

**ATELIERS COOPERATIFS DE L'ESPACE DE PROFESSIONNALITE PARTAGEE
SUR LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS
SEMINAIRE DES 2-3-4 JUILLET 2008**

Compte-rendu de l'atelier n°2 du jeudi 3 juillet 2008 :

**« Ecouter, soutenir et accompagner les personnes confrontées à
l'expérience de la discrimination »**

Rapporteurs : Franck Manini et Lynda Lebbad en lien avec Olivier Pipard

Copilote : Noémie Michelin

Participants : Olivier Noël, Noémie Michelin, Marie-Christine Cerrato Debenedetti, Nadia Kadi, Stéphanie Wolska, Gwenaëlle Calvez, Olivier Pipard Franck Manini, Lynda Lebbad,

L'intitulé de cet atelier se rapporte à la prise en compte du public confronté à l'expérience de la discrimination, ce qui sous-tend une approche globale de la discrimination, qui peut être vécue par tout un chacun. Le terme victime n'a pas été choisi car il renvoie à une situation de faiblesse, et contribue à inférioriser le statut de l'individu en le réduisant à cette expérience difficile qu'est la discrimination. Or cela ne fait qu'accentuer la fragilisation de la personne.

Il est donc important de revenir sur le thème piégeant de victimes (cf. l'histoire de la lutte pour l'égalité où l'on n'a pas perçu les féministes ou les Black Panthers comme des victimes).

Au contraire, s'interroger sur la personne confrontée à l'expérience de la discrimination généralise et élargit la notion qui conduit à aborder la situation de discrimination comme une situation possible que chacun peut être amené à rencontrer.

Les difficultés repérées par les acteurs sont de différents ordres :

- Manque de qualification voire incompétence des ou de certains acteurs sur la question de la LCD
- Réseau absent voire insuffisant, inadapté et donc impuissant dans la mise en relais et la diffusion d'information
- Inefficacité et manque de construction dans les relais
- Manque de lieux de recours vers qui renvoyer, notamment localement (ex : en dehors de la HALDE, pas d'autres appuis)
- Ignorance et incertitude par rapport à ce qu'il y a à faire, par rapport à la posture à adopter, par rapport à la parole recueillie (ex : question de la qualification de ce qui est énoncé comme de la discrimination ou non)

Trois schèmes ont été abordés (ce ne sont pas des séquences ou phases à suivre dans un ordre précis, mais différents éléments qui structurent le processus à mettre en œuvre) :

- La prise en compte de la parole, l'écoute
- Le repérage permettant la clarification, le discernement et facilitant ainsi l'orientation et l'accompagnement
- Le traitement et les outils de lutte contre les discriminations

I - L'écoute et la prise en compte de la parole

L'écoute, et l'attention portée au récit de la personne qui relate son expérience de la discrimination, demeure une étape primordiale dans la qualification du phénomène et son décryptage.

L'écoute doit prendre en compte l'entièreté du ressenti et doit permettre au vécu de s'exprimer sinon cela conduit à des effets délétères. La question de la légitimation de la parole est dès lors primordiale : il s'agit en effet de ne jamais mettre en doute la parole de celui qui se livre. Pour exemple, **l'imputation paranoïaque** définie par Jocelyne Streiff-Fénart et les détours utilisés dans les discours des personnes confrontées à la discrimination, sont souvent des manières d'adaptation du discours de la personne qui délivre une parole par étapes, et en l'agrémentant de mille préséances.

L'écoute se doit d'être la plus large et sans jugement ; il s'agit de prendre en compte l'entièreté du propos, sans le décrédibiliser. Une seule réalité compte : la réalité de la souffrance exprimée. Les risques d'une non-prise en compte de la parole peuvent avoir des effets délétères car il y a alors renforcement et redoublement du système discriminatoire, cette double négation venant consacrer une non-reconnaissance de la discrimination énoncée.

La grande difficulté de l'écoute est de ne pas préjuger ou juger. Et, en fonction de sa sensibilité, savoir ce dont on est capable. Mais en même temps, lorsque des situations dont le crédit est difficilement acceptable (du type, "les juifs inoculent le virus du sida aux noirs") sont exprimées, cela ne doit pas dédouaner de recadrer un propos quand on est en capacité de le faire et que l'on peut expliquer une situation (cf. préjugés véhiculés par certaines femmes concernant les avortements programmés sur les femmes africaines et les césariennes dans le but de limiter les naissances de noirs et d'arabes).

L'écoute doit donc se prémunir de certains écueils dont :

- la disqualification a priori du type « ce n'est pas de la discrimination »
- le temps de l'écoute inadapté et qui ne laisse pas le temps à la personne de parler et de construire son récit.

Comment cependant continue-t-on l'écoute quand on est choqué ? Quand on est émotionnellement pris dans une situation ? Comment proposer une qualité d'écoute qui ne soit pas dans le préjugé ?

Le pire est de ne pas permettre cette écoute, cette expression du ressenti, qui peut générer des effets dévastateurs sur les personnes : repli sur soi, enfermement, intériorisation de la souffrance...

Mais à partir de l'écoute, comment articuler la qualification juridique ? Pour exemple, 80% des demandes faites auprès de la HALDE sont écartées car elles ne peuvent être prises en compte juridiquement.

- Comment faire alors pour que les personnes venues dire, exprimer quelque chose disposent d'une écoute ?
- Comment organiser un système d'écoute pré-qualifiant qui soit dans une écoute générale et qui permette aussi une approche juridique ?
- Faut-il expliquer aux personnes qu'il y a un travail de pré-qualification qui est fait ?
- Faut-il dire aux personnes que ce qu'elles expriment n'est pas de la discrimination, ce qui reviendrait à se borner à qualifier la discrimination sur un strict volet juridique sans prendre en compte la totalité de la parole qui exprime un vécu difficile ?

Il est impératif de prendre en compte deux niveaux d'écoute :

- individuel
- collectif. Ce point est particulièrement important car il renvoie à une prise en compte d'un **vécu d'expérience**, c'est-à-dire d'une expérience partagée qui ne se rapporte pas à l'individu en tant que tel mais à lui en tant qu'il appartient à un tout, qu'il représente ce tout. Cela permet d'éviter le risque de victimisation et d'individualisation de la posture discriminée.

Les vecteurs qui peuvent relayer l'écoute sont multiples et de différents ordres : il y a là une importance fondamentale des relais associatifs capables de prendre en charge (financièrement, techniquement) et de mobiliser largement, de généraliser à partir d'un cas individuel qui va devenir emblématique d'un type de situation et non d'un cas individuel. Cette prise en charge permet d'amortir la souffrance individuelle et de faire d'une situation un exemple et non un cas.

Il est important de ne pas nier les difficultés de l'écoute inhérentes aux systèmes d'organisation des institutions (ex : cf. ANPE, dont le système d'écoute est organisé sur une modalité administrative et gestionnaire ne permettant pas de souplesse dans le temps d'écoute par exemple) et à leurs contraintes internes. Cela est important car cela donne des clés de compréhension qui vont permettre la mise en place d'outils adaptés et de contournement des difficultés.

L'articulation entre l'écoute, rendue possible, et la qualification juridique des faits est une étape importante.

Comment appréhender une situation qui n'est pas objectivement de la discrimination quand le requérant a le sentiment que cela en est ?

La dimension de la parole d'autorité doit jouer un rôle : la parole d'un juriste spécialisé permet de poser les choses de manière très claire et de travailler à partir de là sur cette dimension.

Il faut cependant noter que même pour les juristes, cette question est extrêmement complexe : la question de professionnalisation et la spécialisation des juristes est elle-même fondamentale.

Cette question touche bien donc tous les professionnels concernés, les juristes ne sont pas exclus de ces difficultés.

En revanche, il est fondamental de faire appel à ces professionnels dans le cadre de la qualification car on ne peut imaginer que les professionnels de l'écoute deviennent des professionnels du droit. Ce n'est ni leur fonction ni l'objectif d'une démarche de lutte contre les discriminations.

Le double enjeu est donc :

- ▶ De pouvoir autoriser l'expression et l'écoute de ces ressentis de discrimination (sans tomber dans la victimisation à outrance ou la psychologisation systématique des situations)
- ▶ De pouvoir renvoyer les personnes qui le souhaitent vers des professionnels spécialisés dans le recours au droit pour la qualification

Ainsi, on voit très vite que la question posée ne peut avoir une réponse univoque. Elle engage automatiquement à la fois des problématiques liées à la pratique professionnelle des

acteurs en interface avec les publics mais aussi -et au même niveau- le réseau d'acteurs à mailler et à mettre en musique.

II Le repérage des situations discriminatoires

Cette étape permet le discernement, la clarification ainsi qu'un bon ciblage pour orientation. Pour cela, il est nécessaire de :

- former les écoutants (professionnels, bénévoles, membres d'associations, ...)
- structurer le réseau et l'élargir progressivement
- s'appuyer sur une véritable expertise, notamment juridique compte tenu de la technicité et de la mouvance du droit.

Le repérage étant fait, il s'agit ensuite d'orienter les personnes vers les interlocuteurs et instances adéquates. Cette phase est particulièrement sensible compte tenu essentiellement de la mouvance du droit (le droit connaît des changements tous les six mois)- D'où l'importance de pratiquer une nécessaire et indispensable veille juridique. De plus, le recours au droit nécessite une technicité impérative vu l'ampleur de la matière.

Il est nécessaire de distinguer entre les cas et comment on se met en capacité de pouvoir repérer des situations, dire des choses, orienter. Et dans un second temps, quel traitement juridique des situations, l'opère.

La question du repérage des situations de discriminations auprès des publics accueillis est un élément structurant dans la mise en œuvre de toute démarche de lutte contre les discriminations.

En effet, repérer ces situations ou combiner des éléments permettant de faire apparaître les situations vécues comme telles impacte immédiatement la question des pratiques professionnelles qui sont à l'œuvre.

Aucun outil ne permet aujourd'hui aux professionnels (intermédiaires de l'emploi, services publics, travailleurs sociaux, etc.) d'enregistrer et d'écouter cette parole sur les discriminations.

Autoriser la reconnaissance de cette dimension nécessite impérativement de construire des outils pour et avec les professionnels afin qu'ils les intègrent dans leur pratique au quotidien. Cela nécessite donc que ces outils soient validés et promus par les hiérarchies de ces structures.

Là encore, on voit que la question d'entrée implique un travail lui aussi systémique.

On ne peut répondre à une question systémique par des réponses cloisonnées ou restreintes.

C'est bien à la fois la principale force du processus à engager et son écueil le plus important car cela rebat totalement les cartes de la manière de travailler collectivement et professionnellement.

III Traitement et outils de PLCD

Le traitement en tant que tel

Si on ne traite pas une question, elle demeure lancinante, récurrente et développe des effets boomerang. Il est donc important de ne pas envoyer vers là où il n'y a pas de solution possible.

La qualification des professionnels

On ne peut traiter la question de la victime sans que les relais, les professionnels soient formés. Cf. exemples donnés sur le sentiment de traitement inégalitaire et le sentiment d'injustice

La durée

La question du temps est tout aussi importante dans la réponse à apporter et dans la mise en place du réseau, sa structuration, son confortement que pour réagir et pour traiter la situation. La question du processus est encore plus importante : comment répond-on à la parole donnée (qui est forcément juste). Comment fait-on pour objectiver la situation, avoir des preuves ? Comment organise-t-on le travail en interface avec des professionnels pour sortir de l'expression ?

Les espaces

Les lieux de traitement doivent être des lieux dédiés, mais il faut aussi diversifier l'offre en proposant des lieux généralistes pour que cette écoute soit prise en compte dans toutes les dynamiques et instances (cf. démarche intégrée). Que mettre en place pour recueillir la parole ? Que des structures soient dédiées à cela ne doit pas entamer la pluralité des lieux non dédiés spécifiquement à cela pour faciliter l'écoute, afin de disposer d'une écoute large et diversifiée.

La place du droit

Il est important de rendre plus effectif le droit. Il y a un enjeu à rendre plus lisible ce qui se passe pour être dans les champs de la réparation individuelle et de la reconnaissance collective, plus politique.

La mise en réseau et le maillage local

Faire face à un problème invisible, le fait de mettre en place des permanences n'est pas probant. Il est donc fondamental d'organiser, le maillage, le réseau avec les intermédiaires en contact avec le public potentiellement susceptible de rencontrer la discrimination. Comment envisager alors le travail à une échelle locale ?

Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir un certain nombre de préalables, un noyau, un mini réseau pour enclencher quelque chose. Une pareille organisation est un travail en tant que tel.

Un objet technique qui doit devenir politique.

Aujourd'hui, les dispositifs publics sont dans l'individualisation sans prendre en compte le volet citoyen.

Comment passer du traitement individuel d'une situation à un traitement politique de la question ? dans le domaine du logement, une association fondée en 2000 s'est créée dont l'objet est de lutter contre la discrimination et de favoriser l'accès au logement.

Sur St-Priest, la cible première, ce sont les professionnels. Cependant, le travail entamé avec un collectif d'associations militantes mais essoufflées n'a pas permis un développement du dynamisme.

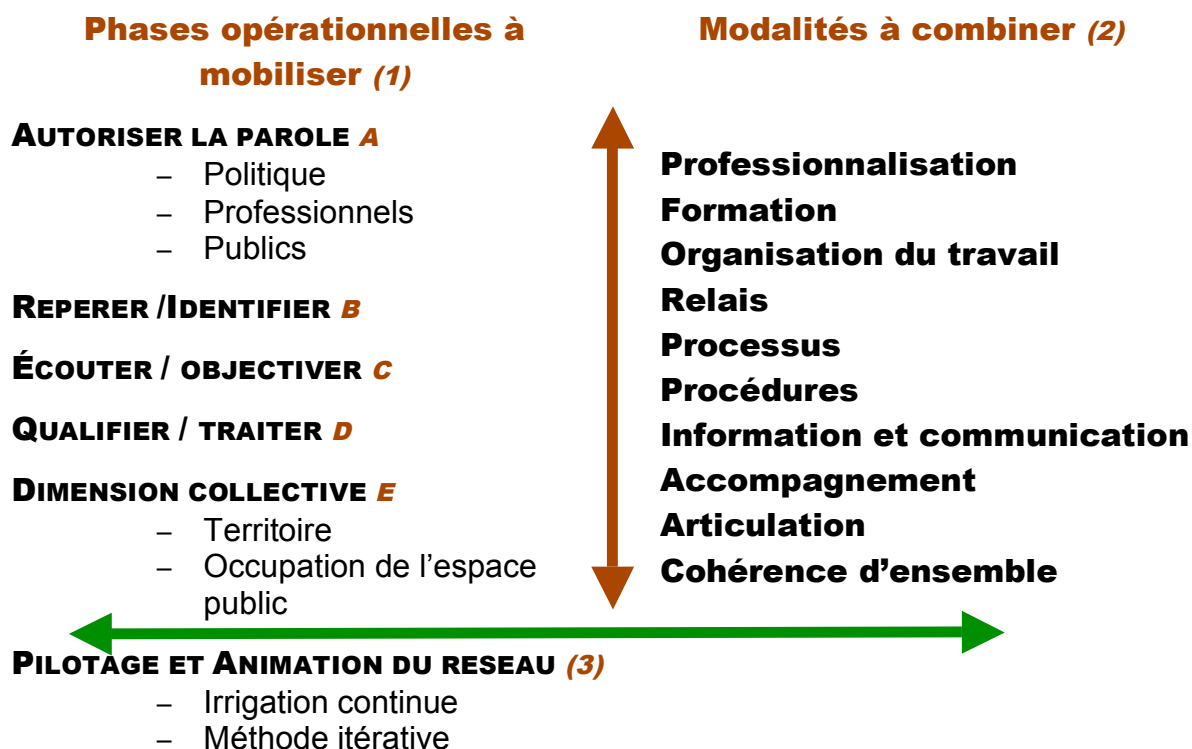
C'est la question du traitement politique, bien au-delà du traitement juridique, et de l'articulation entre ces deux niveaux, qui va venir renforcer ce travail

Aujourd'hui, les dispositifs publics sont dans l'individualisation de traitement (cf. travail de la HALDE). Or c'est une affaire qui concerne le fonctionnement global de notre société et nous interroge dessus.

Le travail sur le maillage local peut ainsi consister en la redynamisation du militantisme (ex : soutien aux collectifs d'expression libre, aux associations, ...) pour avoir sur le territoire des interlocuteurs capables de se saisir d'une parole politique, de prendre en compte la mesure de cette question qui du coup, de très technique, en vient à avoir un statut politique.

Schéma type du processus à mettre en œuvre au niveau local pour lutter contre les discriminations

L'atelier s'est terminé sur un essai de modélisation d'une démarche de lutte contre les discriminations tenant compte des éléments évoqués par les participants.



(1) Ces différentes phases sont totalement incontournables dans le cadre d'une démarche de lutte contre les discriminations. Néanmoins, si elles s'articulent et doivent être organisées pour l'être, le démarrage d'un Plan de Lutte contre les Discriminations peut se faire à n'importe quel niveau. Il s'agit bien de commencer avec les acteurs qui sont en mesure d'enclencher le travail. C'est ensuite que la démarche devra petit à petit combiner les différentes dimensions nécessaires à l'action globale.

(2) Ces éléments sont valables pour chacune des phases engagées : les questions sous-jacentes d'organisation du travail collectif, institutionnel et du pilotage sont systématiquement à poser et à articuler.

A Permettre l'expression du ressenti et commencer à faire trace de cette expression.

B et **C** Outiller les professionnels sur le repérage et l'écoute (Formation, pratiques, processus)

D Engager la dimension juridique si nécessaire.

E Générer la dimension publique et politique de la lutte contre les discriminations (testing, manifestations, événements, etc.).

(3) Le pilotage comme garant de la cohérence d'ensemble, la coordination des actions, l'articulation des phases et des outils et le déploiement du plan. Articuler travail des acteurs participants et apports externes. Placer le mode de travail sur la réflexion-action et les difficultés de la mise en œuvre professionnelle des éléments...