête religieuse, régionale ou nationale.

« D'abord, la première étape, c'est la réunion d'équipe sur la question de la reconnaissance, ce qui a abouti à cette question-là. Ensuite, c'est de se dire, bon, on va essayer de voir comment formaliser un article dans le règlement de travail. J'ai personnellement fait une première proposition qui a été un petit peu discutée en conseil de direction. Et puis, la proposition est présentée en réunion d'équipe avec une possibilité de discussion. Donc, à ce moment-là, on n'est pas encore dans l'étape formelle. L'ensemble de l'équipe a accès à cette proposition et peut, en réunion, en collectif, apporter des contre-arguments etc. C'est d'ailleurs pour ça qu'il y avait d'abord une première formule, et puis elle a été transformée par « raisonnables, eu égard à ». Et là, à la deuxième réunion d'équipe, on en a parlé et on a présenté ce qui, pour nous, était considéré comme le résultat final. A partir de là, il y a la procédure classique des règlements de travail, c'est-à-dire quinze jours en consultation... parce qu'on n'a pas délégation syndicale et donc ça a été en consultation pendant quinze jours avec possibilité de faire des remarques dans le registre. Il n'y a pas eu de remarques. » (F47).

“Nous avons eu des discussions poussées en fonction du nouveau règlement de travail, pour passer de quatre à un règlement: ‘Est-ce qu'on peut faire ça? Est-ce que c'est interdit? Est-ce qu'on peut simplement accorder des jours supplémentaires? Comment faire? Est-ce que ça doit être réservé aux musulmans? Que fait-on des autres? etc. Nous en avons débattu et discuter longtemps et les deux grands syndicats étaient indirectement impliqués, les délégués syndicaux mais aussi les secrétaires. En fin de compte, nous avons choisi d'accorder à tout le monde deux jours de plus, mais qui ne sont plus liés aux deux fêtes musulmanes.” (VFG4a)

Il n'y a que dans le secteur de l'enseignement que les participants à l'enquête ont clairement formulé la demande d'une réglementation formelle sur le droit au congé du personnel enseignant lors de fêtes religieuses non catholiques. Dans les autres secteurs, ceci a rarement été évoqué par nos interlocuteurs. Il est vrai qu'on ne leur a pas explicitement demandé s'ils souhaitaient ou non formaliser ce droit au congé.

4.1.2. Adaptation du congé de circonstances

Comme nous l'avons dit dans l'introduction de ce chapitre, plusieurs administrations publiques ont adapté le congé de circonstances (ou 'petit chômage') – fortement inspiré par les rites catholiques – à la diversité religieuse de la société, soit en l'ouvrant à d'autres

cultes, soit en n'autorisant pas de prendre ce type de congé à connotation religieuse. Dans le secteur privé, il y a encore peu de cas d'adaptation du congé de circonstances à la diversité culturelle et religieuse. Alors que, dans une ville de moyenne importance (VFG2b), le petit chômage accordé pour une communion solennelle est étendu à la cérémonie de la circoncision, les travailleurs du privé doivent se débrouiller avec le système du congé social ou avec leurs congés ordinaires. En tant qu'employeur, l'ABVV d'une province flamande étend aussi le petit chômage à des religions ou à des convictions philosophiques minoritaires: ce jour de congé peut être accordé non seulement pour une communion solennelle ou une fête de la jeunesse laïque, mais aussi pour une "fête similaire". (V5c)

Le cas suivant, dans une grande banque, reflète également à quel point la réglementation relative aux congés est imprégnée de culture. Cette entreprise autorise de prendre un jour de congé de circonstances entre le jour du décès d'un proche et celui de l'enterrement. Or, les musulmans enterrent immédiatement leurs défunts. Il ne leur était donc pas possible de bénéficier de ce jour de congé parce que le système informatique de la banque ne prévoyait pas cette situation. Ce système a depuis lors été adapté en conséquence. (V27d)

4.1.3. Cas exceptionnels de congé pour raisons religieuses

On nous a également rapporté quelques situations probablement moins fréquentes de demandes de congé pour raisons religieuses: une demande de congé prolongé pour pouvoir faire un pèlerinage, une demande (dans une entreprise occupant beaucoup de travailleurs polonais) d'une semaine de congé pour pouvoir passer la fête de Pâques dans le pays d'origine et la demande d'un enseignant appartenant à une communauté monastique de pouvoir partir quelques jours en retraite avec sa congrégation. Dans chacune de ces situations, une réponse a été donnée au cas par cas, en fonction des possibilités.

4.2. Autorisation de prier sur le lieu de travail

*Ilke Adam, Andrew Crosby & Souâd Hamdaoui
(Institute for European Studies, Vrije Universiteit Brussel)*

Le troisième cas le plus souvent mentionné, dans cette enquête, d'expression d'une conviction religieuse sur le lieu de travail concerne la prière. Il s'agit la plupart du temps de travailleurs qui prient sur le lieu de travail, sans l'avoir explicitement demandé à leur employeur. Celui-ci est en général au courant et tolère cette pratique tant qu'elle se fait de manière discrète et durant les pauses. Dans certains cas, il s'est avéré que l'employeur n'en était pas informé et la découverte de cette pratique a débouché sur un processus de négociation sur la manière de gérer cela à l'avenir.

Il est très rare que des travailleurs demandent explicitement à pouvoir prier sur le lieu de travail. Les seuls cas observés dans cette enquête se situent dans le secteur de l'intégration et de la diversité. On peut supposer qu'en formulant une telle demande, ces travailleurs veulent initier un processus de réflexion sur des situations qui concernent l'un des aspects de leur activité professionnelle. Par ailleurs, ils sont sans doute plus enclins à soumettre cette demande à leur employeur, qui est censé y être davantage ouvert.

La demande explicite à pouvoir disposer d'un lieu de prière semble également peu fréquente. Les quelques demandes en ce sens que nous avons recensées concernent principalement des entreprises de l'industrie alimentaire, qui occupent de très nombreux travailleurs musulmans. Cela permet de supposer que plus on est nombreux, moins on éprouve de gêne à adresser cette demande à l'employeur.

Dans la suite de ce texte, nous ferons une distinction entre la pratique de la prière sur le lieu de travail – après une demande explicite en ce sens ou non – et la question d'un local spécifiquement consacré à la prière.

4.2.1. Présentation des demandes et des réponses formulées

Comme nous l'avons indiqué, la prière sur le lieu de travail concerne en général, dans les situations que nous avons recensées, des pratiques informelles qui sont tolérées par l'employeur. La question de savoir si c'est autorisé ou non se concentre moins sur la prière en tant que telle que sur le **lieu** et le **moment** où elle se fait.

Dans trois cas seulement s'est posée la question de savoir si la prière pouvait être acceptée en tant que telle sur le lieu de travail. Chaque fois, l'autorisation a fini par être donnée, après concertation. La première situation concerne une organisation convictionnelle, autrement dit une organisation qui a pour but premier de promouvoir une religion ou une conviction, en l'occurrence la morale laïque. Un ouvrier chargé de l'entretien y a été surpris en train de prier dans l'escalier. Compte tenu de l'orientation de cette organisation, cette pratique a suscité des discussions. Après un entretien entre le travailleur et la direction, elle a cependant été tolérée compte tenu de la fonction exercée par le travailleur en question. Le raisonnement qui a été suivi, à savoir que l'attitude d'un travailleur chargé de l'entretien n'impliquait pas une prise de position de l'organisation, permet de supposer que la même attitude pourrait poser des problèmes si

elle émanait d'un collaborateur investi d'une fonction à responsabilité. Le travailleur chargé de l'entretien a cependant été invité à ne plus prier dans l'escalier mais bien dans un endroit plus discret et plus neutre (un bureau) *afin de ne pas déranger les collègues qui adhèrent, eux, aux principes laïques de l'organisation* (F65a). On lui a aussi demandé que les pauses consacrées à la prière soient courtes, *dans le même esprit que les 'pauses cigarettes' d'autres collègues.*

Les pratiques religieuses d'une stagiaire dans une maison médicale y ont également déclenché une discussion sur l'opportunité d'accepter ou non la prière en tant que telle sur le lieu de travail. Il est rapidement apparu qu'on ne voulait pas lui interdire de prier, même si cela n'enchantait pas tout le monde. Le malaise provoqué par cette situation doit être replacé dans le cadre du profil plutôt laïque des maisons médicales et du combat qu'elles mènent contre l'influence de l'église catholique dans les questions d'éthique médicale.

« C'est cette intrusion du religieux tout à coup, parce que nous avons quand même dans la maison médicale des positions plutôt laïques, dans le sens où on a lutté pour l'avortement et pour toute une série de choses qui ne sont pas très catholiques, donc contre l'emprise de la religion catholique, et nous voilà en butte de nouveau avec ce problème. » (F36a)

Dans ce cas concret, la stagiaire, qui avait été engagée avec le foulard, a surpris le médecin qu'elle accompagnait lors d'une visite à domicile en faisant une brève pause pour prier chez le patient. Il lui a été clairement signifié que cela ne pouvait pas être toléré au domicile des patients. Depuis lors, elle se retire dans les toilettes, probablement pour prier.

« Donc elle vient, elle est voilée, pas de problème, jusqu'au jour où, au cours d'une visite chez une patiente, la stagiaire demande à la patiente quelque chose en turc et le médecin qui l'accompagnait la voit se retirer dans une pièce à côté, avec un tapis de prière. Et puis elle revient. Et donc le médecin se sent mal à l'aise évidemment, vraiment mal à l'aise, et elle lui dit : 'c'est pas possible, tu peux pas faire ça, au nom de la neutralité, il faut garder un minimum de neutralité par rapport au patient'. C'est compliqué pour nous, les maisons médicales, parce qu'il faut savoir que les maisons médicales ont quand même, en même temps qu'elles respectent cette neutralité, affiché leur position politique et leur position sociétale, je dirais. Vous trouvez facilement des maisons médicales écolos ou anti-je sais pas... oui oui communistes... En tout cas, on a voulu quand même afficher notre position politique. De là maintenant à le faire au sein d'une relation thérapeutique, ça c'est peut-être plus compliqué. Et donc on demande à la stagiaire de ne plus le faire, on lui dit qu'elle peut le faire à la maison médicale si elle veut, sans préciser très bien, parce qu'il n'y a pas de cadre non plus. Et qu'est-ce qui se passe alors à la maison médicale ? La jeune fille s'isole longuement dans les toilettes. Attendez hein, les toilettes sont très belles, parce qu'elles font partie du nouveau bâtiment, faut pas croire hein, c'est très beau, c'est grand et tout... Donc elle s'isole dans ces toilettes, longuement, et donc on suppose qu'elle fait ses prières à ce moment-là. Voilà, ça s'est fait comme ça, et à côté de ça, c'est

une fille très très très chouette, et ça s'est très bien passé. Mais ce qui est surtout important, c'est le malaise qu'il y a eu après au sein de la maison médicale. Il y a eu vraiment un très très grand malaise. On ne savait pas très bien que faire, on avait l'impression qu'on n'avait pas fait d'histoire pour le voile, mais que les histoires venaient après, je dirais, et on ne savait plus très bien comment se situer. Nous n'avons pas d'organe de direction ou de directeur qui pourrait trancher, chacun doit se débrouiller. Donc on a fait à ce moment-là une réunion d'équipe de réflexion, dont le but est vraiment que tout le monde puisse s'exprimer, et tout ça a été dit. Et ce qui est sorti de là, c'est clairement que c'est le problème religieux qui nous embête. »

Cette situation a donné naissance à un groupe de réflexion dans lequel chacun a pu s'exprimer en long et en large. Ce groupe est arrivé à la conclusion qu'il ne fallait plus engager quelqu'un qui n'était pas prêt à se remettre en question.

«Ce groupe de réflexion a tout de même permis à tout le monde de s'exprimer largement, d'exprimer son malaise, et de se dire que bon, on n'a pas d'autre alternative que de discuter et que chacun est donc autorisé à discuter avec toute personne qui viendrait et qui aurait des comportements dérangeants, entre guillemets, qu'il peut au moins les mettre en question. Notre limite étant qu'on n'accepterait jamais quelqu'un qui n'accepte pas de se remettre en question : si quelqu'un se présente à la maison médicale pour travailler avec nous, nous exigeons toujours une acceptation du dialogue et de la remise en question. La personne qui dirait non, je veux pas discuter parce que ce n'est pas écrit dans mon livre saint, ou je ne sais pas, ce serait non. Parce que ça, on ne peut pas négocier à ce moment-là. Mais si jamais des aménagements étaient demandés à tous les niveaux, il n'y a a priori aucune raison de ne pas le faire. »

Enfin, cette question s'est aussi posée dans un CPAS, où des membres du personnel ont surpris une femme de ménage en train de prier dans le local qui sert à ranger les balais. Elle a d'abord été immédiatement renvoyée chez elle, dans une réaction de panique face à une attitude considérée comme absolument intolérable. Contacté, le fonctionnaire communal chargé de l'intégration a lui-même téléphoné à un imam "pour résoudre le problème". L'intervention de ce fonctionnaire, qui a initié une procédure de médiation, a finalement permis d'aménager un lieu de recueillement où il est possible entre autres de prier dix minutes par jour. Ceci a aussi été inscrit dans le règlement de travail (VFG64d).

"Moi [fonctionnaire chargé de l'intégration], j'ai reçu un jour un coup de fil du secrétaire du CPAS, qui était furibard et qui me disait que je devais téléphoner d'urgence à l'imam parce que certains de ses 'articles 60'⁴⁴ avaient osé aller prier dans la remise à balais.... Oui, c'était comme ça, il y a des gens, des 'articles 60', qui vont s'isoler chaque jour, plusieurs fois par jour, dans la remise à balais et la femme d'ouvrage a fini par les ... découvrir. Et là, grande panique, problème

⁴⁴ En vertu de l'art 60§ 7 de la loi organique sur les CPAS, ceux-ci doivent s'efforcer de mettre à l'emploi des bénéficiaires de l'aide sociale – le cas échéant, en agissant eux-mêmes comme employeurs – afin de leur permettre d'acquérir une expérience professionnelle et de leur ouvrir le droit aux allocations de chômage.

parce qu'on ne pouvait pas autoriser ça. Donc le secrétaire me téléphone, il me demande de contacter l'imam car c'était à lui de résoudre le problème. Bon, je suis allé sur place et nous avons mis sur pied une procédure de médiation, si on peut dire. Parce qu'à ce stade-là, on ne pouvait pas vraiment faire de médiation, les gens avaient tout simplement été renvoyés chez eux, mais nous avons tout de même pris la peine de convoquer le président du CPAS, le secrétaire et quelques autres membres du service du personnel pour leur dire "bon, certaines personnes ont visiblement besoin de pouvoir s'isoler, même si leurs collègues ne le savent pas". D'autres membres du personnel nous ont dit "oui, en fait, on le fait aussi", mais ils avaient d'autres locaux qu'ils utilisaient discrètement, mais comment gérer tout ça? Il y avait de très nombreux musulmans qui disaient 'oui, c'est un problème, mais il y a aussi des membres du personnel qui font un signe de croix avant de prendre leur repas, et nous, ça nous pose aussi un problème'. Comment gérer tout ça? Nous avons alors esquissé une piste avec le CPAS, en disant "il y a manifestement un besoin, comment peut-on mettre ça en pratique?" Soit c'est un processus qui doit être possible pour tout le monde, soit il faut définir une politique et communiquer clairement à tout le monde que de telles choses ne sont pas permises pendant les pauses. Bon, nous avons réfléchi très longtemps à cela et nous sommes arrivés à la conclusion que oui, un moment de recueillement, c'était quelque chose qui devait être permis et dont les gens ont aujourd'hui besoin. Nous avons proposé de réaménager la petite chapelle, qui faisait alors office de local de rangement, en un espace de recueillement, et de communiquer à tout le personnel que cet endroit était à la disposition de tout le monde, quelles que soient sa religion ou ses convictions personnelles, que tous ceux qui voulaient trouver un moment de tranquillité pendant les pauses... Cela a été accepté et donc aussi communiqué en interne et c'est désormais inscrit dans le règlement: que chacun peut l'utiliser comme il l'entend, mais c'est limité dans le temps, on ne peut pas y rester plus de 10 minutes. Mais on a créé quelque chose qui permet de se recueillir."

Le gros des discussions ou des prises de position sur la question des prières sur le lieu de travail se concentre sur le moment et le lieu où la prière est autorisée.

Il semble qu'il y ait un consensus assez large sur l'idée que la prière doit se faire pendant les pauses. On précise souvent que ces pauses consacrées à la prière ne peuvent pas entraver la continuité du service et qu'elles doivent donc être prises en fonction du travail. Une question qui se pose parfois est de savoir si les musulmans qui veulent prier aux heures prescrites selon leur foi peuvent demander que leur horaire de travail soit adapté en conséquence et que leurs temps de pause soient éventuellement déplacés, moyennant ou non des échanges avec des collègues. La question du moment auquel on peut prier se pose de manière plus explicite lorsque les temps de pause et les heures de travail sont réglementés et contrôlés de manière plus stricte, notamment au moyen d'une horloge pointeuse. Nous n'avons eu connaissance que de deux cas où les travailleurs peuvent prier en dehors des pauses.

L'argument de l'égalité de traitement est invoqué aussi bien par ceux qui estiment que la prière ne doit pas être autorisée en dehors des pauses (*ça poserait un problème de*

privilèges d'horaires. Ça sera mal vécu. F47b) que par ceux qui pensent le contraire (D'autres vont aussi fumer une cigarette en dehors des pauses, I8c).

Bien que les positions divergent quant au lieu auquel la prière est autorisée, il est très rare qu'un endroit spécifique (lieu de prière ou de recueillement, espace de silence) soit prévu à cet effet. Il y a une assez large unanimité de vues pour estimer qu'on ne peut pas prier dans des lieux accessibles au public (usagers, clients). Ainsi, les puéricultrices d'une crèche ne peuvent plus prier dans la pièce où se trouvent les enfants (F63c) et les chauffeurs d'une société de transport public ne peuvent plus prier dans le bus (VFG3f). Mais d'autres sociétés de transport le tolèrent, pour autant que cela se fasse de manière discrète et pendant les pauses (F37a, F42b2, F44). Des gardiens de parc qui priaient dans un local utilisé pour des animations ont également été invités à utiliser un local non accessible au public (F4a).

Il y a moins d'unanimité quant à la question de savoir si la prière doit être autorisée dans les espaces communs. Il ressort des témoignages recueillis que c'est souvent là que les travailleurs se "retirent" pour prier parce qu'ils ne disposent pas d'une autre pièce isolée. Pour les ouvriers, il s'agit fréquemment des vestiaires. Le fait que certains travailleurs aient l'habitude d'y prier est une réalité qui est souvent connue et tolérée, mais qui donne parfois lieu à des conflits avec d'autres collègues ou à une plainte auprès du responsable du personnel. Ces litiges sont généralement résolus au moyen d'une discussion et d'un appel au respect mutuel. Nous n'avons eu connaissance que de deux situations où il était interdit de prier dans les espaces communs, sans qu'une alternative soit nécessairement prévue. Une société de transport interdit ainsi de prier dans les espaces communs parce que ceux-ci doivent être accessibles à tous et qu'aucun groupe ne peut se les approprier (F42). Une autre société de transport a défini les espaces communs dans lesquels la prière était tolérée: elle considère que celle-ci n'est pas dérangeante pour les autres collègues dans le réfectoire, mais qu'elle l'est dans les douches ou les WC. Mais si on souligne volontiers que la prière faite dans des espaces communs peut être dérangeante pour des collègues, on précise rarement que cette situation est aussi loin d'être idéale pour le pratiquant lui-même. Une enquête explicitement centrée sur la perspective du croyant pourrait indiquer dans quelle mesure les conditions dans lesquelles la prière peut se faire sur le lieu de travail exercent une influence sur la pratique religieuse des fidèles.

Les conflits qui surgissent parfois, mais certainement pas de façon systématique, à cette occasion confirment que l'utilisation pour la prière d'espaces communs qui ont aussi une autre fonction n'est une solution idéale ni pour le croyant, ni pour ses collègues. Lorsque les gardiens de parc se sont vus signifier l'interdiction de prier dans les locaux utilisés pour l'animation (F4a), ils ont utilisé les vestiaires. Une altercation avec des collègues et une plainte de travailleurs non-musulmans ont débouché sur une concertation entre le personnel et des responsables de l'organisation. Une plainte a également été déposée par un membre du personnel d'une chaîne de supermarchés, qui était dérangé par le fait qu'une collègue priait dans le vestiaire (F16c). Invité à donner son avis, le syndicat (CSC) a recommandé d'autoriser malgré tout cette vendeuse à prier. Dans le service de nettoyage d'une ville (VFG3e), une altercation a éclaté entre des collègues parce qu'un musulman était en train de prier devant l'armoire de son collègue. Ce conflit a permis au service du

personnel d'être informé de cette pratique. Il a organisé une discussion avec l'intéressé et il tolère encore pour l'instant que l'on prie dans le vestiaire, mais en demandant de ne pas déranger les autres et de ne pas prier dans les douches ou le réfectoire. Depuis lors, le travailleur concerné fait ses prières dans un coin du vestiaire. Un autre, dans une entreprise alimentaire, prie dans la salle de réunion lorsque celle-ci n'est pas utilisée. Un collègue s'en est plaint, mais la direction n'a pas donné de suite (V 13a).

Il faut distinguer une catégorie importante d'entreprises et d'organisations parmi celles qui mettent un lieu spécifique à la disposition des membres du personnel qui souhaitent prier: celles où ce lieu n'est pas exclusivement réservé aux membres du personnel, mais est aussi accessible à d'autres personnes. Dans le cadre de cette recherche, il s'agit principalement d'hôpitaux qui ont prévu un lieu de recueillement multiconfessionnel ou un espace de silence neutre pour les patients et leurs proches, surtout après le décès d'un parent ou dans le cas d'une maladie de longue durée. Dans les situations que nous avons recensées, certains hôpitaux ont transformé l'ancienne chapelle en un endroit de ce type. Ces lieux sont en général également accessibles au personnel. On nous a aussi mentionné l'existence d'un espace de prière à l'université de Gand, aménagé il y a quelques dizaines d'années à la demande d'étudiants étrangers musulmans. Il est essentiellement utilisé par des étudiants musulmans, mais il est conçu en principe comme un endroit neutre et accessible à d'autres personnes souhaitant se recueillir, y compris donc, le cas échéant, au personnel de l'université (I3b). Dans ses brochures d'information destinées aux futurs étudiants (notamment d'origine étrangère), la KU Leuven signale également l'existence de deux mosquées pour étudiants à Louvain ainsi que d'un lieu de recueillement interculturel. Ici aussi, on peut s'imaginer que cet espace est également accessible au personnel. Nous n'avons pas connaissance d'initiatives similaires prises par des universités belges francophones.

Il faut donc faire une distinction entre les organisations ou les entreprises qui ont aménagé un lieu de recueillement ou de prière sans le destiner explicitement à leur personnel et celles dans lesquelles le personnel a formulé une demande en ce sens.

Il y a plus de quarante ans d'ici, à l'époque des premières vagues migratoires, il existait déjà des lieux de prière dans les grandes entreprises qui occupaient un grand nombre de travailleurs musulmans⁴⁵. Dans la présente recherche, la demande d'aménager ce genre d'espace a été principalement, mais pas exclusivement, formulée dans des entreprises qui comptent une forte proportion de personnel musulman. Sans doute les membres d'autres confessions minoritaires sont-ils moins enclins à faire cette demande, en se disant qu'ils ne sont que quelques-uns à partager ce besoin. Et même quand un tel lieu a été aménagé, moins on est nombreux à en faire usage, moins on ose le faire. On nous a ainsi signalé que des musulmans travaillant dans une agence bancaire (un secteur où les personnes d'origine étrangère sont encore très minoritaires) n'osent pas utiliser l'espace de recueillement mis à leur disposition par crainte d'être stigmatisés (i10c). Le raisonnement inverse a également été invoqué comme argument pour ne pas aménager de lieu de prière: dans les entreprises où travaillent de nombreux croyants, les musulmans non pratiquants risquent de se sentir obligés d'utiliser le lieu de prière pour ne pas être stigmatisé par leur propre communauté (V27).

⁴⁵ Zie bijvoorbeeld Umicore, <http://www.infopuntdiversiteit.be/index.php/best-practices/umicore>

Les entreprises ou les organisations qui ont aménagé un lieu de prière qualifient souvent celui-ci d'espace de silence pouvant être utilisé aussi bien pour prier (pour les croyants de différentes religions) que, moyennant un accord préalable, dans d'autres situations qui requièrent le calme et la discrétion (donner le sein à un bébé, réfléchir ou retrouver ses esprits après un moment difficile). Dans des pays tels que la Suède et la Finlande, la réglementation du travail oblige par exemple les employeurs à aménager un espace de tranquillité où les travailleurs peuvent se retirer afin de trouver un moment de repos⁴⁶.

4.2.2. Argumentation

L'argumentation utilisée par un grand nombre de responsables RH et de représentants syndicaux pour autoriser la prière pendant les pauses (et, sous certaines conditions, dans des lieux précis) est que les travailleurs sont libres pendant leur pause de faire ce qu'ils veulent. C'est ce que dit ce délégué syndical: *"La vendeuse peut faire ce qu'elle veut pendant sa pause, a priori, je veux dire tant qu'elle n'est pas toute nue dans les casiers. Donc si elle prie, elle prie"* (F 16c). On invoque aussi le consentement des collègues et le maintien d'une ambiance de travail harmonieuse pour autoriser ou non la prière à tel ou tel endroit. Quelques répondants mentionnent la liberté de culte, le respect de la diversité et la réalité de la diversité culturelle pour justifier que l'on puisse prier sur le lieu de travail. L'argument de la neutralité des bâtiments publics a surtout été avancé pour interdire la prière dans des espaces communs ou accessibles au public.

Le fait de disposer ou non d'un local adéquat est un autre argument fréquemment invoqué pour accepter ou refuser l'aménagement d'un lieu de prière. Dans l'exemple évoqué plus loin, où il a fallu supprimer le lieu de prière qui avait d'abord été autorisé dans un service (F53a), l'impossibilité de prévoir des lieux de prière dans tous les services communaux et l'inégalité de traitement qui en résulte ont été des éléments importants dans l'argumentation.

Une autre raison pour refuser l'aménagement d'un lieu de prière est la crainte de briser une ambiance de travail harmonieuse. Les employeurs hésitent à formaliser une pratique qui est souvent tolérée de manière informelle sur le lieu de travail, par crainte des réactions d'autres collègues.

4.2.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués

Comme, dans la très grande majorité des cas qui nous ont été rapportés, la prière sur le lieu de travail est simplement une pratique qui est tolérée, sans qu'une demande officielle n'ait été formulée, on ne peut rien dire du processus qui a conduit à accepter ou non une demande en ce sens. En revanche, un processus de négociation est initié lorsque des collègues ou des supérieurs hiérarchiques surprennent (ou même "attrapent", comme ils disent souvent) des travailleurs en train de prier et que cette pratique est remise en cause ou qu'elle suscite des conflits entre collègues. Cela donne alors généralement lieu à une discussion entre le(s) travailleur(s) concerné(s) et les responsables RH, parfois au sein d'un groupe plus large. Il est arrivé dans quelques

⁴⁶ Arbetsmiljöverket (2009), Arbetsplatsen utformning, AFS (2). www.av.se/dokument/afs/afs2009_02.pdf

situations que le syndicat soit également consulté. Dans deux cas (F63a, VFG3f), la révélation que des travailleurs prient durant leurs heures de travail a conduit à consulter des intervenants externes dans ce processus de négociation: un fonctionnaire chargé de l'intégration, des imams, le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme et des associations de migrants.

Même l'échantillon réduit de situations que nous avons pu analyser lors de cette enquête montre la diversité des réponses données lorsqu'une demande de lieu de prière est formulée. Dans quelques cas, il a suffi d'adresser la demande (par écrit dans une organisation de promotion de la morale laïque et au conseil d'entreprise d'une entreprise alimentaire) pour obtenir rapidement une réponse positive. Ailleurs, cette demande a donné lieu à un vaste processus de consultation et de négociation. C'est par exemple ce qui s'est passé dans l'exemple du CPAS, lorsqu'on a découvert que des membres du personnel priaient dans une remise à balais: sous l'impulsion du fonctionnaire communal chargé de l'intégration et avec la collaboration d'un imam, du président et du secrétaire du CPAS, du service du personnel et des travailleurs eux-mêmes, un long processus de négociation a été mis sur pied pour examiner la demande à pouvoir disposer d'un local adapté. Il a fallu un an et demi pour prendre finalement la décision de transformer la chapelle en un espace de recueillement qui peut être utilisé selon des règles inscrites dans le règlement de travail. Dans l'entreprise alimentaire où les musulmans prient aujourd'hui encore dans les vestiaires, la demande d'aménagement d'un lieu de prière a été adressée par un délégué syndical. La direction hésite encore et a consulté la Fédération de l'industrie alimentaire pour savoir quelles étaient les pratiques en vigueur ailleurs. L'entreprise veut également soumettre la situation au comité paritaire avant de donner une réponse (V1a).

Il est exceptionnel que le droit de prier ou de disposer d'un lieu de prière ou de recueillement soit formalisé par une inscription dans le règlement de travail. Ceci peut avoir pour conséquence qu'un espace aménagé dans ce but risque de n'avoir qu'une existence éphémère, comme l'illustre l'exemple suivant. Dans un service communal, le personnel demande à pouvoir disposer d'un lieu de prière aménagé à cet effet. Le chef de service pose la question à son responsable hiérarchique, qui la transmet à son tour au secrétaire communal. Celui-ci donne son autorisation pour autant qu'un local soit disponible dans le service et que la prière ait uniquement lieu pendant la pause de midi. Le chef de service aménage alors l'extrémité d'un couloir sans issue en lieu de prière en y plaçant un paravent. Le système a donné satisfaction jusqu'à ce que les pratiquants d'autres services demandent eux aussi à pouvoir utiliser cet espace de prière et qu'un collègue se plaigne. Après une nouvelle consultation du secrétaire communal, il a finalement été décidé d'interdire d'utiliser cet endroit comme lieu de prière (F53a).

4.3. Adaptation alimentaire

*Céline Teney, Andrea Rea, Morgane Giladi
(METICES-GERME, Université Libre de Bruxelles)*

4.3.1. Présentation des demandes et des réponses formulées

Concernant les demandes d'adaptation alimentaire aux prescrits religieux sur le lieu de travail, 33 récits ont été recensés, ce qui représente une petite proportion (7,7%) des demandes d'adaptation répertoriées dans cette étude. Qui plus est, la majorité de ces récits rapportés concernaient une situation où la proposition de plats spécifiques (cashier, halal, sans porc, etc.) avait été anticipée par l'employeur. Dès lors, peu de véritables requêtes ont été rencontrées. Ces demandes semblent principalement être formulées dans le secteur de la santé ainsi que dans le secteur parastatal. A l'opposé, elles sont relativement faibles dans les secteurs de l'industrie alimentaire, de l'enseignement et de la grande distribution. De plus, elles semblent se concentrer dans des entreprises caractérisées par une équipe de travail fortement multiculturelle ainsi que dans des fonctions induisant un faible niveau de qualification. Par contre, la proportion de travailleurs d'origine musulmane dans une équipe ne semble pas influencer l'apparition de ces demandes. En effet, environ autant de cas ont été recensés dans des entreprises ayant une majorité de travailleurs musulmans que dans celles où ce n'est pas le cas. Notons néanmoins qu'à peine une moitié de répondants nous ont fourni des données concernant la proportion de personnel d'origine musulmane. Cette observation est donc à considérer avec une certaine précaution.

D'autre part, lorsque la question des interdits alimentaires dans le monde du travail est abordée, nous avons constaté qu'une distinction doit être faite entre les demandes concernant la nourriture journalière (comme à la cantine de l'entreprise) et occasionnelle (comme lors des fêtes ou conseils d'entreprise ou encore pour les cadeaux de fin d'année). En effet, les demandes, mais surtout les réponses données à ces demandes, varient en fonction de cette distinction. Nous allons donc différencier dans cette section les demandes d'adaptation des plats proposés à la cantine de l'entreprise ou de l'institution et celles qui sont faites lors de repas occasionnels, tels que des fêtes ou d'autres réunions d'entreprise.

De plus, il faut préciser d'emblée que dans la plupart des demandes d'adaptation de la nourriture qui ont été mentionnées par les employeurs ou les représentants du personnel portent sur l'interdiction de viande porcine et de boissons alcoolisées. La distinction portant sur la préparation halal de la viande n'a été mentionnée que par deux interlocuteurs. Un des deux cas où la préparation halal de la viande à la cantine a été prise en compte concerne une banque internationale composée d'un personnel plus diversifié que les banques belges traditionnelles. Dans cette banque (F5d), les employés musulmans ont demandé à l'employeur de proposer de la nourriture cashier et halal à la cantine, en lui expliquant que l'interdit alimentaire de leur religion ne concernait pas uniquement la viande porcine, mais également la manière de préparer tout type de viande. L'employeur a pris en compte la nuance et a dès lors fait appel à une boucherie halal pour commander la viande destinée à la cantine de l'entreprise.

[Délégué syndical] « Non, il y a eu une demande en disant : nous, ce n'est pas le porc qu'on ne mange pas, c'est la viande qui n'est pas casher, qui n'est pas halal, donc même si c'est du poulet, il faut que ce soit halal. Et donc, on s'est ajusté. Dans un premier temps, en disant : vous le faites bien pour le végétarien, ce n'est pas ça qui va changer la vie. Donc, on est compatissant en disant : je peux manger du végétarien, il n'y a pas de problème. [...] Donc ça c'est fait naturellement, parce qu'on a l'habitude de travailler avec ces personnes. »

Le second cas concerne une entreprise parastatale (F42e) dont le siège social se trouve à Bruxelles. Dans cette entreprise, la question de la préparation halal pour les plats de la cantine a été abordée, mais n'a pas abouti à un accord. L'employeur craint que l'ajout de plats cuisinés halal aux menus proposés n'induisse une pression auprès des travailleurs d'origine musulmane, qui se sentiraient ainsi obligés de manger halal vis-à-vis de leurs collègues musulmans pratiquants. Cette entreprise propose cependant toujours au moins un plat sans porc.

[Représentant de l'entreprise parastatale] : « On n'a pas de demandes collectives, on fait une enquête de satisfaction une fois par an dans les restaurants et c'est vrai que c'est une demande qui revient assez souvent dans les suggestions. En fait, ce qu'on fait, on ne le met pas en permanence, mais on fait par exemple le plat de la diversité. Parfois c'est de la paella, parfois c'est un truc avec de la viande halal, on précise que c'est halal. [...] Voilà, donc en général, il y a deux plats et ça remplace un des plats. Mais on ne le fait pas en permanence, on le fait de façon ponctuelle. [...] Jusqu'à présent, notre position a été : on n'est pas opposé, on ne le met pas en permanence, on fait attention par rapport au porc et tout ça, ça c'est vrai : il n'y a jamais seulement un plat de porc, jamais, il n'y a même pas souvent du porc. »

Les autres cas rencontrés concernent uniquement l'interdit portant sur la viande porcine et les boissons alcoolisées, à l'exception d'une demande émanant de travailleurs d'origine italienne qui souhaitaient se voir proposer un plat de poisson le vendredi à la cantine. Ce cas sera détaillé plus loin.

Les demandes portant sur l'adaptation des plats servis quotidiennement à la cantine concernent uniquement des entreprises et institutions qui possèdent une cantine et où un plat unique est proposé. La plupart des entreprises et institutions qui disposent d'une cantine ont un nombre très élevé d'employés ou d'ouvriers ayant un lieu de travail commun. La question de l'ajustement des plats proposés à la cantine concerne principalement trois secteurs de notre échantillon : le secteur des soins de santé, de la grande distribution et des banques et assurances. En effet, le siège social ou le siège principal des entreprises et institutions de ces trois secteurs abrite généralement de nombreux travailleurs, ce qui implique qu'une cantine y est souvent implantée. De plus, la plupart des cantines des entreprises et institutions de notre échantillon (et principalement dans le secteur des banques et assurances) proposent en règle générale au moins deux plats différents. Au sein de ces organisations, la question de l'ajustement des plats servis à la cantine ne se donc pose pas étant donné qu'au moins un des plats

proposés ne comprend pas de porc. C'est pourquoi les demandes d'ajustement de la nourriture à la cantine concernent un nombre très restreint d'entreprises et institutions.

Dans certains hôpitaux, une telle demande a été exprimée par les équipes de nuit. En effet, les équipes qui travaillent en journée ont accès à la cafétéria de l'hôpital et ont donc un choix entre différents plats. La cafétéria des hôpitaux n'étant pas accessible la nuit, les équipes de nuit se voient proposer un plat unique par l'hôpital. Certains travailleurs de ces hôpitaux se sont plaints du fait que certaines nuits (voire de nombreuses nuits), il leur était impossible de manger le plat proposé car celui-ci était composé de viande porcine. Trois réponses différentes ont été données à ces demandes émanant du personnel hospitalier. La première a été de remplacer tous les plats de porc par des plats comprenant d'autres types de viande. La seconde réponse a consisté à espacer la périodicité des plats de porc afin que les travailleurs d'origine musulmane puissent manger plus fréquemment les plats proposés par l'hôpital. Enfin, la dernière réponse a été de ne rien changer aux plats proposés aux travailleurs.

[Représentant de l'hôpital – F28f] : « On a eu un problème de nourriture pour le personnel qui fait des nuits et qui trouvait qu'il y avait trop fréquemment du porc dans les préparations. Ce sont des plats tout faits qu'on achète chez un fournisseur et là, il y avait fréquemment du porc, et le personnel qui ne souhaitait pas manger de porc ne mangeait pas du tout. Donc ils nous ont demandé de changer ça, principalement les agents de gardiennage, chez nous il y en a beaucoup qui sont de confession musulmane et qui ont dit qu'ils devaient apporter leurs tartines parce que souvent, ils ne pouvaient pas manger ce repas de nuit. [...] Ce qu'on a principalement fait, c'est changer un des plats : il y a sept plats différents et on a changé un des plats, et pour le reste on a changé la rythmicité des plats, donc il n'y a du porc que tous les deux jours. On a fait ça et ils étaient contents comme ça, donc c'était un petit ajustement raisonnable qu'on a fait. »

Une autre demande d'ajustement des plats à la cantine est apparue dans un hall de tri de la grande distribution. Dans cette succursale (F59c), un nombre important d'ouvriers est d'origine italienne et catholique. Le plat proposé par la cantine de cette succursale est unique et est systématiquement le même pour chaque jour de la semaine. Certains ouvriers d'origine italienne se sont plaints que le plat du vendredi soit un steak-frites et non un plat de poisson, comme le veut la tradition catholique. Ils ont donc réclamé que la cantine permute le plat du vendredi et celui du jeudi. Le gérant de la cantine a accepté et propose désormais un steak-frites le jeudi et un plat de poisson le vendredi.

[Représentant de l'entreprise - F59] :

« R : Dans la population italienne, beaucoup de gens sont catholiques et on ne mange pas de viande le vendredi. Mais systématiquement, ils mettaient le steak le vendredi et le poisson le jeudi. Ils mettaient le plat de poisson le jeudi, on ne sait pas pourquoi ils faisaient ça. Alors j'ai demandé qu'on mette le poisson le vendredi car il y a des gens qui ne venaient pas manger au mess parce qu'ils ne mangeaient pas de viande.

Q : Et comment ça c'était passé ?

R : Ils s'étaient plaints aussi du fait que premièrement le vendredi, ils ne mangent pas de viande, et deuxièmement ils n'avaient pas la possibilité de manger du steak puisque le steak était le vendredi ...

Q : Et au début, ils n'étaient pas d'accord ?

R : Ils ne comprenaient pas tellement pourquoi et on a dû leur expliquer qu'il y avait des différences de culture et que c'était uniquement à ce niveau-là qu'il fallait adapter les choses.

Q : C'est ce que tu leur as dit, en fait, et est-ce que tu avais d'autres arguments ?

R : Non je n'ai pas dû argumenter plus que ça. Ça s'est fait convenablement en concertation avec le chef de la cuisine et sa supérieure hiérarchique. »

Le second type de demande d'adaptation des aliments concerne la nourriture proposée occasionnellement, comme lors des fêtes d'entreprise, des conseils d'entreprise ou pour les cadeaux de fin d'année. Ce type de demande concerne tous les secteurs et les organisations de toute taille. Dans la plupart des cas, la demande est que le buffet organisé à ces occasions-là comporte également des plats qui ne sont pas à base de porc ainsi que des boissons non-alcoolisées. L'argument principal des travailleurs qui adressent cette requête est que la diversification du buffet leur permettrait de participer aux fêtes d'entreprise. Ces demandes sont toujours acceptées par les employeurs, tous secteurs confondus.

[Représentant d'une école-F22b] : «J'avais eu aussi des remarques, à mon sens justifiées, car à notre banquet c'était essentiellement du salami, du fromage et du rouge, ce qui est une vieille tradition dans l'école, ce n'est pas parce qu'on veut imposer la gastronomie de base franchouillarde. Et alors là, j'ai été interpellé par des gens qui ont dit : 'c'est embêtant parce que nous, on aimerait bien être présents mais il faut reconnaître qu'on aimerait avoir autre chose que ça'. »

[Représentant d'une entreprise-F40b] :

« R : La seule réflexion qu'on ait eu, c'est qu'on organise une petite fête du personnel et on a fait un petit sondage pour savoir ce que les gens préféreraient parce qu'on a deux possibilités : soit un repas un samedi soir, un repas avec une soirée dansante, où le collaborateur est invité avec son conjoint ou sa conjointe, ou alors une fête du personnel. Et là il y a une demande au niveau du buffet d'avoir...

I : De la nourriture halal...

R : Tout à fait.

I : C'est une demande qui a émané de qui ? Qui est venu vous le demander ? Ou bien, c'est un peu collectif et c'est vous qui avez pris la décision ?

R : Oui, c'est un peu collectif

I : Et c'est vous qui avez pris la décision d'en tenir compte ?

R : Oui, parce qu'à un moment donné, c'est la fête du personnel, donc si on veut un maximum de personnes, c'est un peu le but, c'est clair qu'il faut y répondre favorablement »

Il faut également mentionner que de nombreux employeurs interrogés, tous secteurs confondus, ont anticipé cette demande en prévoyant des plats adaptés et des boissons non alcoolisées afin de satisfaire l'ensemble du personnel.

[Représentant de l'entreprise de nettoyage-V3a]:

“R : Les gens prennent leur propre nourriture, mais au siège central nous avons une cantine. Et là, nous tenons compte du fait que certaines personnes ne mangent pas de viande, par exemple, que ce soit pour des raisons religieuses ou autres. Nous veillons à ce qu'il y ait quelque chose pour tout le monde. Nous adaptons les menus. [...]

Q: Vous l'avez fait de manière proactive ou bien à la demande de certaines personnes?

R: Oui, en fait, il ne faut bien sûr pas demander ce genre de choses, nous en tenons compte. C'est comme dans une famille, on tient compte des invités. En soi, c'est la même chose. ”

D'autres demandes également acceptées par les employeurs concernent le contenu du cadeau de fin d'année de l'entreprise. Des travailleurs ont signalé à l'employeur que ce cadeau était composé de bouteilles d'alcool ou d'un saucisson et qu'ils ne pouvaient donc pas en profiter pleinement. Ici également, l'employeur (F37c) a remplacé le traditionnel saucisson ou la bouteille d'alcool par un produit plus consensuel.

[Représentant de l'entreprise – F37c] :

« R : Ce que nous avons fait, à la suite d'un cadeau de nouvel an... Eh bien, c'est clair que nous avons eu des remarques à ce sujet-là et nous avons, par exemple, supprimé la traditionnelle bouteille de vin ou de champagne dans les cadeaux.

I : D'accord.

R : On n'a pas supprimé le cadeau, on l'a donné sous une autre forme.

I : Très bien.

R : Pour qu'ils puissent en bénéficier également. »

Une dernière demande (F15a) mérite d'être mentionnée. Elle émane d'un délégué syndical d'une grande entreprise de nettoyage dont le siège social se trouve à Bruxelles. La plupart des délégués syndicaux de cette entreprise étant d'origine musulmane, les repas prévus lors des conseils d'entreprise sont toujours dépourvus de viande porcine. Ce délégué syndical, non-musulman, a demandé à son employeur de diversifier les repas du conseil d'entreprise, afin de prendre également en compte la culture culinaire des non-musulmans et donc de proposer également des plats à base de porc. L'employeur a accepté cette demande et propose depuis lors deux types de plats – l'un à base de porc, l'autre sans – lors des conseils d'entreprise.

[Représentant de l'entreprise – F15a] : « Quand on va en conseil d'entreprise, ça se passe à Bruxelles. Et le conseil d'entreprise à Bruxelles, c'est beaucoup de Marocains. Et donc on nous fait à manger pour midi, mais il n'y avait que de la nourriture halal puisque ce n'était que des Marocains. On est quand même allé demander poliment : bon je suis belge, est-ce qu'il n'y a pas moyen d'avoir au

moins un morceau de jambon ? Je ne veux pas être obligé de manger comme eux. Parce que eux, ils sont Marocains, ils ne sont pas obligés de manger comme moi, je suis d'accord, mais dans l'autre sens aussi. Donc on a dû demander pour quand on allait au conseil d'entreprise qu'on ait au moins quelque chose pour les Belges. Moi ça me dérange pas de manger de tout, mais j'aime quand même mieux le jambon. Depuis, ils font deux plats. Chez nous, quand il y a des histoires comme ça pour les fêtes du personnel, eh bien il y a pour les deux, il n'y a pas de distinction. »

4.3.2. Argumentation

Sur les 33 cas d'adaptation alimentaire rencontrés, la moitié seulement ont été accompagnés d'une justification. Parmi eux, huit étaient d'ordre pragmatique contre dix de principe. Nos données suggèrent également que le type d'argumentaire utilisé par les interlocuteurs est lié au type de demande: demande d'adaptation de la nourriture journalière (cantine) ou demande d'adaptation de la nourriture occasionnelle (fêtes et réunions d'entreprise, cadeaux de fin d'année).

Les types d'argumentaire utilisé pour justifier l'octroi ou le refus de l'introduction de plats aménagés (sans porc, halal et sans alcool) à la cantine de l'entreprise ou de l'institution sont triples et ne sont pas mutuellement exclusifs. Le premier type d'argumentaire est d'ordre économique: l'employeur se justifie par le surcoût que cette adaptation engendre (ou non) pour l'entreprise ou l'institution. Ainsi, les employeurs qui acceptent d'adapter les plats se justifient en disant que cette pratique n'entraîne aucune complication dans l'organisation ou la gestion du budget. Les employeurs peuvent donc satisfaire à la demande de leurs travailleurs sans surcharge de travail ni surcoût pour l'entreprise.

[Délégué syndical pour le secteur Banques et Assurances] : « La direction se rend compte qu'il n'y a rien de dramatique à commander sa viande dans une boucherie halal ou casher et à faire en sorte que la personne ait son sandwich ou sa nourriture. »

Certains employeurs utilisent également ce type d'argument pour refuser l'adaptation de la nourriture à la cantine. Ainsi, un employeur d'un hôpital (F28f) a refusé de remplacer les plats préparés à base de porc pour les équipes de nuit parce que « les plats préparés à base de porc sont moins chers que les plats à base d'un autre type de viande ». Accepter la demande d'adaptation des plats pour les équipes de nuit aurait donc engendré un coût que l'hôpital ne pouvait supporter. Cet employeur a cependant essayé d'espacer la fréquence des plats à base de porc afin de satisfaire un minimum aux travailleurs d'origine musulmane.

[Représentant de l'hôpital] : « Donc je suis allé voir ça d'un peu plus près avec le responsable des commandes et on s'est rendu compte qu'au fond, il y avait un problème de prix, parce que les plats tout faits contenant du porc sont moins chers que d'autres plats, donc on était quand même limité dans une certaine gamme. »

Un autre employeur du secteur hospitalier (F31b) a pour sa part refusé d'adapter la nourriture à la cantine parce que le surcoût lié à une telle adaptation bénéficierait seulement à une minorité des travailleurs (les travailleurs musulmans) mais serait répercuté sur l'ensemble des travailleurs (musulmans ou non).

[Représentant de l'hôpital] : « Vous savez, c'est toujours lié à un coût financier. On ne peut pas mettre en péril un budget par rapport à une demande qui est peu représentative... Si vous n'avez que, disons, dans les 20 % de personnes musulmanes et si vous n'en avez que 15 % qui veulent manger au mess de l'entreprise et que les 85 autres sont des gens qui mangent, euh..., normalement, ça va avoir un coût important. Et donc quelque part, ce coût, on va le répercuter sur tout le personnel puisque c'est quand même payant. »

Le second type d'argument avancé concernant l'adaptation de la nourriture à la cantine se réfère à un éventuel effet de stigmatisation qu'une telle adaptation pourrait avoir sur les travailleurs musulmans et non-musulmans. Ainsi, l'introduction de viande de préparation halal dans la cantine d'une entreprise parastatale a été refusée de peur que les travailleurs d'origine musulmane désireux de ne pas manger halal à la cantine se fassent stigmatiser par des collègues musulmans pour qui la nourriture halal est considérée comme un prescrit. De même, l'employeur (F42b) craint une réaction négative de la part des travailleurs non-musulmans si des plats cuisinés halal étaient proposés quotidiennement à la cantine. Dans le même ordre d'idée, certains employeurs refusent de proposer un plat unique sans porc à l'ensemble de leur personnel, de peur de provoquer un ressentiment auprès du personnel non-musulman.

[Représentant de l'entreprise] : « Mais la discussion tombe toujours sur le fait que si je propose halal, est ce que la liberté reste pour les gens ou est-ce que... Voilà, moi j'ai toujours peur un petit peu que ceux qui ne mangent pas halal, on leur dise 'ah tu ne manges pas halal', vous voyez ?

[...] On ne veut pas stigmatiser, on veut que ça reste dans quelque chose de la découverte de l'autre, il y a aussi pas mal d'Espagnols, donc on fait une paella, il y a beaucoup d'allochtones, donc on fera..., qu'est-ce que j'ai mangé la dernière fois ? C'était du tajine halal. Le fait que ça ne soit pas halal tous les jours, les non allochtones ne voient pas trop non plus la connotation religieuse. »

Enfin, certains employeurs acceptent d'adapter la nourriture à la cantine pour les minorités religieuses en comparant le cas du personnel d'origine musulmane au personnel végétarien: "on fait bien des efforts pour les végétariens, pourquoi pas pour les musulmans".

L'argumentation utilisée pour les demandes d'adaptation de la nourriture occasionnelle (fêtes et réunions d'entreprise, cadeaux de fin d'année) est la même auprès de tous nos interlocuteurs: le bien-être du travailleur. Etant donné que les fêtes d'entreprise et les cadeaux de fin d'année font partie de la stratégie de ressources humaines concernant le bien-être des travailleurs, les employeurs indiquent tous qu'ils accèdent à ces demandes

afin que l'ensemble des travailleurs puisse participer aux fêtes d'entreprise et profiter des cadeaux de fin d'année de manière équivalente.

[Représentant d'une école-F22b] : « Moi je me suis dit : 'Bon, je vais simplement dire à l'économe qu'il achète des... qu'il organise un banquet pour tout le monde quoi'. C'est pour ça que je ne suis pas passé par le règlement de travail car je pense qu'à la limite c'est superflu et qu'il suffit de se conformer aux droits du travail et au cadre qui veille à ce que soit garanti un bien-être et un confort de travail pour tous les travailleurs. Et je me suis dit, c'est vrai qu'il n'y a pas de raison de limiter le confort des gens parce que le menu est trop restrictif. A la limite, il n'y a pas que les musulmans qui sont emmerdés, il y a des gens qui sont végétariens, des gens qui n'aiment pas le rouge. »

[Représentant de l'entreprise - I11i]: "La logique, c'est de veiller à ce que chacun soit satisfait. Il faut tenir compte du fait que quelqu'un doit avoir de la nourriture kasher ou halal, qu'il y ait aussi cette possibilité et qu'il y ait des alternatives, comme du poisson, des plats végétariens, mais on applique aussi la même logique pour les gens qui ne mangent pas de viande, par exemple. Il ne faut pas prendre ces mesures uniquement pour des minorités ethniques et culturelles, mais les étendre à tout le monde. Si on dit qu'on tient compte des musulmans, il faut aussi se demander ce qu'on fait avec ceux qui sont végétariens. Si on ne fait pas ça, c'est comme si on trouvait que leur conviction n'est pas importante. Il est important, si on prend de telles mesures, d'étendre cette logique à d'autres groupes qui peuvent être dans des situations similaires."

4.3.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués

À l'instar des demandes telles les vacances prolongées pour un retour au pays ou le port du voile, la procédure de réponse aux demandes d'adaptation de la nourriture implique généralement une diversité d'acteurs qui dépasse le simple niveau local (représentant des ressources humaines, représentant de la direction, représentant syndical). Ainsi, onze demandes ont été gérées à l'échelle du conseil d'entreprise et une a nécessité l'intervention d'un intermédiaire extérieur, alors que trois cas seulement ont été résolus localement. Il convient néanmoins de souligner qu'un grand nombre de répondants ne nous ont pas donné d'information sur ces sujets (dix réponses manquent sur la nature des acteurs impliqués et dix-huit réponses manquent sur la nature de la négociation).

Dès lors, afin d'appréhender la diversité des acteurs impliqués et des types de négociation, il faut faire ici aussi une distinction entre les demandes d'adaptation de la nourriture quotidienne et occasionnelle.

Les négociations concernant les demandes d'adaptation de la nourriture quotidienne ont souvent impliqué les représentants du personnel. L'analyse de ces demandes a par ailleurs nécessité, dans la plupart des cas, une étude de marché des plats préparés afin de voir si l'acceptation de cette demande occasionnerait un surcoût pour l'entreprise.

[Délégué d'un hôpital – F28g] :

« R : Et là c'était décidé dans un des comités de direction, et moi en tant que syndicat, j'étais présent, et j'étais le seul qui a contesté ça. [...] »

I : Donc, ce sont des travailleurs qui ont fait une demande... auprès des délégués alors ?

B : Voilà, auprès d'un délégué. »

[Représentant de l'entreprise – F31b] : « La demande est faite auprès des ressources humaines qui interpellent les délégations syndicales. Mais c'est toujours l'employeur qui a le mot de la fin, c'est lui qui a le pouvoir de décision. »

Les demandes d'adaptation de la nourriture occasionnelle, par contre, ont généralement été traitées de manière informelle. Dans la plupart des cas, un membre du personnel demande directement à l'employeur ou à la personne en charge de l'organisation de la réunion (fête du personnel ou conseil d'entreprise) ou des cadeaux de fin d'année d'être attentif à diversifier les plats ou les cadeaux. Le fait que ces demandes se règlent de manière informelle, contrairement aux demandes d'adaptation de la nourriture quotidienne, peut être dû à deux éléments. Le premier est que ces demandes portent sur des événements occasionnels, ce qui implique un surcoût négligeable pour l'employeur. Le deuxième élément a trait à l'organisation et à la taille des entreprises confrontées à ces demandes : alors que les demandes d'adaptation de la nourriture quotidienne ne concernent que de très grandes entreprises et institutions (où il existe une cantine), toutes les organisations, quelle que soit leur taille, peuvent être confrontées à des demandes d'adaptation de la nourriture occasionnelle. Il est donc possible que les différences d'acteurs mobilisés soient dus à la structure et à la taille des entreprises, et non au type de demande (nourriture quotidienne ou occasionnelle).

4.4. Adaptation du code vestimentaire

Andrea Rea (METICES-GERME, Université Libre de Bruxelles)

4.4.1. Présentation des demandes et des réponses formulées

Cette thématique est quantitativement la deuxième demande dans notre enquête : nous avons enregistré 71 demandes portant sur le code vestimentaire. Toutefois dans la grande majorité des cas, il s'agit de la question très politisée et médiatisée du port du voile. La plupart des demandes relèvent de l'islam. Nous avons relevé deux situations portant sur le port turban par des Sikhs (l'une acceptée et l'autre non), le port d'une croix (refusé) et le port de vêtements qualifiés d'« africains ». Nous n'exposerons pas séparément ces situations dans la mesure où souvent les réponses apportées aux demandes autres que le port du voile se construisent en regard de cette situation majoritaire. Ces demandes se concentrent bien évidemment dans les secteurs où le personnel est fortement féminisé et où le contact avec les usagers/clients est important, à savoir la santé (19 situations) et l'enseignement (13 situations). Il y a également plusieurs demandes dans le secteur du nettoyage (11) et dans celui des banques et assurances (9). De manière contre-intuitive, les situations enregistrées dans le secteur de l'intégration sont moins nombreuses.

Ces situations ne se présentent pas nécessairement dans de grandes entreprises. Qu'il s'agisse de la santé ou de l'enseignement, les organisations bénéficient d'une autonomie de gestion. Cependant, on constate que les demandes d'adaptation du code vestimentaire concernent majoritairement des secteurs où le nombre d'employées d'origine musulmane est élevé ou pourrait s'accroître. Il s'agit aussi de secteurs d'activité où la médiatisation et la politisation de la demande sont plus fortes. D'une part, le secteur de la santé et celui de l'enseignement se caractérisent souvent par une relation triangulée : employeurs-employées-public/usagers. Ce dernier acteur peut exercer directement ou indirectement une influence sur la manière de poser la question ou de répondre aux demandes. Cependant, ce tiers-acteur (le client/l'utilisateur) intervient aussi dans les secteurs des biens et services (publics et privés). D'autre part, la santé et l'enseignement sont aussi deux secteurs où la question de la neutralité peut aussi se poser, encore que la reproduction du clivage belge public/catholique subventionné structure souvent le débat. Dans le secteur privé, l'opposition front office/back office joue également un rôle crucial.

Le mode d'exposition suit le découpage par secteur dans la mesure où il est lié à des logiques similaires. Nous procéderons ensuite à une analyse transversale des argumentaires, de la procédure de résolution et des acteurs impliqués.

Dans le secteur de l'industrie alimentaire (6 situations enregistrées), nous avons relevé peu de cas de demandes d'aménagement qui concernent prioritairement le port du voile. Dans les ateliers de production, tous les travailleurs portent un couvre-chef pour des raisons d'hygiène. Dans trois entreprises (V13e, V22d, V22d), des femmes portant le voile ont pu le maintenir à condition qu'il soit porté en dessous du couvre-chef imposé par l'entreprise. Cette obligation tient également à une raison d'hygiène. Dans une entreprise

(F20e), une employée de bureau porte le voile. La direction ne s'est pas opposée à cela. Une autre situation s'est présentée, celle du port du henné sur les mains. De même que le maquillage et les faux ongles, le henné sur les mains a été refusé pour des raisons d'hygiène. Ce motif constitue le principe essentiel qui est invoqué pour apporter une réponse aux demandes. Dans ces entreprises, cette question ne semble pas faire beaucoup de débat.

Dans les sociétés de transport (VFG3c, VFG3g, F42d), la question se pose assez peu : d'une part parce que les femmes, et singulièrement celles d'origine étrangère, sont peu nombreuses, et d'autre part parce que le port d'un uniforme conduit *in fine* à limiter le nombre de demandes. Dans une entreprise (F42d), une conductrice a été licenciée parce qu'elle refusait d'ôter son voile. L'argument utilisé par la société était l'obligation de neutralité. Une situation s'est produite dans l'entreprise VFG3c avec une stagiaire qui souhaitait porter le voile. L'agent de la diversité est intervenu en soutenant qu'elle pouvait porter le voile à condition que cela ne porte pas atteinte à l'uniforme. Dès lors, pour des raisons de sécurité (mieux entendre), le voile ne doit pas couvrir les oreilles et le cou. Il y a eu donc un aménagement pragmatique avec l'intervention de l'agent de la diversité. La question peut davantage se poser lorsque les travailleuses effectuent des tâches de bureau et ne sont pas soumises au port de l'uniforme. Dans ce cas, deux types de réponses ont été apportés dans deux entreprises différentes. Pour l'une, l'interdiction du voile se justifie uniquement en situation de 'front office' (VFG3g), pour l'autre cette interdiction s'impose dans toutes les situations (F42d). Dans deux autres entreprises parastatales (traitement des déchets et gardiennage), on retrouve cette même opposition : la première (F4g) interdit par principe le port du voile – information qui est donnée lors du recrutement – alors que dans la seconde (I8e), le port du foulard pourrait être admis. En matière de code vestimentaire, outre le voile, une autre situation a été signalée (F42d) : celle de l'usage de pantalons courts, voire de pantalons d'entreprise écourtés, par des travailleurs masculins. Dans ce cas, l'entreprise a interdit cet usage non-conforme de l'uniforme d'entreprise.

Dans le secteur de la grande distribution, nous n'avons pas eu la possibilité d'interroger de nombreuses entreprises. Nous avons enregistré trois situations (mais dans deux entreprises) qui ne sont en rien représentatives du secteur, mais qui illustrent des cas potentiels. La première entreprise (F6a), installée dans la région bruxelloise, a connu un *turn over* important de son personnel d'accueil et du personnel aux caisses. Pour pallier cette situation, elle a fait appel à d'autres membres du personnel, notamment ceux travaillant comme réassortisseurs de rayons. Face au faible nombre de candidatures reçues, la direction s'est interrogée sur les raisons de ce manque d'enthousiasme. Elle a alors constaté qu'une des raisons était l'obligation faite aux travailleuses qui portaient le voile d'enlever celui-ci lorsqu'elles travaillent aux caisses. La direction a alors convoqué deux réunions de conseil d'entreprise et a fait intervenir, comme experts, un imam et un secrétaire syndical permanent d'origine marocaine. Ce travail de réflexion s'inscrit aussi dans un cadre particulier, à savoir l'obligation faite par la Région d'engager des demandeurs d'emploi locaux peu qualifiés, principalement issus de l'immigration, en contrepartie des subventions qui sont attribuées à cette entreprise. Au terme de ce travail, les employées ont eu l'autorisation de porter un voile d'entreprise, aux couleurs

de la société. Cette même société avait précédemment signé une Charte de la diversité qui témoignait d'une certaine ouverture si de telles situations se présentaient.

Un autre siège (F49a) de la même société a été confronté à un autre cas, qui ne tient pas au port du voile mais à l'interdiction faite par l'employeur, pour des raisons d'hygiène et de sécurité, de ne pas porter de bijoux jusqu'aux coudes, ni de boucles d'oreilles et de pendentifs, et d'enlever l'alliance dans les cuisines. A un certain moment, l'alliance au doigt n'a plus été tolérée non plus. C'est alors que des travailleurs, contestant cette décision, se sont référés à la Charte de la diversité de l'entreprise qui n'interdit pas le port de signes religieux. Cette argumentation s'est aussi fondée sur le traitement différencié qui consisterait à accepter le port du voile et à refuser le port de l'alliance. De nombreuses réunions ont eu lieu en CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection au Travail) où les syndicats défendaient l'idée que l'alliance pouvait être gardée si elle était portée sous des gants et que cela ne contreviendrait pas aux normes d'hygiène. Toutefois, arguant du fait que l'alliance n'est pas un signe religieux, la société a maintenu sa position. Dans une autre entreprise (I13d), une position précise a été prise sur le port du voile. Celle-ci se fonde sur un principe simple : le contact ou non avec la clientèle. Ainsi, certaines travailleuses portent le voile dans les bureaux administratifs de l'entreprise. Par contre, le port du voile est interdit dans les magasins.

La question s'est posée et a été traitée de manière très similaire dans les banques et les assurances (9 situations enregistrées), quelle que soit l'implantation régionale de la société ou du siège en question. Une société d'assurance (f17a) a dû prendre position dans le cas d'une femme qui avait été embauchée et qui avait décidé de porter le voile s'est posée. Après une brève hésitation quant à la réponse à donner, la direction a accepté, après intervention d'un délégué syndical, d'autoriser le port du voile compte tenu du travail en 'back office' de cette employée. Cette même situation s'est présentée dans plusieurs banques ou sociétés d'assurance (V17 ; V15c, I10e), soit avec des employées, soit avec des intérimaires (V7a., V19a).

Dans certaines entreprises, plusieurs femmes portent le voile, mais toujours en 'back office'. En 'front office', notamment au guichet, il y a souvent des règlements de travail qui interdisent le port de signe religieux ainsi que certains attributs vestimentaires tels les shorts ou les piercings. L'origine nationale de l'institution financière joue parfois un rôle important et détermine un principe général fondé sur une position plus idéologique. Ainsi, dans une banque française, le port du voile est interdit, même en 'back office', alors que dans une banque américaine la position est inverse. A la banque I5d, le port du voile est aussi admis sur demande de l'employée.

A ce sujet, la solution proposée s'articule sur le raisonnement que nous a fourni un permanent syndical :

« A mon avis, au guichet, ça devrait être autre chose, mais le cas ne se pose pas, et là je crois qu'il y a peut-être un débat à avoir. Il faut dire que pour la plupart des gens, l'image que vous avez de la banque, c'est un guichet, ce que je trouve tout à fait normal. Mais 75 % du personnel bancaire ne travaille pas au guichet. Finalement il y a assez peu de gens qui sont en contact avec la clientèle. Et donc à ce moment-là, c'est une espèce de tolérance interne. Je ne dis pas que tout est

rose, je ne dis pas qu'il n'y a pas de propos parfois limites, mais dans les faits, je pense qu'il n'y a pas de soucis. Et donc le cas que je vous ai raconté, c'est un cas sur 70.000 personnes. Anecdotique, quoi. C'est le seul cas qu'on a eu, et sans même se fâcher. Peut-être que s'il y en a vingt qui venaient en burqa, alors là on en discuterait. Mais c'est vrai qu'il y a un dresscode : on demande à un employé de banque de mettre une cravate au guichet. Si on travaille à l'administration, là, on est un peu plus relax. »

Dans les associations et les institutions publiques actives dans le domaine de la politique d'intégration et de diversité, le nombre de demandes est assez faible. Dans une association (F8a), une travailleuse a demandé à pouvoir porter le voile. La direction a préféré dans un premier temps interdire le port du voile. Face à cette demande, une réflexion a été initiée au sein du Conseil d'administration et un projet de financement a été introduit auprès de la Fondation Roi Baudouin dans le but d'élaborer une Charte déontologique de l'association et de définir une ligne directrice en la matière. Ce travail a impliqué les membres du personnel et des experts externes. Au terme de cette réflexion, une Charte a été établie et l'employée a pu porter le voile.

Comme dans d'autres milieux professionnels, c'est souvent à l'occasion de l'arrivée d'une stagiaire (étudiante désirant effectuer un stage professionnel dans le cadre de ses études) que la question se pose. Cela a été le cas dans une association (F27a) de seconde ligne. La direction a proposé que ces stagiaires cachent leurs cheveux avec un bonnet en hiver et un bandana en été, qui peuvent être considérés comme des vêtements sans connotation religieuse. Ensuite, la direction a négocié avec les institutions partenaires dans lesquelles ces femmes vont effectuer leur stage (école,...) afin que ces femmes soient autorisées à porter leur couvre-chef (sans connotation religieuse) sur leur lieu de stage.

La direction a ensuite instauré un dialogue avec les autres centres d'intégration en vue de débattre du port du voile chez les stagiaires et de trouver un accord entre tous les centres d'intégration. Elle craint en effet qu'en étant l'unique centre d'intégration acceptant les filles portant un couvre-chef, ce centre se ghettoïse dans la mesure où on lui enverrait tous les stagiaires d'origine musulmane.

Dans une autre association (F62c), le port du voile a été catégoriquement interdit. Cette position se fonde sur la Charte de l'institution, qui prône des valeurs de laïcité et de neutralité. L'Assemblée générale et le bureau de cette institution ont consigné ces valeurs dans la Charte à la suite d'un travail de recherche interne.

« C'est clair, j'ai un cadre sur lequel m'appuyer. Donc, si le travailleur vient travailler en portant le voile, je vais l'interdire, ça c'est clair, au nom de cette neutralité, au nom de cette laïcité politique. »

Ceci conduit à une situation aussi rencontrée dans d'autres institutions : les usagers des services (formation, scolarité, etc.) sont autorisés à porter le voile, mais pas les employées ou les stagiaires.

Dans une autre organisation (I11d), le cas ne s'est pas posé jusqu'ici, mais la position est plutôt à l'acceptation. Une autre association (VGF4m), généralement ouverte au port du voile, a plutôt été amenée à s'interroger sur le type de voile, le jour où une employée est venue toute vêtue de noir. Etant donné que cette employée était devenue presque méconnaissable, cela a produit un choc, surtout auprès des collègues. La direction a accepté le port de ce voile, mais en fin de compte, la travailleuse a changé de voile en raison de l'exclusion et de l'ostracisme que cela avait provoqué. Ceci démontre aussi le poids des interactions sur le lieu de travail, et pas seulement celui du règlement organisationnel, lorsqu'une travailleuse se met tout à coup à porter le voile ou qu'elle change de type de voile. L'association accepte que les employées portent le voile, mais quand celui-ci est considéré comme ostensible ("zwaarder gesluierd" – type wahhabite), elles doivent en subir les conséquences sur le lieu de travail.

Dans les administrations publiques, la question du port du voile s'est aussi souvent posée à l'occasion de stages effectués par des étudiantes, notamment en travail social. Dans un CPAS (VFG2c), ces stagiaires ont été autorisées à porter le foulard, sans que cette demande ne suscite de grands débats, discussions ou réflexions parce qu'elles n'étaient pas en contact avec les usagers. Ce n'est pas apparu comme une situation qui pouvait générer un jugement de valeur ou une difficulté pour le citoyen puisqu'elles n'étaient pas confrontées aux citoyens. Leur choix a donc été entièrement respecté. Les travailleurs du CPAS en ont parlé entre eux, de manière informelle, mais la responsable n'a pas vu où résidait le problème, compte tenu de leur fonction et des conditions dans lesquelles elles allaient l'exercer. Dans cette situation, personne n'est intervenu.

Dans un autre CPAS (F12a), deux demandes du port du foulard ont été enregistrées de la part de deux personnes engagées sous le statut d'article 60. Elles travaillent dans le service social, mais elles ne sont en contact avec aucun usager. Elles ont été autorisées à porter le foulard, là aussi sans grands débats ou discussions puisque, dans leur travail, elles n'étaient pas confrontées au citoyen. Leur choix a donc été respecté. Dans un autre CPAS encore (F21b), cette question s'est posée au moment de l'engagement d'une nettoyeuse dans le cadre de l'article 60 : en effet, cette personne est venue voilée pour signer son contrat. Ayant peur que cette situation ne fasse 'tâche d'huile', le président du CPAS a demandé à la responsable, elle aussi de confession musulmane, d'intervenir en demandant à cette femme d'enlever son voile si elle voulait être embauchée. Utilisant l'argument de la neutralité du service public, la responsable s'est adressée à l'employée, qui a accepté d'enlever son voile. Dans ce type de situation, on évoque souvent « le regard du personnel sur la hiérarchie » :

« Mais à nouveau, on a très fort senti, dès que la question a été posée, ça a vite fait le tour de tous les couloirs. 'Ils vont engager une nettoyeuse qui a le voile, est-ce qu'ils vont accepter ?'. Il y a vraiment un regard du personnel sur la hiérarchie, pour voir comment elle va se comporter. Donc, il faut répondre vite et donner une réponse claire, ne pas laisser la place au doute. Il y a un règlement, on l'applique, point » (F21b)

Dans la même commune (F52a), mais dans un autre service, une réponse différente a été apportée. Le règlement d'ordre intérieur de la commune spécifie qu'on ne peut pas

porter de signes extérieurs religieux si on est en contact avec le public. Une animatrice a été engagée au sein d'un service qui travaille avec une population de femmes majoritairement musulmanes. La responsable du service a introduit une demande au Collège pour pouvoir faire une exception. La demande a été justifiée par le contexte de travail : la personne ayant introduit la demande effectuait du travail communautaire avec des populations de confession musulmane. Mais l'argument était aussi que cette personne était très compétente dans son travail. La demande a été acceptée par le Collège et cette travailleuse travaille actuellement voilée.

Dans la commune V5b, la question du port du voile s'est posée de manière plus globale en raison de la présence, au sein du Conseil communal, de partis politiques extrêmement opposés au port du voile. Certaines personnes, notamment dans la cellule de diversité, ont avancé l'argument l'émancipation, le voile pouvant être considéré comme une modalité d'émancipation. Le port du voile a finalement été accepté, du moins en 'back office', encore que la distinction entre 'back office' et 'front office' soit relativement artificielle étant donné que l'aménagement des bureaux est de type 'paysage'.

Deux personnes travaillant au service de l'accueil extrascolaire dans une autre commune (V21b4) ont également demandé à porter le voile. L'une l'a enlevé après une certaine période alors que l'autre est venue avec un voile plus ostensible ("zwaarder gesluierd"). La commune n'adopte pas une position de principe : elle entend régler cela au cas par cas, avec l'implication de nombreux acteurs (responsables politiques, syndicats, service du personnel). Elle accepte le port du voile, mais celui-ci ne doit pas être trop prononcé.

Dans une autre commune (I3a), l'interdiction du foulard a été explicitement décidée dans l'administration locale et dans les comités de concertation. Cette position a été prise malgré l'opposition des syndicats, qui jugeaient cette mesure discriminatoire. Face à cette réaction, l'interdiction a été levée mais pour une courte période : dans un deuxième temps, en se fondant comme à Anvers sur l'argument de la neutralité politique, l'interdiction du port du voile a été explicitement inscrite dans le règlement du travail.

La question du voile s'est d'abord posée de manière politisée dans une autre commune (VFG2a), qui autorise son personnel à prendre des jours fériés 'non-catholiques', lorsqu'un parti politique siégeant au conseil communal a souhaité interdire le port du voile. Dans cette commune, le port du voile est accepté tant en 'back office' qu'en 'front office'. Les arguments invoqués à l'appui de cette position tiennent, d'une part, à la reconnaissance de l'identité et, d'autre part, au principe d'émancipation. Par ailleurs, la commune regorge de représentations renvoyant à la religion catholique et elle finance des activités pour les organisations catholiques. Dès lors, selon les représentants de la commune, il devient nécessaire de reconnaître également les particularités de la minorité musulmane.

"Selon M. X, tout tourne essentiellement autour de deux choses. D'une part, le port du voile est une question d'identité pour les femmes musulmanes. Ce n'est pas vrai qu'elles sont mises sous pression pour le porter. C'est le cas seulement pour une petite minorité. Deuxièmement, accorder à ces femmes le droit de porter le voile est aussi dans une large mesure une question d'émancipation. Cela leur permet de

travailler en dehors de chez elles, même pour celles qui ont un mari qui préférerait qu'elles restent au foyer. D'autant plus que, cela a aussi été le cas dans le passé, la femme s'émancipe en dehors de chez elle. C'est donc très important pour la première et la deuxième génération. Si elles peuvent porter le voile, elles peuvent aussi profiter des possibilités d'émancipation." (VFG2a)

Dans un centre de soin lié à un CPAS (VFG2c), une femme s'est présentée, lors de son premier jour de travail, avec un voile qu'elle n'avait pas le jour de l'entretien d'embauche. Il lui a été demandé de l'enlever, ce qu'elle a refusé. Le responsable s'est alors tourné vers la direction, qui l'a renvoyé vers le service de personnel. Ce dernier a répondu qu'il ne pouvait rien faire en l'absence d'une réponse officielle. Le secrétaire du CPAS a alors décidé de se baser sur l'avis 'Aucune manifestation explicite de signe religieux' et en a déduit que le foulard pouvait être porté mais de manière discrète, le visage devant rester visible. Le secrétaire a donc invité toutes les parties (le service du personnel, le département central, les directions des trois centres) à délibérer. La femme est partie quand son contrat a expiré et elle a trouvé du travail ailleurs, où elle a pu porter un foulard. Dans sa conclusion, le secrétaire du CPAS fait une suggestion : étant donné que le personnel porte déjà un uniforme, on pourrait y inclure un bonnet.

La situation du secteur du nettoyage est particulière, qu'il s'agisse de sociétés de nettoyage ou d'entreprises privées ou publiques qui engagent du personnel de nettoyage. Dans les deux cas, la réponse donnée aux demandes de port du voile dépend fortement du client. Plusieurs entreprises de nettoyage refusent le port du voile au motif que le règlement de travail stipule que tous les employés doivent porter un uniforme et n'afficher aucun signe distinctif religieux. Néanmoins, sur les chantiers, l'appréciation est laissée au client. L'employée, plus précisément le superviseur du chantier, fait la demande au client. Une entreprise interdit ainsi le port du voile dans ses locaux, mais le tolère sur le chantier si le client l'accepte.

Dans la relation de service, la négociation n'implique donc pas uniquement les travailleurs et les employeurs ou leurs représentants : l'acceptation du port du voile sur le chantier dépend davantage du client que de l'employeur. Le superviseur du chantier prend la décision. Ainsi, dans les locaux de la Commission européenne, le port du foulard est interdit. Il semble que cela soit de rigueur, selon un permanent syndical, sur de nombreux grands chantiers. En fonction de l'attitude du client, soit la travailleuse demande à être affectée à un autre chantier, soit elle enlève son voile.

Dans une entreprise (F9a), une travailleuse demande à la GRH de changer de chantier parce qu'elle voulait porter le voile et que c'était interdit sur le chantier sur lequel elle était. La GRH a modifié son horaire et l'a affectée à un autre chantier, où le voile ne posait pas de problème. Il a également averti le client de la raison du départ de l'ouvrière. Dans ce cas, la GRH avait la possibilité de muter la travailleuse. S'il n'y avait pas eu cette possibilité, il aurait été contraint de demander à la travailleuse d'enlever son voile ou de donner sa démission. Parfois, la question se règle directement sur le chantier. Si une femme veut porter le voile, elle en fait la demande directement à son superviseur de chantier.

Les hôtels disposent souvent de leur propre service de nettoyage. Certaines femmes de chambre demandent à porter le voile. Souvent, le traitement de la demande se fait directement sur le lieu de travail. A Bruxelles, il semble exister, selon un permanent syndical, une différence de traitement selon le standing de l'hôtel. Ainsi, dans certains hôtels 2 ou 3 étoiles, le port du voile est toléré alors qu'il est interdit dans des hôtels 4 ou 5 étoiles. Dans ce cas, très souvent les femmes enlèvent leur voile sur le lieu de travail.

Dans le secteur de la santé, plusieurs interlocuteurs citent le problème des stagiaires en médecine. En effet, le port du voile dans les facultés de médecine est généralement autorisé pour les étudiantes. Quand elles font leur stage dans un hôpital se pose la question du voile : certains hôpitaux leur demandent de l'enlever.

Il n'en va pas toujours de même pour les écoles d'infirmières, où l'interdiction du port du voile est parfois mentionnée dans le règlement d'ordre intérieur. Nous avons enregistré 19 situations dans le secteur de la santé. Dans 11 cas, le port du voile est interdit.

Dans deux hôpitaux (F28a, F42a), le cas s'est présenté lorsque des étudiantes stagiaires sont entrées voilées dans le bloc opératoire. Le port du voile y est interdit étant donné qu'il existe un habit spécifique pour le bloc opératoire. Dans un cas, certaines étudiantes ont gardé leur voile sous le bonnet de chirurgien, dans l'autre, elles ont dû l'enlever. La même règle est d'application pour celles qui portent des manches longues. En effet, certaines étudiantes souhaitent garder leur vêtement à manches longues, mais, pour des raisons d'hygiène dans le bloc opératoire des hôpitaux, elles sont tenues de porter des vêtements qui laissent les bras dénudés. Dans un hôpital (F33a), une infirmière d'origine musulmane s'est plainte du nouvel uniforme d'entreprise parce qu'elle trouvait les manches trop courtes. Malgré l'intervention de divers intermédiaires, sa demande n'a pas été rencontrée et elle a trouvé un emploi ailleurs.

Un hôpital (F34a) précise clairement, lors de l'entretien d'embauche, qu'il est interdit au nom de la neutralité de porter des signes d'appartenance, quels qu'ils soient. Cette interdiction n'est pas inscrite dans le règlement, où il est cependant demandé au personnel d'être neutre dans l'exercice de sa mission. La question d'insérer cette interdiction de fait dans le règlement général du travail a été posée, mais jamais mise en application (« on applique mais on ne l'écrit pas »). Un autre hôpital suit la même politique. Toutefois, cet hôpital (F31a) a inscrit dans son règlement de travail l'interdiction de porter tout signe religieux ostentatoire sur le lieu de travail. Il ne tolère pas non plus, pour des raisons d'hygiène, de porter le voile ou des longues manches. Cette même politique est menée dans un autre hôpital (I1f), principalement pour les infirmières.

Dans le même hôpital, trois personnes portent le voile. Il y a d'abord une ouvrière en cuisine, qui le recouvre d'une charlotte en raison des doutes sur l'hygiène du foulard. Une gynécologue porte aussi le voile. La direction a estimé qu'en raison de la patientèle de l'hôpital, il était bon d'avoir parmi les médecins une gynécologue voilée, ce qui ne va pas sans créer des débats parmi le personnel. Enfin, une infirmière qui ne portait pas le voile s'est mise à le porter avant de l'enlever à la suite de l'intervention de la médiatrice interculturelle qui l'a convaincue de le faire. Malgré tout, la direction des ressources

humaines « *fait tout pour que les personnes sachent qu'elles ne sont pas les bienvenues si elles portent le voile* ». Le voile est vu comme une pratique religieuse. L'hôpital est soucieux de garantir l'ouverture par rapport au patient et à sa demande et le port du voile peut être une entrave à cette ouverture : « ce n'est pas seulement un choix esthétique ». Lors de l'entretien d'embauche, « les candidates portant le voile sont ainsi interrogées sur toute une série de thématiques : l'avortement, l'euthanasie, la fécondation in vitro, la présence d'homosexuels parmi les patients, les reconstructions d'hymen ». Ces questions visent à connaître, au-delà du port du voile, la conception de ces personnes sur des thématiques éthiques, politiques et légales, à partir du présupposé selon lequel le port du voile pourrait cacher certaines attitudes considérées comme conservatrices sur d'autres sujets auxquels est confronté l'hôpital. Dans cet hôpital, bien que le voile ne soit pas accepté, il est toléré dans certains services.

Dans un autre hôpital (I6a), le voile est accepté et ne fait pas débat. Toutefois, des conditions ont été formulées sur le type de voile. Ainsi, le personnel qui souhaite porter un voile doit avoir le cou et les épaules non couverts, et ce pour éviter, en particulier pour les infirmières, des désagréments aux patients lors des contacts.

Un hôpital (VFG1d) qui compte de nombreux patients d'origine musulmane a enregistré un grand nombre de demandes de port du voile. Si celui-ci a été facilement accepté dans les services administratifs, il ne l'a été pour le personnel soignant qu'à l'issue d'un long processus. La médiatrice interculturelle a joué un rôle central dans ce travail d'investigation. Elle a fait appel à des intermédiaires externes, notamment des imams. A la fin du processus, il a été proposé un voile d'uniforme. Tous les partenaires se sont retrouvés autour d'une table pour discuter de la forme qu'il prendrait. Il s'agit d'un bonnet d'uniforme de l'hôpital, qui est aussi une organisation convictionnelle. Dans un autre hôpital (F29b), lui aussi à tendance convictionnelle, la position est différente. Des membres du personnel ont demandé à pouvoir porter le voile. La direction a fait appel à l'imam attaché à l'hôpital pour discuter de la question. Il a été décidé d'autoriser le port d'un voile d'uniforme, couvrant ce que l'hôpital a décidé « qui devait être couvert ». Les personnes recrutées et qui souhaitent porter le voile n'ont pas eu de problèmes avec cette décision. Elles doivent acheter et entretenir elles-mêmes ce voile d'uniforme. Trente à quarante personnes le portent au sein de l'institution. Plus récemment, suite à la présence de stagiaires voilées, a surgi la question d'inscrire dans le règlement de travail le port du voile d'uniforme pour les personnes qui souhaitent porter un couvre-chef. Cette question a été mise sur la table par les syndicats qui estiment que le traitement doit être le même pour tout le monde. L'argument est soutenu par les différentes parties et n'est donc pas conflictuel. La discussion est relativement calme et posée. Les démarches entreprises sont vues comme un signe de tolérance, d'ouverture et de compréhension mutuelle.

Dans trois autres hôpitaux (I7d, I9a, I2e) relevant de l'organisation convictionnelle, le port du voile est également accepté, par souci d'ouverture et de tolérance. Il est uniquement interdit dans le quartier opératoire. Cet hôpital possède un plan de diversité très élaboré qui vise aussi à attirer les étudiants, notamment de l'enseignement secondaire, et qui insiste sur l'ouverture et la tolérance de l'institution ainsi que sur le droit à l'expression de la foi.

Dans deux maisons de repos (I1f, F32a), la direction informe les candidates, lors de l'entretien d'embauche, que le port du voile est interdit dans l'institution. Dans ces institutions, dont l'une dépend du CPAS, l'interdiction ne figure pas dans le règlement de travail. Le refus est motivé par le souci de protéger les résidents et d'éviter toute confrontation. Dans une autre maison de repos, le port du voile a été autorisé avant que l'institution ne soit privatisée. Cependant, les travailleuses doivent porter un bonnet en lieu et place de leur voile personnel.

Un professeur est venu dans une école (F22d) habillé « à l'africaine ». Bien que cela ait interpellé la direction, l'absence de réaction des enseignants et des élèves a conduit le directeur à ne pas réagir. De la sorte, aucun problème n'a été créé. Ce qui démontre que la publicisation d'une question relative au code vestimentaire conduit à transformer un fait en événement, une information en problème.

« J'ai par exemple eu aussi un prof du Congo-Brazza qui s'est pointé un jour à l'école alors qu'il faisait beau en costume, mais en motif Congo-Brazza quoi, je ne sais pas comment on appelle ça. Mais ce n'était pas connoté, il n'y avait pas la tête de son président ni rien, donc je n'ai rien dit. Cela m'a interpellé, évidemment, et je me suis dit : tiens, je vais voir combien vont venir me dire 'ouais, c'est incroyable, maintenant ça devient le souk ici', mais personne n'est venu. Donc je me suis dit, il n'y a pas de problème. Amener ce genre de débat en conseil d'entreprise pour dire 'on va créer une règle pour notre règlement de travail'... Je vais créer moi-même un débat, je vais créer un problème alors que les gens, pour eux, ce n'est pas un problème. »

Dans une université F23, une documentaliste travaillant à la bibliothèque et convertie à l'islam a demandé à porter le foulard. Elle a introduit sa demande auprès du service social, qui l'a relayée auprès du département des ressources humaines. Comme il s'agissait de la première demande de port du voile, la directrice des ressources humaines a demandé au recteur. Ce dernier, à son tour, a demandé l'avis du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, qui a fait la distinction entre les fonctions dans lesquelles l'université est représentée à l'extérieur et dans lesquelles son autorité est engagée (ex: professeur) et les autres fonctions. La documentaliste a donc été autorisée à porter le voile, même si elle était en contact avec le public (visiteurs, étudiants, personnel) au sein de la bibliothèque.

Une enseignante de mathématiques d'une école communale (F38a) donnait cours en portant le voile. En poste depuis deux ans, elle ne s'était pas vu notifier d'interdiction de venir enseigner voilée. Lors du changement de direction de l'école, le nouveau directeur, plus scrupuleux sur l'application de la réglementation, lui a notifié l'obligation de retirer dorénavant son voile en tant que dans l'établissement scolaire. Pour la direction, le règlement de travail du pouvoir organisateur n'était pas respecté. L'enseignante a porté plainte. Elle a été déboutée en première instance, en référé, mais la Cour d'appel lui a donné raison et l'a autorisée à donner cours voilée. Ceci a amené un débat au Conseil communal qui a conduit le collège à adhérer au décret du 31 mars 1994, qui définit la neutralité de l'enseignement de la Communauté française. A la suite de cela, le Collège

communal a modifié le règlement d'ordre intérieur des écoles communales en interdisant aux enseignants le port de signes religieux et philosophiques (29 mars 2010). Le lendemain, l'enseignante, qui refusait de retirer son voile, s'est vue refuser l'accès à l'établissement scolaire. Ce conflit n'est pas encore résolu. Ce qui est en cause ici, c'est une réaction différente des directions sur un même cas et, ensuite, une position plus précise de la part de la commune en matière de neutralité dans l'enseignement. Il s'agit du seul cas de juridisation d'une demande.

Dans le même sens, d'autres écoles (F41) du réseau officiel subventionné ont interdit le port du voile pour les enseignantes dans l'enceinte de l'établissement. Le règlement n'a pas été adapté, il a toujours notifié le principe de neutralité et l'interdiction du port de tout signe religieux. Les enseignantes retirent leur voile pour enseigner. Toutefois, dans un établissement, une secrétaire est autorisée à porter le voile.

Dans de nombreuses écoles officielles, le directeur (F48a) permet aux enseignantes de religion islamique de porter le foulard en classe, mais pas ailleurs dans l'école. Plusieurs enseignantes trouvent que cela n'a pas de sens dans la mesure où elles sont déjà qualifiées d'« enseignante de religion islamique » au sein de l'école. La direction justifie cette position en évoquant la neutralité de l'école, qui est un lieu public. Quand elles donnent cours de religion, elles peuvent le porter, car elles sont face à des élèves qui ont choisi le cours de religion islamique. Certains ont constaté que des enseignantes préfèrent retirer leur foulard partout dans l'école, même quand elles donnent cours.

Deux écoles catholiques (F69d, F48a) ont utilisé la référence au projet pédagogique de l'établissement pour refuser le port du voile à deux enseignantes de confession musulmane.

Dans une école secondaire libre (F67a), une enseignante nommée reprend ses activités après une longue période d'absence. Elle demande au préalable un rendez-vous à son directeur pour lui expliquer que, suite à sa conversion à la religion islamique, elle souhaite désormais porter le voile en classe. Le directeur lui rappelle que l'école est catholique et que le pouvoir organisateur se réfère à un projet éducatif et pédagogique qui fait clairement référence aux valeurs chrétiennes et jésuites. Il lui rappelle aussi que le règlement d'ordre intérieur interdit aux élèves de porter le voile et qu'on attend des enseignants qu'ils fassent preuve de professionnalisme en montrant l'exemple aux jeunes. Il est donc difficilement concevable que ce qui est interdit aux jeunes puisse être permis aux enseignantes.

Le directeur indique à l'enseignante qu'il va de toute façon en référer au pouvoir organisateur et lui demander de mener une réflexion. Il ajoute qu'entre-temps, si elle souhaite continuer à enseigner dans cet établissement scolaire, elle devra retirer son voile.

Dans une autre école libre (F69a), dont la population scolaire compte une majorité d'élèves musulmans, la direction a demandé au professeur de religion catholique, qui est religieux, de retirer tout signe religieux. Il lui a été demandé de retirer sa croix afin de ne pas provoquer les élèves. Peu après, une enseignante musulmane, qui donne des cours

généraux, s'est mise à porter le voile, ce qui a occasionné de nombreux troubles au sein de l'équipe enseignante. Le pouvoir organisateur l'a alors interpellée en lui demandant de changer de tenue. Elle s'est adressée au syndicat. Ce dernier a contacté le président du pouvoir organisateur pour savoir s'il entamait une procédure disciplinaire suite au refus du professeur. Le pouvoir organisateur a décidé de ne pas le faire. Le syndicat a alors tenté de négocier avec l'enseignante afin de voir si elle pourrait porter une autre coiffe, mais elle a refusé toute négociation. L'enseignante a pu continuer à enseigner en portant le voile, mais cela a eu des conséquences sur le comportement des élèves, dont certains se sont mis à insulter d'autres professeurs parce qu'elles ne portaient pas le voile.

Le syndicat a reçu une demande d'un professeur d'origine musulmane, qui enseigne dans une école catholique (F69d) et qui voulait savoir s'il y aurait un obstacle à ce qu'elle porte le voile dans l'exercice de ses fonctions. La personne de référence du syndicat a demandé à l'enseignante d'amener le projet pédagogique de son école afin de voir si ce dernier allait à l'encontre de sa demande. Comme le projet pédagogique était très précis, la personne de référence du syndicat a expliqué à l'enseignante qu'elle risquait de contrevenir au projet pédagogique de son école et que sa demande ne serait sans doute pas acceptée. L'enseignante a alors décidé de ne pas porter le voile

Dans l'enseignement provincial et communal francophone (VGF5c), le port du voile est interdit. Mais la question se pose pour les professeurs de religion musulmane. Dans ce cas cela pourrait être accepté, bien que certains redoutent toutefois ce cas de figure. Pour certains, cela devrait être exclu au nom de la neutralité, alors que d'autres estiment qu'il s'agit d'un droit de l'homme.

Une université (VFG5i) interdit le port de signe tout religieux comme une croix, un foulard ou une kippa.

4.4.2. Argumentation

Un premier argument justifiant le refus du port du voile tient à l'hygiène. On le retrouve dans le secteur alimentaire et dans celui des soins de santé. Dans ce cas, la justification trouve sa source dans la nature du travail effectué. Souvent, les codes vestimentaires sont inscrits dans le règlement de travail, si bien que l'argument de l'hygiène relève du cadre réglementaire.

“Ils trouvaient que ce n'était pas très hygiénique, que des gens portent le voile en partant de chez eux, en travaillant à l'hôpital, en retournant chez eux et éventuellement le remettent le lendemain. Il y a donc eu une réaction du genre: “nous n'allons pas autoriser ça, nous ne trouvons pas cela hygiénique”. Et un jour, il y a 20 ans, on a mis fin à cette pratique pour cette raison-là: ils trouvaient pour des raisons d'hygiène qu'on ne pouvait pas porter le voile.” (VFG1)

« Et la réponse, là, est réglementaire, c'est le cas des stagiaires qu'on a eus, qui voulaient prester au bloc opératoire avec le voile. Alors c'est vrai que là, la réponse a été réglementaire, ça a été l'hygiène hospitalière, qui a été opposée à la demande. Donc les personnes se sont pliées à cela. » (F33).

Toutefois, l'argument de l'hygiène n'est pas nécessairement intangible. En effet, nous avons vu que dans certaines entreprises et institutions, cet argument pouvait être invoqué sans que cela conduise nécessairement à une interdiction. Nous avons pu observer deux réactions distinctes. Dans la première réaction, le port du voile est autorisé moyennant un aménagement, par exemple en-dessous de la coiffe prévue pour la fonction, le bonnet dans l'alimentation (V13e, V22d) et le bonnet de chirurgie dans les hôpitaux (F28a).

« J'en ai parlé avec la responsable du service fécondation in vitro qui m'a dit 'moi ça ne me dérange pas', alors je me suis dit, si elle est capable d'une telle tolérance, allez, je vais faire un gros effort. Alors ce qu'on a fait, on a demandé à cette personne de mettre au-dessus de son foulard la charlotte qui fait partie de l'uniforme. » (F28a)

La deuxième solution alternative d'aménagement consiste à proposer un voile d'uniforme qui permet à la fois de respecter les règles d'hygiène et d'uniformiser la tenue de travail (F29b). Ceci est surtout vrai dans les hôpitaux à orientation convictionnelle.

« Donc s'ils veulent porter le voile, ils doivent porter le voile d'uniforme. C'est pour éviter d'avoir des voiles contre le voile propre de l'uniforme. Parce que c'est clair aussi, il y a le problème de l'hygiène hospitalière, qui est quelque chose qu'on vit très fort dans l'hôpital, on ne peut pas mettre n'importe quoi. » (F29B)

"Mais bon, pour nous, le voile est autorisé. Je dirais, toutes les infirmières peuvent le porter, ne fût-ce que pour une question d'hygiène. Et les cheveux peuvent être couverts. Mais pas le cou et les épaules, pour des raisons d'hygiène et de sécurité, parce que si le patient s'accroche à un long foulard, cela peut être dangereux pour la travailleuse. C'est pour cela que les épaules et le cou doivent être dégagés. Et tout le monde a un beau voile, et je dirais que ça ne frappe pas parmi les autres personnes." (I2)

Le même argument est utilisé pour l'usage des manches longues dans le secteur hospitalier et le port du henné sur les mains. Ces deux cas ne souffrent aucune exception dans les situations que nous avons enregistrées.

« C'est une limite pour tout le monde. Aussi bien nous que le port du voile, parce que bon, on ne peut pas accepter, dans notre secteur d'activité, qu'on travaille avec un voile, surtout par mesure d'hygiène. Ni avec des longues manches, par mesure d'hygiène principalement. Ce n'est pas quelque chose qui est discriminatoire, mais c'est par mesure d'hygiène. » (F31)

L'argument de la neutralité est principalement mobilisé dans les institutions publiques ou, par extension, dans des institutions de droit privé qui effectuent une mission de service public (comme les écoles ou les hôpitaux) ou qui sont subsidiées par les pouvoirs publics. Il n'est pas nécessairement inscrit dans une loi, un décret, un règlement : dans ce cas, c'est davantage la conception de la neutralité que se font certains acteurs qui est

construite comme une norme. On peut dire que cette conception de la neutralité est de l'ordre du principe.

« Notre position cohérente, c'est la neutralité. On sait que la neutralité parfaite est utopique. Mais comme toutes les utopies, on sait qu'il faut tendre vers elle et faire tout pour aller vers une neutralité la plus grande possible. Neutralité et donc pas de dérogation aux demandes particulières. » (F7)

« On est constamment en contact avec le public. Alors, on ne peut pas porter le voile pendant les heures de travail. [...] L'interdiction du voile n'est pas inscrite dans le règlement de travail. Mais c'est interdit. Ce qui est dit c'est qu'on doit présenter une neutralité parce que c'est un service public. Parce qu'on est un lieu public, hein, ici il y a des gens qui entrent, qui sortent, tout ça... » (F30).

Ceci se vérifie aussi dans les administrations publiques et les entreprises parastatales, où la réglementation est souvent plus stricte.

« J'avais plusieurs candidates qui venaient en foulard, alors j'ai posé la question et ce sont les supérieurs qui m'ont dit que le principe de neutralité était inscrit dans nos statuts. Le fonctionnaire se doit de ne pas montrer d'appartenance idéologique, religieuse etc. Donc nous, on le demande quand les gens entrent, 'est-ce que vous êtes prêt à enlever votre foulard quand vous rentrez chez nous', et voilà. » (F4).

« Je dirais qu'en tant que service public, on a quand même un devoir de garantir un service équitable, et le pluralisme et la neutralité de l'institution par rapport au choix du citoyen. Et donc, comment peut-on être perçu comme étant neutre et pluraliste si soi-même on est déjà marqué au niveau philosophique et religieux ? On est un service public, on n'est pas là pour favoriser plus l'un que l'autre, donc on doit vraiment essayer au maximum de donner une image au public qui est celle du plus grand respect de ce que, lui, il est. Et donc ne pas lui donner l'impression qu'il y a un jugement ou des préférences ou des orientations dans le service auquel il s'adresse. Et donc forcément, c'est le travailleur qui représente l'institution. » (F12).

« La notion de bâtiment public est évidemment essentielle surtout que, dans ce cas-ci, c'est une administration, donc il y a des contribuables. A un certain moment, il faut que cette neutralité soit affichée au niveau de ce qui est censé être public, enfin je pense que dans une institution, c'est clair qu'il faut séparer... On respecte chaque confession, chaque différence mais tout ce qui est administration publique se doit d'être neutre par rapport à ça. » (F53).

“Oui, c'était la neutralité politique, et je dirais le fait que c'est aussi utilisé à Anvers. Nous en avons tout simplement fait une copie.” (I3)

« R : Neutralité, uniforme. Et l'uniforme doit être conforme par rapport à ce qui a été conçu. Donc les pantalons sont de ce domaine-là, il y a des pulls de cette

couleur-là, il y a une casquette de cette couleur-là, il n'y a pas de voile qui est prévu. C'est peut-être un peu rigide, mais c'est comme ça que les choses sont définies. Et par rapport aux femmes qui ne sont pas à la conduite, donc qui ne sont pas en contact avec une clientèle, on estime que les règles doivent être les mêmes pour tout le monde.

I : L'équité...

R : Voilà. Chez nous, en tout cas, que vous soyez à la conduite ou pas, le principe de neutralité, que vous soyez ou non en contact avec la clientèle, c'est le même principe de neutralité qui s'applique. » (F42).

“Parce que notre uniforme est décrit de manière très stricte et qu'il y a très peu de possibilités pour l'adapter. Jusqu'à présent, ils préfèrent ne pas le faire.” (VFG3)

“Oui, mais pour le personnel qui doit porter l'uniforme, le souci, c'était un peu par rapport à la neutralité vis-à-vis des usagers. Le risque que les usagers ne les perçoivent pas comme des personnes neutres. C'est certainement une partie importante de l'argumentation.” (VFG3)

Par extension, mais surtout du côté francophone, l'argument de la neutralité est aussi mobilisé par des associations privées subsidiées. Ce type d'argumentation n'est basé sur aucun texte de loi, ni sur un règlement.

Dans l'enseignement libre confessionnel, la question de la neutralité ne se pose pas de la même manière : nous avons vu que le refus pouvait se baser sur l'argument d'une non-conformité avec le projet pédagogique de l'établissement.

« Dans le respect des principes d'égalité de traitement et de non-discrimination et conformément à la directive européenne 2000/78/CE 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'établissement scolaire requiert du membre du personnel, à titre d'exigence professionnelle essentielle et en raison des conditions d'exercice de cette activité, une loyauté envers l'éthique, la religion et les convictions de celui-ci, telles que défendues par le projet d'établissement. Dans ce cadre, le Pouvoir organisateur estime, à titre d'exigence professionnelle, que le port du voile par le membre du personnel lors de l'exercice de sa fonction ou des activités qui y sont liées, n'est pas compatible avec les valeurs promues par l'établissement.

Après réflexion, l'enseignante accepte.

A ma connaissance, il n'y a pas eu d'intervention des délégués syndicaux dans cette affaire. Il n'empêche que cette situation a généré un malaise que le Conseil d'entreprise a réglé en modifiant le règlement de travail avec une interdiction du port de tout couvre-chef. »

Le principe de neutralité peut aussi être tempéré par l'argument de la visibilité/invisibilité. Ainsi, le respect du client – ou plus exactement le souci de ne pas choquer le client ou l'utilisateur – est souvent invoqué comme argument pour justifier la différence de traitement back office/front office. Dans ce cas, l'invisibilité des

travailleuses voilées peut devenir un argument pour accepter le port du voile. Nous avons vu de très nombreux exemples en ce sens, y compris dans le secteur public ou parapublic. Toutefois, il faut aussi reconnaître que ceci concerne principalement des tâches et des emplois précaires ou provisoires, comme les articles 60 ou les stagiaires, ainsi que des emplois peu gratifiants, comme les nettoyeuses et les travailleuses administratives peu qualifiées. L'aménagement semble plus rare lorsque les travailleuses occupent une position qui implique une responsabilité ou exercent une fonction hiérarchique élevée et symboliquement forte.

Cette distinction front office/back office se retrouve très souvent dans les argumentaires d'organisations néerlandophones, en particulier dans les administrations publiques et parastatales qui font référence à la position adoptée en 2007 par la Ville d'Anvers par rapport au cas de deux travailleuses voilées au sein du CPAS. La position d'Anvers semble faire office de jurisprudence sans qu'il y ait eu de décision juridique.

Cette même distinction est également faite dans certaines entreprises privées (I13D), où le port du voile est accepté pour le travail administratif, et donc dans les bureaux, mais pas dans les contacts avec la clientèle.

L'invisibilité peut être considérée comme un argument qui cache une disposition de compromis ou de tolérance fondés sur les trois arguments les plus fréquemment invoqués pour justifier l'acceptation du port du voile : l'émancipation, la tolérance (ou la reconnaissance de la diversité) et la justification instrumentale.

Les deux premiers arguments (émancipation et tolérance) sont davantage invoqués par des personnes qui proviennent ou qui évoluent dans des milieux catholiques. Les néerlandophones sont pratiquement les seuls à mentionner l'argument de l'émancipation.

“La question, c'est l'émancipation, que les gens soient autonomes et qu'ils aient leurs propres revenus. Et si le voile est une des conditions pour pouvoir gagner sa vie, cela ne pose absolument aucun problème.”

«J'en ai parlé avec la responsable du service fécondation in vitro qui m'a dit 'moi ça ne me dérange pas', alors je me suis dit, si elle est capable d'une telle tolérance, allez, je vais faire un gros effort. Alors ce qu'on a fait, on a demandé à cette personne de mettre au-dessus de son foulard la charlotte qui fait partie de l'uniforme. » (F28)

« Et donc pour moi c'était dans une démarche de tolérance, de compréhension de ce qui anime l'autre dans sa religion, ou dans sa croyance... ». (F29)

“Maintenant il y a une fusion entre les deux hôpitaux. Il y a aussi un projet 'normes et valeurs' qui a vu le jour et qui définit quelque chose au sujet de l'identité chrétienne et de l'ouverture aux autres cultures”. (I6)

Nous avons aussi rencontré beaucoup de justifications que nous appelons ‘instrumentale’ pour accepter le port du voile. Elles peuvent prendre deux formes distinctes. Dans le domaine marchand, cet argument instrumental a une connotation économique : le voile est accepté en raison de la difficulté à trouver du personnel pour effectuer le travail. La pénurie de main-d’œuvre dans certains secteurs, comme le nettoyage, conduit les employeurs à se montrer plus flexibles.

Dans le domaine non-marchand, l’argument instrumental vise davantage à assurer un meilleur contact avec les usagers. Ceci a été le cas dans une commune pour une personne travaillant essentiellement avec des usagers musulmans

4.4.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués

Les acteurs impliqués dans le processus de négociation dépendent souvent de la structure organisationnelle et du secteur. La configuration des acteurs est donc relativement variable. Au niveau formel, les syndicats ou les cellules de diversité interviennent plus fréquemment dans les entreprises privées que dans les institutions publiques ou dans les associations. Il peut s’agir soit des délégués syndicaux, soit des permanents syndicaux. Les organes institués par la loi, comme le Conseil d’entreprise, sont souvent mobilisés lorsqu’il s’agit d’inscrire une autorisation ou une interdiction, voire un aménagement, dans le règlement de travail.

Dans plusieurs entreprises de divers secteurs, la décision d’accepter le port du voile est prise au niveau général de la société, sans implication d’aucun acteur spécifique. Le point de vue de la direction l’emporte alors. Généralement, cette autorisation par le haut est acceptée par tous les autres partenaires du monde du travail. Dans ces cas d’acceptation, les justifications relèvent souvent de l’argument instrumental.

Il arrive que cette acceptation soit assortie d’une formalisation, notamment une inscription dans le règlement de travail, surtout lorsqu’il y a un aménagement du type de voile autorisé. C’est notamment le cas de l’uniforme d’entreprise (VFG1d, F29b, F6a).

Dans certaines entreprises, surtout en Flandre, et dans des institutions publiques ou parapubliques, la question a vu l’intervention d’intermédiaires, et tout particulièrement de la cellule diversité, soit au sein de l’entreprise, soit via des agents extérieurs, comme les syndicats ou des associations travaillant dans le domaine de la diversité. Ceci a notamment été le cas dans une entreprise publique de transport (VFG3c). Dans certains cas, la GRH fait aussi appel à des imams comme experts et non comme médiateurs, ce qui est plus souvent le cas des cellules de diversité ou des permanents syndicaux.

Du côté francophone, peu d’entreprises ont fait état de l’existence d’experts de la diversité. Dans deux cas, l’organisation a fait appel à la Fondation Roi Baudouin ou au Centre pour l’égalité des chances et la lutte contre le racisme. Par contre, les organisations syndicales, les permanents syndicaux sont souvent intervenus, le plus souvent à la demande des employées. Toutefois, il semble que ceux qui relèvent de la fonction publique se positionnent davantage pour une opposition au port du voile que ceux du secteur privé. Deux éléments doivent être mis en évidence à cet égard. D’abord,

le principe de neutralité est fort, y compris au sein des syndicats (particulièrement socialiste francophone), qui n'apportent pas toujours leur soutien aux demandes de certaines travailleuses. Ensuite, les organisations syndicales dans les secteurs publics sont elles-mêmes moins diversifiées, tant au niveau des travailleurs qu'au sein des représentations des travailleurs.

Dans certains cas, les travailleurs font appel à des représentants syndicaux qui peuvent intervenir de diverses manières : soit par l'information ou la simple influence, comme un contact téléphonique pour régler une situation (F5a), soit en allant directement discuter avec les responsables de chantier ou d'ateliers, soit encore en remontant vers la GRH.

La plupart du temps, tout contact avec la GRH conduit à une discussion dans les organes plus formels de l'entreprise, à savoir le Conseil d'entreprise pour les entreprises privées et les pouvoirs organisateurs pour certaines institutions publiques ou organisations subventionnées.

Lorsque plusieurs niveaux hiérarchiques sont impliqués dans le processus de discussion et de négociation, les acteurs font référence à une Charte de la diversité existante ou peuvent élaborer une telle Charte à l'occasion de demandes (F6a, F42d, F62c) visant soit à interdire le voile, soit à l'accepter.

Dans les entreprises parapubliques, les syndicats sont souvent interpellés soit par les demandeuses, soit par la direction. Par contre, dans les administrations publiques, nous avons observé plusieurs types de mobilisation. Dans certains cas, les responsables de service se tournent vers leurs supérieurs hiérarchiques, comme le Secrétaire communal (V5b, V21b) ou le Secrétaire du CPAS (F32a), voire vers les autorités politiques, comme le président du CPAS, afin de trouver une solution aux demandes. Plus rarement, et surtout en Flandre (V5b, VFG2a), où cette question est parfois plus politisée, le débat a lieu au Collège ou au Conseil communal. Dans un cas, le processus a abouti devant un tribunal (F38a).

Dans les associations ou les organisations où les syndicats sont moins présents, c'est la direction qui discute avec les employées qui ont formulé une demande de port du voile.

Cependant, il existe également de nombreuses situations qui sont directement gérées à la base, en particulier dans les entreprises privées. Dans ce cas, les demandes de port du voile, comme d'autres demandes enregistrées dans cette recherche, trouvent une solution, souvent d'aménagement, entre la travailleuse et son supérieur hiérarchique le plus proche. Ceci est notamment le cas dans le secteur du nettoyage. Souvent, la direction des RH n'est pas au courant de ces situations. Parfois aussi, ce sont les chefs de département ou de service, comme dans les hôpitaux, qui prennent position en proposant un aménagement.

4.5. Relations entre hommes et femmes

Ilke Adam (Institute for European Studies – Vrije Universiteit Brussel)

Nous avons recensé dans cette recherche 32 demandes ou situations d'adaptation concernant les relations entre hommes et femmes. Nous les avons réparties en trois catégories. Nous évoquerons d'abord les situations qui concernent les conventions sociales et les normes de courtoisie: faut-il ou non donner la main ou faire la bise à un collègue, un client ou un usager de l'autre sexe? La deuxième catégorie concerne le refus de certains hommes d'accepter l'autorité hiérarchique d'une femme. Enfin, un troisième groupe est constitué des demandes de travailleurs et de travailleuses qui souhaitent ne pas devoir partager d'espace de travail avec une personne de l'autre sexe.

4.5.1 Conventions sociales: faut-il donner la main ou faire la bise dans le cadre de relations professionnelles?

Un nombre relativement réduit de cas 'd'aménagements raisonnables' concerne les conventions sociales et les formes de courtoisie: faut-il, selon les normes locales, serrer la main ou faire la bise à des collègues, des clients, des élèves ou des relations professionnelles de l'autre sexe?

Présentation des demandes et des réponses formulées

On observe une grande diversité de réactions par rapport à des comportements considérés comme des écarts par rapport aux normes habituelles de courtoisie: tantôt le refus de serrer la main est accepté par 'respect pour les différentes convictions', tantôt il est remis en cause, parfois de manière générale mais plus souvent dans des contextes spécifiques.

"Dans le service de fécondité d'un hôpital, une femme médecin est considérée comme une personne de confiance. Dans sa fonction de médecin chargé d'assister des couples dans leur désir d'avoir un enfant, il est délicat pour elle de donner uniquement la main à la femme et pas au mari qui l'accompagne à la consultation. Donner la main est considéré ici comme une convention sociale qui crée la confiance, ce qui est très important dans cette fonction où on est amené à entrer dans l'intimité d'un couple. D'après les responsables du personnel, c'est peut-être moins important pour d'autres membres du personnel dans un hôpital." (VFG1b)

"Le refus de certains enseignants de serrer la main de personnes ou d'enseignants de l'autre sexe est remis en question par rapport à la fonction d'un enseignant qui, en tant que représentant de l'école, est censé incarner l'ouverture." (F38)

"Une excellente collaboratrice [d'un centre de promotion de la diversité] avait obtenu une évaluation positive à la moitié de sa période d'essai. À un certain moment, il y a une réunion d'information sur le rhumatisme à X et est chargée des inscriptions. Le bourgmestre de la commune lui tend la main et elle dit 'excusez-moi, je préfère ne pas vous donner la main'. Cela a été un choc pour sa collègue qui

était assise à côté d'elle et qui s'est dit 'aïe aïe aïe, on va avoir des problèmes'. Heureusement, le bourgmestre n'en a pas fait toute une histoire, il s'est seulement informé par après pour savoir qui était cette personne et si elle faisait partie de son personnel. Comme ce n'était pas le cas, ça en est resté là. Mais pour nous, c'était bel et bien un problème et nous en avons parlé avec elle. Nous lui avons demandé si elle voulait bien qu'on discute de son attitude et qu'elle y réfléchisse, parce que c'était quelque chose de nouveau pour notre organisation. Elle était tout à fait prête à en parler... Et donc, on a dressé une liste d'un certain nombre de ces thèmes, dont la poignée de main. En fin de compte, nous avons convenu de définir explicitement si, pour un certain nombre de fonctions, le fait de serrer la main aux gens faisait indissociablement partie de la fonction en question. Dans ce cas, cela doit figurer clairement dans la description de fonction et il faut poser explicitement la question lors de l'entretien de sélection, pour savoir si cela pose un problème au candidat. En ce qui concerne cette collaboratrice, qui exerçait une de ces fonctions où on est très régulièrement amené à serrer la main, nous avons dit 'ce n'est pas un motif de licenciement, mais tu auras à supporter la responsabilité des conséquences de ton attitude. C'est donc à toi d'essayer de limiter les dégâts. Nous trouvons aussi qu'il n'est pas excessif de te demander d'expliquer pourquoi tu refuses de faire ce geste dans ces circonstances et, lors de l'entretien d'évaluation, nous te poserons des questions pour savoir si cela a créé des problèmes'" (VFG4c)

Dans ce nombre restreint de cas, les moins controversés sont ceux où le refus de serrer la main a lieu dans des entreprises privées occupant un très grand nombre de travailleurs musulmans, où les intérêts économiques passent sans doute avant ce type de discussion, considérée comme idéologique. L'hypothèse que les hommes musulmans préfèrent ne pas donner la main à des femmes peut aussi provoquer des réactions anticipatives afin d'éviter tout problème: les femmes qui exercent des fonctions hiérarchiques se contentent de saluer les travailleurs musulmans d'un simple signe de tête.

Argumentation

Ceux qui remettent en question le refus de donner la main ou de faire la bise évoquent souvent un manque de respect et de politesse, voire un déni de l'autre. Ceux qui ne contestent pas cette attitude parlent de respect des autres cultures et de formes de salutation liées au contexte. À l'appui de cette idée, on évoque régulièrement les différences entre les Flamands (qui préfèrent donner la main) et les francophones (qui aiment bien faire la bise) pour montrer que ces formes de salutation ne sont pas un manque de respect ou un déni de l'autre. Même dans un contexte culturel 'belgo-belge', elles peuvent être liées aux relations entre les sexes (se donner la main ou s'embrasser entre hommes, entre femmes ou entre hommes et femmes). Dans l'exemple ci-dessous, les collègues francophones ont l'habitude de se dire bonjour en se faisant la bise alors qu'un homme musulman préfère donner la main à ses collègues féminines. Mais un nouveau collaborateur flamand pourrait tout aussi bien considérer que la bise entre collègues ne fait pas partie des conventions.

« Sinon, je dirais, les petits trucs qui ont parfois soulevé des questions... Effectivement, on a eu à un moment un collègue masculin qui – ici on a l'habitude

de s'embrasser tous pour dire bonjour – et ce collègue ne voulait pas embrasser les collègues féminines mais il donnait la main, il serrait la main. Bon voilà, mais ça c'est de l'ordre de la convention, même si lui, il le justifiait plus pour des raisons culturelles. Là, c'est chacun...bien entendu, ... Mais c'est vrai que parfois, ça posait question. On se dit, tiens, dans le fond... Mais c'est vrai que c'est une convention. Il n'y a pas eu de déni, mais certains se disaient: est-ce qu'il ne pourrait pas y en avoir à un moment ? Mais on ne l'a pas vécu. » (F47)

Procédure de résolution et acteurs impliqués

On répond généralement à ces situations de manière informelle. À une exception près, celle du centre de promotion de la diversité qui a inscrit dans la description de fonction la nécessité de devoir ou non donner la main aux gens, le mode de salutation n'a été formalisé nulle part dans une description de fonction, un règlement du travail ou un autre document. Ces situations ont souvent été réglées et discutées localement ou en interne (entre collègues, entre la direction et l'intéressé, lors de réunions d'équipe), ou même pas du tout. Là aussi, il y a une exception: celle d'une directrice d'école qui a contacté l'inspecteur de religion islamique pour demander si le refus d'un enseignant de lui serrer la main ne pouvait pas être un signe d'extrémisme. Sinon, les refus de donner la main ou de faire la bise n'ont pas été abordés au conseil d'entreprise et n'ont pas été soumis non plus à des conseillers externes.

« Là-dessus, on n'a pas eu un propos d'équipe ou collectif où la direction a dit qu'il peut ou qu'il ne peut pas, enfin là, on n'a pas à en avoir... » (F47)

“À un certain moment, on en a discuté lors d'une réunion du personnel avec l'ensemble des 35 collaborateurs, en même temps que d'une série d'autres choses, par exemple la gestion de l'alcool, un problème qui revient chaque année: on boit beaucoup de bière lors de la fête de quartier et certains musulmans préfèrent ne pas servir à la pompe ou entrer en contact avec l'alcool.” (VFG4c)

Ces situations peuvent toutefois, en combinaison avec d'autres, favoriser une institutionnalisation d'un processus d'apprentissage interculturel. Ainsi, le cas de deux médecins qui ne souhaitaient pas donner la main aux patients de l'autre sexe a donné lieu, conjugué à d'autres situations dans l'hôpital, à la mise sur pied d'un groupe de travail 'diversité' où on a pu discuter de ce genre de choses et prendre position. Il en est allé de même dans le centre de promotion de la diversité dont nous avons parlé, où le refus d'une collaboratrice de serrer la main du bourgmestre a provoqué une discussion en équipe pour aborder ce problème et d'autres situations du même type.

“Le groupe de travail [diversité] est né à la suite d'une série de questions qui se sont posées non seulement dans notre hôpital, mais aussi dans d'autres hôpitaux de la ville. Chez nous, il y a eu le cas concret d'un médecin, une femme musulmane, qui refusait de serrer la main aux patients masculins, ce qui créait des problèmes. D'autres hôpitaux se demandaient “comment gérer la question du port du foulard?”. Il y avait une série de cas concrets de musulmanes qui exigeaient que le gynécologue soit une femme. Et tout cela mis ensemble nous a amenés à poser la

question: “quelle attitude devons-nous adapter face à cela?” Le professeur X a alors dit que, dans notre hôpital, il y avait une série d’usages, il n’y avait pas de véritable conflit, mais pas non plus de ligne politique. Nous suivons la voix du bon sens, en fait, rien n’est mis sur papier. Nous avons rédigé une vision basée sur des textes existants de l’université X, de la ville de X, de la Communauté flamande, mais aussi du Canada, et c’est ainsi que ce groupe de travail a vu le jour. Les autres hôpitaux nous posent très clairement la question “Quelle est votre vision? Pouvons-nous la défendre ensemble?”, et il est clairement apparu qu’il y avait des accents différents. Par exemple, le port du foulard n’est pas un problème pour notre hôpital. Il n’y a d’ailleurs pas de problèmes qui se posent. Pour l’instant. Mais nous voyons bien que cette question se pose à l’hôpital X, mais que là c’est interdit. Un autre hôpital nous dit que le foulard est autorisé, mais à condition d’être compatible avec, disons, l’hygiène hospitalière, ce sont donc toutes des différences... Et tout cela nous oblige à réfléchir comment, en tant qu’hôpital, nous réagissons face à tout cela, mais en fait l’objectif est de voir cela de manière un peu plus large que simplement la longueur des manches, le port d’un foulard, quel type de foulard est autorisé... Il s’agit en fait d’essayer de savoir quelle attitude nous adoptons face à tout cela.”

4.5.2 Refus de l’autorité hiérarchique d’une femme

Un nombre lui aussi assez restreint de situations (14) concerne le refus, par un travailleur masculin, d’un ordre ou, plus généralement, de l’autorité d’une femme exerçant une fonction hiérarchique. Ce refus est généralement inspiré par des raisons religieuses et parfois culturelles, même si c’est loin de toujours ressortir clairement des témoignages recueillis. De plus, les responsables RH qui travaillent dans des environnements traditionnellement masculins soulignent que les collaboratrices ou les responsables féminines n’ont pas toujours la vie facile, indépendamment de la présence ou non de collègues musulmans.

“Le responsable de l’atelier de X se plaint de ce que les hommes n’ont pas de respect pour les femmes qui y travaillent. Il ne veut donc pas de femmes dans son atelier, pour les protéger. Il dit ‘les femmes-dragons, ça ne m’arrange pas, car elles confirment un stéréotype, et les femmes-poupées ne tiennent pas le coup’. Et donc, tant que la mentalité des hommes ne s’améliore pas, mais on y travaille, j’ai des femmes dans des environnements administratifs, mais pas dans les ateliers. Quant à savoir si c’est lié à la diversité culturelle, je n’en sais rien. La culture de notre personnel est en général assez macho et ils le savent, cela en fait partie.” (VFG transport et déchets)

“Je sais qu’on a recruté chez nous une femme brigadier, qui est donc à la tête d’un certain nombre de techniciens. Comme elle travaillait déjà chez nous, elle savait un peu ce qui l’attendait. Mais on lui a tout de même clairement dit ‘tu vas devoir un peu mordre sur ta chique’, si on peut dire. Je pense qu’il y aura de plus en plus de femmes dans ces fonctions et qu’on s’y habituera peu à peu, mais pour les

premières... Les toutes premières qui sont entrées en service me disent qu'elles ont dû se défendre et remettre les hommes à leur place.” (VFG transport et déchets)

Présentation des demandes et des réponses formulées/argumentation

Dans la majorité des cas, ces demandes ne donnent pas lieu à une réponse positive. Les refus sont motivés par l'idée que le droit à la liberté de culte s'oppose ici au principe d'égalité entre hommes et femmes et qu'un aménagement reviendrait à discriminer les femmes.

Seules cinq demandes en ce sens ont été satisfaites. Mais même ceux qui y répondent favorablement désapprouvent moralement une telle demande (à l'exception d'une responsable du personnel qui dit faire preuve de compréhension pour les travailleurs peu qualifiés qu'elle dirige et ne pas vouloir les sanctionner pour leur réaction). Ils acceptent la demande pour des raisons pratiques, bien qu'elle aille à l'encontre de leurs conceptions de l'égalité entre les sexes. La logique économique l'emporte ici sur la discussion normative. Soit on évite d'engager des femmes comme responsables d'équipe, soit les hommes qui refusent d'accepter l'autorité d'une supérieure hiérarchique changent d'équipe et sont placés sous la direction d'un homme. De telles situations se présentent uniquement dans le secteur privé et pour des fonctions peu qualifiées, qui sont exercées dans une très large mesure par des travailleurs musulmans/d'origine étrangère. Il s'agit dans cette étude de l'industrie alimentaire et du secteur du nettoyage.

Procédure de résolution et acteurs impliqués

Lorsque la demande de ne pas devoir travailler sous l'autorité d'une femme est refusée, le travailleur concerné est généralement invité à un entretien. S'il est possible de lui faire clairement comprendre que l'autorité d'une femme ne peut pas être remise en cause et si le travailleur cède, la collaboration se poursuit. Mais on nous a également signalé certains cas où, même à l'issue de cet entretien, le travailleur a maintenu son refus, ce qui a conduit à le licencier ou, si la demande a été formulée lors d'un entretien d'embauche, à ne pas l'engager.

“Q: Est-ce que la mixité entre hommes et femmes a déjà posé des problèmes et est-ce qu'il y a eu des refus d'exécuter certaines tâches?

R: Oui, mais heureusement dans un nombre limité de cas: en dix ans, il y a eu deux ou trois situations où des hommes ont refusé un ordre donné par une supérieure hiérarchique. Il y a parfois des femmes qui sont responsables d'une équipe de 40 hommes, mais nous voulons bien entendu que les femmes qui exercent des fonctions hiérarchiques soient respectées.

Q: Et comment cela a-t-il été résolu?

R: Cela n'a pas été résolu. Dans deux ou trois cas, cela a débouché sur un licenciement. Il est impossible de faire autrement. Si le travailleur persiste à ne pas vouloir faire ce que son chef lui demande, il n'y a qu'un seul autre choix: on peut changer de chef, mais ce n'est pas si simple que cela. Il faut aussi respecter les femmes, et si cette femme est par hasard votre chef, eh bien c'est comme ça.

Q: Ces travailleurs n'ont donc pas voulu céder?

A: Non, l'un d'entre eux était un Congolais catholique. Pour lui, il était impensable d'être dirigé par une femme. Il en arrivait à avoir des réactions presque agressives. C'était vraiment pénible. Nous avons eu plusieurs entretiens avec lui pour lui expliquer qu'une femme avait autant de valeur qu'un homme, mais cela n'a servi à rien. Il y a aussi eu un musulman qui refusait de recevoir des ordres d'une femme qui était son chef. Pourtant, nous faisons des tentatives. Nous ne disons pas tout de suite "dans ce cas, plus besoin de venir travailler ici". On en discute vraiment, et plus qu'une fois, pour essayer d'arranger les choses. Mais si ça ne marche pas, il faut bien prendre une décision." (I 13°)

Lorsque la demande de ne pas devoir travailler sous l'autorité d'une femme est acceptée, sans être moralement approuvée, c'est parfois dans un souci d'anticiper d'éventuels problèmes. Cette attitude a pour conséquence de ne pas engager de femmes comme chefs d'équipe lorsque l'on suppose que cela pourrait être une source de difficultés.

"Il n'y a encore jamais eu de conflit à ce sujet. Je pense que nous nous adaptons. Dans ce département, nous n'allons certainement pas mettre une femme comme responsable de la production car nous savons que cela ne sera pas accepté. En fait, le problème ne s'est donc jamais vraiment posé, mais c'est quelque chose à quoi nous devons être attentifs. ... Oui, les aménagements raisonnables... C'est une adaptation, mais en fait je trouve qu'elle n'est pas vraiment bonne. Chacun a ses convictions et je crois que la culture qui reconnaît l'égalité entre hommes et femmes est celle vers laquelle nous devons aller. Mais si d'autres ont du mal à l'accepter, que faut-il faire?" (V1)

Ces cas de refus d'autorité ont également toujours été réglés en interne, la plupart du temps entre le travailleur et le ou la responsable du personnel, parfois avec l'intervention de la direction. Le syndicat n'est intervenu que dans un seul cas qui nous a été rapporté. Il s'agissait d'une situation où les responsables refusaient de poursuivre le travail parce qu'ils n'acceptaient plus que leurs ordres ne soient pas suivis. L'intervention du syndicat (et de son service 'diversité') a également provoqué ce que nous avons appelé l'institutionnalisation du processus d'apprentissage interculturel, en l'occurrence la mise sur pied d'un groupe de travail 'diversité' au sein de l'entreprise, comme l'explique le consultant du syndicat:

"Dans une entreprise, nous étions parvenus à ce que, pour la première fois, une femme prenne la tête de leur service. Et cela a vraiment créé des problèmes avec l'arrivée d'un certain nombre de Français du Nord, qui étaient en grande partie d'origine étrangère et à qui cela posait manifestement un problème. Et là, je crois que l'entreprise a raté une occasion, à mes yeux il faudrait dire clairement: le chef est le chef, on ne discute pas. On a plutôt choisi de mettre tout ce groupe de gens venus du Nord de la France dans un service dirigé par un homme. Personnellement, je trouve que c'est un mauvais choix, mais soit. Le problème était résolu, mais ce n'est pas vraiment une ligne cohérente pour une entreprise, c'est plutôt parer au plus pressé. Comment ont-ils pris cette décision? Il y a eu un problème et, à un certain moment, il y a eu un arrêt de travail: pas de la part des travailleurs, mais bien d'un certain nombre de chefs qui n'acceptaient plus que leurs ordres ne soient

pas exécutés. Cela a entraîné deux conséquences. La première, avec laquelle je ne suis pas tout à fait d'accord, a été de muter un certain nombre de gens pour régler le problème. La seconde, et ça c'est une bonne chose, a été de mettre sur pied un groupe 'diversité' pour pouvoir réfléchir à un certain nombre de choses et voir comment on pouvait aborder une série de problèmes. Et heureusement, on a eu l'intelligence d'y mettre aussi un certain nombre de travailleurs d'origine étrangère qui connaissent bien les sensibilités."

"Dans un premier temps, c'est arrivé à l'agenda syndical étant donné que certaines personnes ont dit, ça suffit. On a d'abord parlé à la concertation syndicale, et puis le service 'diversité' [du syndicat] en a aussi discuté et a proposé d'aller voir ce qu'on pouvait faire dans cette entreprise... Il y a eu une proposition du syndicat pour créer un groupe de travail, donc pas seulement des délégués syndicaux mais vraiment un groupe de travail qui pourrait réfléchir à la question de la diversité et faire des propositions à l'entreprise. Nos délégués ont vraiment plaidé pour que ce groupe comprenne aussi des travailleurs d'origine étrangère et qu'on ne discute donc pas par-dessus la tête du groupe concerné. Le groupe de travail comprend des responsables de l'entreprise, un certain nombre de militants syndicaux, d'autres qui n'ont rien à voir avec le syndicat mais qui y participent parce qu'ils ont une expertise. Bon, tantôt ça marche bien, tantôt moins bien, cela dépend un peu. Mais je trouve qu'il est important qu'il y ait une initiative comme celle-là et qu'on mette des mots sur les problèmes." (V5 ABVV)

Même si le refus de la hiérarchie féminine ne se traduit pas forcément par la mise sur pied d'un groupe de travail comme celui-là, ce type d'incident peut attirer l'attention sur des situations que l'on avait tendance à négliger jusque-là, par exemple lors des entretiens d'embauche.

"Cela [le fait que deux hommes aient eu du mal à accepter l'autorité d'une supérieure] a eu pour conséquence que le service de recrutement a aussi abordé cet aspect lors des entretiens d'embauche. Quand on vient solliciter ici, le service de recrutement évoque un certain nombre de thèmes, par exemple: "Comment réagissez-vous si votre chef est une femme?", car cela arrive chez nous. On les prévient d'emblée: "Si vous venez travailler chez nous, il est très possible que vous ayez une femme comme supérieur hiérarchique." On en parle à l'avance pour prévenir les problèmes." (I 13)

4.5.3. Promiscuité entre hommes et femmes: pas de demande d'espace de travail distinct

Nous n'avons recensé pratiquement aucune demande d'espace de travail séparé entre hommes et femmes dans cette recherche: à peine trois situations sur un total de plus de 400. Comme nous l'avons indiqué en décrivant notre méthode de travail, il faut souligner qu'on ne peut pas considérer cette recherche comme étant représentative du nombre de demandes d'aménagements pour raisons culturelles ou religieuses qui sont formulées sur le lieu de travail. Il est très probable que les personnes qui, en raison de leur perception des prescrits religieux, ne souhaitent pas partager leur lieu de travail avec des personnes de l'autre sexe sont aussi celles qui choisissent soit de ne pas travailler, en présumant que

cette demande ne pourra de toute façon pas être prise en considération, soit de travailler uniquement dans des environnements non mixtes. Cependant, les trois demandes d'espace de travail séparé peuvent être révélatrices d'autres demandes qui se manifestent sur le terrain.

Une première situation concerne une femme musulmane candidate à une fonction d'employée dans un service public (CPAS), qui avait demandé à ne pas devoir partager son bureau avec des hommes si elle était engagée. L'employeur potentiel a examiné cette demande avec le service de gestion de la diversité et le point de contact 'discrimination' de la ville avant de conclure qu'il ne pouvait pas y donner de réponse favorable, essentiellement parce qu'elle contrevenait au principe d'égalité entre hommes et femmes. Tout en partageant cet avis, les responsables concernés ont regretté de devoir prendre une telle décision. En effet, ce CPAS avait mis en place une politique visant à diversifier son personnel et à faciliter le recrutement de personnes d'origine étrangère. En n'accédant pas à la demande d'un espace de travail séparé, il a donc fallu se priver des services d'une candidate qui, pour le reste, répondait tout à fait au profil recherché. (VFG2e)

On nous a également parlé d'une chauffeuse, dans une entreprise de transport public, qui avait demandé que l'on aménage un local de détente exclusivement réservé aux femmes. Cette demande a elle aussi été refusée au nom du principe de neutralité du service public, de l'importance accordée à la mixité entre hommes et femmes, des difficultés d'organisation que cela aurait entraîné et de la peur de déclencher un effet boule de neige et une accumulation de demandes similaires. (F42)

Enfin, des femmes chargées du tri dans une unité locale d'une entreprise de traitement des déchets ont demandé à organiser une fête du personnel entre elles. Dans cette entreprise, la plupart des hommes et des femmes exercent des fonctions distinctes: les hommes récoltent les déchets et les femmes, principalement d'origine étrangère, les trient. L'employeur a accédé à cette demande, sans la lier à une argumentation idéologique, en disant "*nous allons faire l'expérience cette année pour voir ce que ça donne*". Mais rien ne dit que la fête du personnel sera aussi organisée de manière distincte l'année prochaine. L'évaluation qui en a été faite a montré que cette formule plaisait beaucoup aux femmes, mais moins à leurs collègues masculins. (V12c)

4.6. Aménagement des tâches à effectuer

Ilke Adam (Institute for European Studies, Vrije Universiteit Brussel)

Les demandes d'aménagement de tâches pour raisons religieuses représentent un nombre relativement réduit des cas recensés. Ces situations ne constituent pas un phénomène nouveau et ne sont pas uniquement liées aux religions minoritaires: les cas les plus connus concernent des refus de pratiquer l'euthanasie ou l'avortement par des médecins ou des soignants catholiques. Un tel cas nous a d'ailleurs été relaté dans le cadre de cette étude: en l'occurrence, les collègues du médecin en question ont accepté un échange de tâches. On peut également songer aux citoyens qui refusent pour des raisons de conscience d'accomplir le service militaire obligatoire, même s'il ne s'agit pas d'une tâche professionnelle au sens strict.

Les exemples de travailleurs qui ont demandé à être exemptés d'une tâche pour des raisons religieuses peuvent, dans le cadre de cette étude, être classés en deux catégories: d'une part, des refus d'exécuter une tâche vis-à-vis d'une personne de l'autre sexe, d'autre part des refus d'ordre plus général, parce que la personne estime que la tâche en question va à l'encontre de règles religieuses ou philosophiques, soit parce qu'elle ne veut pas entrer en contact avec des matières considérées comme "impures" dans sa religion (alcool, viande de porc,...), soit parce qu'elle considère la tâche comme contraire à son éthique (fabriquer des armes, pratiquer l'avortement ou l'euthanasie), soit encore parce qu'on lui demande d'enseigner une théorie à laquelle elle n'adhère pas (comme la théorie de l'évolution).

Les refus du personnel médical de soigner une personne de l'autre sexe ne constituent qu'une minorité des situations recensées. La plupart des cas concernent des refus d'exécuter des tâches qui impliquent un contact avec l'alcool (le servir, le transporter, le toucher) ou la viande de porc (la cuire, la servir, la toucher).

4.6.1. Présentation des demandes et des réponses formulées

La réponse donnée à ces demandes diffère nettement selon les deux catégories que nous avons distinguées ci-dessus. Un consensus semble régner parmi les responsables RH et les délégués syndicaux interrogés pour estimer que le fait de ne vouloir fournir un service qu'à des personnes du même sexe est une attitude discriminatoire qui contrevient au principe d'égalité entre hommes et femmes. Il y a une moins grande unanimité quant à la réponse à donner à des demandes consistant à ne pas entrer en contact avec la viande de porc ou l'alcool. Cette réponse semble dépendre dans une large mesure de l'aspect "raisonnable" de l'aménagement qui est demandé à l'employeur pour adapter l'organisation du travail. Les arguments invoqués pour évaluer ce caractère "raisonnable" correspondent aux critères qui sont également utilisés dans la jurisprudence américaine ou canadienne. Autrement dit, on examine au cas par cas des facteurs tels que l'influence sur l'efficacité de l'entreprise, sur les désagréments infligés aux collègues et sur le poids financier à supporter par l'employeur (Brunelle, 2001: 248-251; EEOC,2008: 30-35).

Ces extraits des focus groups reflètent bien les différences d'acceptation entre les demandes qui visent uniquement les personnes de l'autre sexe et celles qui ont un caractère plus général.

“Je pense que cet exemple [refuser de faire la toilette des personnes de l'autre sexe] montre clairement qu'on ne peut pas répondre à de telles demandes. Déjà du point de vue organisationnel, mais aussi sur le plan des principes, je pense que cela va trop loin. Je trouve que l'exemple de la ville de X (où une puéricultrice a demandé à ne pas devoir servir de viande de porc aux enfants) est très différent. Je pense qu'on peut répondre à ces demandes dans certains cas, qu'on peut faire des échanges de tâches pour des raisons religieuses ou d'autres motifs. Mais dans ce cas-ci, où on refuse de faire la toilette des personnes de l'autre sexe, oui, si on travaille dans le secteur des soins, je trouve un peu bizarre de dire 'je veux soigner celui-là mais pas celui-là'. Je le dis peut-être de manière un peu forte, mais cela va tout de même à l'encontre du droit de chacun d'être soigné, et on ne peut pas écarter quelqu'un parce qu'il est de l'autre sexe, je trouve.” (VFG2)

“Cette personne (qui ne veut pas servir de viande de porc) ne va pas non plus dire aux gens 'je refuse de faire cela pour vous'. Ce qui est en jeu, c'est vraiment la viande de porc et pas la personne. Je trouve que c'est tout à fait différent.” (VFG2)

4.6.2. Argumentation

Le consensus selon lequel on ne peut pas accéder aux demandes de refus de servir des personnes de l'autre sexe s'appuie essentiellement sur l'idée que ceci va à l'encontre du principe de l'égalité entre hommes et femmes. Cette argumentation correspond également à la jurisprudence américaine, pour laquelle les demandes d'aménagements ne peuvent pas être une excuse pour discriminer les personnes de l'autre sexe. On considère d'ailleurs qu'il est pratiquement impossible, du point de vue organisationnel, de répondre par exemple à la demande d'une soignante ou d'une infirmière qui souhaiterait ne pas devoir faire la toilette d'hommes. De plus, le refus d'une assistante-anesthésiste d'endormir des patients masculins est considéré comme une violation du serment d'Hippocrate. L'hôpital indique que, tout comme le médecin, sa responsabilité pourrait être engagée pour refus de porter assistance à un patient (VFG2i).

Seuls des employeurs publics n'ont pas accédé à des demandes de ne pas entrer en contact avec de l'alcool ou de la viande de porc. Dans le premier cas, un chauffeur engagé par un CPAS pour distribuer des repas à des personnes âgées refusait de livrer des colis contenant une boisson alcoolisée. Le CPAS a vu dans ce refus une menace pour la continuité du service étant donné qu'il n'y avait que trois chauffeurs. Pour motiver son refus de donner suite à la demande, il s'est basé sur le principe de neutralité des services publics, qui a ensuite été inscrit dans le règlement de travail. Un autre argument était la crainte de susciter d'autres demandes similaires – ce qu'on pourrait aussi appeler l'effet boule de neige.

« Un chauffeur qui a un statut d'article 60, qui était musulman et qui, dans son travail, doit apporter des repas à domicile. Et donc lui, il refusait d'aller à domicile avec des

repas dans lequel il y avait de l'alcool car certaines personnes peuvent avoir une petite bouteille de vin. Et donc, il refusait de transporter cela. Du coup, comme ils ne sont que trois, ça nous empêchait de pouvoir accomplir notre mission. Lui, c'était clairement 'je refuse de transporter de l'alcool'.

On a essayé de rencontrer cette personne pour une conciliation, on a essayé de comprendre ce qui se passait. Les seuls arguments qu'on avait, c'est de lui expliquer la neutralité du service public. Mais comme on n'avait aucune base légale, ça a tourné à rien du tout. Il voulait pas, il voulait pas. En plus sa maîtrise du français était assez limitée et donc il était très difficile de passer à un autre niveau réflexion. La chance qu'on a eue, c'est qu'il est tombé malade et que par la suite, son contrat temporaire s'est arrêté. » (F21)

Un deuxième exemple de refus, également de la part d'un employeur public, concerne une collaboratrice d'un CPAS qui travaillait dans une maison de repos et qui a demandé à ne pas devoir servir d'alcool à la cafétéria. L'employeur n'a pas voulu accéder à cette demande en arguant du fait qu'elle était engagée pour exécuter 'diverses tâches' dans cette maison de repos. La femme en question a été licenciée. (F 30)

Ailleurs, au contraire, des employeurs ont donné satisfaction à des travailleurs qui demandaient par exemple à ne pas devoir servir ou préparer de viande de porc. Sans se prononcer sur la légitimité de la demande, ils ont principalement envisagé la question sous l'angle pratique: si c'est possible du point de vue de l'organisation du travail, moyennant une adaptation des horaires ou des échanges de tâches entre collègues, la demande est acceptée.

"Nous avons eu un jour une puéricultrice dans la crèche (publique) qui portait le foulard et qui refusait de servir de la viande de porc aux enfants quand c'était au menu. Bon, nous n'en avons pas fait une question de principe. Les jours où il y avait du porc, elle avait l'autorisation de s'occuper d'autre chose tandis que ses collègues donnaient à manger. C'est un détail, non? On ne mange pas du porc tous les jours: quatre jours sur cinq, elle pouvait donc aider à donner à manger aux enfants. Cela n'a pratiquement pas posé de difficultés pratiques, pour les collègues non plus, et nous n'en avons donc pas fait un problème... Il y a suffisamment de choses à faire: elle pouvait attacher les bavettes, installer les enfants dans leur petit siège avant qu'ils ne mangent... C'est vraiment un tout petit aspect, le fait qu'elle ne leur donne pas à manger les seuls jours où il y a de la viande de porc, c'est tout à fait négligeable..." (VFG2h)

Une entreprise qui produit essentiellement des volailles travaille aussi avec de la viande de porc avant la période des fêtes de fin d'année pour gaver les dindes. On y procède à des changements d'horaire et d'équipe afin de répondre à la demande d'un groupe de travailleurs qui souhaitent ne pas entrer en contact avec la viande de porc. Ceci est planifié longtemps à l'avance par la direction de l'entreprise. Celle-ci se pose des questions sur la légitimité de cette demande, mais son attitude doit être située dans un contexte où elle a rencontré des difficultés, ces dernières années, pour recruter de la main-d'œuvre. Elle n'a donc pas suivi l'avis du syndicat, qui conseillait de ne pas accéder à cette demande parce que "les travailleurs sont tenus d'effectuer les tâches que

l'employeur leur confie". Il n'empêche que, pour le responsable du personnel, certaines demandes sont plus légitimes que d'autres (V1e). Mais selon la jurisprudence nord-américaine, l'employeur n'a pas à interpréter une règle religieuse pour estimer si une demande d'aménagement raisonnable est fondée ou non (Bribosia et al.,2009).

"La difficulté dans tout cela, c'est qu'ils ont une attitude très radicale: rien que déplacer une palette (avec de la viande de porc), c'est déjà trop. Vous pouvez vous imaginer que travailler avec de la viande de porc, la toucher vraiment, ça je peux comprendre, mais dans le cadre d'une entreprise où on doit constamment déplacer des marchandises, les entreposer, les emballer, etc., ce n'est pas très pratique de devoir chaque fois faire des exceptions pour certains produits. C'est vrai que la réorganisation du travail se fait facilement, ce qui me gêne le plus, c'est la mentalité même de ces gens qui disent "on ne fait pas ça" et qui en font une question de principe. Dans un contexte de travail où il faut toujours savoir prendre et donner, c'est gênant que certains disent "on ne fait pas ça et ça ne va pas" – c'est là que ça coince un peu." (V1e)

4.6.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués

Ces exemples montrent aussi qu'une grande partie des demandes de travailleurs qui souhaitent être exemptés de telle ou de telle tâche pour des raisons religieuses trouvent un arrangement en interne, entre collègues. Plusieurs responsables RH ont dit être au courant du fait que ces situations sont souvent réglées entre collègues. Cette manière très informelle de gérer la diversité explique en partie le faible taux de réponse dans cette enquête, pour laquelle nous avons uniquement contacté des responsables du personnel et des représentants syndicaux. Il arrive en effet que des responsables RH ne soient informés qu'après coup de situations dans lesquelles ils auraient aimé pouvoir intervenir, comme en témoigne l'exemple qui suit. Il s'agit d'une éducatrice dans une école publique. Elle avait convenu avec des collègues de ne pas devoir accompagner une excursion scolaire étant donné qu'elle ne pourrait pas porter le foulard, ce qui n'est pas permis non plus dans l'enceinte de l'école. La prochaine fois qu'elle refusera d'accompagner une excursion, la directrice veut lui faire signer une déclaration avec laquelle elle s'adressera à la commune ou au syndicat pour demander conseil.

« Par contre, il y a eu un autre cas qui vient de se poser et là j'attends de voir. C'est qu'il y a une personne qui a refusé d'accompagner les élèves à une sortie scolaire. Mais ce n'est pas parvenu à mes oreilles avant, c'est-à-dire que la sortie s'était déjà passée... C'est-à-dire que je n'ai pas pu aller plus loin pour exiger que la personne accompagne. C'était dans ses heures. Moi, elle ne m'a rien dit, elle a juste demandé que ses collègues trouvent quelqu'un d'autre pour accompagner. Elle est venue travailler, elle a fait autre chose à ce moment-là, mais elle n'a pas accompagné les élèves en sortie. C'est en discutant avec les uns et les autres que j'ai fini par comprendre qu'apparemment la raison n'était pas la bonne et que c'était simplement parce que effectivement j'avais dit 'pas de foulard en dehors de l'école'. Souvent quand il y a des sorties, les enseignants se débrouillent pour demander qui va les accompagner, et puis, ils doivent me rendre un bon de sortie, sur lequel ils mettent les personnes accompagnantes. Donc, bien souvent, ils se sont arrangés avant que je

reçoive le papier et avant même qu'on en discute. Ils viennent me dire, 'voilà je dois sortir tel jour, je fais ceci ou cela, est-ce que je peux, je vais avec telle et telle personne'. Mais bien souvent, ils sont allés demander à la personne avant. Dans ce cas-là, ça m'est revenu après en me demandant 'et qu'est-ce que tu vas faire ?'. Maintenant, j'ai demandé à des enseignants que, la prochaine fois qu'ils sortent, ils demandent bien à cette personne de les accompagner, et que s'ils avaient de nouveau un refus, cette fois-là, c'était moi qui gèrerais. Et donc je verrai la personne, j'exigerai qu'elle sorte pendant ses heures. Parce que, pour moi, ça fait partie du contrat moral, sur l'engagement, on en a discuté avant. Je veux dire, ce n'est pas comme si j'avais sorti un règlement tout à coup. On a parlé de ces valeurs-là (de l'école neutre) avant, au moment de l'engagement et j'en ai parlé en disant que lors des représentations scolaires: 'tu vas sortir, il y a des choses à faire, dans l'horaire et à partir du moment où tu représentes l'école c'est comme ça !' Je ne sais pas si c'est respectueux ou non, mais ces personnes s'étaient engagées. Je pense que si elle me demande et me dit spécifiquement pourquoi elle refuse, je lui ferai une note écrite que je lui demanderai de signer et après, j'en référerai à la commune et éventuellement au syndicat qui a le droit de refuser. Avant de commettre un impair et de me retrouver dans une situation extrême. » (F25)

Dans d'autres cas, c'est l'intéressé(e) lui/elle-même qui adresse sa demande au service du personnel ou qui est convoqué(e) par le responsable du personnel, surtout lorsque ce dernier n'accepte pas la demande d'exemption d'une tâche pour raisons religieuses.

On constate que, dans ce type de situation aussi, la demande d'exemption peut initier un processus de réflexion dont le résultat pourra éventuellement être institutionnalisé par l'inscription de règles ou de principes dans un règlement de travail. Dans le CPAS où un chauffeur refusait de livrer des repas contenant de l'alcool, cet incident a donné lieu à une réflexion sur le règlement de travail et le principe de neutralité est désormais inscrit dans celui-ci.

« Même si le problème en soi a été très vite résolu parce que la personne est tombée malade, ça nous a quand même permis d'avoir une réflexion sur ce sujet-là, donc de retravailler le règlement de travail sur ce domaine-là, sur les articles qui reprennent le principe de neutralité du service public, donc ne pas faire intervenir les aspects religieux dans son travail. C'est mis de manière très claire. Et on a couplé cela aussi à la réalisation de ce qu'on appelle un code éthique. Quelle est l'éthique professionnelle que doit appliquer un agent du CPAS. Au lieu de faire venir ça d'en haut, on a fait des groupes de travail avec les agents en leur demandant 'pour vous, c'est quoi le secret professionnel? C'est quoi, bien se comporter avec les usagers?' Enfin des choses comme ça. Donc là-dedans, on a repris la neutralité du service public. » (F21)

L'entreprise dans laquelle les travailleurs musulmans ne veulent pas travailler avec de la viande de porc pour gaver les volailles avant la période de fin d'année a consulté à ce sujet un délégué syndical externe. La question est aussi débattue chaque année au conseil d'entreprise (V1e). Cet exemple, tout comme d'autres, démontre aussi qu'il est difficile d'organiser une discussion ou une concertation sur des situations sensibles comme celle-là si on ne parle pas une langue commune.

“A: D’un autre côté, nous ne savons pas non plus à quel point ils sont radicaux, mais bon, quand on ne connaît pas la langue, c’est difficile de sentir cela.

Q: Y a-t-il un médiateur qui peut faire office d’interprète dans ces situations?

A: Oui, nous en avons eu un avec les délégués au conseil d’entreprise quand nous avons parlé des horaires. Nous avons fonctionné avec un interprète, mais ce n’est pas non plus la solution la plus facile. ...” (V1)

La langue a également constitué un obstacle au dialogue dans le cas du chauffeur du CPAS qui ne voulait pas livrer de repas avec de l’alcool. (F21)

« Et donc les seuls arguments qu’on avait, c’est de lui expliquer la neutralité du service public. Mais comme on n’avait aucune base légale, ça a tourné à rien du tout. Il voulait pas, il voulait pas. En plus sa maîtrise du français était assez limite et donc il était très difficile de passer à un autre niveau de réflexion. Il disait « je ne peux pas, point. Je ne veux pas. » C’était vraiment des termes comme ça qu’il utilisait. » (F21)

4.7. Adaptation des horaires

Morgane Giladi (ULB), Andrea Rea (ULB), Ilke Adam (VUB)

Les demandes d'adaptation de l'horaire de travail pour raisons religieuses émanent principalement de musulmans pendant la période de jeûne (ramadan). Un deuxième type de demande concerne la possibilité d'assister à un office religieux un jour qui n'est pas un dimanche.

4.7.1 Adaptation des horaires pendant la période du jeûne

Présentation des demandes et des réponses formulées

Sur l'ensemble des secteurs de travail repris dans cette étude, 32 demandes d'adaptation d'horaire en période de jeûne ont été répertoriées, ce qui représente un peu moins de 8% des demandes totales identifiées. Malgré un nombre de demandes légèrement plus important dans le secteur 'industrie alimentaire' (8 demandes sur 32) et relativement faible dans les secteurs 'autorités locales' et 'enseignement', les demandes d'adaptation des horaires en période de jeûne semblent se répartir de manière assez homogène entre les différents secteurs investigués. Nos données suggèrent aussi que ce type de demande est principalement formulé dans des entreprises dont les équipes de travail présentent une grande diversité culturelle (24 demandes ont été introduites dans des entreprises où il y a une grande diversité contre 5 où il n'y en a pas)². Cependant, la proportion d'employés d'origine musulmane ne semble pas être déterminante dans l'apparition des demandes d'adaptation d'horaire, puisque sur les 32 entreprises où une demande a été recensée, 12 entreprises ont dans leur équipe de travail une majorité de musulmans, contre 10 entreprises où ce n'est pas le cas⁴⁷.

Les situations d'adaptation des horaires s'avèrent être fort similaires dans tous les secteurs investigués, toutes implantations régionales confondues, puisque aucune spécificité régionale ou sectorielle ne ressort de nos données. En effet, ces demandes émanent toutes de travailleurs de confession musulmane durant la période du ramadan et semblent être majoritairement le fait de travailleurs à temps plein et à horaire décalé (14h-22h/ 11h-19h). Qui plus est, nos données suggèrent que ce type de demande émane principalement de personnes qui exercent une fonction peu qualifiée (18 demandes ont été introduites par des personnes occupant une fonction peu qualifiée contre 2 qui occupent une fonction qualifiée)⁴⁸. Cette opposition tient avant tout au contrôle différencié de ces deux types d'emplois, les travailleurs peu qualifiés étant davantage soumis à un contrôle des horaires, via les pointeuses par exemple. Ainsi, les situations d'adaptation des horaires en période de jeûne rencontrées dans cette étude concernent majoritairement des magasiniers, des techniciens de surface ou encore des ouvriers et des livreurs de l'industrie agroalimentaire. Néanmoins, malgré ces similitudes, deux types de requêtes peuvent être distinguées : les travailleurs peuvent demander de commencer

⁴⁷10 répondants ne nous ont pas fourni d'information quant à la proportion de travailleurs d'origine musulmane dans l'entreprise.

⁴⁸10 répondants ne nous ont pas fourni d'information quant au degré de qualification des employés ayant introduit une demande d'adaptation des horaires.

leur journée de travail plus tôt, afin de finir leur service avant le coucher du soleil, ou au contraire plus tard afin de pouvoir profiter des festivités qui se prolongent tard en soirée la veille. Mais dans la majorité des cas, ils demandent à commencer plus tôt pour finir plus tôt. Le premier type de requête peut être illustré par le cas de l'entreprise F4K. Dans le service espace vert de cette entreprise, certains agents, qui terminent leur service à 21h et qui observent le jeûne, ont demandé à leur chef d'équipe la permission de finir un peu plus tôt afin d'être libérés pour la rupture du jeûne. Le chef d'équipe accepte généralement ce type de demande, d'une part parce que ces requêtes sont minoritaires, voire anecdotiques, mais aussi parce que la demande ne consiste jamais à partir plus que 5 à 10 minutes à l'avance.

[Responsable du personnel de terrain de F4K] « Le soir, à 5 minutes près, parce qu'ils doivent rompre le jeûne mais c'est une histoire de 5 minutes, ça n'a jamais été plus que ça. Parce qu'ils rompent le jeûne à 9h cette année, eh bien ils demandent à partir à 8h55 »

Le second type de requête peut être illustré par le cas d'un hôpital situé à Bruxelles (F34B). Dans cette institution, lors du ramadan, certaines infirmières demandent à ne pas effectuer le service du matin parce qu'elles ont veillé tard la nuit précédente. Ces demandes se gérant à l'échelle d'un service, leur acceptation dépend du chef de service et de la configuration de son unité.

[Représentant de l'hôpital F34a] « Lors du ramadan, certaines infirmières demandent de commencer plus tard dans la journée, parce qu'elles veillent tard dans la nuit. »

Concernant la gestion de ces demandes, aucune société n'a adopté dans son règlement des dispositions spécifiques. Néanmoins, malgré cette absence de réglementation, les demandes sont généralement acceptées par les employeurs. Sur les 32 demandes rencontrées, seulement 4 ont été refusées par une société (V15a ; F10a ; V16c ; I8f), à l'instar de la société de nettoyage F10a ou de la société V15a, qui n'autorisent aucune adaptation d'horaire afin de maintenir un climat d'égalité entre tous les travailleurs, mais aussi afin d'assurer la continuité du service offert. Ainsi, chaque année la direction de F10a et la cellule des ressources humaines de la société V15a sont confrontées à de telles demandes, qu'elles déclinent pour les raisons citées.

[Représentant des ressources humaines de la société V15a] "Oui, oui, ça existe chez. Mais nous ne sommes pas d'accord pour le faire. Lors du ramadan, par exemple, ceux qui jeûnent demandent à ne pas prendre de pause pour pouvoir rentrer plus tôt chez eux, mais nous ne pouvons pas accepter ça. Nous avons déjà un horaire flottant."

Nous avons également rencontré un organisme syndical qui refuse de défendre les demandes d'adaptation d'horaire introduites en période de jeûne par un travailleur affilié. Selon un représentant syndical du secteur de la santé (F7B), des demandes d'annulation d'heures de table pour finir plus tôt sont régulièrement faites au sein d'institutions médicales durant la période de ramadan et sont régulièrement relayées au syndicat. Néanmoins, cet organisme refuse de défendre de telles demandes parce

qu'elles contreviennent selon lui à la loi du 04/12/1998 qui régleme le temps de pause pouvant être pris par un travailleur. Conformément à cette loi, les travailleurs âgés de 18 ans et plus ne peuvent pas travailler sans interruption pendant plus de 6 heures. Lorsque le temps de travail dépasse ce nombre d'heures, le travailleur doit prendre une pause de minimum 30 minutes au bout de 6 heures de travail. A la lumière de cette loi, tout travailleur a pour obligation de prendre cette pause. Dès lors, l'annulation des heures de table afin de terminer plus tôt n'est pas une requête envisageable pour cet organisme.

[Représentant syndical secteur Santé]

R : « Oui, oui bien sûr ! Des gens qui ont exprimé la volonté de sauter leur heure de table, par exemple en période de ramadan. C'est non ! [...] Les horaires de travail sont identiques pour tout le monde, il y a une pause qui est prévue, en plus c'est la législation sur le travail qui s'applique. Et pour nous, c'est plus qu'une position de principe. Ça nous mettrait en porte à faux par rapport à toutes nos valeurs et à tout notre combat, de commencer à déroger à la législation sociale pour un prétexte ou pour un autre. [...] Donc, pour nous, la législation est claire : un quart d'heure de pause par trois heures de prestation, donc au bout de six heures, une demi-heure et c'est ainsi pour tout le monde, y a pas à discuter par rapport à ça. »

Pour ce qui est des demandes qui ont été satisfaites, nos données suggèrent l'existence de différents types de solution. Une première consiste à modifier les horaires de travail des employés qui font le ramadan afin qu'ils puissent être libres au moment de la rupture du jeûne. Aucun poste n'est permuté, la journée du travailleur concerné est juste décalée de quelques heures. Ainsi, lorsque la société de nettoyage F14a et l'entreprise agro-alimentaire V13f sont confrontées à des demandes d'adaptation d'horaire de la part des employés qui font le jeûne, elles les autorisent à commencer leur service plus tôt afin qu'ils puissent terminer leur journée avant le coucher du soleil. Même si cette solution ne peut pas chaque fois être mise en place pour des raisons organisationnelles, les directions de ces deux sociétés tentent autant que faire se peut de trouver une solution à ces demandes.

[Travailleur délégué de l'entreprise F14a] « Je sais que pour les ouvriers, surtout en temps de ramadan, et des choses comme ça, parfois on adapte les horaires, qu'ils commencent plus tôt, ou je sais pas, enfin tout dépend de quand le jeûne se termine, quoi. »

[Directeur des ressources humaines de l'entreprise V13f]

“R: Nous avons quelqu'un qui dit à ce moment-là: si je peux travailler comme ceci ou comme ça, c'est plus facile, car je ne mangerai pas avant ce soir. Et nous pouvons permuter, oui, mais la demande est minime. Mais c'est possible.

Q: Que voulez-vous dire par 'permuter'?

R: Nous permettons les horaires. Pour que les horaires leur conviennent mieux, par exemple, je ne sais pas, que l'un commence le matin seulement à dix heures au lieu deux heures de l'après-midi.”

Dans le même sens, dans la boulangerie industrielle F24b, qui effectue du travail de nuit, des demandes d'adaptation des horaires sont régulièrement formulées par des

travailleurs musulmans de l'équipe de soirée. Le chef d'équipe permet dans la mesure du possible aux travailleurs de décaler leurs horaires de 2 heures afin qu'ils puissent observer la rupture du jeûne avant de commencer à travailler. A l'opposé de la société de nettoyage et de l'entreprise agroalimentaire V13f, la solution de F24b consiste à postposer les horaires et non à les avancer. Cependant, l'objectif de ces aménagements reste le même : permettre au travailleur de ne pas être en service au moment de la rupture du jeûne.

[Gérant de l'entreprise F24b] « On essaye qu'au lieu qu'ils commencent à six heures et demie, ils commencent à huit heures et demie ou à neuf heures, une fois qu'ils ont mangé, et puis voilà quoi, ils travaillent un peu plus tard alors ».

La deuxième solution observée consiste à réorganiser l'affectation des postes de travail afin d'octroyer aux travailleurs qui le souhaitent un poste leur permettant de finir leur travail avant la rupture du jeûne. Ainsi, dans le magasin F16b, un employé a demandé, lors du ramadan, de pouvoir changer de poste ou bien de sauter sa pause durant cette période, et ce afin de pouvoir terminer plus tôt. Cet employé travaillant en horaire de soirée, il terminait son service à 22 heures et éprouvait de grandes difficultés à ne pas manger jusqu'à cette heure. Après quelques discussions qui ont impliqué un représentant syndical et la direction, cette dernière a permis au travailleur d'occuper, pendant la période du ramadan, un poste avec un horaire de matinée.

[Délégué syndical grand magasin, F16b] « Il (un employé) faisait le soir et c'était pendant la période de ramadan. Mais chez nous, quand ils font le soir, ils finissent à 22 heures. Donc lui devenait fou, puisqu'il n'avait pas mangé de la journée et il travaillait jusqu'à 22 heures, donc il ne mangeait pas avant 22 heures 30. Il avait demandé de pouvoir changer de poste et de travailler plus tôt. Soit le matin ou soit de changer sa pause-repas pour permettre de finir juste à l'heure où le soleil se couchait et de pouvoir quand même manger un petit peu. [...] La, en l'occurrence comme c'était un délégué et qu'il le cherchait un peu, il a fallu batailler plus et puis trouver quelqu'un qui prenne son poste. [...] Mais je n'ai pas souvenir que ça c'est mal passé. Je crois qu'ils l'ont mis à l'horaire et ça a été quoi. »

Certaines entreprises prennent également le parti d'annuler ou d'écourter les pauses de midi des travailleurs afin que ceux-ci puissent récupérer en fin de journée le temps ainsi gagné et partir plus tôt. Pour illustrer cette troisième solution, on peut faire référence au cas de la banque V27b ou de l'entreprise V4a. Dans le cas de la banque V27b, quelques employés de bureau ont demandé à pouvoir terminer leur journée de travail avant la rupture du jeûne. Le travail de ces personnes étant relativement flexible, la cellule des ressources humaine les a autorisés à ne prendre qu'une courte pause à midi et à reporter le temps restant en fin de journée, ce qui leur permet de partir plus tôt. Dans l'entreprise agro-alimentaire V4a, des ouvriers ont introduit une demande similaire à celle des employés de la banque V27b. La solution trouvée par l'entreprise consiste également à diminuer le temps de pause pris à midi afin de récupérer cette heure en fin de journée et de partir plus tôt. Cependant, dans ce cas spécifique, comme les équipes de travail doivent prendre leur pause ensemble, l'entreprise doit, afin de pouvoir réaliser cet

aménagement, former les équipes de telle sorte que toutes les personnes qui font le ramadan soient dans la même équipe.

[« diversity manager » de l'entreprise V27b] "Nous avons une certaine forme de flexibilité pour tout le monde, les gens peuvent donc effectivement prendre une pause plus courte à midi et rentrer plus tôt chez eux. C'est quelque chose qui est possible dans le système."

[Directeur des ressources humaines de l'entreprise V4a] "Oui, ils ont un système où ils prennent les pauses par équipe, et nous essayons d'organiser les équipes de telle sorte que eux, ils ne doivent pas prendre de pause et puissent arrêter une heure plus tôt."

Au lieu d'être annulées, les pauses peuvent simplement être déplacées en fin de journée, afin que les travailleurs qui font le ramadan puissent se ménager une pause pour rompre le jeûne. Dans cet aménagement – qui constitue la quatrième solution observée – les travailleurs ne terminent donc pas leur service plus tôt, mais peuvent observer une pause équivalente à celle de l'heure de table au moment de la rupture du jeûne. Ainsi, dans l'entreprise F60c, les employés qui effectuent un horaire de 14h-22h et qui font le ramadan ont l'autorisation de ne pas prendre leur première pause ou de fortement l'écourter afin de pouvoir se ménager en fin de journée un moment de pause quand ils peuvent manger. Après cette pause, le travailleur retourne à son poste jusqu'à la fin de son service. Cette pratique semble en vigueur dans plusieurs ateliers de l'entreprise, mais reste néanmoins informelle et est gérée séparément par le chef d'atelier, en concertation avec l'équipe.

[Directeur des ressources humaines de l'entreprise F60c] « Les gens qui font le shift de l'après-midi et qui commencent à 14h, ils ne prennent pas leur premier break ou ils le prennent de façon beaucoup plus courte pour pouvoir se ménager un break plus long après le coucher du soleil. Puisque eux, ils sont plutôt dans un shift 14 –22 heures. »

Le décalage des pauses a également été observé dans l'entreprise agro-alimentaire V25c et dans l'entreprise de grande distribution I13c. Cependant, contrairement à ce qui est autorisé dans l'entreprise F60c, il n'est permis dans ces deux cas que de reporter la moitié de sa pause de midi : il faut prendre quinze minutes lors de l'heure de table initiale afin de ne pas totalement désorganiser le fonctionnement de l'équipe.

Enfin, la dernière solution rencontrée, mais qui n'a été observée que dans une seule entreprise – une succursale du grand magasin F16D – consiste à octroyer durant la période de ramadan une pause payée en fin de journée à tout le personnel qui travaille en horaire décalé. Au départ, cette pratique résulte de la demande de certains musulmans d'avoir une pause en début de soirée afin de pouvoir rompre le jeûne. La direction a alors accepté la requête et a octroyé une pause payée aux travailleurs faisant le ramadan. Cependant, cette décision a engendré le mécontentement d'un bon nombre de travailleurs non-musulmans qui se sentaient lésés puisqu'ils n'avaient pas le droit à cette pause supplémentaire, qui de surcroît était payée. Dès lors, au vu des nombreuses

réclamations, la direction du magasin a étendu cette pause à l'entière du personnel afin de clôturer le débat.

[Responsable du syndicat du secteur « Grand Magasin »]

« R : C'était dans un magasin, en fait c'était pendant le période de ramadan. Le directeur avait octroyé à toutes les personnes qui faisaient le jeûne une pause en début de soirée, pause payée par l'entreprise. Et là, les autres ont tous râlé parce qu'ils n'ont pas eu cette pause-là, donc on a eu du mal.

Q : Donc c'est une pause en plus des pauses habituelles ?

R : Oui, si je me souviens bien, c'était ça. En plus de la pause de midi, une pause en fin de journée parce que ce sont des gens qui travaillent tard. Et cette pause-là était rémunérée. Et donc les autres râlaient en disant : 'non seulement on n'a pas la pause, mais en plus on n'a pas la pause payée'. Et ça c'est réglé de la manière où, je crois, il a octroyé une pause à tout le monde pour avoir la paix. »

En résumé, parmi les demandes d'adaptation des horaires ayant trouvé satisfaction, cinq types de solutions ont été identifiées : 1) avancer ou reculer les horaires du travailleur afin de le libérer plus tôt ou de lui permettre de commencer plus tard, 2) annuler les pauses pour libérer le travailleur plus tôt, 3) postposer les pauses en fin de journée au moment de la rupture du jeûne, 4) permuter les postes de travail afin de changer l'horaire et 5) octroyer une pause supplémentaire payée à tout le personnel présent en fin de journée.

Malgré la diversité des réponses apportées, il semble que l'attitude adoptée ne dépende pas de facteurs tels que le secteur d'activité, la proportion de travailleurs d'origine étrangère dans l'entreprise ou encore le type de travail effectué. Elle semble plutôt s'expliquer par des facteurs inhérents à la situation, tels que le nombre de personnes ayant formulé la demande, la période à laquelle tombe le ramadan ou encore l'horaire du travailleur qui a fait la demande. Ainsi, la gérante d'un grand magasin de vêtements situé à Bruxelles (F61B) nous a expliqué que lorsque peu de personnes lui adressaient cette demande, elle autorisait les employés à partir plus tôt ou à décaler leur pause de midi à 17h. En revanche, face à un grand nombre de demandes de ce type, elle ne pouvait que libérer à tour de rôle les travailleurs 5 minutes après le coucher du soleil pour qu'ils puissent se nourrir et se reposer.

[Gérante du magasin de vêtement X] « Maintenant, ça fait des années qu'ils mangent très tard, donc c'est presque après fermeture du magasin. Mais à l'époque, il y a peut-être trois ans, ils devaient commencer à manger à 17h. Comme je le disais, j'essaie de m'organiser. Ils ne sont pas énormément. Par exemple, si je devais me retrouver un jour avec 8 personnes et que j'en ai 13 dans mon équipe, je ne peux pas.

Ce que je faisais par contre à cette époque-là, j'en avais beaucoup, je disais 'Ecoute, tu vas vite derrière, tu bois vite un truc, tu manges vite un truc', mais chacun à son tour, très vite. Mais jamais je n'ai dit 'Non, tu ne peux pas, tu attends la fermeture'. Oui, on essayait toujours de s'arranger. Ce que j'avais aussi comme proposition c'était, par exemple s'ils commençaient à 12h et terminaient à 19h15, ils avaient 3/4h de pause. Alors ils me demandaient, au lieu d'avoir leur pause à 15h jusqu'à 15h45, d'avoir leur pause de 17h à 17h45. Et je pouvais le faire de temps en temps parce que, comme je le

disais, le magasin fermait à 18h30 et à 17h on commence les clôtures; s'il n'y en avait qu'un ou deux sur la journée, oui c'était faisable, mais quand j'en avais cinq ou six, ce n'était pas possible. Alors ils prenaient quand même leur pause, ils ne mangeaient pas, mais ils se reposaient, c'était quand même leur pause et je leur donnais 5 petites minutes pour qu'ils aillent vite avaler quelque chose au magasin du coin; je leur permettais d'aller dans les vestiaires manger quelque chose, faire leur petite prière... »

Argumentation

La plupart des arguments avancés en réponse aux demandes d'adaptation d'horaire en période de jeûne sont d'ordre pragmatique : sur 25 arguments recensés, il n'y a que 7 positions de principe⁴⁹. Quatre types d'argumentaires ont été identifiés au sein de ces deux grandes catégories : ils se réfèrent respectivement au fonctionnement de l'entreprise, au respect de l'employé et de ses convictions, à la notion d'égalité entre les travailleurs et enfin à l'impossibilité de prendre en compte toutes les demandes d'aménagement des horaires. Aucun facteur structurel, tel que le secteur dans lequel la demande est formulée, l'implantation régionale de l'entreprise concernée ou encore le type d'acteurs et de négociations qu'elle implique, ne semble déterminer l'argumentaire utilisé. Ce dernier semble plutôt être influencé par la réponse qui est apportée. Ainsi, nos données suggèrent l'utilisation d'arguments différents en fonction de l'acceptation ou non de la demande, à l'exception de l'argument concernant le bon fonctionnement de l'entreprise, qui a été utilisé tantôt pour justifier une modification d'horaire, tantôt pour justifier un refus.

Lorsqu'une demande d'adaptation d'horaire est formulée, la majorité des représentants d'entreprises interrogés accepte ou rejette cette requête en fonction de son influence présumée sur le fonctionnement de l'entreprise et sur le service fourni. Dès lors, les employeurs qui acceptent d'adapter les horaires se justifieront en disant que cette pratique n'entraîne aucune complication dans l'organisation du travail et la production de biens et de services alors que ceux qui refusent pointeront son influence négative. Ainsi, dans la société de transport F40d, les employés permutent leurs horaires entre eux afin que ceux qui jeûnent puissent finir avant le coucher du soleil. Les chefs d'équipe et la direction ne gèrent pas ces changements, mais ils les autorisent étant que, selon eux, cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'entreprise et le service fourni. A contrario, lorsque le gérant de l'entreprise F18b doit faire face à de telles demandes, il autorise le travailleur à décaler son horaire afin de terminer plus tôt. Néanmoins, le représentant interrogé souligne que la priorité de la direction est le bon fonctionnement de l'entreprise et que ces adaptations d'horaire ne sont autorisées que dans la mesure où tous les services sont assurés et où aucun poste n'est laissé vacant, en particulier ceux qui impliquent un contact avec la clientèle. L'adaptation des horaires peut donc être refusée en raison de son caractère contreproductif.

[Directeur des ressources humaines de l'entreprise F18b] « C'est possible de le faire, effectivement, mais il faut voir localement et trouver des solutions, mais de nouveau,

⁴⁹ 7 répondants ne nous ont pas fourni d'information quant aux arguments mobilisés pour justifier leur position quant aux demandes d'adaptation des horaires.

la priorité...Moi je ne peux pas laisser un comptoir boucherie avec personne derrière pendant une heure ou un comptoir charcuterie avec personne. Je veux dire, c'est comme dans une usine, on n'arrête pas l'usine pendant une heure parce qu'il n'y a plus personne, il faut s'organiser pour que la production puisse se poursuivre. Chez nous, c'est la même chose, on doit pouvoir s'adapter, mais a priori, il n'y a pas de raison et on doit pouvoir trouver l'adaptation nécessaire. »

Un deuxième argument mobilisé est le respect de l'individu et de ses convictions. Cet argument n'est invoqué que par des sociétés qui acceptent d'aménager de quelque façon que ce soit les horaires des travailleurs qui font le jeûne. Dans cette logique, l'employeur mettra en avant la nécessité de trouver une solution à la requête du travailleur afin de lui permettre d'observer ses croyances dans les meilleures conditions possibles. Ainsi, la boulangerie industrielle F24b, la succursale d'un magasin de vêtements situé à Bruxelles (F61B) et la banque V27b acceptent de décaler l'horaire ou la pause des travailleurs par respect pour leurs pratiques religieuses et par compréhension de la difficulté de jeûner dans un contexte de travail. D'autres conditions peuvent cependant se greffer sur cette argumentation. Dans le cas de F24b, le chef d'équipe accepte les demandes par respect des travailleurs, mais à condition que ceux-ci effectuent un bon travail. En ce qui concerne la succursale du magasin de vêtements, la gérante accepte les adaptations d'horaire par compréhension et par respect, mais uniquement dans la mesure où ces aménagements ne dégradent pas le service offert ou ne désavantagent pas d'autres travailleurs.

[Gérant de chez F24b] «On s'adapte, hein, bon si ça vaut la peine de... s'ils sont dans leur truc, s'ils font leur religion mais qu'ils viennent aussi travailler et qu'ils sont là tous les jours et qu'ils sont présents, donc à nous d'avoir aussi un peu de respect envers eux. [...] Pour ceux qui viennent toujours travailler, qui sont toujours présents, pourquoi pas ».

[Gérante la succursale du magasin de vêtements X] : « Je dirais que ce n'est pas par gentillesse mais par compréhension, par respect. À partir du moment où personne n'en pâtit dans son travail, je ne vois pas pourquoi je devrais le refuser. Et puis c'est moi qui décide, entre guillemets. Maintenant si on me prouve par A+B qu'un jour tout le monde est en retard à cause d'eux, là on cherchera peut-être d'autres solutions, mais jusqu'à présent ce n'est pas le cas. Pour moi, tant que ça marche, il n'y a aucun problème. »

Un troisième argument utilisé pour justifier la réponse apportée à une demande d'adaptation des horaires fait référence à la notion d'égalité entre les travailleurs. Dans tous les cas recensés, ce type d'argument n'est mobilisé que pour justifier un refus. Ainsi, la société de nettoyage F10a refuse tout changement d'horaire ou toute pause supplémentaire afin de ne pas désavantager les travailleurs qui ne jeûnent pas. Comme cette entreprise n'autorise aucun changement d'horaire, pour quelque raison que ce soit, la cellule des ressources humaine en charge de ce genre de demande part du principe qu'en acceptant ces aménagements d'horaire pour les personnes qui font le ramadan, elle léserait les autres travailleurs, qui n'y ont pas droit. Toute demande de ce type donc

est automatiquement rejetée pour ne pas contrevenir au principe d'égalité entre les travailleurs.

Enfin, un dernier argument, lui aussi uniquement utilisé en cas de refus, est le souci de ne créer aucun cas pouvant faire jurisprudence. La société V15a a ainsi pris le parti de répondre négativement à toute demande d'adaptation des horaires en période de jeûne afin de ne pas créer de précédent et d'éviter de devoir prendre en compte d'autres demandes d'adaptation d'horaire, ce qui ne serait pas viable pour l'entreprise. En effet, comme cette entreprise a un personnel très multiculturel, elle ne peut pas tenir compte dans son organisation de toutes les situations induisant la nécessité d'adapter les horaires. Or, autoriser une telle pratique pour les personnes faisant le ramadan serait ouvrir la porte à d'autres demandes de ce type. Le même argumentaire est utilisé par le service de nettoyage de la ville I8f.

[Chef d'équipe du service de nettoyage de la ville de I8f] "Il y a bien eu une demande, mais nous ne l'avons pas acceptée. Sinon, tout le monde va s'y mettre et nous allons devoir faire partout des concessions. S'ils ne mangent pas, c'est leur affaire. S'ils ne boivent pas, aussi, mais ils doivent rester."

[Représentant des ressources humaines de la société V15a] "L'avantage est aussi que nous leur disons que nous avons énormément de nationalités différentes et que si on le fait pour l'un, il faut aussi le faire pour l'autre. C'est quelque chose qu'ils comprennent toujours jusqu'ici."

Procédure de résolution et acteurs impliqués

Une grande partie des demandes d'adaptation d'horaire en période de jeûne sont traitées par des acteurs locaux (dans 19 cas sur 32⁵⁰). Cette configuration induit généralement une gestion informelle des demandes ainsi qu'une négociation locale des solutions. Le niveau d'acteur impliqué dans la gestion de la demande ne semble à nouveau pas être déterminé par des facteurs structurels, ni même par des éléments propres à la situation tels que la réponse apportée ou l'argument mobilisé. Dès lors, cette configuration apparaît dans des secteurs aussi variés que celui des banques et assurances, de la grande distribution ou encore de la santé, que la demande soit acceptée ou non. Au sein de cette configuration, différents types d'acteurs locaux peuvent être impliqués. Ainsi, la gestion des demandes d'adaptation d'horaire en période de jeûne peut impliquer uniquement les travailleurs. Ces demandes n'engagent dès lors aucune figure d'autorité et sont donc gérées avec un grand degré d'informalité. Il se peut aussi que la demande implique les travailleurs, mais aussi le chef d'équipe ou de chantier. Bien que restant dans le cadre local, ce second cas de figure engage néanmoins un niveau hiérarchique plus élevé.

Le premier scénario peut être illustré par le cas de l'entreprise de transport F40d. Dans cette entreprise, les travailleurs désireux de modifier leur horaire durant le ramadan

⁵⁰ 9 répondants ne nous ont pas fourni d'information quant aux types d'acteurs impliqués dans les demandes d'adaptation des horaires.

doivent s'arranger avec les autres membres de l'équipe. Ni la direction, ni les ressources humaines ni même les responsables d'équipe n'interviennent dans ces changements. Un mode similaire de résolution des demandes a également été observé dans l'entreprise agro-alimentaire V13F.

[Directeur de ressources humaines de l'entreprise F40d]

« D : Alors je vais dire, au niveau des collaborateurs, ils ont toujours la possibilité de changer entre eux.

C : Donc ça, ça se règle entre eux, en interne.

D : Oui. »

La seconde possibilité peut être illustrée par le cas de l'entreprise F60c ou encore celui de l'entreprise de nettoyage F14a. Dans le premier exemple, les travailleurs qui désirent bénéficier d'une adaptation d'horaire doivent en référer à leur chef d'atelier. La demande est alors rapportée à toute l'équipe qui, après discussion, tentera d'y apporter une solution. Aucun acteur de niveau hiérarchique plus élevé, comme un représentant des ressources humaines ou de la direction, n'est donc impliqué dans la gestion de ces demandes.

[Directeur des ressources humaines de l'entreprise F60c] « Ça se fait au niveau des ateliers, de manière, comment dire... concertée... Il n'y pas une demande formelle, il n'y a jamais eu une demande d'adaptation de règlement de travail pour tenir compte de ça, mais dans la pratique, ça s'organise ainsi. »

De même, dans l'entreprise de nettoyage F14a, les demandes d'adaptation d'horaire impliquent également le chef de chantier et le travailleur. Cependant, à la différence de l'entreprise F60c, le client intervient également dans la prise de décision et il occupe même souvent une place centrale : soit le travailleur adresse sa demande au chef d'équipe qui la transmet au client, soit il l'adresse directement lui-même au client. Dans les deux cas, l'acceptation ou non de la requête dépendra du bon vouloir du client.

[Délégué CSC de l'entreprise F14a]

« I : Et ça c'est fait avec l'employeur ou c'est juste entre eux que ça s'arrange ?

R : Ben parfois c'est entre eux, parfois c'est avec l'accord du client, en général pour nous, si le client n'est pas contraire, il n'y pas de problème, en tout cas pour moi personnellement et je pense pour la société aussi.

I : Donc ce sont ceux qui gèrent les chantiers, ce n'est pas spécialement le responsable des ressources humaines qui s'occupe de ça...

R : Voilà, pas du tout, le directeur des ressources humaines, il ne s'occupe pas de ça.

I : Alors c'est vous qui demandez au client s'il y a moyen de...

R : S'il y a moyen, parfois quand l'entente est bonne avec le chef d'équipe, et bien on s'arrange directement avec le client. »

En ce qui concerne la gestion des demandes d'adaptation d'horaire par des acteurs supra-locaux, différents types de configurations peuvent également être repérés. Tout d'abord, les demandes peuvent être gérées par la cellule des ressources humaines de l'entreprise, à l'instar du grand magasin I13c et de la société d'assurance V15a. Dans cette

configuration, les travailleurs doivent introduire leur demande à un représentant des ressources humaines, qui a un pouvoir décisionnel quant à cette question. Dès lors, la négociation d'une solution sort du cadre local et prend un degré de formalité plus important.

Ensuite, les demandes peuvent être adressées au gérant d'une entreprise et gérées par lui, comme c'est le cas pour les grands magasins F68a et F18Bb. Mais ces deux entreprises constituent un cas particulier étant donné qu'il s'agit de filiales composées de différentes succursales. Comme les demandes sont traitées par les gérants des magasins et pas à l'échelon de la filiale, la réponse donnée peut varier d'une implantation à l'autre en fonction du responsable, de la configuration de son équipe ainsi que du nombre de demandes.

[Assistante sociale pour l'entreprise F68a] « Ça dépend à chaque fois de la hiérarchie dans les magasins. Si on tombe sur un patron qui n'a pas du tout envie de faire plaisir... »

La gestion des demandes peut aussi impliquer un représentant des ressources humaines ou de la direction, mais également un représentant syndical contacté par le travailleur pour défendre ses droits. Cependant, cette configuration n'est que peu présente, puisqu'elle n'est apparue que dans les sociétés de nettoyage F14a et F10a, dans le magasin 16b et dans la grande surface F16d. Le faible nombre d'interventions des syndicats peut s'expliquer par le fait que ce type de demande est généralement accepté et ne nécessite donc pas l'intervention d'un délégué. Dès lors, il n'est pas étonnant de constater que lorsqu'un employé fait appel à un délégué, c'est dans un cas où la direction refuse la demande ou en tout cas se montre réticente. Ainsi, comme les demandes d'adaptation des horaires sont automatiquement refusées par l'entreprise F10a, il est fréquent que le travailleur fasse appel à son syndicat pour appuyer sa demande – sans que ce recours n'entraîne pour autant un changement d'attitude de la part de la direction, qui s'en tient à sa position de refus pour des questions d'égalité entre travailleurs. Dans la société de nettoyage F14a, lorsque le travailleur et le chef de chantier n'arrivent pas à s'entendre sur une solution, le travailleur en réfère généralement à son délégué.

[Délégué de l'entreprise F14a]

« T: Et s'ils font une demande, ils vont demander au chef de chantier?

I: Au chef d'équipe. Qui après lui en parle. Et il y a des délégués aussi dans les équipes. Donc ça va au chef de chantier, qui fait rapport à l'inspecteur. Maintenant si ça prend des proportions, c'est vrai que l'ouvrier est libre d'aller voir des délégués, qui nous en parlent.

T: Donc dans un premier temps, il ne va pas voir ça avec un délégué.

I: Non, non, directement avec le chef de chantier. Souvent la mentalité, c'est d'abord en parler au chef d'équipe qui nous en parle, et on essaye d'arranger là. Si ça ne va pas, alors après ils vont voir le délégué. »

Enfin, la gestion de la demande peut impliquer d'une part la direction d'une société ainsi que le travailleur concerné par la demande, mais aussi un acteur externe qui joue un rôle de médiateur et qui aide l'entreprise à trouver une solution. Cependant cette situation ne s'est pas produite en ce qui concerne la demande d'adaptation des horaires.

Avant de clore cette section, nous devons encore souligner que, dans certains cas, une même organisation peut avoir recours tantôt à des acteurs locaux pour gérer de telles demandes, tantôt à des acteurs supra-locaux. Ainsi, à la commune F50b, ce type de demande est généralement traité à l'échelon du service. La décision est alors prise par le chef de service. Mais si elle suscite des remarques et des revendications des travailleurs d'autres services qui n'ont pas cette possibilité, la demande est alors portée jusqu'au secrétaire communal. Dans ce cas, le niveau d'acteurs impliqués dépendra donc de la manière dont les autres services vont percevoir la décision du chef de service concerné.

[Représentante des ressources humaines de la commune F50b]

« R : C'est parfois dans les services, si ça ne remonte pas directement jusqu'au secrétaire communal, ça se fait parfois en interne, un peu d'après le type de management que le responsable a adopté.

I: Vous avez dit 'il faut que ça remonte jusqu'au secrétaire communal', donc il peut y avoir des adaptations à un niveau local sans que l'on fasse appel au secrétaire communal pour tenter de les résoudre, un peu comme dans l'exemple que vous avez cité : dans un premier temps, c'est un chef de département qui a géré les choses, si j'ai bien compris . Et donc ça signifie que vous êtes au courant aussi ou bien vous êtes au courant et vous ne voulez pas voir, ou vous n'avez pas entendu ?

R : Non non, ce n'est pas dans ce sens-là, on est au courant, c'est dans le sens si ça ne pose pas de problème par rapport à d'autres services . Maintenant, si d'autres membres du personnel viennent se plaindre du fait que certains ont des privilèges par rapport à d'autres, c'est clair qu'on rentre dans un débat plus global vraiment de gestion du personnel à un niveau macro, mais sinon, ça peut se faire en interne et j'ai déjà deux ou trois petits échos, si ça ne pose pas de problème outre mesure ben voilà, tout le monde s'en contente et si la personne continue à travailler de manière efficiente, pourquoi pas... »

4.7.2. Demande d'adaptation de l'horaire de travail pour une fête religieuse

Un petit nombre de situations concerne des travailleurs qui demandent que leur horaire soit adapté pour pouvoir assister à un culte religieux (la prière du vendredi à la mosquée, des assemblées de témoins de Jéhovah, F68b) ou pour respecter le repos du sabbat (qui commence le vendredi au coucher du soleil). Certains professeurs de religion islamique et israélite demandent ainsi à ne pas devoir donner cours le vendredi ou le vendredi après-midi (F38, VFG5e, F 58d): les premiers pour pouvoir se rendre à la mosquée le vendredi, les seconds pour être sûr d'être rentrés chez eux et de pouvoir préparer le sabbat avant le coucher du soleil. La réponse donnée à ces demandes diffère selon les écoles, mais il s'avère que certaines d'entre elles ont pris l'habitude de placer justement les cours de religion (et d'éducation physique) le vendredi parce qu'ils demandent moins de concentration (VFG5). En se fondant sur son interprétation stricte du principe de neutralité, le CPEONS (Conseil des pouvoirs organisateurs de l'enseignement officiel

neutre subventionné) veut que les écoles qui font partie de ce réseau n'accèdent pas à ces demandes (F38). Dans un service communal où il faut travailler un week-end sur deux, les agents ont un jour de congé fixe durant la semaine. Le vendredi est celui qui est le plus demandé dans ce service où ne travaillent pratiquement que des musulmans. Le responsable du personnel estime ne pas pouvoir accéder à ces demandes étant donné que le vendredi est aussi une journée très chargée. Dans une autre administration locale où l'horaire de travail hebdomadaire est de 36 heures (F51a), le personnel est en congé le vendredi après-midi. Sans que ceux-ci soit la raison officielle de ce règlement, cela donne l'occasion aux musulmans d'assister à la prière du vendredi après-midi au lieu de prier en groupe sur le lieu de travail.

4.8. Adaptation des tâches physiques en période de jeûne

Morgane Giladi, Andrea Rea (ULB)

4.8.1. Présentation des demandes et des réponses formulées

Les demandes d'adaptation des tâches physiques en période de jeûne s'avèrent être peu nombreuses : seules huit demandes de ce type, soit 2% du total, ont été recensées dans le cadre de la présente recherche. Sur ces huit cas, quatre se situent en Flandre, un en Région wallonne et trois à Bruxelles. Ils ne concernent que cinq des neuf secteurs d'activité étudiés (parastatal, industrie alimentaire, santé, grande distribution et enseignement) et semblent se circonscrire à certaines fonctions professionnelles caractérisées par un travail peu qualifié, à l'exception de celle qui concerne le secteur de l'enseignement. On peut aussi observer que ces demandes émanent toutes de travailleurs employés à temps plein. Mais comme trois répondants seulement nous ont fourni des données concernant les modalités d'occupation des travailleurs (temps plein, temps partiel, 3/4 temps, etc.), il est difficile de dégager des conclusions fiables quant à l'impact du type de contrat sur la formulation de telles demandes. On remarque aussi que les demandes d'adaptation des tâches en période de jeûne concernent en majorité des entreprises dont le personnel présente une forte diversité culturelle. En ce qui concerne la question de l'impact de la proportion de travailleurs de confession musulmane, l'évaluation est une nouvelle fois rendue problématique en raison du manque de données fournies par les répondants à ce sujet : en effet, seuls trois répondants sur huit ont fourni cette information.

Outre les similarités structurelles des entreprises dans lesquelles émerge une demande d'adaptation des tâches en période de jeûne, nos données suggèrent également une certaine récurrence au niveau de l'apparition de cette problématique, et ce tous secteurs et implantations régionales confondus. Dans une majorité des cas rencontrés, la mise en place d'un dispositif d'adaptation des tâches a été anticipée par l'employeur et n'est donc pas, à proprement parler, le fruit d'une demande spécifique. Ainsi, dans la succursale d'Anvers d'une chaîne de grande distribution (F68C), la direction a demandé aux chefs d'équipe, qui ont en charge l'établissement des horaires et des postes attribués aux membres de leur équipe, que l'organisation du travail tienne compte des personnes qui jeûnent, et ce sans qu'aucune demande des travailleurs n'ait dû être introduite. Cette configuration se retrouve également dans une maison de retraite située à Bruxelles (F30B), où le directeur tient compte d'office chaque année, dans son organisation du travail, de la fatigue physique éprouvée par les travailleurs qui font le jeûne. De manière assez similaire, un représentant d'un organisme qui s'occupe de l'enseignement officiel neutre francophone (F38F) nous a expliqué qu'aucune demande de ce type n'est réellement formulée dans les établissements scolaires. Les directions ne prévoient donc aucune adaptation automatique pour les personnes qui font le ramadan, mais elles leur donnent néanmoins spontanément l'opportunité de faire une pause en cas de malaise ou d'accès de fatigue en raison de cette pratique.

[Membre d'un réseau d'enseignement] « Alors, le jeûne, c'est assez compliqué parce qu'on a affaire à des enseignants qui, physiquement, sont parfois un peu limite, on va

dire. Et donc, si on ne l'intègre pas dans l'organisation même d'une école, on va voir l'enseignant s'effondrer en plein milieu d'un cours, ça s'est déjà produit une ou deux fois, mais pas particulièrement parce que c'était des gens qui pratiquaient le jeûne, il y a parfois des gens qui ont des problèmes de santé en même temps qu'ils sont occupés à faire cours. Mais le jeûne, c'est un élément qui augmente un petit peu ce risque d'avoir un problème de santé pendant le déroulement d'un cours. L'école ne le fera pas d'initiative, on ne va pas adapter le cours, par contre on sera attentif à l'état de santé de l'enseignant qui fait cours ou pas. Et donc si effectivement il a un problème de santé au moment le cours s'interrompt et le prof peut très bien se retrouver à la salle des profs couché sur deux chaises par exemple, le temps de se remettre. Ça, c'est accepté. »

A côté des nombreux dispositifs mis en place préalablement à l'émergence de toute requête spécifique, d'autres sont aussi une réponse à une demande émanant d'un ou de plusieurs travailleurs. C'est le cas dans un établissement scolaire de la ville de Bruxelles (F22E), où certains ouvriers d'origine musulmane de l'équipe de nettoyage ont introduit une demande auprès du directeur afin d'aménager leurs horaires pendant la période du ramadan. Bien que n'ayant pas accepté de modifier ou de réduire les horaires de ces travailleurs, le directeur a tout de même pris le parti de réorganiser les rôles individuels afin d'alléger leur travail.

Au niveau de la gestion de cette problématique, chaque cas recensé a trouvé une solution : contrairement aux autres types de demandes, qui ont toutes connu des situations de refus, aucune demande n'a été purement et simplement rejetée par la direction. On peut distinguer trois types de solutions. La réponse peut tout d'abord consister en une réorganisation des postes de travail afin que les travailleurs qui jeûnent soient dispensés de certaines tâches physiques à effectuer. C'est la solution adoptée dans la majorité des situations observées. Ainsi, dans une succursale d'Anvers d'une chaîne de grande distribution (F68C), la direction locale prend en compte la fatigue physique entraînée par le jeûne dans l'organisation des tâches quotidiennes afin que les travailleurs qui font le ramadan soient dispensés de tâches physiquement pénibles telles que le réassortiment des rayonnages. De la même manière, une maison de retraite située à Bruxelles (F30B) aménage

les tâches des travailleurs qui jeûnent en les assignant à la prise en charge des résidents, tâche considérée comme plus aisée. En outre, la direction veille à ne pas les laisser seuls à un poste de manière à diminuer la charge de travail et à éviter l'isolement en cas de malaise.

[Directeur de la Maison de repos F30a] « Pendant cette période, on essaie de donner au personnel qui fait le jeûne le coin avec les résidents qui sont un peu plus légers, ou surtout on essaie qu'ils ne soient pas tout seuls, parce qu'être tout seul, c'est plus lourd. »

Toujours dans cette optique d'adaptation des tâches, le service de nettoyage de la ville (I8G), qui implique surtout du travail en extérieur, autorise des changements de poste afin que ceux qui observent le jeûne puissent se retrouver dans un secteur ombragé. Enfin, dans une entreprise agroalimentaire située à Bruxelles (V25F), les travailleurs

peuvent également échanger leurs postes de manière à ce que ceux qui sont physiquement fatigués par le jeûne puissent exercer une fonction moins pénible.

Outre ces adaptations concernant la nature des tâches à effectuer, un deuxième type de réponse consiste cette fois à adapter l'environnement de travail de manière à le rendre moins pénible. Nous ne l'avons cependant observée que dans une seule entreprise, à savoir l'entreprise agroalimentaire située à Bruxelles (V25F), déjà citée, qui met en place une meilleure ventilation dans ses locaux afin de réduire les risques de malaises.

[Représentant des ressources humaines de l'entreprise X] : "C'est vrai que pour ce qui est de la chaleur, c'est un peu plus facile pour ceux qui sont à l'emballage que pour ceux qui sont à la production. On va encore le voir cette année étant donné que le ramadan commence en août, à un moment où il fera encore chaud. Nous sommes en train de vérifier la ventilation pour qu'elle fonctionne de manière optimale, ça rendra les choses un peu plus faciles pour eux. L'année dernière, on a mis une ventilation supplémentaire parce qu'il faisait très chaud en été."

Enfin, le dernier aménagement observé consiste en une réduction de la charge de travail. Ainsi, la direction d'une association flamande de promotion de la diversité (I11F) autorise le personnel qui jeûne à diminuer sa charge de travail en lui permettant de la répartir sur deux jours. Pour que cette solution puisse être appliquée, il faut cependant qu'elle ne retarde pas le projet en cours et qu'elle soit acceptée par les collègues de travail.

4.8.2. Argumentation

Toutes les entreprises qui nous ont indiqué pour quelles raisons elles acceptaient des aménagements des tâches à effectuer en période de jeûne ont avancé des arguments de type pragmatique faisant référence soit au bon fonctionnement de l'entreprise, soit à l'état de santé du travailleur. Cette distinction dans la nature de l'argument pragmatique mobilisé semble dépendre du régime linguistique de l'entreprise. En effet, la question du risque d'un éventuel désagrément pour l'équipe de travail ou pour la qualité du service fourni n'a été soulevée que dans deux entreprises néerlandophones. Ainsi, l'association de promotion de la diversité (I11F) qui autorise ses travailleurs à étaler leur journée de travail sur deux jours met cette solution en place uniquement si cela n'augmente pas la charge de travail des autres membres de l'équipe et si cela ne compromet pas l'avancement du projet en cours. De même, l'entreprise agroalimentaire (V25F) qui améliore le système de ventilation et autorise les travailleurs à organiser des changements de postes entre eux accepte ces aménagements parce qu'ils sont facilement réalisables et sans conséquence sur la production.

À l'opposé, les arguments de type médical, qui se réfèrent à la nécessité de tenir compte du jeûne pour des raisons de santé, n'ont été évoqués que dans des organisations situées soit à Bruxelles, soit en Région wallonne. Dans l'enseignement officiel neutre francophone (F38F), le travailleur victime d'un malaise est généralement autorisé à se reposer dans la salle des professeurs étant donné que son état de santé ne lui permet pas de poursuivre son travail. Dans ce cas, même si l'origine du malaise est l'observance du jeûne et peut donc être imputée à la pratique religieuse, un temps de repos est accordé

par nécessité médicale. Dans le même ordre d'idées, la direction d'une maison de repos située à Bruxelles (F30B) a pris le parti de réaliser des aménagements au niveau des tâches à effectuer afin de ménager la santé de ses travailleurs et de leur éviter de faire un malaise sur le lieu de travail.

[Administrateur délégué F38a]

« I: Donc, il y a une compréhension de la part de la direction ?

R: Compréhension, oui. Ben oui, par la force des choses. [...] Quand le type s'effondre ou quand le type n'est pas en état, comment veux-tu faire ?

I : Oui mais là, c'est lié à la religion...

R : On ne va pas lui interdire de faire le jeûne, hein ! Il fait ça à titre privé, donc... Bon, ce sont des conséquences qu'on doit gérer, ce n'est pas tellement le problème. »

Outre ces arguments d'ordre pragmatique, il est intéressant de noter que le service de nettoyage d'une ville (I8G) a également invoqué – en plus d'un argument pragmatique – un argument dit de principe. En effet, ce service n'autorise pas ses travailleurs à être dispensés d'une tâche sous prétexte qu'ils observent le ramadan, et ce afin de ne pas nuire au service offert. Néanmoins, ces travailleurs ont la possibilité d'exercer une fonction qui implique un travail à l'ombre afin de pouvoir observer leur pratique religieuse dans des conditions décentes. Les responsables s'appuient donc sur un argument pragmatique, qui repose sur le bon fonctionnement du service, pour refuser une adaptation systématique des tâches physiques pour les travailleurs qui jeûnent, mais acceptent néanmoins quelques adaptations, par respect pour la personne et par compréhension des difficultés physiques que le jeûne peut occasionner. Il s'agit là clairement d'aménagements effectués au nom d'un argument de principe, à savoir le respect de l'individu et de ses pratiques et croyances religieuses.

4.8.3. Procédure de résolution et acteurs impliqués

Dans une petite majorité de cas (cinq demandes sur huit), les demandes d'adaptation des tâches physiques en période de jeûne sont gérées par des acteurs locaux : l'équipe de travail et/ou le chef d'équipe. La négociation sur ces demandes se fait donc aussi localement. Ainsi, dans l'entreprise agroalimentaire V25F, les ouvriers ont la possibilité d'échanger leurs postes entre eux sans qu'aucune autre personne ne soit impliquée dans cette opération. Dans l'association VFG4F et le service de nettoyage de I8F, la gestion des demandes se fait également en concertation avec l'équipe de travail. Cependant, dans ces deux cas, la décision finale est prise par le chef d'équipe.

Ailleurs, les situations ont été gérées par la direction. C'est le cas dans une association représentant l'enseignement officiel neutre francophone (F38F) et une succursale d'une chaîne de grands magasins située à Bruxelles (F68C). Les réponses données relèvent donc d'un niveau hiérarchique plus élevé dans l'organisation. Mais il est intéressant de souligner que, dans le second cas, la gestion des demandes est assurée par le gérant de la succursale et non à l'échelle de la filiale. Dès lors, la réponse apportée peut varier d'une implantation à l'autre en fonction de chaque direction.

[Assistante sociale pour l'entreprise Y]

« R : La demande n'est jamais rejetée ?

I : On essaie aux affaires internes de répondre positivement. Mais ce n'est pas dans le règlement de travail. Donc si le directeur [d'une implantation] n'a pas envie, cela n'ira pas plus loin. »

Enfin, relevons aussi que, parmi toutes les demandes d'adaptation des tâches physiques en période de jeûne qui ont été recensées, aucune n'a impliqué l'intervention d'un intermédiaire extérieur ou d'un syndicat. Ce constat peut s'expliquer par le fait que, dans toutes les entreprises concernées, une solution a été apportée aux demandes formulées par les travailleurs.

Conclusion

Cette étude a permis de recueillir **417 situations** d'aménagements raisonnables, réparties sur **cinq secteurs publics du marché de l'emploi** (ou fournissant en tout cas un service public, même s'ils ne relèvent pas de la fonction publique: enseignement, santé, administrations locales, parastataux, intégration/diversité) et **quatre secteurs privés** (grande distribution, banques et assurances, industrie alimentaire et nettoyage). Ces situations comprennent des exemples de réponses aussi bien positives que négatives à des demandes d'aménagements raisonnables. Les informations disponibles au sujet de ces situations sont de nature très inégale. Alors que de nombreux témoignages sur des pratiques informelles d'aménagements raisonnables fournissent des détails sur le contexte, les caractéristiques de l'organisation concernée, le processus de négociation qui a suivi la demande et l'argumentation utilisée, d'autres sont très sommaires. Les informations ont été recueillies au moyen d'interviews individuelles semi-directives (en face à face ou par téléphone) et de focus groups réunissant des responsables RH et des représentants des travailleurs. La plus-value de cette dernière méthode de récolte de données est de permettre un débat à propos des arguments invoqués pour accéder ou non à une demande d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses. Contrairement à l'enquête menée en 2005 par le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme (CECLR, 2005), on ne s'est pas contenté d'interroger les participants de ces focus groups sur les positions officielles qui ont été adoptées dans des situations concrètes, mais on a aussi cherché à connaître l'opinion personnelle de cadres et de représentants des travailleurs, un groupe pertinent à nos yeux.

Ce rapport de recherche ne prétend pas avoir un caractère représentatif. Pour constituer un échantillon représentatif d'entreprises et d'organisations, il aurait fallu un investissement financier beaucoup plus grand, mais sans que cela constitue pour autant une garantie compte tenu du risque d'avoir un taux élevé de non-réponses. En effet, de très nombreux employeurs et représentants de travailleurs n'ont pas répondu à notre demande de collaboration ou ont refusé d'y participer, soit par manque de temps, soit parce qu'ils ne connaissaient aucun cas d'aménagement raisonnable, soit encore, probablement, pour d'autres raisons qui ne nous ont pas été communiquées. Les conclusions de cette étude ne concernent donc que les entreprises et les représentants de travailleurs qui ont pu ou bien voulu s'exprimer. Mais comme les données ont été collectées de manière large et systématique dans divers secteurs, nous estimons qu'elle peut tout de même donner un **bon aperçu** du **type de demandes** d'aménagement raisonnable qui est formulé, du **type de réponse**, du **processus de résolution**, des **acteurs concernés** et de **l'argumentation** qui est mise en avant pour accéder ou non à de telles demandes.

Classement des cas

Les informations que nous avons recueillies nous ont amenés à classer comme suit les pratiques d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses sur le lieu de travail.

TYPE DE CAS	VUB	ULB
1. Demande de congé pour raisons religieuses	40	46
a) systématique	33	36
b) congé de circonstances	7	10
2. Demande de prière	24	22
a) possibilité de prier sur le lieu de travail	14	13
b) lieu spécifique	10	9
3. Adaptation alimentaire (restaurant d'entreprise et autres)	18	16
4. Adaptation du code vestimentaire	37	36
a) foulard	32	33
b) autres	5	3
5. Relations h/f	20	12
a) conventions sociales	6	6
b) rejet de l'autorité hiérarchique	10	4
c) promiscuité h/f sur le lieu de travail	4	2
6. Aménagement des tâches à effectuer	9	10
7. Adaptation des horaires	15	21
a) pendant la période de jeûne	13	17
b) à l'occasion d'une fête religieuse	2	4
8. Aménagement des tâches physiques en période de jeûne	3	4
9. Vacances prolongées	34	45
10. Autres	2	3
TOTAL	202	215

Étant donné que cette recherche n'est pas représentative des situations d'aménagements raisonnables sur l'ensemble du marché du travail, ni même dans les secteurs qui ont été étudiés, ces chiffres ne peuvent être utilisés que pour émettre des hypothèses quant à la fréquence de certaines pratiques d'aménagement.

La répartition du nombre de cas est relativement égale entre la Belgique francophone et néerlandophone. Les situations les plus fréquentes concernent les demandes de congé pour raisons religieuses (très souvent pour une fête religieuse qui ne coïncide pas avec le calendrier officiel des jours fériés, d'inspiration essentiellement chrétienne), l'adaptation du code vestimentaire (principalement le port du foulard) et la pratique de la prière sur le lieu de travail. Le souhait d'avoir des vacances prolongées afin de pouvoir rendre visite à la famille dans le pays d'origine constitue également une catégorie importante de demandes d'aménagements, en termes quantitatifs. Comme il ne s'agit pas de demandes inspirées par des raisons religieuses, ces situations n'ont pas été analysées en détail dans ce rapport. Elles révèlent cependant un type de demandes pour lesquelles les responsables RH s'efforcent de concilier, dans toute la mesure possible, l'égalité et la diversité, tout comme ils le font aussi pour tenir compte de la diversité des situations familiales (collaborateurs avec ou sans enfants ou petits-enfants, familles recomposées, parents séparés ou isolés, collaborateurs ayant un hobby passionnant ou des activités

sportives après le travail) ainsi que des projets personnels (congé prolongé pour raisons d'études, pour pouvoir faire un voyage lointain,...).

Dans leur grande majorité, les demandes d'aménagements raisonnables rassemblées dans ce rapport sont le fait de **musulmans**, la principale minorité religieuse en Belgique. Seules quelques situations concernent les juifs (essentiellement des professeurs de religion, qui demandent à avoir congé les jours de fête religieuse ou à ne pas devoir donner de cours le vendredi après-midi), les sikhs (port d'un turban ou d'un kirpan), les témoins de Jéhovah (demande de ne pas travailler le jour de l'assemblée) et les catholiques (demande d'un employeur de ne pas porter de petite croix, demande de poisson le vendredi au restaurant d'entreprise). Mais au Canada et aux États-Unis, la jurisprudence est surtout constituée de refus d'aménagements face à des demandes de protestants et de juifs.

À première vue, les demandes d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses semblent émaner de **travailleurs peu qualifiés**. Ceci n'est guère étonnant puisque la majorité des musulmans en Belgique est encore peu qualifiée (Jacobs et al., 2009). Cependant, nous pensons aussi pouvoir nous baser sur les données recueillies pour émettre l'hypothèse que ce n'est pas le niveau de formation en tant que tel qui explique cette **fréquence plus élevée** de demandes, mais bien deux autres facteurs qui y sont liés. Il y a d'abord le fait que les travailleurs musulmans ont tendance à se concentrer dans des emplois peu qualifiés dans certains secteurs bien précis. Or, plus on est nombreux à avoir la même demande, moins on a de réticences à l'exprimer. Les musulmans plus qualifiés, qui restent encore des oiseaux rares dans certains secteurs, auront moins vite tendance à formuler une demande d'aménagement parce qu'ils se sentent isolés. Ainsi, le souhait de pouvoir disposer d'un lieu de prière concerne essentiellement des entreprises alimentaires où le personnel musulman est très nombreux. En deuxième lieu, les travailleurs peu qualifiés sont généralement plus contrôlés (horaires de travail, pauses) et ont beaucoup **moins d'autonomie** (pas de bureau individuel où on peut se retirer pour prier, périodes de congé réglementées de manière plus stricte) que les autres, ce qui peut aussi expliquer qu'ils soient plus nombreux à demander des aménagements.

Ce qui apparaît également dans cette recherche, c'est **l'approche différente de la religion dans la sphère publique** entre la Flandre, de tradition catholique, et la Belgique francophone, davantage influencée par le concept de laïcité à la française. Dans les interviews avec des employeurs du secteur public ou subventionné francophone, le principe de neutralité est invoqué avec beaucoup plus d'insistance qu'en Communauté flamande pour ne pas accéder à des demandes d'aménagement raisonnable. À l'exception du 'petit chômage' pour les fonctionnaires (pour lequel la Communauté flamande a refusé d'inclure les motifs religieux alors que les autorités fédérales et francophones ont étendu ce congé aux six religions reconnues), les employeurs (publics) francophones semblent plutôt opter pour une **neutralité exclusive** qui maintient la religion en dehors de la sphère publique. Ce point de vue est rarement défendu par des employeurs publics ou subventionnés en Flandre⁵¹. Ceci peut être mis en relation avec l'idée d'un **pluralisme actif**, qui suscite un intérêt croissant, depuis plusieurs années, dans

⁵¹ Enseignement, santé, pouvoirs locaux, parastataux, intégration/diversité.

les milieux laïcs flamands (Stevaert, 2004; projet enseignement de la Communauté⁵²). Dans cette vision, l'État ne doit pas nier l'identité religieuse du citoyen, mais bien la prendre au sérieux (Van der Burg, 2007: 195).

Cette recherche montre aussi clairement que **le monde du travail ne partage guère**, surtout dans les entreprises privées, **l'intensité passionnelle** avec laquelle on **débat**, dans la sphère politique et médiatique, des pratiques d'aménagements raisonnables. Même dans les situations où un débat s'engage entre plusieurs acteurs (et où la décision n'est pas simplement prise par le responsable du personnel), la logique de rationalité et d'efficacité économique l'emporte généralement sur les considérations idéologiques. Cette logique du marché peut tout aussi bien jouer en faveur qu'en défaveur des aménagements: tantôt, on autorisera l'aménagement d'un espace de prière pour les pratiquants parce que c'est susceptible d'améliorer leur bien-être sur le lieu de travail et donc d'avoir des travailleurs plus motivés, qui seront moins vite tentés de changer d'emploi; tantôt, on refusera un congé pour une fête religieuse parce que cela risque de compromettre la production et la planification du travail. Dans des cas très exceptionnels, il arrive même que, lorsque plusieurs travailleurs dans une équipe refusent, pour des raisons culturelles ou religieuses, d'accepter l'autorité hiérarchique d'une femme, les responsables RH optent pour la solution qui leur paraît économiquement la plus rationnelle, c'est-à-dire de mettre un homme à la tête de l'équipe, bien que cela aille à l'encontre de leurs convictions morales.

Processus de résolution: acteurs concernés et formalisation de la réponse

Ainsi que l'avait déjà révélé l'enquête du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme (2005), la plupart des demandes trouvent une solution informelle, au cas par cas. Les discussions de fond impliquant un large éventail d'acteurs sont assez exceptionnelles et toujours propres à une situation spécifique.

Cette étude permet de situer dans le contexte belge (et européen) la typologie des aménagements raisonnables définie par le juriste canadien J. Woerling (cité par Bribosia *et al.*, 2009). Ce dernier fait une distinction entre un aménagement qui est imposé par le tribunal, qui est le résultat d'une négociation à l'amiable, qui est accordé spontanément par une autorité publique ou qui est recommandé (au Canada) par la Commission des droits de la personne. Cette subdivision est inspirée de la situation canadienne, où il existe une obligation générale pour l'employeur de procéder à des aménagements raisonnables pour raisons religieuses si un membre de son personnel en fait la demande. En nous basant sur les données recueillies dans le cadre de cette recherche, nous pouvons proposer la subdivision suivante quant à la manière dont on répond, dans le contexte belge, à une demande d'aménagement raisonnable, en allant de la plus informelle à la plus formelle:

- autorisé (ou refusé) à la suite de négociations entre collègues (sur demande ou non du chef de service)
- autorisé (ou refusé) par un chef de service

⁵² http://www.g-o.be/sites/portaal_nieuw/subsites/diversiteit/Pages/default.aspx

- autorisé (ou refusé) après une réunion d'équipe à l'initiative du responsable du personnel ou de la direction (direction d'une grande entreprise/organisation ou responsable d'une autorité politique)
- autorisé (ou refusé) après négociation au conseil d'entreprise ou consultation du permanent syndical
- autorisé (ou refusé) par la hiérarchie suprême
- autorisé (ou refusé) par la hiérarchie suprême après avis externe
- autorisé (ou refusé) par un tribunal⁵³

Parmi les intervenants externes qui sont consultés pour donner une réponse à la demande d'aménagement raisonnable, une distinction peut être faite entre les imams et les "professionnels de la diversité". On fait surtout appel aux premiers pour interpréter des prescrits religieux, mais aussi pour intervenir comme médiateurs. Ceux qui ont pour activité professionnelle de gérer la diversité sont beaucoup plus nombreux du côté néerlandophone qu'en Belgique francophone, où on vient seulement de développer une politique visant à mettre sur pied des plans de diversité. Comme exemples de ces professionnels qui ont été consultés, on peut citer les 'agents de la diversité' des syndicats et des fédérations patronales (pour l'instant, uniquement des ailes flamandes), les initiateurs de projet du SERR (Sociaal Economische Raad van de Regio) qui aident les entreprises à développer un plan de diversité dans le cadre de la politique flamande Evenredige Arbeidsdeelname en Diversiteit (EAD), les fonctionnaires chargés de l'intégration dans les villes et communes flamandes, les médiateurs interculturels (subventionnés par le fédéral) dans les hôpitaux, le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme et des organisations locales de migrants. Chaque fois que ces professionnels de la diversité ont été consultés, leur intervention a grandement contribué à améliorer le caractère délibératif et démocratique du processus de résolution et le caractère consensuel de la solution qui a été dégagée. Il semble que l'on ait surtout recours à ces interventions externes dans des cas de demandes collectives.

La réponse qui est donnée à une demande d'aménagement raisonnable prend assez rarement la forme d'une règle générale: la plupart des réponses sont faites au cas par cas ou débouchent sur une règle tacite qui peut être revue à tout moment. Ce n'est que dans quelques cas relativement exceptionnels que cette réponse est formalisée et inscrite dans le règlement de travail. Nous ne l'avons observé que dans le secteur de la diversité et de l'intégration, à Bruxelles et en Flandre, où quelques organisations ont ancré dans leur règlement de travail le droit à prendre congé pour une fête religieuse non catholique, dans une commune qui a inscrit dans son règlement de travail les règles d'utilisation de l'espace de silence et dans des organismes publics qui ont réglementé le code vestimentaire. Les décisions relatives à l'autorisation ou non de porter le foulard dans l'enseignement et le secteur public local constituent aussi une exception au caractère généralement informel des réponses qui sont données aux demandes d'aménagements raisonnables: cette interdiction a été formalisée dans plusieurs communes et réseaux (locaux) d'enseignement. En ce qui concerne les congés pour fêtes religieuses, plus les

⁵³ On peut avoir divers types de réponse dans la même entreprise ou organisation. Par exemple: le chef de service commence par autoriser une pratique, puis un conflit au sein du personnel l'amène à consulter son supérieur hiérarchique, ce qui donne lieu à un débat au conseil d'entreprise, qui fait appel à un professionnel de la diversité.

demandeurs (en l'occurrence, il s'agit souvent de musulmans pour la fête du petit ou du grand sacrifice) sont nombreux, plus la solution a tendance à être formelle. La possibilité de prier sur le lieu de travail ou de disposer d'un espace de recueillement est elle aussi rarement formalisée, ce qui a pour conséquence qu'une pratique tolérée ou un espace mis à la disposition des fidèles peuvent avoir une existence éphémère: l'autorisation peut être retirée si elle provoque un conflit ou risque de créer un effet boule de neige. Les demandes d'adaptation du code alimentaire exigent souvent une solution plus formelle et une concertation avec un plus grand nombre de parties concernées quand elles portent sur la nourriture qui est servie quotidiennement au restaurant de l'entreprise que lorsqu'il s'agit d'évènements occasionnels, comme une fête du personnel. Quant aux demandes qui se situent aux limites des conceptions libérales (le refus de l'autorité hiérarchique d'une femme, le souhait de ne pas devoir partager un espace de travail avec des personnes de l'autre sexe ou de ne pas devoir fournir un service à des personnes de l'autre sexe), elles servent souvent de catalyseur pour initier ou institutionnaliser un processus de réflexion (création d'un groupe de travail 'diversité', inscription de règles ou d'exigences dans le règlement de travail ou la description de fonction).

Cette **approche informelle et au cas par cas** présente l'**avantage** d'envisager chaque demande d'aménagement dans son contexte propre et permet, dans un nombre non négligeable de cas, d'enclencher un processus de négociation constructif et délibératif sans la menace d'une procédure judiciaire. On peut aussi supposer qu'elle évite de politiser ces demandes, ce qui est un souhait récurrent des employeurs lorsqu'ils veulent étudier la possibilité d'un aménagement dans un climat pourri par la polémique depuis les attentats du 11 septembre. Dans certains cas, on s'efforce aussi de réduire ce risque de polémique en proposant un aménagement qui constitue un avantage pour *tous* les travailleurs: créer un espace de silence plutôt qu'un lieu de prière, donner congé à tout le monde le vendredi après-midi, laisser le libre choix des jours de congé à prendre en récupération d'un jour férié qui tombe un week-end...

L'**inconvénient** d'une telle approche au cas par cas est son côté arbitraire, l'inégalité qu'elle peut engendrer entre des travailleurs dans un même système et son insécurité juridique. L'idéal d'égalité a amené certains systèmes à instaurer une obligation généralisée, qui contraint tout employeur à accéder à des demandes d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses. Dans les situations qui nous ont été relatées, nous constatons des différences dans la réponse, positive ou négative, à la demande d'aménagement, selon le chef de service (qui peut faire preuve d'une compréhension plus ou moins grande), le travailleur lui-même (plus il est performant, plus on lui accordera d'avantages), la fonction qu'il exerce ('back office' ou 'front office'), le lieu d'implantation de l'entreprise (il y a plus d'aménagements dans des environnements de travail avec un personnel musulman nombreux). Cependant, l'inscription d'une disposition dans le règlement de travail risque aussi d'ignorer certaines disparités au sein de la même entreprise. Ainsi, en ce qui concerne le port du foulard, l'opposition entre 'interdit en front office' et 'autorisé en back office' semble être devenue, au fil du temps, une norme acceptée par les employeurs.

Argumentation

Différents types d'argumentaires sont mobilisés pour accéder ou non à une demande d'aménagement raisonnable. Même si des principes idéologiques généraux peuvent être invoqués à un moment ou à un autre, ils sont souvent mis entre parenthèses ou replacés dans un contexte. En tout cas, ils sont nettement supplantés par des arguments liés au marché et à la rentabilité économique: les arguments qui touchent à la faisabilité organisationnelle, au planning, à la continuité du service, au risque de gêner ou de choquer des clients ou au bien-être des travailleurs dans un esprit de réciprocité (en échange d'une meilleure productivité ou d'une plus grande fidélité à l'employeur) pèsent davantage que des principes idéologiques plus abstraits. C'est surtout vrai dans le secteur privé, mais les employeurs publics ne sont pas insensibles non plus à ce type de raisonnement.

Les principes idéologiques les plus souvent invoqués sont ceux de l'égalité, de la neutralité et du respect ou de la reconnaissance d'autres cultures ou religions. Bien que, dans la majorité des cas, la neutralité (en général, d'un service public ou subventionné) serve à justifier un refus de procéder à un aménagement pour des raisons religieuses, il arrive aussi que l'on se fonde sur une vision inclusive du principe de neutralité pour répondre favorablement à une telle demande. De même, le principe d'égalité peut être utilisé dans les deux sens, selon que l'on parte d'une vision plutôt formelle de ce principe (pour refuser une demande d'aménagement au nom de la nécessaire égalité entre collègues) ou que l'on cherche à lui donner un contenu substantiel (pour accéder à cette demande).

Contextualisation de l'émergence des demandes d'aménagement

L'émergence des demandes d'aménagement formulées par des minorités religieuses s'inscrit dans le cadre d'au moins **deux évolutions majeures**, l'une dans le domaine politique, l'autre dans le domaine économique.

En ce qui concerne le **domaine politique**, l'accès à la citoyenneté de nombreuses personnes d'origine étrangère a aussi suscité des demandes de reconnaissance de minorités culturelles et religieuses. Celles-ci considèrent que le refus de prendre en compte ces exigences de reconnaissance est une forme de discrimination, dans la mesure où le principe d'égalité dissimule à leurs yeux une différence de traitement qui n'est pas légitime. Cette question se pose sans aucun doute avec encore plus d'acuité dans un pays qui repose traditionnellement sur plusieurs 'piliers' et où la non-discrimination des minorités est un principe fondamental qui inspire de nombreux domaines politiques. De ce point de vue, une partie des demandes d'aménagement ne constitue qu'un mouvement de rattrapage.

Dans le **domaine économique**, il est important de souligner que la fin de l'ère industrielle a entraîné une fragmentation des grands groupes industrialisés et une multiplication des filiales, des sous-traitants, des franchises, etc. C'est ce que Boltanski et Chiapiello (1999) appellent le nouvel esprit du capitalisme, caractérisé par la flexibilité, la capacité d'adaptation et le travail en réseau. Il en résulte une plus grande autonomie pour des entreprises plus petites. La logique disciplinaire qui a régi la société industrielle et qui a produit des normes communes contraignantes, dans un contexte de droit imposé, cède la

place à une logique de droit négocié dans des entités de taille réduite. Ces deux logiques favorisent l'émergence de nouvelles demandes et de nouvelles réponses.

Cette autonomie plus grande entraîne la création de ce que John Elster appelle une justice locale (Elster, 1992) dans la mesure où divers acteurs institutionnels peuvent appliquer des principes substantiellement différents. En effet, si des principes généraux peuvent inspirer cette justice locale, leur application dépend souvent de la configuration des acteurs sur le terrain et, dans le cas qui nous occupe, de leur conception des aménagements raisonnables pour raisons religieuses. L'une des conséquences de cela est qu'il n'y a pas forcément et uniquement un clivage entre employeurs et travailleurs sur ces questions: les clivages se situent tout autant entre travailleurs ainsi qu'entre les travailleurs et leurs représentants.

Cette recherche nous a permis de recueillir une mine d'informations sur des pratiques d'aménagements raisonnables pour raisons religieuses sur le lieu de travail. Le temps qui nous a été imparti pour en faire l'analyse était court et une recherche de plus longue haleine devrait contribuer, à partir du matériel rassemblé, à dégager des connaissances fondamentales sur cette thématique encore peu étudiée, y compris dans d'autres pays d'Europe. La Belgique pourrait ainsi jouer un rôle de pionnier dans ce domaine.

Références

- BARRY B., (2001), *Culture & Equality. An Egalitarian Critique of Multiculturalism*, Polity Press.
- BENHABIB S., (2002), *The Claims of Culture: Equality and Diversity in the Global Era*, Princeton: University Press.
- BOLTANSKI L. en CHIAPELLO E. (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris: Editions Gallimard.
- BOUCHARD G. & TAYLOR CH. (2008), *Fonder l'avenir: Le temps de la conciliation*, Commission sur les pratiques d'accommodements reliées aux différences culturelles, Gouvernement du Québec (rapport integral téléchargeable sur le site web de la Commission: <http://www.accommodements.qc.ca/index.html>).
- BRIBOSIA E. & RORIVE I. (2004), "Le voile à l'école. Une Europe divisée", *Revue trimestrielle des droits de l'homme*, pp. 951-983.
- BRIBOSIA E., RINGELHEIM J en RORIVE I. (2009), "Aménager la diversité: le droit de l'égalité face à la pluralité religieuse", *Revue trimestrielle des droits de l'homme*, avril.
- BRUNELLE CH. (2001), *Discrimination et obligation d'accommodement en milieu de travail syndiqué* (ed. Yvon Blais).
- CARENS J. (2000), *Culture, Citizenship and Community: A Contextual Exploration of Justice as Evenhandedness*, Oxford: University Press.
- CENTRUM VOOR GELIJKHEID VAN KANSEN EN VOOR RACISMEBESTIJING (2005), *Actieve publieke uiting van religieuze en levensbeschouwelijke overtuigingen*, Brussel: CGKR.
- ELSTER J. (1992), *Local Justice: How Institutions Allocate Scarce Goods and Necessary Burdens*, New York: Sage Publications
- EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITY COMMISSION (EEOC 2008), *Compliance manual on religious discrimination* (tekst beschikbaar op de webpagina van de EEOC: <http://www.eeoc.gov/policy/docs/religion.html>).
- FRASER N. & HONNETH A., (2003), *Redistribution or Recognition? A Philosophical Exchange*, London: Verso.
- JACOBS D., REA A., TENEY C., CALLIER L. en LOTHAIRE S. (2009), *De sociale lift blijft steken. De prestaties van allochtone leerlingen in de Vlaamse Gemeenschap en de Franse Gemeenschap*, Brussel: Koning Boudewijn Stichting.
- KUKATHAS CH. (1992), "On Toleration" in: SHAPIRO I. & KYMLICKA W., *Ethnicity and Group Rights*, New York: University Press.
- KYMLICKA W., (1995), *Multicultural Citizenship*, Oxford: University Press.
- MILL J.S. (1975), *On Liberty*, New York: Norton.
- MINOW M. (2002), *Making All the Difference: Inclusion, Exclusion and American Law*, Cornell: University Press.
- NUSSBAUM M. (2006), *Frontiers of Justice*, Harvard: University Press.
- OKIN S. (1999), *Is Multiculturalism Bad for Women?*, Princeton: University Press.
- OKIN S. (2002), "Mistresses of Their Own Destiny. Group Rights, Gender and Realistic Rights of Exit", *Ethics*, 112, pp. 205-230.
- PAREKH B. (2000), *Rethinking Multiculturalism. Cultural Diversity and Political Theory*, Houndmills: Palgrave.
- PHILLIPS A. (2009), *Multiculturalism without Culture*, Princeton: University Press.
- RAWLS J., (1971), *A Theory of Justice*, Harvard: University Press.
- SEN A. (2006), *Identity and Violence. The Illusion of Destiny*, New York: W.W. Norton.

- STEVAERT S. (2004), *Andergeloof. Naar een actief pluralisme in Vlaanderen*, Leuven: Davidsfonds.
- TAYLOR, CH. (1994), *Multiculturalism: Examining the Politics of Recognition*, Princeton: University Press.
- VAN DER BURG W. (2007), "Gelijke zorg en respect voor de gelovige burger. Een inclusief-vrijzinnige schets", in DE HERT P. en MEERSCHAUT K. (2007), *Scheiding van kerk en staat of actief pluralisme?*, Antwerpen – Oxford: Intersentia.
- YOUNG I.M. (1990), *Justice and the Politics of Difference*, Princeton: University Press.
- YOUNG I.M. (2000), *Inclusion and Democracy*, Oxford: University Press.

Annexe 1

Interview gids

Informatie geven over onderzoek:

Het onderzoek in het kader waarvan wij u zullen interviewen werd besteld door het **Centrum voor gelijke kansen en voor Racismebestrijding**. Het wordt gevoerd in **heel België**, in het Nederlandstalige landsgedeelte door de onderzoeksgroep “migratie en diversiteit” van het Institute for European Studies van de VUB, en voor het Franstalig landsgedeelte door METICES een onderzoekscentrum aan het Instituut voor sociologie van de ULB. Het onderzoek kadert in de organisatie van de **rondetafels van de interculturaliteit** die opgestart werden door federaal minister van Werk en Gelijke Kansen, Joëlle Milquet.

Het onderzoek wil in kaart brengen hoe werkgevers omgaan met specifieke vragen van culturele of religieuze minderheden om de werkomgeving of algemene regels aan te passen aan hun specificiteit (*enkele voorbeelden aanhalen*)

- verlofdagen voor andere dan religieuze feesten
- bidplaatsen
- aanpassing pause-periodes voor bidden of tijdens vaste periodes
- voeding in het bedrijfsrestaurant
- kledingcodes (vraag om aanpassing uniformen, zichtbaarheid van religieuze tekens, ...)
- gemengdheid mannen en vrouwen: vraag om gescheiden werkruimten, niet aanvaarding van bevel van een vrouw , ...
- lang aansluitend verlof voor diegenen wiens familie buiten Europa woont,
- weigering bepaalde taken uit te voeren omwille van geloofsovertuiging,
- weigering deel te nemen aan ongeschreven omgangsregels op de werkvloer (hand geven)

Het onderzoek beoogt dus **NIET** redelijke aanpassingen omwille van **handicap, geslacht, leeftijd**, e.a. maar omwille van culturele en religieuze diversiteit, en **NIET tav gebruikers** maar **enkel tav personeel**.

Het doel van dit onderzoek is

- om zoveel mogelijk verschillende vragen om redelijke aanpassing in kaart te brengen,

- de verschillende manieren in kaart te brengen hoe werkgevers met zo'n vragen omgaan en wie ze betrekken in de zoektocht naar een oplossing
- evenals de verschillende argumentaties in kaart te brengen die aangereikt worden als motivatie voor genomen beslissingen.

Informereren omtrent confidentialiteit:

De informatie die u ons communiceert zal enkel gebruikt worden voor de doeleinden van dit onderzoek. Indien u dit wenst kunnen wij de participatie van uw bedrijf anonimiseren op 2 manieren. We kunnen ten eerste, het weglaten te vermelden dat uw bedrijf/organisatie heeft deelgenomen. Ten tweede, kan u verkiezen de participatie van uw bedrijf-organisatie te laten vermelden maar de door u vermelde informatie hier niet aan te koppelen. Bvb: achteraan in het rapport wordt vermeld dat bedrijf X heeft deelgenomen maar als er in het rapport sprake is van een situatie van redelijke aanpassingen in uw bedrijf wordt vermeld "in een voedingsbedrijf" zonder de naam te vermelden.

Informatie vragen over diversiteit in het personeelsbestand?

Om te starten zou ik u graag informatie vragen over de kenmerken van het personeelsbestand in uw onderneming/organisatie.

1. Hoeveel werknemers telt uw bedrijf? Hoeveel voltijds equivalenten (VTE) zijn dat?
2. Wat is het aandeel aan arbeiders in uw bedrijf?
3. Wat is het aandeel van vrouwen?
4. Wat is het aandeel van ouderen?
5. Wat is het aandeel van personen van buitenlandse herkomst? Hoe definieert u deze?
6. Als u het geheel aan personen van buitenlandse herkomst in uw bedrijf beschouwt, wat zijn de belangrijkste nationaliteiten en herkomsten?
7. Wat zijn de meest voorkomende functies van personen met een migratie achtergrond? In welke diensten zijn zij voornamelijk tewerkgesteld?
8. Werken personen met een migratie-achtergrond voornamelijk voltijds of deeltijds?
9. Hebben personen met een migratie-achtergrond voornamelijk een contract van onbepaalde of bepaalde duur of een interim-contract?
10. Wat is het minimum studie-niveau dat vereist is voor de functies die het meest worden bekleed door personeel met een migratie achtergrond?

11. Bent u in het algemeen geconfronteerd met een belangrijke turn-over? Hoe lang blijft uw personeel gemiddeld in dienst?

Informatie vragen over situaties van redelijke aanpassing

Nu zou ik het graag hebben over situaties van redelijke aanpassing die zich hebben voorgedaan in uw bedrijf/organisatie. Onder "redelijke aanpassing" versta ik een vraag van een personeelslid dat behoort tot een religieuze of culturele minderheid om een algemene regel (al of niet ingeschreven in het huishoudelijk reglement of het arbeidsreglement) of de werkomgeving aan te passen aan hun specifieke kenmerken.

12. Bent u al geconfronteerd geweest met een situatie van redelijke aanpassing vanwege één of meerdere personeelsleden die tot een religieuze of culturele minderheid behoren?

(als ja, ga naar vragen de vragen a tot g; daarna naar vraag 13 tot 21 als nog van toepassing)

Hoe werd in een antwoord voorzien met betrekking tot de volgende vragen?

13. afspraken omtrent het opnemen van verlofdagen voor andere dan katholieke feestdagen (Yom Kippour, Suikerfeest, Offerfeest, ...)
14. voorzien van bidplaatsen op de werkvloer
15. voorzien van aangepaste voeding voor religieuze minderheden in het bedrijfsrestaurant en voor andere gelegenheden (personeelsfeesten, sportdagen, ...)
16. aanpassing van de kledingcodes (hoofddoeken; tulband en ritueel mes, aanpassende uniformen, uniformen met korte mouwen, korte broeken, ...) (deze vraag is voornamelijk van belang als er een uniform wordt gedragen)
17. problematische situaties mbt gemengdheid van mannen en vrouwen (weigering hand te geven aan persoon van andere sexe, weigering bepaalde taak uit te voeren mbt persoon van andere sexe, weigering bevel te aanvaarden van persoon van andere sexe...)
18. weigering bepaalde taak uit te voeren omwille van geloofsovertuiging
19. aanpassing werkuren/middagpauze tijdens vastenperiodes, om te bidden, voor bezoek aan eredienst
20. aanpassing opdrachten fysieke arbeid tijdens vastenperiodes
21. mogelijkheid tot langer aansluitend verlof voor diegenen wiens familie buiten Europa woont, ...)

- andere voorbeelden ...

Voor elk geval van redelijke aanpassing waarmee u bent geconfronteerd

a) kan u de situatie/vraag meer in detail beschrijven (van wie ging ze uit, functie, geloof, man/vrouw? ...)

b) wie waren de betrokken actoren in de zoektocht naar een oplossing? (interne structuren: ondernemingsraad, werkgroep diversiteit, juridische dienst; externen: werkgeversorganisatie, vakbonden, gespecialiseerde organisaties, ...)

c) hoe is men tot een antwoord gekomen?

d) tot welk antwoord is men gekomen?

e) wat was de argumentatie om tot dat antwoord te komen

f) hoe is de toepassing van dat antwoord achteraf verlopen?

g) wenst u nog iets toe te voegen omtrent deze situatie/vraag van redelijke aanpassing

22. Wat zou uw antwoord geweest zijn ten aanzien van de vragen om redelijke aanpassing in punt 12-20? (de voorbeelden uit 12-20 die nog niet besproken zijn hernemen)

23. Vindt u het pertinent en gepast dat een werkgever vragen om redelijke aanpassing vanwege personeel dat behoort tot een culturele of een religieuze minderheid in aanmerking neemt?

24. Heeft u een specifiek diversiteitsbeleid uitgewerkt voor/in uw bedrijf? Beschikt u over een diversiteitsplan mede gefinancierd door de overheid?

Indien ja,

- welke overheid?

- wat zijn de centrale acties voorzien in dat plan: instroom, taal, beheer van de diversiteit, ...

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Annexe 2

Modelbrief

Brussel, datum

Geachte Mevrouw (of) Heer NAAM,

In opdracht van het Centrum voor Gelijke Kansen en voor Racismebestrijding verrichten onderzoeksteams van de Vrije Universiteit Brussel (IES) en van de Université Libre de Bruxelles (METICES) momenteel onderzoek naar praktijken van redelijke aanpassingen omwille van culturele diversiteit op de werkvloer. Het onderzoek kadert in de organisatie van de rondetafels van de interculturaliteit die opgestart werden door de federale minister van Werk en Gelijke Kansen Joëlle Milquet.

Het onderzoek wil in kaart brengen hoe werkgevers omgaan met specifieke vragen van culturele of religieuze minderheden om de werkomgeving of algemene regels aan te passen aan hun specificiteit. (verlofdagen, bidplaatsen, voeding, kledingscodes, gemengdheid mannen en vrouwen, ...). De bevindingen zullen resulteren in een rapport waarin de opgespoorde praktijken zullen worden geanalyseerd en een overzicht zal gegeven worden van "best practices". Deze resultaten zullen worden omkaderd door een overzicht van de stand van zaken van de juridische en filosofische literatuur omtrent redelijke aanpassingen.

Graag vragen wij uw medewerking aan dit onderzoek. In een eerste fase zullen wij telefonisch contact met u opnemen om te vragen hoe uw organisatie omgaat met vragen om redelijke aanpassingen. In een tweede fase zal uw bedrijf/organisatie eventueel geselecteerd worden/zullen wij u uitnodigen om deel te nemen aan een rondetafelgesprek met andere responsible du personnell en vertegenwoordigers van werknemers uit dezelfde sector (ong. 10 personen). Dit gesprek zal u toelaten ervaringen uit te wisselen en te vernemen hoe andere organisaties/bedrijven/ziekenhuizen... omgaan met vragen omtrent redelijke aanpassingen. Dit rondetafelgesprek voor de XsectorX zal plaatsvinden op **datum, uur** in het Instituut voor Europese Studies van de Vrije Universiteit Brussel (Pleinlaan 15, 1050 Brussel) .

Ter voorbereiding van dit rondetafelgesprek zal u gevraagd worden een bondig relaas neer te schrijven van een vraag om redelijke aanpassing binnen uw ziekenhuis/organisatie/bedrijf , namelijk

- om welke vraag ging het?
- wie waren de betrokken actoren in de zoektocht naar een oplossing?
- hoe is men tot een antwoord gekomen?
- tot welk antwoord is men gekomen?
- wat was de argumentatie?
- hoe is de toepassing van dat antwoord achteraf verlopen?

Wij zullen spoedig met u contact opnemen en hopen alvast op uw medewerking. Indien u vragen heeft, aarzel niet ons te contacteren.

Hoogachtend,

Ilke Adam (IES, VUB), promotor

Andrea Rea (METICES, ULB), co-promotor

Souâd Hamdaoui, onderzoekster (contactpersoon Nederlandstalig)

Céline Teney, onderzoekster (contactpersoon Franstalig)

Souâd Hamdaoui – onderzoekster

Institute for European Studies- Vrije Universiteit Brussel

Postadres: Pleinlaan 2

Kantoor: Pleinlaan 15

1050 Brussel

tel: X

GSM: X

Annexe 3

LISTE DES PARTICIPANTS PAR SECTEUR

SANTÉ

UZGent

ACOD/ABVV UZGent

OCMW Genk, RVT

AZ St Maarten

Zorgbedrijf Antwerpen

Diversiteitsconsulent ACV

AZ Groeninge

Woon- en zorgcentrum Hof ter Engelen

OCMW Antwerpen, Departement residentieel wonen RVT

Ziekenhuis Oost-Limburg

Gasthuis Zusters Antwerpen, Sint-Vincentius ziekenhuis

Woon- en Zorgcentrum Domino

CGSP Santé

Délégué FGBT, Hopital St Pierre

Hôpital St Pierre (DRH)

Clinique Universitaire St Luc

Délégué FGTB, Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi (ISPPC)

CHU Liège

Hôpital Brugmann

CSC Namur-Luxembourg (permanent diversité)

Et quelques organisations/représentants de travailleurs qui ont préféré rester complètement anonymes.

INDUSTRIE ALIMENTAIRE

Volys Star

Abramo

Van Gool Noordvlees

Jademo

Kempico
Q-bakeries
Quality salami
Läntmannen Unibake
Vleeswaren Corma
Bonimex
FGTB Horeca
Lipton
Laiterie de Walhorn
Thirion production
Viangros
Diversiteitsconsulent ACV
Solarec
Common Market Meat Company
Vleeswaren Paul Peters en zonen
Distriplat
Westvlees

Et quelques organisations/représentants de travailleurs qui ont préféré rester complètement anonymes.

NETTOYAGE

Care NV
Tuliep BVBA
Algemene onderhoudswerken Maes
Diversiteitsconsulent ACV
Brucco
Centrale syndicale fgtb
Temco Europe

Et quelques organisations/représentants de travailleurs qui ont préféré rester complètement anonymes.

ADMINISTRATIONS LOCALES

ABVV West-Vlaanderen

Stad Hasselt

Stad Leuven

OCMW Mechelen

Stad Antwerpen

OCMW Antwerpen

Stad Aalst

Stad Gent

OCMW Leuven

Ville La Louvière

CPAS La Louvière

CPAS Forest

Commune de St Gilles

CGSP

Diversiteitsconsulenten ABVV

Diversiteitsconsulenten ACV

Et quelques Administrations /représentants de travailleurs qui ont préféré rester complètement anonymes.

“PARASTATAUX”

NMBS –SNCB

Stadsreinigingsdienst Antwerpen

De Lijn

Veolia

SITA

Stadsreinigingsdienst Hasselt

IDEA (Intercommunale de développement économique et d’aménagement du territoire – Région

Mons-Borinage-Centre)

IBGE (Institut Bruxellois de Gestion de l’Environnement)

MIVB – STIB

Brussels South Charleroi Airport

ICDI (Association Intercommunale de Développement pour la collecte et la destruction des déchets de la Région de Charleroi)

Divers représentants de la FGTB - CGSP (Centrale Générale des Services Publics) -

Divers représentants de la CSC

DiversiteitsconsulentenABVV

Et quelques organisations/représentants de travailleurs qui ont préféré rester complètement anonymes.

INTÉGRATION/DIVERSITÉ

Intercultureel Netwerk Gent vzw

Onthaalbureau Limburg vzw

ODICé vzw

Diversiteitsconsulenten ACV

Diversiteitsconsulenten ABVV

Inburgering Oost-Vlaanderen vzw

Foyer vzw

Opvangcentrum Fedasil Kapellen

Prisma vzw

Une maison en plus asbl

CBAI asbl

Un centre de Lire et Ecrire asbl

GAFFI asbl

Centre d'Education Populaire André Genot asbl

Bruxelles Laique asbl

Cripel asbl

SÉTis wallon

Et quelques organisations qui ont préféré rester complètement anonymes.

ENSEIGNEMENT

Diversiteitsconsulent ABVV

VSKO (Vlaams Secretariaat Katholiek Enseignement)
Inspecteur-adviseur Islamitische godsdienst Vlaamse Gemeenschap
Inspecteur-adviseur Israëlitische godsdienst Vlaamse Gemeenschap
Scholengemeenschap Drieklank
Universiteit Antwerpen
Vrije Universiteit Brussel
Scholengroep 18 - Gemeenschapsonderwijs
Université de Liège
CPEONS (Conseil des pouvoirs organisateurs de l'enseignement officiel neutre subventionné)
CGSP enseignement
Inspecteur de religion musulmane Communauté Française
SÉGEC (Secrétariat de l'Enseignement Catholique en Communauté française)
Centre D'Education Populaire André Genot

Et quelques écoles qui ont préféré rester complètement anonymes.

GRANDE DISTRIBUTION

Makro Belgium
Colruyt
Delhaize
Vakbondsvertegenwoordiger FGTB binnen een grootdistributie-bedrijf
Vakbondsvertegenwoordiger CSC binnen een grootdistributie-bedrijf
Mestdagh
Vakbondsvertegenwoordigers CNE-CSC

Et quelques entreprises/représentants de travailleurs qui ont préféré rester complètement anonymes.

BANQUES ET ASSURANCES

ING
Fortis
Rabobank
Secura
Mondial Assistance

Diversiteitsconsulent ACV

SETca (Syndicat des employés, techniciens et cadres) Bruxelles-Halle-Vilvorde - FGTB

CNE Banques et assurances - CSC

Et quelques entreprises/représentants de travailleurs qui ont préféré rester complètement anonymes.