

AIDE AU REPERAGE DES DISCRIMINATIONS

Quelques pistes pour identifier et traiter la discrimination

Il n'est pas toujours facile d'identifier la discrimination et de trouver les mots justes lorsque l'on souhaite aborder le sujet, notamment avec une personne qui en fait (ou en a fait) l'expérience.

Quelle(s) attitude(s) adopter en tant que professionnel pour mieux accompagner les personnes pour qu'elles se sentent entendues et soutenues ? Comment favoriser le récit du vécu de la discrimination ? Quand et comment aborder la discrimination avec elles ? Comment leur répondre en fonction de leurs attentes ?

Résultat des séances d'analyse de la pratique du Réseau Repérage, qui ont eu lieu courant de l'année 2013, cette fiche tente de fournir des éléments qui nous aideront à identifier et à traiter la discrimination dans le cadre de l'accueil et de l'accompagnement des personnes dans nos structures. La Fiche ne se veut pas exhaustive et pourra être enrichie et actualisée par les pratiques des professionnels.

PARTIE 1:

DES REPERES POUR IDENTIFIER LA DISCRIMINATION

1/ Qualifier la typologie de la situation

- ◆ S'agit-il d'une situation illégale ? S'agit-il d'une situation injuste mais non pas forcément illégale ?
- ◆ S'agit-il d'un acte qui provoque une inégalité de traitement ? Sur la base de 20 critères prohibés ? Y-a-t-il le refus d'accès à un bien, service ou un droit ?
- ◆ S'agit-il d'une injonction à commettre une discrimination ?
- ◆ S'agit-il d'autres pratiques nuisant à la dignité de la personne telles que le harcèlement ? Si oui, est-il sur la base d'un des 20 critères ?
- ◆ S'agit-il de propos ou d'agressions à connotation raciste, homophobe, sexiste, ... ?



Il existe des pratiques de mise à l'écart qui peuvent nous sembler injustes mais qui ne sont pas forcément illégales.

Des comportements ou actes peuvent être reconnus comme illégaux mais non pas comme de la discrimination : c'est le cas des injures ou agressions racistes, ou du travail non déclaré.

2/ Qualifier le vécu de la situation

- ◆ L'expérience est rattachée à un ressenti et/ou à un sentiment
- ◆ L'expérience fait référence à une situation concrète.



Derrière tout ressenti, il peut y avoir des situations concrètes vécues dans le passé par le sujet directement ou indirectement (vécues par des proches, de la famille, etc.).

PARTIE 2 :

DES REPERES POUR TRAITER LA DISCRIMINATION

1) Identifier l'état émotionnel de la personne

La personne, qui vous relate une situation de discrimination, peut être traversée par **différentes émotions** qui ne sont pas toujours faciles à identifier. Nous en distinguerons principalement cinq :

Colère

Tristesse

Surprise

Peur

Dégout

Il est important de prendre en compte l'état émotionnel afin de traiter de la situation.

2) Créer le cadre pour écouter le récit

- ◆ Se présenter / Présenter l'institution / Expliquer le cadre de l'entretien ou de votre action
- ◆ Instaurer une **relation de confiance** avec la personne :

→ **Croire dans la bonne foi** de la personne qui témoigne une situation de discrimination ;

→ **Ne pas avoir de préjugés** par rapport à la personne et de jugements de valeur par rapport au témoignage ;

→ **Distinguer empathie de sympathie** : L'empathie permet de se centrer sur l'autre et son état émotionnel. La sympathie peut nous amener à éprouver de l'empathie que pour certaines personnes et non pas pour d'autres ;

→ **Faire preuve d'alter-centrage** : faire la distinction entre moi (professionnel-le) et l'autre (usager-e). Il faut faire attention à ne pas tomber dans l'identification qui peut créer en nous un manque de recul nécessaire à l'accompagnement.

2

3) Faire parler la personne

- ◆ Permettre à la personne de **s'exprimer librement** et de **décharger les "affects"** liés à la situation vécue ;
- ◆ Privilégier **l'écoute active** pour comprendre au lieu d'investiguer ;
- ◆ Pour bien libérer la parole **refléter ce que l'autre a dit** (répéter, reformuler) ;

- Voir, ensuite, si on peut *poser des questions pour mieux comprendre* la situation.

Comment vous sentez vous par rapport à...?
Que vous évoque... ?

Que pensez-vous ?
Qu'est-ce qui vous fait dire que ?

Comment comptez-vous faire pour ?
Comment voyez-vous ?

En quoi est-ce important pour vous ?

Pistes de questions ouvertes à utiliser pour :

- **Evoquer les sentiments ;**
- **Décrire l'événement, la situation, le contexte**

A quoi cela pourrait être utile ? Comment l'utilisez-vous ?

4) Comprendre la demande de la personne

La personne peut avoir vécu une situation de discrimination mais peut ne pas souhaiter entamer des procédures, ou bien elle se sent tellement fragilisée qu'elle ne peut pas agir pour se défendre. Il est très important de *comprendre sa demande et la lui faire expliciter si c'est possible*.

Nous avons pu identifier trois grandes typologies de demandes :



- 1) Demande d'*empathie* ;
- 2) Besoins de *compréhension* de la situation vécue ;
- 3) Demande *d'action* en vue de trouver une solution.

- ➔ Ces besoins ne sont pas souvent explicités en demandes, c'est à nous d'arriver à les décortiquer
- ➔ Ce qui compte, c'est de voir si la personne a une demande concrète. Ex : trouver un emploi
- ➔ Cette demande peut changer en fonction du cadre de l'entretien et de la structure concernée.

3

5) Répondre à la demande

En fonction de la demande le/la professionnel-le peut apporter plusieurs réponses :

- La *réponse relationnelle* basée sur l'empathie et sur le non jugement peut être un préalable à d'autres réponses possibles ou parfois la seule possible.
- La *réponse visant à analyser* la situation va impliquer pour le professionnel d'aider la personne à comprendre ce qui s'est passé et à questionner les faits. Ex : les questions posées lors d'un entretien d'embauche.
- La *réponse visant à agir* peut amener à donner des informations sur les procédures juridiques possibles, à des coachings pour la recherche d'emploi ou des accompagnements psychologiques.



Ces réponses sont schématiques, elles peuvent se combiner de différente façon ou se succéder dans le temps si d'autres entretiens sont prévus

4) Comment évoquer la discrimination ?



Faut-il mentionner et définir la notion de discrimination avec la personne qui vient de vivre cette situation ? Les mots peuvent-ils soulager et objectiver ?

→ **Tout dépend des situations et des personnes !**

Dans certaines situations il nous semble préférable de ne pas mentionner tout de suite. Si la personne en parle d'elle-même en revanche, il semble important de définir la notion, même si c'est de façon sommaire.

Quelques pistes pour parler de la discrimination :

L'usage de la **Fiche de repérage** pour objectiver et traiter au moins la définition avec la personne

Le mot « **injustice** » peut permettre d'amorcer une définition de la discrimination et notamment son illégalité

Reformuler la situation évoquée et souligner les éléments d'**inégalité de traitement** → c'est interdit !



Poser le cadre de **l'engagement de la structure** (signataire du Référentiel Qualité, PLCD...) et individuel

4

5) Quel accompagnement proposer ?



Il nous a semblé important que la situation vécue par la personne puisse trouver une issue via un accompagnement si tel est sa demande ou si elle accepte votre proposition.

L'accompagnement peut se faire à la fois à l'interne de la structure par le/la professionnel-le, ou à l'externe par un relais :

◆ **A l'interne de la structure :**

- Des entretiens en individuel ;
- La participation en collectif à : des groupe de paroles, des ateliers techniques et recherche d'emploi (TRE) intégrant la question de la discrimination, etc.

◆ **A l'externe de la structure :**

- Réorienter la personne soit pour un suivi juridique, psychologique ou un coaching par ex.



Il faut néanmoins préparer et suivre la personne afin de faire le lien avec le nouvel accompagnateur pour que ça puisse marcher.