

# Etat des lieux des pratiques d'accompagnement des victimes de discriminations et de leurs accès aux droits en Alsace

DOSSIER THEMATIQUE – SEPTEMBRE 2011



Observatoire Régional de l'Intégration  
et de la Ville

1 rue de la course ■ 67000 Strasbourg  
■ tél: 03 88 14 35 89 ■ fax: 03 88 21 98 31  
■ mel: [contact@oriv.fr](mailto:contact@oriv.fr)  
■ site: [www.oriv-alsace.org](http://www.oriv-alsace.org)





# SOMMAIRE

■ Remerciements et avertissements .....	5
■ Contexte et enjeux de la démarche .....	7
■ Des initiatives locales multiples autour de l'enjeu de l'accompagnement des victimes ..	7
■ Des besoins de mieux connaître les difficultés et d'optimiser les pratiques .....	7
■ Objectifs .....	8
■ Les structures visées par la démarche .....	8
■ Une méthode associant les structures agissant en direction des victimes .....	9
■ « Accompagnement » et « victimes de discriminations » : réflexion autour des notions .....	11
■ Une prise en compte distincte de la question des discriminations par les structures ...	11
■ Réflexion autour de la notion de « victime de discriminations » .....	13
■ Une victime, une offre d'accompagnement ? .....	14
■ Identification de la demande d'accompagnement : les victimes de discriminations .....	17
■ La demande effective d'accompagnement : quelles victimes de discriminations ? .....	17
■ « Je suis victime... de discriminations » : étude du référentiel des victimes .....	20
■ Le paradoxe de l'accompagnement en direction du public jeune .....	21
■ Des pratiques distinctes d'accompagnement juridique des victimes de discriminations ? .....	23
■ Un accompagnement juridique premier et individuel .....	23
■ Des pratiques d'accompagnement juridique : étapes et enjeux .....	25
■ Poursuivre une action pour discriminations : un système de contraintes ..	33
■ Un système de contraintes qui pèsent sur la victime et la structure .....	33
■ L'impact de ce système de contraintes sur le parcours des victimes .....	38
■ Les conséquences sur le système juridique de non-discrimination .....	39
■ Perspectives de travail : « L'état des lieux : une fin, mais aussi un moyen au service des acteurs d'accompagnement des victimes de discriminations » .....	43
■ Enseignements de la démarche .....	43
■ Pistes envisagées .....	43
■ Annexes .....	47
■ Annexe 1 : Liste des personnes rencontrées dans le cadre de cet état des lieux .....	49
■ Annexe 2 : Bibliographie .....	51



Cet état des lieux a été mené de décembre 2010 à mai 2011 par Bérengère Pessaque, Chargée de mission « Prévention des discriminations » à l'ORIV.



## REMERCIEMENTS

Merci à l'ensemble des structures ayant accepté de contribuer à la réalisation de cet état des lieux et plus particulièrement à l'ensemble des professionnels, Directeurs/trices, Juristes, Correspondants, Salariés des structures qui se sont investis dans la démarche. Cet état des lieux est ainsi le fruit d'un travail collectif.

Merci également à Aline Prévert et Ewa Bogalska Martin, toutes deux chercheurs à PACTE/IEP de Grenoble, d'être intervenues au sein du groupe de travail afin d'enrichir notre réflexion.



## AVERTISSEMENTS

Compte tenu de l'objet de l'état des lieux et dans un souci d'objectivité, mais également de simplicité de lecture, il n'est pas opéré de distinction entre la personne qui « s'estime victime » et la « victime » qui a été reconnue juridiquement. Le terme de « victime » est ainsi employé sans que celui-ci renvoie au statut juridique de victime.



# Contexte et enjeux de la démarche



## DES INITIATIVES LOCALES MULTIPLES AUTOUR DE L'ENJEU DE L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

La question de l'accompagnement des personnes victimes de discriminations et de leurs accès aux droits est au cœur de plusieurs démarches en Alsace. Ainsi, plusieurs acteurs locaux (collectivités, groupes de réflexion, associations, Halde, acteurs juridiques, etc.) ont mené un certain nombre d'initiatives autour de cet enjeu central du dispositif de lutte contre les discriminations. Parmi ces initiatives, on peut citer l'organisation par l'Association Droit pour la Justice (DpJ) d'une journée d'étude et de formation sur le traitement de la victime de discriminations, le 29 mars 2011, au Conseil de l'Europe. Cette journée se voulait être un point de départ pour une réflexion plus générale sur ce sujet.

En 2007, l'Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville (ORIV), centre de ressources intervenant notamment dans le domaine de la prévention des discriminations, avait déjà contribué à la réflexion sur les questions d'accompagnement, en élaborant un outil intitulé « *Emploi et discriminations raciales en Alsace : où s'adresser ? Annuaire des structures qui agissent auprès des victimes* ». Ce document a été réactualisé et mis en ligne sur le site internet de l'ORIV<sup>1</sup> en juin 2010. La démarche menée auprès d'une trentaine de structures agissant auprès des personnes confrontées à la discrimination avait permis de faire émerger un certain nombre d'enjeux tels que la diversité des acteurs impliqués, la polysémie des concepts de « victimes », « d'accompagnement », et « d'accès au droit », etc.



## DES BESOINS DE MIEUX CONNAITRE LES DIFFICULTES ET D'OPTIMISER LES PRATIQUES

Un dispositif juridique de lutte contre les discriminations s'est progressivement construit pour permettre aux victimes de faire valoir leurs droits et de se protéger contre ce délit.

En pratique, ce dispositif semble cependant présenter un certain nombre de limites. La problématique de la preuve est parmi celles des plus évoquées.

Plus globalement, on peut relever un paradoxe : un discours omniprésent renvoyant sur la dimension juridique des discriminations et, dans le même temps, une faible connaissance des démarches d'accompagnement et d'accès aux droits des victimes de discriminations.

---

<sup>1</sup> <http://www.oriv-alsace.org> (Rubriques Productions / Publications / Les outils de l'ORIV)

A cet égard, en dépit du développement des initiatives et des questionnements, il apparaît que l'accompagnement et l'accès aux droits des victimes de discriminations sont des domaines encore peu couverts par la recherche. Pour permettre une action optimisée, il y a nécessité d'avoir une meilleure connaissance des expériences et actions menées dans ce domaine, ainsi que de leurs effets.



## OBJECTIFS

Dans cette perspective, l'ORIV a souhaité entamer une démarche visant à mieux connaître ce que recouvrent les pratiques d'accompagnement des acteurs locaux qui aident les victimes de discriminations dans leur parcours, leurs atouts, mais également les difficultés éventuelles rencontrées sur le terrain.

L'objectif était donc de réaliser un état des lieux des pratiques d'accompagnement des victimes de discriminations et de leurs accès aux droits. Ce travail devait permettre d'avoir une connaissance plus fine des actions menées par les structures d'accompagnement. Il a été mené de décembre 2010 à mai 2011.

Sur le plus long terme, ce travail vise à contribuer à l'amélioration de l'accompagnement en direction des personnes confrontées à l'expérience discriminatoire et de leur accès aux droits. En effet, l'identification des enjeux et obstacles spécifiques ainsi que la mobilisation des « acteurs de l'ensemble de la chaîne juridique »<sup>2</sup> doit permettre de mener une démarche optimisée afin de mieux maîtriser les parcours de ces victimes et de co-construire des solutions pragmatiques et adaptées.



## LES STRUCTURES VISEES PAR LA DEMARCHE

L'ORIV a fait le choix de faire porter l'état des lieux sur un nombre restreint d'acteurs, constituant le « noyau dur » de la démarche.

Ce travail n'a donc pas de visée exhaustive, mais doit davantage être considéré comme une première réflexion sur la question de l'accompagnement des victimes de discriminations et de l'accès aux droits.

De fait, il repose sur un travail en collaboration avec une dizaine de structures du Bas-Rhin et du Haut-Rhin, reconnues « associations d'aide aux victimes » et/ou proposant un accompagnement spécialisé en direction des victimes de discriminations.

Au total, six associations d'aides aux victimes ont été invitées à participer à la démarche : Accord 67, Accord 68, Espoir, SOS Aide aux Habitants, Thémis (antennes de Strasbourg et de Mulhouse) et Viaduc. Les correspondants locaux de la Halde (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité) du Bas-Rhin et du Haut-Rhin ont également été sollicités, ainsi que l'ALDA (Association de Lutte contre les Discriminations en Alsace) et le CDAD du Bas-Rhin (Conseil départemental d'accès au droit).

La quasi-totalité de ces acteurs a accepté de participer à la démarche, à l'exception d'Accord 68 et du CDAD. L'absence de cas de discriminations traité par ces structures a été la raison majeure invoquée, la contribution effective à la réflexion de la part desdites structures en étant de fait impactée et limitée.

Plus largement, ce travail s'adresse à l'ensemble des structures qui, au regard de leurs missions, accompagnent des personnes victimes de discriminations. Il doit permettre de formuler des hypothèses de travail afin d'engager une réflexion plus large avec d'autres acteurs intervenant dans la chaîne du droit.

---

<sup>2</sup> Acteurs étant amenés à jouer, de manière directe ou indirecte, un rôle dans l'accompagnement et le traitement juridique des victimes de discriminations.





## UNE METHODE ASSOCIANT LES STRUCTURES AGISSANT EN DIRECTION DES VICTIMES

Deux démarches parallèles ont été menées, l'une basée sur un travail collectif et l'autre sur des entretiens individuels.

Afin de fonder cet état des lieux sur un travail collaboratif, la démarche a consisté en l'organisation de temps d'échanges et de réflexions avec les structures d'accompagnement visées par l'état des lieux (cf. page 8)

Quatre rencontres collectives ont ainsi structuré la progression de la démarche d'état des lieux :

- Une première réunion collective a été organisée le 9 décembre 2010 dans les locaux de l'ORIV. Les représentants (Directeurs/trices et techniciens/juristes) des structures participant à la démarche étaient invités, soit les 10 structures susmentionnées. L'objectif de cette réunion était d'établir un premier contact avec ces acteurs, de leur présenter la démarche d'état des lieux, de solliciter leurs contributions à ce travail et d'entamer une réflexion commune via un temps d'échanges à partir de leurs expériences.
- La seconde réunion, le 26 janvier 2011, a permis la rencontre entre les structures et des personnes ressources à savoir : Aline Prévert, Ingénieure d'études, chercheur à PACTE/IEP de Grenoble et Ewa Bogalska-Martin, Professeur de sociologie à l'Université Pierre Mendès France, chercheur à PACTE, CNRS, Université de Grenoble. Lors de leur intervention, elles ont présenté l'étude qu'elles mènent sur « Parcours institutionnels des victimes de discrimination. Analyse comparée : local/national, France/Pologne ». L'objectif de cette rencontre était :
  - d'apporter un éclairage sur un sujet encore peu couvert et en lien direct avec les pratiques/préoccupations professionnelles des acteurs en présence ;
  - de faire émerger un certain nombre de constats comme base à une discussion collective entre les structures d'accompagnement présentes.
- Un troisième temps d'échange, le 8 mars 2011, a permis de réaliser un bilan-étape de l'état des lieux et notamment de débattre autour de la présentation des premières analyses issues des entretiens individuels.
- Une dernière réunion, le 17 mai 2011, a consisté en un bilan de la démarche globale autour de l'état des lieux et une réflexion collective sur la poursuite de cette démarche et sur les pistes de travail pertinentes à développer.

Afin de connaître les pratiques d'accompagnement des victimes et leurs accès aux droits, l'ORIV a été amené à conduire en parallèle une série d'entretiens individuels (cf. liste des personnes rencontrées en annexe 1 page 49).

Au sein des associations d'aide aux victimes les entretiens ont été réalisés avec :

- D'une part les Directeurs/trices des structures,
- D'autre part avec le « technicien », personne chargée de recevoir et d'accompagner juridiquement les victimes de discriminations.

Le choix de réaliser deux entretiens distincts devait permettre une meilleure visibilité de ces points de vue et des réalités inhérentes aux différentes positions.

Au total, 13 entretiens individuels ont été réalisés entre janvier et février 2011, sur un mode semi-directif (grille d'entretien préétablie avec des questions ouvertes) et d'une durée moyenne d'une heure trente. Les entretiens se sont, pour la plupart, déroulés au sein même des structures, à l'exception de deux : un s'est déroulé à l'ORIV et un autre a pris la forme d'un entretien téléphonique. Les éléments issus de ces entretiens ont été anonymisés afin de permettre leur présentation dans ce document.

Enfin, une restitution partielle de ce travail a été réalisée lors de la journée d'étude et de formation organisée par l'Association Droit pour la Justice (DpJ) qui s'est tenue le 29 mars 2001, au Conseil de l'Europe, à Strasbourg. Un des ateliers de l'après-midi a été consacré à la question de l'accompagnement de la victime de discriminations et de l'accès aux droits sur la base des constats issus de l'état des lieux. Cet atelier a permis de mettre en perspective les enjeux soulevés par l'état des lieux et de susciter des échanges entre professionnels intervenant dans ce domaine.

Ce dossier thématique rend compte des principaux enjeux et analyses issus des réunions collectives et des entretiens individuels au sein de chacune des structures. Il contribue par là même à introduire un débat entre les acteurs intervenant auprès des victimes de discriminations et, plus largement, à interroger le fonctionnement du système de prévention des discriminations<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Les principaux enjeux issus de ce dossier thématique serviront de support à une réflexion plus générale sur la thématique des victimes de discriminations et de leurs parcours pour obtenir une reconnaissance. Cette réflexion fera l'objet d'une prochaine publication de l'ORIV.



# "Accompagnement" et "victimes de discriminations" : réflexion autour des notions

Dans cette première partie de l'état des lieux, le lien entre « accompagnement » et « victimes de discriminations » est interrogé et notamment la manière dont l'accompagnement a intégré la question des discriminations. L'analyse est ensuite centrée sur chacune des notions et sur ce qu'elles recouvrent dans la pratique.



## UNE PRISE EN COMPTE DISTINCTE DE LA QUESTION DES DISCRIMINATIONS PAR LES STRUCTURES

Les démarches d'accompagnement mises en œuvre varient selon les structures, en fonction de leur objet social et de leur contexte de création.

Deux types de structures sont à distinguer : les structures créées spécifiquement par rapport aux discriminations<sup>4</sup> et les structures agissant plus globalement dans le domaine de l'aide aux victimes<sup>5</sup>.



### LES STRUCTURES SPECIALISEES « LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS »

Deux types de structures ont été créés avec un objet spécifique et formellement identifiés comme acteurs référents dans le domaine de la lutte contre les discriminations sur le territoire alsacien : les deux correspondants locaux de la Halde (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité) du Haut-Rhin et du Bas-Rhin et l'ALDA (Association de Lutte contre les Discriminations en Alsace).

Elles ont en commun leur caractère indépendant des pouvoirs publics, avec toutefois un positionnement différent puisque l'ALDA est un acteur associatif qui se définit comme « militant » alors que la Halde<sup>6</sup> est une autorité administrative indépendante.

L'ALDA a ainsi été créée historiquement sur Mulhouse avec l'objectif de porter la question de la lutte contre les discriminations en dehors et indépendamment de la politique municipale de la Ville de Mulhouse. Elle s'identifie comme un acteur « militant » et engagé politiquement dans l'action publique. Ce positionnement historique sur la question de la discrimination se répercute dans l'accompagnement des victimes, pensé comme actif et engagé.

---

<sup>4</sup> On parlera dans la suite du document de « structures spécialisées ».

<sup>5</sup> On utilisera dans la suite du document le terme de « structures généralistes ».

<sup>6</sup> Depuis la loi organique du 29 mars 2011, la Halde a été remplacée par le Défenseur des droits. Cette autorité constitutionnelle indépendante succède au Médiateur de la République, au Défenseur des enfants, à la HALDE et à la Commission nationale de déontologie de la sécurité.

Les correspondants locaux de la Halde du Bas-Rhin et du Haut-Rhin ont, quant à eux, une implication professionnelle et personnelle antérieure à leur fonction de correspondants dans le domaine de la lutte contre les discriminations. Ils en ont tous deux une approche à travers le prisme de l'emploi et notamment dans les domaines de l'embauche, du contrat de travail et du droit des salariés. L'un des correspondants a ainsi effectué un parcours en entreprise avec un engagement syndical et l'autre a été Directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

## LES STRUCTURES GENERALISTES, ASSOCIATIONS D'AIDE AUX VICTIMES

Les associations d'aides aux victimes sont subventionnées par le Ministère de la Justice et chargées d'accueillir les victimes d'infractions, de les informer sur les démarches à effectuer pour faire valoir leurs droits et de les accompagner tout au long de la procédure judiciaire. Elles sont conventionnées par les Cours d'appel qui participent à leur financement et au développement de leurs activités.

Ces structures agissent plus globalement dans le domaine de l'aide aux victimes. Elles proposent un accompagnement généraliste pour les victimes d'infractions pénales. Par extension, les Directeurs/trices expliquent que ces structures prennent en charge les victimes et les personnes qui pensent avoir été victimes au sens large, même si elles ne relèvent pas du champ pénal.

Ces associations ne sont pas positionnées historiquement sur la discrimination, mais ont intégré logiquement cette infraction dans leur domaine de compétences quand celle-ci est apparue dans la loi et qu'elles ont dû faire face à des sollicitations de victimes. La prise en compte de la question des discriminations résulte donc davantage d'une réponse des structures suite à une demande de la part des victimes et non d'un positionnement volontaire de l'offre.

Ainsi, dans la majorité des cas, les Directeurs/trices déclarent ne pas avoir d'idée précise sur l'historique de la prise en compte de la question des discriminations au sein de leur structure. D'autant plus que, dans plusieurs structures, les Directeurs sont récemment arrivés et ont donc peu de recul sur cette question.

Un certain nombre de Directeurs/trices évoquent néanmoins le fait que la discrimination est une problématique que l'on tendait à retrouver depuis quelque temps dans les médiations à travers des faits de racisme, de xénophobie, des injures raciales ou du harcèlement qui préfiguraient cette question.

■ Un/e Directeur/trice de structure explique ainsi : *« A partir du moment où les gens viennent, on les reçoit mais on n'est pas vraiment « positionné » sur cet axe-là (discrimination). [...] Les gens viennent à nous et la discrimination fait partie des choses que l'on peut nous rapporter ».*

Néanmoins, le positionnement actuel de ces structures généralistes sur la prévention et la lutte contre les discriminations varie :

- Certaines identifient clairement la discrimination dans leurs axes d'actions comme une problématique à part entière. Ainsi l'association Thémis a inscrit cette question au niveau de sa plaquette de communication et a plus largement communiqué sur ce délit et sur la possibilité d'être pris en charge au sein de la structure.
- D'autres structures ont développé l'axe prévention à travers des actions de sensibilisation spécifiques sur la discrimination ou des notions voisines comme la discrimination positive, l'égalité fille-garçon, etc. C'est le cas des associations SOS Aide aux Habitants, Viaduc et Thémis.
- Au contraire, des structures comme Espoir ou Accord 67 restent généralistes et ne font pas apparaître la discrimination comme un domaine d'intervention spécifique. Ces structures réaffirment, en agissant ainsi, leur caractère généraliste et l'accueil de toute victime dans sa singularité que ce soit pour une situation de discrimination ou pour un autre délit.

## REFLEXION AUTOUR DE LA NOTION DE « VICTIME DE DISCRIMINATIONS »

### VICTIME DE DISCRIMINATION : LA QUESTION DU RESSENTI

Les entretiens ont permis d'analyser le vocabulaire employé par les structures, tant par les Directeurs/trices que par les techniciens, pour désigner les personnes « victimes » de discriminations.

L'analyse du vocabulaire employé fait apparaître le recours à différents termes.

- Les correspondants locaux de la Halde (et la Halde plus globalement) parlent de « **réclamants** » et non de « victimes », dans la mesure où il s'agit de personnes qui déposent une réclamation individuelle, réclamation qui doit ensuite faire l'objet d'une analyse avant d'être, éventuellement, considérée comme relevant d'une situation de discrimination.
- D'autres acteurs parlent de « victimes », de « personnes qui s'estiment victimes » ou encore de « personnes qui pensent avoir subi une discrimination ».
- Parmi ceux-ci, certains font sciemment le choix de ne pas utiliser le terme de « victime ».

Cette différence en termes de lexique traduit en réalité un enjeu commun majeur.

Elle met, en effet, l'accent sur la nature singulière de ce délit : avant d'être reconnue juridiquement, la discrimination relève d'abord d'un ressenti. Il y a donc une distinction établie entre discrimination ressentie/auto déclarée et discrimination avérée, c'est-à-dire reconnue juridiquement. Dans le langage de la Halde, on passe ainsi de « réclamant » à celui de « victime » au sens juridique pour éviter l'ambiguïté du terme. D'ailleurs, la référence à la victime est uniquement perçue sous l'angle juridique : « une personne traitée de manière illégale par rapport à l'autre dans le même contexte sur la base d'un critère prohibé et dans un domaine prévu par la loi ».

- *Un(e) Directeur/trice de structure : « Une personne qui vient nous voir, on va l'entendre en tant que victime (elle est victime car c'est son ressenti), après c'est à nous de lui dire si elle l'est ou pas et de faire l'accompagnement adapté qui en découle ».*  
*« C'est la justice qui tranche. Avant cela, il faudrait dire pour toutes les victimes : "les personnes qui s'estiment victimes". Mais [ajoute la juriste], c'est significatif, car on part du principe que la majorité des plaintes est infondée, que les personnes se pensent souvent victimes alors qu'en réalité elles ne le sont pas au sens de la loi ».*

### UNE VICTIME SPECIFIQUE : L'ATTEINTE PORTEE A L'IDENTITE

Lors des entretiens avec les structures généralistes, nombreuses sont les personnes qui considèrent l'absence de spécificité de la victime de discriminations par rapport à d'autres victimes d'infraction. Elles mettent alors en avant le fait que « chaque victime est singulière » et que « toutes les victimes ont une spécificité ».

En conséquence, ces acteurs proposent un accompagnement identique pour tous avec la même logique de suivi et de prise en charge des personnes. Cette position est exprimée de manière plus radicale encore par les Directeur/Directrice de ces structures, garant du positionnement généraliste, qui considère que l'accompagnement ne doit pas être spécifique et centré sur un type de victime.

Ce point de vue est partagé par certaines structures spécialisées, notamment les correspondants locaux de la Halde, qui n'expriment pas directement la spécificité de la victime de discriminations.

Pour autant, les entretiens ont mis en avant certaines difficultés spécifiques à ces « victimes » :

- Ainsi la question de la preuve qui, évoquée de manière spontanée et systématique, introduit l'idée de contraintes juridiques spécifiques à ce délit.
- Le fait que la discrimination soit une question sensible qui touche à l'identité même de la personne. Sans que la question identitaire soit évoquée de manière explicite, cette singularité transparaît dans le discours des personnes.

- *« C'est peut-être plus difficile à évaluer, à estimer. Ça ne se chiffre pas ».*  
*« Le délit s'inscrit dans des choses très subtiles, évanescentes, impalpables. Il peut y avoir un doute chez la personne. Cela s'inscrit dans du vécu. »*  
*« Il y a de la frustration, de l'impuissance, un sentiment de culpabilité. Il n'y a pas de trace, elle fait souffrir intérieurement. »*  
*« Ce n'est pas facile d'être victime de discriminations » « Ce n'est pas facile d'être victime tout court, mais [dans la discrimination] il y a quand même quelque chose de l'ordre de l'humiliation. Le terme est peut être un peu fort... mais il y a un abus, un sentiment d'injustice. Dans la discrimination, il y a cette notion de « à cause de », en raison d'une caractéristique ».*

Cette réflexion sur la notion de « victime de discriminations » permet de faire émerger un certain nombre d'enjeux autour du ressenti et de l'atteinte portée à l'identité /à l'intégrité de l'individu qui traduisent toute la complexité liée au statut de ces victimes au sein de la société. Cet aspect sera développé lors de l'analyse des contraintes sociétales (cf. page 33) impactant le parcours des victimes de discriminations.



## UNE VICTIME, UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT ?



### DES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT VARIABLES SELON LES STRUCTURES

Les accompagnements proposés tendent à varier selon le type de structures, généralistes ou spécialisées :

- Au sein des structures généralistes, l'offre est souvent présentée selon le triptyque suivant : « aide aux victimes<sup>7</sup>, accès au droit<sup>8</sup> et médiation<sup>9</sup> ». À partir de cette structuration, l'accompagnement des victimes peut prendre différentes formes : juridique, psychologique et parfois social.

Ce sont en général des personnes différentes qui assurent ces accompagnements : des juristes, des psychologues et parfois des travailleurs sociaux assurent des permanences au sein des structures et peuvent prendre en charge les personnes qui en expriment le besoin.

Pour autant dans l'ensemble des structures, le/la juriste est le premier interlocuteur : il n'y a pas de prise en charge générale dès le départ. C'est une fois les entretiens réalisés avec le juriste que celui-ci juge si une assistance psychologique serait nécessaire pour la personne. Il joue ainsi le rôle de « filtre » et c'est à lui que revient la fonction d'identifier le besoin.

- Au contraire, les structures spécialisées proposent un accompagnement unique qui s'apparente davantage à l'accompagnement juridique dans les structures généralistes. Les volets psychologiques et sociaux ne sont pas pris en charge directement par la Halde ou l'ALDA. En cas de besoin, ils peuvent néanmoins réorienter la personne vers un professionnel externe.

En ce qui concerne l'accompagnement juridique proposé par les structures (par opposition aux autres types d'accompagnement, psychologique et social), plusieurs points communs peuvent être mis en évidence :

- L'ensemble des structures propose les mêmes schémas d'accompagnement qui se déroulent en trois temps : écoute, information, orientation.

<sup>7</sup> L'aide aux victimes consiste à accueillir et à écouter la victime, voire à la soutenir moralement et psychologiquement.

<sup>8</sup> L'accès au droit est ce qui permet à toute personne de connaître ses droits et ses obligations en dehors de toute procédure contentieuse et de bénéficier des moyens de les faire valoir grâce à l'intervention de professionnels (associations, etc.).

<sup>9</sup> La plupart de ces structures proposent des médiations sociales et sont habilitées par le Ministère de la Justice à réaliser des médiations pénales.

- Toutes les victimes de discriminations sont prises en compte : les structures généralistes accueillent, de facto, toutes les victimes de discriminations dans la mesure où la discrimination est une infraction. À ce titre, tous les critères et tous les domaines de discriminations inscrits dans la loi sont pris en compte. La Halde et l'ALDA, en tant que structures spécialisées sur le territoire alsacien, ont fait le choix d'ouvrir leur accompagnement à toutes les victimes de discriminations et à ne pas se spécialiser sur un critère/domaine en particulier.

Néanmoins, une différence est notable : dans les structures généralistes, l'accompagnement est réalisé par un/une juriste alors que dans les structures spécialisées, les personnes sont prises en charge par des « correspondants » bénévoles (Halde) ou des personnes salariées non-juristes (ALDA). Les structures spécialisées semblent donc avoir une conception plus large de l'accompagnement des victimes, dépassant l'approche purement juridique des discriminations. Toutes deux s'inscrivent en effet davantage dans un rôle sociétal, la Halde en tant qu'Autorité administrative indépendante et l'ALDA en tant qu'association militante.

## DES ACTIONS DE PREVENTION ET/OU D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

Les structures d'accompagnement des victimes proposent, en complément de l'aide individuelle apportée aux victimes, des actions de prévention. Ces actions se distinguent des actions d'accompagnement dans la mesure où elles visent à prévenir les discriminations en amont en sensibilisant et en informant les personnes sur ce délit et sur leurs droits/obligations. Au contraire, l'accompagnement intervient généralement une fois que l'infraction a été commise et donc davantage sur ses conséquences au niveau de la victime.

Certaines structures généralistes intègrent les questions de discriminations dans leurs actions de prévention à travers des démarches d'information ou de sensibilisation. C'est notamment le cas de Thémis, de SOS Aide aux Habitants et de Viaduc. Dans tous les cas, il s'agit d'associations anciennement associations de quartiers. Au contraire, Accord 67 et Espoir ne proposent pas d'actions de sensibilisation spécifique sur le thème des discriminations.

Alors que SOS Aide aux Habitants et Viaduc conjuguent actions d'accompagnement et de prévention, l'association Thémis Strasbourg est davantage positionnée sur la prévention du fait de l'absence de demande d'accompagnement.

La plupart des cibles visées par les actions de prévention sont les jeunes, ces actions étant majoritairement réalisées au sein des établissements scolaires (écoles primaires, collèges, lycées). D'autres actions ont lieu durant des manifestations publiques touchant un public plus large<sup>10</sup>. Les thèmes abordés sont variables : il peut s'agir de la discrimination au sens strict ou de thèmes voisins comme le racisme, le vivre ensemble, les rapports filles-garçons, etc.

Cependant, les entreprises ou autres acteurs professionnels, potentiellement porteurs de discriminations, ne semblent pas être les cibles privilégiées des actions de prévention. Ce constat apparaît paradoxal dans la mesure où certaines structures d'accompagnement expriment la nécessité d'agir sur les pratiques et les mentalités, notamment des personnes mises en cause.

Ainsi, les structures généralistes semblent faire une distinction nette entre les victimes et acteurs de discriminations/mis en cause. Elles ne conçoivent la personne que sous l'angle de « victime » que ce soit dans le cadre de l'accompagnement juridique, mais aussi lors des actions de prévention. En cela, la prévention suit l'accompagnement juridique dans la manière d'appréhender la « victime ». Or cette dernière peut tout à fait être un acteur de discrimination potentiel et le mis en cause se retrouver un jour dans la position de victime.

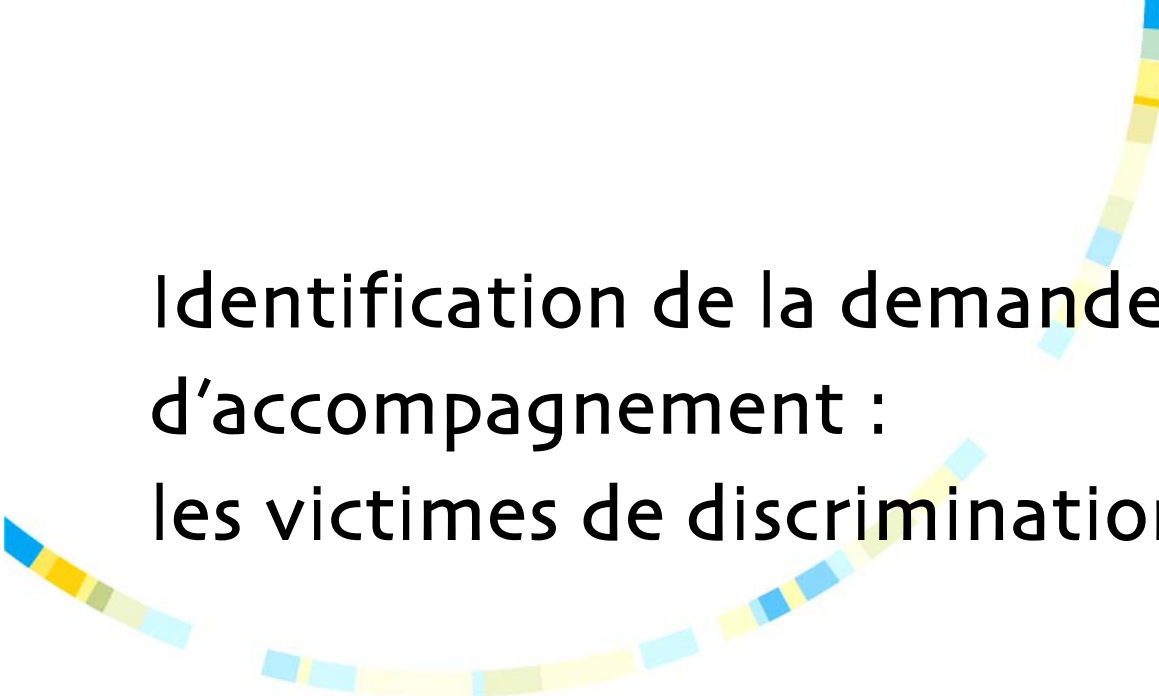
Sur ce point, les structures spécialisées se distinguent des structures généralistes puisque la Halde participe à des formations en direction d'acteurs tels que les syndicats, l'ANPE, etc.

De son côté, l'ALDA peut proposer des formations en direction des structures au sein desquelles des personnes sont mises en cause afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs à la non-discrimination et faire ainsi évoluer les pratiques professionnelles et éviter le risque de récidives.

<sup>10</sup> Par exemple, opération « Le Mois de l'Autre », organisée par le Conseil Régional d'Alsace et l'Académie de Strasbourg.







# Identification de la demande d'accompagnement : les victimes de discriminations

Cette partie de l'état des lieux vise à identifier les caractéristiques de la demande d'accompagnement reçue par les structures en termes quantitatifs et qualitatifs.

Une analyse du nombre de cas recensés, du type de critères et des domaines dont relèvent les discriminations, permet dans un premier temps de mieux cerner la nature de cette demande.

Une approche plus qualitative donne ensuite un éclairage particulier sur la manière dont les victimes de discriminations présentent leurs situations/vécus aux structures et s'ancrent dans le référentiel des discriminations.



## LA DEMANDE EFFECTIVE D'ACCOMPAGNEMENT : QUELLES VICTIMES DE DISCRIMINATIONS ?



### UN NOMBRE VARIABLE DE VICTIMES REÇUES PAR LES STRUCTURES

Les résultats chiffrés du nombre de victimes reçues permettent de distinguer les structures spécialisées (correspondants Halde et ALDA), les structures généralistes anciennement association de quartiers (SOS Aide aux Habitants, Viaduc) et enfin les autres structures généralistes (Accord 67, Espoir et Thémis Strasbourg/Mulhouse).

Les structures spécialisées reçoivent la majorité des victimes de discriminations en Alsace.

Les correspondants locaux de la Halde tiennent une comptabilité du nombre de personnes reçues assez précises (nombre de rendez-vous pris, nombre de personnes reçues, de réclamations examinées, etc.). On peut observer qu'une soixantaine de « réclamants » s'adresse au correspondant haut-rhinois chaque année alors qu'ils sont 186 dans le Bas-Rhin à être venus voir le correspondant local. Cette différence peut s'expliquer par le fait que dans le Haut-Rhin une autre structure, l'ALDA, propose historiquement un accompagnement spécifique pour les victimes de discrimination (soit une « réponse » assez identique). Or cette structure reçoit une soixantaine de personnes par an.

Ainsi, ces trois principaux acteurs structurent le territoire et sont, visiblement, identifiés comme référents/interlocuteurs compétents et spécialisés dans ce domaine.

De manière générale, on observera qu'au niveau des structures généralistes, les personnes victimes de discriminations sont beaucoup moins nombreuses que celles qui viennent pour d'autres types d'infractions (violences conjugales, atteintes à la personne, etc.).

Deux types de structures sont néanmoins à distinguer. Celles, anciennement associations de quartiers, qui tendent à traiter relativement plus de cas pour discriminations. En moyenne, elles reçoivent près de 25 cas par an relatif aux discriminations. Cela peut s'expliquer par le lien historique et de proximité que ces associations ont avec le quartier, et ses habitants. Par exemple, bien que n'étant plus une association de quartiers, Viaduc reste identifiée comme une association venant en aide aux habitants et implantée au sein du quartier.

Les autres structures ne rencontrent que très peu ou pas de cas de discriminations. En moyenne, le nombre de cas est inférieur à cinq sur l'année.

Néanmoins, les chiffres donnés par les juristes demeurent approximatifs. En effet, l'infraction de discrimination ne ressort pas de manière visible dans les statistiques des structures, ni même dans leur rapport d'activité. Elle rentre dans des catégories types « infraction pénale : victime ». Cela peut expliquer le fait que les Directeurs/trices des structures ont peu de visibilité du nombre de cas de discriminations traités par les juristes au sein de leur structure.

## DES DIFFERENCES LIEES A L'OBJET DES STRUCTURES ET A LEUR PROXIMITE

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette inégale répartition de la demande, mais également l'absence totale de demande dans certaines structures :

Le premier facteur est lié à la nature et à l'objet de la structure.

- Les structures spécialisées sont identifiées comme les interlocuteurs compétents sur la question des discriminations. La Halde apparaît notamment comme l'acteur référent dans ce domaine, davantage connu que les autres, grâce à ses actions de communication et sa dimension nationale.

Au contraire les structures généralistes sont davantage identifiées comme des points d'accès au droit. Parmi elles, certaines disent par ailleurs souffrir d'un déficit d'image dans la mesure où elles sont moins identifiées comme « associations d'aide aux victimes » et davantage associées à la protection de l'enfant (Thémis) ou au logement (Espoir) ou encore à des associations de quartiers (Viaduc).

- Le type de public visé semble également avoir une influence significative sur le niveau de la demande. Globalement, les jeunes (âgés de moins de 25 ans) sont peu présents dans le système d'accompagnement. Cela expliquerait l'absence de sollicitation de la part des jeunes en ce qui concerne la discrimination au sein de l'association Thémis, pourtant clairement positionnée sur cette question.<sup>11</sup>

Le second facteur relève de la localisation et de la proximité de la structure avec les territoires où résident les victimes. Plusieurs structures mentionnent le fait que leur localisation en centre-ville ne leur permet peut-être pas de toucher certaines populations (les populations des « quartiers ») qui ne font pas le déplacement. D'autres associations implantées directement dans les quartiers prendraient le relais.

Certaines structures expliquent que les publics reçus diffèrent selon les lieux de permanences. Parmi plusieurs exemples, celui de SOS Aide aux Habitants est le plus significatif : les permanences tenues dans le Neuhof, dans les locaux de l'association, touchent davantage les gens du quartier en raison de la proximité. En effet, les locaux de l'association sont identifiés comme un lieu où l'on vient chercher de l'aide pour tout. Au contraire, les permanences tenues au sein de la Maison de Justice et du Droit laissent apparaître un meilleur niveau de qualification socioprofessionnel des victimes et une moindre précarité. Les permanences tenues au sein du Tribunal de Grande Instance mélangent les deux types de publics.

---

<sup>11</sup> Cette problématique des « jeunes » fait l'objet d'une analyse à part entière page 21 de ce dossier

## IDENTIFICATION DE LA DEMANDE : LES CRITERES ET LES DOMAINES DE DISCRIMINATIONS

Les entretiens ont fait apparaître des résultats très homogènes sur le plan des critères de discriminations mis en avant par les victimes.

- *Le critère de l'origine* est celui qui est le plus récurrent et se place donc en première position au niveau de toutes les structures d'accompagnement des victimes, soit directement via le critère de l'origine, soit indirectement à travers la religion, l'apparence physique (notamment la couleur de peau) ou encore le patronyme.
- *Le critère du handicap* vient en seconde position.
- Puis on trouve celui de *l'activité syndicale*.
- Plus épisodiquement sont également mentionnés *l'âge, l'état de santé, le sexe et l'orientation sexuelle*.

Les trois structures spécialisées qui accompagnent une majorité de cas s'inscrivent parfaitement dans ce triptyque : origine, handicap, activités syndicales.

Cette répartition est relativement en adéquation avec les résultats nationaux donnés par la Halde dans son rapport annuel 2010 où le critère de l'origine reste le plus important en termes de nombre de réclamations (environ 27 %), suivi par l'état de santé/handicap (19 %) puis par l'âge (6 %), les activités syndicales (5 %) et le sexe (4,5 %) <sup>12</sup>.

L'analyse des domaines de discriminations fait également apparaître une homogénéité des réponses :

- *L'emploi* est le domaine qui est le plus souvent cité et qui revient le plus avec la particularité que les cas pris en compte relèvent davantage de l'évolution de carrière et du licenciement que de l'accès à l'emploi, de l'embauche. Il s'agit autant d'emploi privé dans les entreprises que d'emploi public.
- *Le logement* est le deuxième critère. Sont mis en cause les bailleurs sociaux, les agences immobilières/propriétaires, avec un manque de transparence des décisions/procédures.
- *L'accès aux services publics et privés* à travers les enjeux au sein de l'école (exclusion, port du foulard, etc.) et de la police (contrôle au faciès) constitue le 3e domaine.

### ■ Exemples de situations liées au cours des entretiens :

- *Logement* : agence immobilière, critère de l'origine  
=> Une personne d'origine étrangère, n'ayant pas de patronyme à consonance étrangère, ni d'accent particulier, souhaite louer un appartement. Lors du contact téléphonique avec l'agence immobilière, la personne ne rencontre aucun problème, mais une fois qu'elle se présente en personne à l'agence pour visiter l'appartement, elle reçoit un refus de location alors qu'elle possède toutes les ressources financières disponibles.
- *Accès à l'emploi* : entreprise, religion et handicap  
=> La gestion des heures de prière pendant les heures de travail.  
=> Les problèmes d'accessibilité liés au handicap.

Parmi l'ensemble des structures interrogées, une seule a fait état de la question de la *discrimination indirecte* <sup>13</sup>. Cela confirme que les actions d'accompagnement, et plus globalement le traitement des victimes de discrimination, sont davantage perçues sous un angle individuel : les structures

<sup>12</sup> Rapport téléchargeable sur : [http://www.halde.fr/IMG/pdf/RA\\_Halde\\_2010.pdf](http://www.halde.fr/IMG/pdf/RA_Halde_2010.pdf)

<sup>13</sup> Il y a discrimination indirecte lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre entraîne un désavantage particulier pour un certain groupe de personnes par rapport à un autre groupe.

accompagnent la victime de discriminations. Seule la discrimination directe<sup>14</sup>, définie dans le Code pénal, semble ainsi considérée. Par ailleurs, la discrimination indirecte est peut-être plus délicate à identifier pour les victimes dans la mesure où la pratique est « d'apparence neutre ». Ainsi, c'est le plus souvent à l'acteur d'accompagnement de détecter cette forme de discrimination. Or, l'accompagnement de ce type de discrimination semble présenter des contraintes spécifiques. En effet, face à une « impression » de discrimination indirecte, le juriste doit entamer un travail de recherche, de vérification spécifique dans un cadre légal qui n'est pas le même que celui de la discrimination directe. L'étape de qualification et surtout la recherche de la preuve sont également spécifiques puisqu'il s'agit de prouver qu'un critère/pratique apparemment neutre a entraîné un désavantage particulier pour un groupe par rapport à un autre.

## « JE SUIS VICTIME... DE DISCRIMINATIONS » : ETUDE DU REFERENTIEL DES VICTIMES

Dans cette partie plus qualitative est envisagée la manière dont les cas de discriminations sont présentés aux acteurs des différentes structures.

Autrement dit, il s'agit de savoir quel est le référentiel/le lexique utilisé par les personnes dans les cas de discriminations quand elles s'adressent aux structures. Cette approche permet d'identifier la manière dont les victimes s'identifient, se perçoivent et associent leur vécu à la discrimination et/ou le rôle de l'acteur d'accompagnement dans la mise en place de cette relation : « être victime de discriminations ».

Il apparaît, à travers les entretiens, que l'utilisation du lexique « discrimination », par la « victime », dépend du type de structures sollicitées (généralistes ou spécialisées).

### POSITIONNEMENT DE LA STRUCTURE ET « IDENTITE » DE LA VICTIME

Le positionnement de la structure semble avoir un impact sur la posture de « victimes de discriminations » (identité auto déclarée de victimes).

Ainsi, les personnes s'adressant aux structures spécialisées se présentent, la plupart du temps, comme « victimes de discriminations ». Le référentiel « discriminations » lié à l'identité de la structure semble ainsi se reporter sur l'objet de la revendication de la personne.

Au contraire, il est rare que les personnes venant voir un/une juriste d'une structure généraliste se déclarent d'emblée « victimes de discriminations ». En fait, deux cas de figure peuvent se présenter :

- soit la personne exprime l'idée de discrimination en évoquant une « différence de traitement », une « rupture d'égalité » ou à travers l'expression d'une injustice, d'un malaise plus vague (« j'ai été victime », « il m'est arrivé quelque chose et je n'ai pas compris », etc.)
- soit, au cours de la discussion, le/la juriste décrypte la situation comme discriminatoire et oriente la personne dans ce sens.

### STRUCTURES SPECIALISEES ET LA QUESTION DU « HORS CHAMP »

Aussi, pour les personnes qui sollicitent les structures spécialisées en tant que « victimes de discriminations » se pose la question de la mobilisation de ce référentiel.

En effet, il se trouve que dans de nombreux des cas, les correspondants locaux estiment que les personnes qui se disent « victimes de discriminations » sont en réalité « hors champ ». Ce problème se pose beaucoup moins pour les structures généralistes puisque très peu de personnes les sollicitent directement pour « discriminations ».

---

<sup>14</sup> La discrimination directe est l'action de traiter différemment une personne en raison d'un critère illégal dans un domaine prévu par la loi.

Ainsi, sur 134 requêtes examinées, le correspondant local du Haut-Rhin a établi 26 % de situations « hors champ » (sous-entendu hors du champ juridique de la discrimination). Dans le Bas-Rhin, le correspondant déclare que près de 80 % des cas s'avèrent être hors champ. Les personnes relèvent selon les cas d'autres infractions, la notion de discrimination étant souvent confondue avec d'autres notions proches comme celles de racisme, xénophobie, harcèlement, etc. Il y a dans ce cas un effet de structure : la Halde est bien identifiée comme structure luttant contre les « discriminations », mais les réclamants se trompent sur ce que cet objet recouvre. De plus, la Halde est également perçue comme une institution permettant aux personnes de « régler leurs problèmes » (vocabulaire utilisé par les correspondants eux-mêmes). La discrimination, par effet de vases communicants, sert ainsi de porte-voix à d'autres problèmes sociétaux voisins.

Ce constat de « hors champ » n'est pas partagé par l'ALDA qui explique que près de 90 % des demandes qui lui sont faites relèvent du champ des discriminations : « les gens se trompent très peu ». Cependant, ALDA fait état de nombreux cas (qualifiés de « discriminations » par l'association), orientés vers la Halde et finalement considérés comme « hors champ » par le service juridique. Se pose dès lors l'enjeu de la constitution de ce délit, puisque deux structures spécialisées dans le domaine de la discrimination ne semblent pas avoir les mêmes manières d'analyser les cas qui leurs sont soumis.



## LE PARADOXE DE L'ACCOMPAGNEMENT EN DIRECTION DU PUBLIC JEUNE

Le public jeune n'apparaît pas comme un public habituel des structures interrogées.

Pour l'ensemble des structures interrogées, les jeunes sont très peu présents, voire totalement absents de l'accompagnement pour faits de discriminations.

Les cas de discriminations, portés à la connaissance des acteurs, relèvent davantage de personnes plus âgées, c'est-à-dire de 25 ans et plus, qui sont déjà insérées professionnellement et socialement ou en phase de l'être.

Le paradoxe réside dans le fait que les jeunes constituent la cible privilégiée pour les actions de sensibilisation et d'information, actions durant lesquelles remontent des récits de discriminations (contrôle au faciès, accès aux stages, formations professionnelles, etc.), or ils sont absents au niveau de l'accompagnement.

Ce constat est plus général. Pour les autres types d'infractions, il est intéressant de voir que le jeune est très peu souvent déclencheur de la procédure : soit, les parents déclenchent la procédure à leur place, soit dans le cas de mineurs étrangers, c'est leur situation de fait qui les amène vers une procédure longue pour être reconnus comme français (témoignage de l'association Thémis).

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette « non-plainte » des jeunes :

- Le fait de ne pas être inséré socialement et professionnellement est un élément qui est revenu à plusieurs reprises. Ainsi, les jeunes pourraient se sentir moins légitimes à revendiquer leurs droits étant donné l'absence de position sociale stable. Par ailleurs, cette phase de construction de l'avenir professionnel peut aussi constituer une limite, le jeune souhaitant éviter de « se griller » des opportunités d'emploi. Cela expliquerait le fait que parfois le jeune se refuse à donner le nom de l'entreprise auteure de la discrimination. La question de la place au sein de la société apparaît donc comme une variable déterminante : la revendication des droits individuels est conditionnée par un impératif de positionnement professionnel et social.

D'ailleurs, le fait que les cas de discriminations portés à la connaissance des acteurs d'accompagnement relèvent davantage de l'évolution de carrière semble corroborer le fait que les personnes intentent davantage des actions une fois qu'elles ont acquis une place et que celle-ci est remise en cause.

- La seconde raison peut avoir un lien avec le rapport que les jeunes entretiennent avec la Justice et plus globalement les institutions.  
Les jeunes n'ont peut-être pas le réflexe de judiciaireiser les choses : ils expriment des discriminations, mais n'agissent finalement que très peu juridiquement. « Souvent les jeunes ne veulent pas en venir à une procédure. Ils viennent parler et essayent de trouver une solution ». On peut interpréter ce positionnement également comme une distance, voire même une certaine méfiance, à l'égard de la Justice qui leur paraît être « un monde » à part, parfois considéré comme « incapable » de réponses adaptées. Les structures font en effet état d'un sentiment d'impuissance face à ce phénomène de société qui les dépasse, voire même une certaine fatalité. Le manque de croyance dans l'institution judiciaire peut ainsi être une dimension à ne pas négliger. De plus, quand le jeune est mineur, sa relation à la Justice est dépendante d'un intermédiaire, ses parents, qui ne l'incitent pas forcément à porter les choses plus loin.
- Dans une approche plus psychosociologique, certains professionnels expliquent cette attitude des jeunes par le fait qu'ils seraient dans une phase où ils auraient un besoin de ressemblance, de protection avec le groupe des pairs. Porter sa différence serait peut-être plus difficile. Il peut s'avérer plus délicat pour les jeunes de se reconnaître comme victime de discriminations dans la mesure où leur identité est en cours de construction. « Porter une procédure serait équivalent à sortir de la norme » voire à se démarquer, à mettre en cause son appartenance.

# Des pratiques distinctes d'accompagnement juridique des victimes de discriminations ?

## UN ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE PREMIER ET INDIVIDUEL

Les structures interrogées ont en commun de proposer un accompagnement juridique prenant la forme d'un « primo-accueil » des victimes. Par ailleurs, cette prise en charge est conçue uniquement sur le plan individuel (« la victime »), le niveau collectif (« les victimes ») n'entrant pas dans le champ de compétences des structures.

## ACCES AU DROIT : UN « PRIMO-ACCUEIL » DES VICTIMES

L'accompagnement juridique se traduit sous la forme d'un primo-accueil qui se décline en trois temps : écoute, information et orientation (cf. analyse de chacune des étapes pages 25 à 31).

Cet accompagnement vient donc en amont de la procédure juridique, s'il y en a une, puisque c'est cette étape qui détermine la suite de la démarche. Quand la procédure est lancée, c'est l'accompagnement-conseil qui prend le relais à travers la personne de l'avocat.

Après l'orientation (donc à la fin du primo-accueil), les structures généralistes s'accordent sur le fait que les personnes peuvent toujours revenir les voir, la structure leur reste ouverte en cas de besoins. Dans les faits, ces structures expliquent que l'accompagnement peut se faire avant, pendant et après la procédure, mais c'est essentiellement un rôle d'information périphérique (« un suivi de loin plus que de l'information »).

Les correspondants locaux de la Halde n'assurent pas, en principe, de suivi une fois l'orientation réalisée, ni la prise de relais par un autre acteur.

Cependant, dans les faits, les personnes reviennent très peu vers la structure qui les a initialement orientées. Cette situation peut être interprétée positivement comme une prise en charge des personnes, mais a également pour effet une absence de visibilité sur le parcours de la victime (en l'occurrence de discriminations) dans son ensemble.

Il y a donc un traitement très morcelé :

- entre les acteurs de la sphère d'accompagnement<sup>15</sup> et celle du traitement<sup>16</sup>,
- et, au sein même de la sphère d'accompagnement, entre les acteurs de l'information et ceux relevant du conseil<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> Cette notion renvoie aux acteurs qui « accompagnent » la victime par de l'information ou du conseil.

<sup>16</sup> Cette expression renvoie au traitement du dossier de la personne victime par les acteurs institutionnels sollicités selon les recours (Halde nationale, Tribunaux, etc.).

<sup>17</sup> L'accompagnement au sens large comprend l'accompagnement primo-accueil basé sur l'information (celui réalisé par les structures visées par l'état des lieux) et celui relevant du conseil réalisé par les avocats.

Or, la prise en compte des parcours des victimes dans leur globalité constitue un enjeu majeur. En effet, pour une infraction encore récente et peu connue, le morcellement, l'étanchéité entre les phases d'accompagnement et de traitement, l'absence de dialogue entre acteurs et le manque de visibilité empêchent la maîtrise des parcours de victimes.

On notera à cet égard la satisfaction émise par les structures de pouvoir dialoguer sur leurs pratiques dans le cadre de cet état des lieux. Ils ont d'ailleurs souhaité établir un dialogue avec, notamment, les acteurs de la sphère juridique (avocats, magistrats, etc.), d'autant qu'ils soulignent le manque de transparence et de visibilité de cette sphère dans le traitement des victimes.

## ■ ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL OU MOBILISATION COLLECTIVE

La loi instituant le délit de discriminations crée une série de catégories (18 critères/groupes juridiques) : un individu est discriminé en raison d'un critère d'appartenance qui le relie à un groupe d'individus. Pourtant, l'accompagnement pour l'infraction de discriminations reste très individualisé, à destination de « la victime » et non « des victimes ». Par ailleurs, la mobilisation collective « des victimes » de discriminations, dans une optique plus politique, est également absente.

En premier lieu, l'accompagnement en direction des victimes de discriminations reste en pratique très individualisé. Le vocabulaire employé à ce niveau est significatif puisqu'on parle très souvent de « la victime » de discriminations et non « des victimes » de discriminations. La dimension collective de ce délit (à travers les 18 catégories créées par le droit) n'est pas prise en compte. En effet, en dehors des actions de prévention développées par certaines des structures rencontrées, il ne semble pas y avoir d'actions d'accompagnement à destination « des victimes ».

L'ambiguïté de la posture des structures s'exprime particulièrement dans les situations où plusieurs victimes font référence à un même mis en cause (ce qui rejoint d'une manière indirecte la question de l'accompagnement collectif). Si ces cas se présentaient, les juristes répondent qu'ils seraient peut-être amenés à « faire quelque chose ». Au mieux la structure généraliste assure une prise de contact avec le mis en cause, mais l'action ne va souvent pas au-delà. De plus, ce type d'actions ne rentre pas dans leur champ de compétences et dans ce cas, les acteurs sont amenés à agir hors cadre.

Les associations spécialisées agissent davantage à ce niveau, même si cela reste très marginal.

- Les correspondants locaux de la Halde ont la possibilité d'agir au niveau hiérarchique en effectuant des signalements au niveau de la Halde national ou en prenant contact avec le mis en cause. Dans ce cas, les actions ne sont pas strictement dans le champ de compétences du correspondant.
- L'ALDA, quant à elle peut, du fait de son positionnement, investir davantage ce champ qui relève de ses compétences.

En second lieu, la dimension sociétale des discriminations reste peu considérée et la mobilisation collective des victimes de discriminations inexistante.

Ainsi, la majorité des structures généralistes insistent sur le fait qu'elles n'ont en aucun cas un rôle politique. En dépit du fait que certaines structures généralistes, membres du réseau INAVEM<sup>18</sup>, ont un rôle d'interpellation et d'accompagnement des pouvoirs publics, ce rôle reste peu investi en pratique en matière de discriminations. Seule l'ALDA, de par son positionnement militant, réalise un certain nombre d'actions (publication d'un journal « Le Porte-voix », portée à connaissance de témoignages de victimes, etc.) visant à placer la question des victimes de discriminations au cœur de l'action publique.

Cette césure entre accompagnement individuel et mobilisation collective pose directement la question des liens entre acteurs. Elle introduit une distinction entre les « associations d'aides aux victimes » et les « associations de victimes ».

---

<sup>18</sup> L'INAVEM est une fédération qui rassemble des associations d'aide aux victimes. Elle a pour mission d'animer, de coordonner et de promouvoir le réseau d'aide aux victimes et de faciliter l'accès des victimes par la mise en place de partenariats ou de conventions.



Ainsi, durant les entretiens, les Directeurs/trices des structures généralistes insistent sur le fait qu'ils sont des « associations d'aides aux victimes » par opposition à d'autres associations qui sont des « associations de victimes », entendues comme des associations « militantes ». Les structures généralistes ne sont pas chargées de porter la voix, la cause des victimes au niveau sociétal voire juridique et ne « représentent » pas la ou les victimes.

A ce sujet, les correspondants locaux de la Halde expliquent qu'en dehors de leur mission d'accueil des réclamants, ils ont un rôle de représentation de la Halde et donc pas directement des victimes de discriminations.

Cette distinction entre structures considérées comme militantes et les autres peut s'avérer problématique dans la mesure où le militantisme peut constituer une limite dans la prise en charge des victimes. En effet, il apparaît que ce positionnement généraliste « permet d'être considéré par la justice comme un partenaire fiable ». Les associations militantes sont souvent perçues comme communautaires (au sens d'être au service du groupe auprès duquel elles sont engagées) ou suspectées de partis pris. Les Directeurs/trices des structures insistent beaucoup sur ce point dans les entretiens d'autant que c'est un « sujet sensible ». Ils s'expriment avec beaucoup de prudence sur le sujet des discriminations et insistent sur le fait qu'ils n'ont pas de rôle politique.

Cette césure entre accompagnement individuel et mobilisation collective a aussi des répercussions en termes d'accompagnement, puisque peu de structures se constituent partie civile. Cette pratique d'accompagnement est en effet identifiée comme relevant du militantisme. Un Directeur de structure explique même que s'il la pratiquait, il pourrait peut-être perdre son habilitation Justice et sa crédibilité aux yeux du Procureur.

La discrimination reste encore difficile à porter collectivement au sein d'une société fondée sur des valeurs d'universalisme et d'indivisibilité puisque c'est un délit fondé sur des « communautés » au sens de « catégories/groupes » qui peut vite être perçu comme relevant du communautarisme. La victime se retrouve ainsi dans un paradoxe : elle est catégorisée par le droit et donc en quelque sorte réduite à un groupe auquel elle ne s'identifie pas forcément, et en même temps elle n'est pas encouragée à revendiquer son appartenance à ce groupe pour se protéger et faire valoir ses droits. Les dimensions collectives et sociétales de la discrimination ne sont pas prises en compte, laissant la victime de discriminations dans une forte situation d'isolement.



## DES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE : ETAPES ET ENJEUX



### LE TRAVAIL D'ÉCOUTE ET D'OBJECTIVATION



#### Le contenu du travail d'écoute et d'objectivation

Pour l'ensemble des structures, le premier temps de l'accompagnement est celui de l'accueil et de l'écoute de la personne qu'elles reçoivent. C'est cette première étape qui conditionne le suivi.

La personne relate alors les faits, « *elle a besoin d'être écoutée* » explique un/e juriste. Les acteurs d'accompagnement partent ainsi du ressenti de la personne. C'est durant cette étape que peut s'établir une certaine confiance (nécessaire et propice à l'expression du vécu de discrimination), un espace de parole où la personne peut s'exprimer librement.

- « *Je les écoute beaucoup, je leur dis que j'entends ce qu'elles me disent, ce qui n'est pas anodin. Une fois que c'est dit, on peut aller plus loin. Mais il est très important de reconnaître le vécu.* »

Cette phase d'écoute porte principalement sur la situation ressentie par la personne. Paradoxalement, la démarche ne permet pas de disposer d'informations relatives au parcours de la victime avant son arrivée au sein de la structure. Les juristes ne questionnent pas sur ce point, ils prennent la personne comme elle vient et dans sa situation présente en termes de recours. Il s'agit néanmoins souvent d'un premier contact.

Si le parcours des personnes est peu connu, il apparaît que certaines personnes sollicitent une structure généraliste après s'être vues refuser leur dossier par la Halde, par exemple.

Après cette étape d'écoute, les structures commencent à entamer un travail d'objectivation par la qualification des faits. Il y a nécessité d'un travail objectif et raisonné afin d'enlever l'émotion première du récit, de « dépassionner les débats ». C'est une étape primordiale, mais qui est menée avec énormément de prudence.

- *« La qualification juridique, je la prends toujours avec des pincettes, car on va me dire : "mon employeur m'a licencié, car je suis..." et on explique alors à la personne qu'il faut reprendre les choses en amont et on creuse pour voir s'il y a des éléments précis. Je suis très vigilante sur cette étape afin d'évacuer les autres qualifications juridiques relatives au problème, savoir si par exemple le licenciement est lié à autre chose ». »*

Les différents acteurs insistent sur le fait que leur mission ne consiste pas à « vérifier » les dires de la personne, mais bien de voir ce qu'il est possible de faire. Le travail d'objectivation est donc réalisé à partir des dires/des faits relatés par la personne et non de la vérification de ces derniers.

- *« La bonne foi est présumée : je ne la remets jamais en question, il ne s'agit pas de vérifier les dires d'une personne : je prends les propos et je donne une qualification puis j'oriente en fonction de ce qu'on me dit ». »*

Afin d'objectiver le récit personnel de la personne, l'outil principal est le cadre de référence légal qui définit juridiquement la discrimination. On confronte les dires de la personne au texte de loi.

- *« La personne vient d'une situation de fait qu'elle appelle discrimination, nous on part de la loi et on voit si sa situation de fait constitue une infraction juridique ». »*

Il s'agit, dans un deuxième temps, de reconstituer l'historique lié à la réclamation : « cela permet d'atténuer les choses ». Les procédés sont relativement identiques pour l'ensemble des structures. Elles reprennent le récit de la personne dans l'ordre chronologique, elles examinent les pièces éventuelles fournies par la personne et regardent si les faits sont matérialisés. L'objectif de cette étape est de relier avec précision les éléments entre eux (dates, faits, preuves éventuelles). L'ensemble des structures insiste sur l'importance de l'écrit durant cette étape.

Néanmoins, certaines pratiques diffèrent d'une structure à l'autre.

- Dans certains cas, ce travail d'objectivation est formalisé via un document/grille d'entretien support. Trois structures utilisent un support plus ou moins élaboré. Les deux correspondants locaux de la Halde ont recours à un support formalisé complet établi par la Halde au niveau national. Accord 67 utilise une même grille pour trois types d'infraction : la discrimination, le harcèlement et le tapage nocturne, car ce sont des infractions qui ont en commun de se baser essentiellement sur du ressenti et qui sont plus difficile à prouver. Les autres structures se contentent du cadre de référence légal comme grille de lecture.
- Dans la plupart des cas, c'est l'acteur d'accompagnement qui prend des notes sauf au niveau d'une structure (Accord 67) où la personne est amenée dans un premier temps à remplir elle-même la grille.

Dans la majorité des cas, la qualification des faits est réalisée par l'acteur qui accompagne la victime (juriste/correspondant). Néanmoins, dans une structure, à savoir l'ALDA, la salariée de l'association (qui n'est pas juriste) reçoit la personne pour entendre ses dires et la qualification définitive n'est faite que dans un second temps de manière collégiale avec différents professionnels (juristes, sociologues, etc.).

Globalement cette étape permet de recadrer la situation. Il s'agit de « responsabiliser les gens dans leur réclamation ». La plupart du temps, la vision de la personne tend à se modifier, elle prend conscience des enjeux et a une vision plus claire de sa situation. Ce temps d'objectivation est également une première forme de reconnaissance pour les personnes qui entament une démarche. Elle leur permet de faire « valider ce qu'elles vivent toutes seules ».

#### ■ La posture du juriste par rapport à la victime dans ce travail d'objectivation

Un enjeu central ressort des entretiens à savoir la double posture de l'acteur d'accompagnement qui se situe à la fois dans une approche liée à l'écoute, mais également dans la nécessité d'objectiver le récit de la personne. Ces deux postures peuvent parfois s'avérer conflictuelles et difficiles à concilier.

De manière générale, les différentes personnes interrogées font référence à la loi comme cadre de référence. Celle-ci leur permet de prendre une certaine distance et d'avoir une posture claire. Ainsi, après un travail d'écoute, qui peut parfois comprendre une certaine empathie, démarre une deuxième étape, celle de l'objectivation, via le droit, permettant de réintégrer de la distance.

- *« Mon appui c'est la loi, c'est le droit. Même si c'est une relation humaine, ma référence c'est le droit. Ça me permet de mettre une certaine distance et l'objectivité nécessaire. »*

Pour autant, la référence au droit n'empêche pas une relation interpersonnelle complexe car marquée par l'émotion. Même si le droit est un instrument qui permet de normer autant que faire se peut le rapport à la personne, il reste néanmoins une part de l'humain qui influe sur cette relation.

Ainsi, il est parfois plus difficile pour certains acteurs de faire face à la souffrance de l'autre et au ressenti d'injustice et de conserver cette distance.

- *« C'est difficile de parler d'un texte de loi quand quelqu'un souffre. On essaye de trouver une autre qualification, ils ne veulent pas sortir sans rien. C'est une source de souffrance pour nous : on n'ose pas leur dire que ce n'est pas de la discrimination. Mais on trouve quand même un moyen de faire comprendre et de réorienter ».*

*« C'est ce qui était le plus difficile pour moi au début. Car la personne vient, elle parle, elle parle... Maintenant j'ai plus de recul. C'est une gestion : savoir couper la personne pour avoir les infos que l'on veut. Si elle a besoin de se livrer j'attends un peu pour qu'elle se sente en confiance. On n'est pas là pour brusquer. Il y a une manière de poser les questions : il ne faut pas qu'elle ait l'impression que je mène l'enquête et que je remets sa parole en doute ».*

#### ■ Les limites/obstacles au niveau du travail de qualification et d'objectivation des faits

Les enquêtés ont mis en avant plusieurs limites à leur action d'objectivation et de qualification des faits.

- La première limite réside dans la question du temps et la nécessité d'agir vite. Les structures soulignent l'importance de rassembler des « faisceaux d'indices ». Or plus le temps passe et plus les éléments de preuves sont difficiles à obtenir, la vision de la réalité et la précision des faits ayant tendance à s'altérer.
- Une autre limite se trouve dans la difficulté de qualification juridique des faits. Le doute est essentiellement exprimé par les acteurs des associations généralistes qui peuvent hésiter à qualifier certaines situations comme relevant de la discrimination. Dans ce cas, la personne est fréquemment orientée vers une structure spécialisée et notamment la Halde.

- Par ailleurs, les acteurs soulignent la difficulté de disposer d'une vision commune, voire partagée, sur la qualification des faits discriminatoires. Plusieurs structures (y compris les correspondants locaux de la Halde) font état du fait que certaines affaires qu'ils avaient qualifiées de discriminatoires n'ont pas été jugées recevables par le service juridique de la Halde, malgré la constitution d'un dossier comprenant des éléments de preuves considérées comme objectives. Les acteurs reçoivent dans ce cas un courrier qui reste général et flou sur le motif du refus, indiquant une « absence de faits constitutifs... » et provoquant un sentiment d'incompréhension.

Au-delà de ce sentiment, les acteurs s'interrogent sur le processus de qualification des faits et des éléments probants à mettre en avant. Ils déplorent une non-prise en compte de la spécificité de la discrimination dans la mobilisation des faits et des preuves.

■ *« Il y a une méfiance sur les éléments probants qui font la discrimination. Comme on part du vécu, et même si on essaye d'objectiver, il subsiste une part de vécu qui n'est pas prise en compte. Il y a peu de cas que l'on peut prouver par des statistiques, des choses très objectives. [...] J'ai l'impression qu'il y a une spécificité de cette question et que cette spécificité n'est pas prise en compte par les instances juridiques ni a priori par la Halde. »*

*« Le ressenti n'est pas qualifiable, c'est au-delà du droit. Autant le droit est un point de repère, mais dans les pratiques de discriminations le droit est quand même insuffisant. Il y a le droit et les réalités des discriminations. Même si le droit n'a pas vocation à aller partout ».*

## L'ACCOMPAGNEMENT PAR L'INFORMATION

L'information juridique constitue le cœur de l'accompagnement réalisé par les structures. Elle porte, entre autres, sur ce qu'est la discrimination, sur les procédures juridiques, les voies de recours (et leurs limites) et plus largement sur le système judiciaire.

En effet, les personnes qui sont en demande d'accompagnement ont en général un certain degré d'information, mais certaines données, d'ordre plus technique ou plus précises, ne leur sont pas accessibles. Il s'agit donc pour les structures de leur permettre de construire une démarche éclairée grâce à une information juste et avisée. Cet aspect est en particulier mobilisé en ce qui concerne les limites des recours juridiques, il ne s'agit pas de décourager la personne, mais de l'aider à intégrer une réalité et d'agir en connaissance.

La plupart des juristes des structures généralistes ainsi que les correspondants locaux de la Halde distinguent clairement leur mission d'information générale de celle du conseil. Ils ne sont pas là pour représenter la personne devant les instances, comme peuvent l'être les avocats. Seule l'ALDA, de par son statut de militant, se distingue clairement des autres structures sur cet aspect.

■ *« On n'est pas des avocats, on ne met pas notre responsabilité en jeu. On oriente (ce qui est déjà de l'ordre du conseil), mais la personne a le choix de décider d'elle-même ».*

*« On a un rôle principal d'information, mais on minimise les conseils. On donne toutes les infos disponibles à la victime. Il faut rester neutre et ne pas trop s'impliquer. On n'est pas avocat, on ne représente pas la personne. Après c'est sûr que c'est délicat, la frontière est parfois floue entre l'information et le conseil ».*

Dans les faits, derrière cette affirmation partagée, la frontière est parfois floue entre le conseil et l'information. Ainsi au niveau de l'aide à la constitution du dossier notamment, les pratiques divergent.

- La plupart des structures généralistes s'en tiennent à de l'information et minimisent les conseils de personne à personne. De fait, elles n'interviennent pas directement dans la constitution du dossier ou de la preuve.  
Elles n'ont pas de missions d'enquête ou d'investigation : elles informent seulement sur les modalités de constitution du dossier. Ainsi elles sont amenées à fournir, par exemple, des attestations de témoignages, des modèles de requêtes et n'ont aucun lien avec le mis en cause (sauf lors d'éventuelles médiations ordonnées par le Procureur de la République).  
Les améliorations législatives, facilitant la constitution de la preuve, via la pratique du testing, ne les concernent pas directement. Les juristes de ces associations restent donc dans un schéma strict d'écoute, d'information et d'orientation.
- D'autres structures aident de manière plus active et concrète les personnes dans la constitution de leur dossier.  
Compte tenu de la situation rencontrée, les juristes de certaines structures généralistes peuvent être amenés à conduire des actions qui sortent du cadre de l'information stricte et de l'orientation. Ils pourront par exemple prendre contact avec le mis en cause pour désamorcer une situation en amont, rédiger des courriers à l'intention de la personne mise en cause pour avoir des explications, mener un début d'investigation (voir s'il y a des traces, des mails échangés, des courriers, etc.). Notamment, l'association Viaduc tend à avoir un accompagnement plus proactif envers les personnes qui les sollicitent.
- Les correspondants locaux, même s'ils n'ont pas de pouvoir d'investigation doivent « constituer un dossier qui se tienne » en réunissant les pièces pertinentes relatives à la situation du réclamant. Il y a donc un rôle relativement actif à ce niveau.
- Le rôle de l'ALDA se distingue à ce niveau puisqu'elle assure une fonction dans la constitution de la preuve. Ce travail fait partie de ses prérogatives. « On travaille à constituer des preuves » à travers des courriers, la réalisation de témoignages certifiés, etc. Ainsi, pour les cas les plus avérés, une prise de contact et une orientation vers un avocat sont réalisées. L'ALDA peut jouer un rôle dans le relais avec l'avocat et aider à la constitution de pièces. Pour « les cas les plus impalpables », un travail est réalisé pour avoir des traces de ce qui s'est passé : rédaction de courriers à l'attention des mis en cause afin de remonter les problèmes aux responsables. L'argumentaire présenté par le mis en cause est ensuite étudié courrier par courrier : « Il nous faut des éléments qui donnent corps à ce que nous dit la personne ». Dans cette perspective, un travail est parfois réalisé en lien avec d'autres associations spécialisées (ex. : avec l'association du Droit Au Logement) qui viennent apporter leur expertise sur un domaine, constituant ainsi des « personnes ressources ».

## DES SCHEMAS D'ORIENTATION<sup>19</sup> DIFFERENTS : ETUDE DES SCHEMAS DES VICTIMES ET DE CEUX DES STRUCTURES

### Schémas d'orientation des victimes

Lorsque les victimes de discriminations s'adressent aux structures d'accompagnement, elles viennent en général avec des revendications premières, avant même de recevoir des informations relatives à leur situation.

La plupart des demandes est d'ordre individuel, et relativement général : il faut que « quelque chose soit fait », « que le problème soit réglé ». Les victimes souhaitent donc agir sur le problème lui-même, mais ne savent pas comment procéder. C'est sur ce dernier aspect qu'elles sollicitent l'aide des structures.

Au niveau des recours envisagés, la perception de ceux-ci est variable selon les personnes et leur degré de connaissances des procédures juridiques. Ainsi, certaines victimes expriment d'emblée le

<sup>19</sup> On entendra par le terme « schéma d'orientation », les schémas construits et intégrés par les victimes ou les structures d'accompagnement de manière consciente ou inconsciente.

souhait « de ne pas porter les choses plus loin » ou de régler les choses à l'amiable. Le besoin d'être écouté semble ainsi être un enjeu majeur, une fin en soi. Dans d'autres cas, est exprimé le souhait d'aller plus loin en termes de recours juridiques. A ce niveau, le volet pénal tend à être davantage identifié par rapport au volet civil. Peut-être parce que la communication est plus importante sur ce recours selon le discours : « la discrimination est un délit qui peut entraîner 3 ans de prison et 45.000 euros d'amende ».

Dans certains cas, les structures évoquent la volonté des victimes de porter leur cas au-delà de leur situation individuelle, à un niveau plus collectif. Les personnes expriment alors la volonté que « cela n'arrive plus » et viennent par leurs démarches informer les structures de leurs situations, pour que cela ne se reproduise plus.

## ■ Schémas d'orientation des structures

Deux cas de figure peuvent se présenter selon que la discrimination est avérée ou non.

- Dans les cas où la discrimination n'est pas avérée, le parcours mis en place dépend du champ de compétence de la structure.

Ainsi, les structures spécialisées réorientent automatiquement vers d'autres acteurs compétents, alors que les structures généralistes restent compétentes et peuvent garantir un accompagnement primo-accueil en caractérisant un autre type d'infraction que celui de discriminations. Elles orientent ensuite en conséquence.

Dans ce cas, la difficulté pour certains acteurs est d'annoncer à la personne s'estimant victime que sa situation ne relève pas du domaine de la discrimination.

Cette étape de l'accompagnement comporte des enjeux majeurs :

- la personne ne doit pas se sentir abandonnée dans ses démarches
  - il convient d'assurer une transition au niveau de l'accompagnement afin d'éviter toute rupture.
- La réorientation vers un autre acteur compétent constitue un enjeu majeur.

- Dans les cas où la discrimination apparaît avérée, plusieurs orientations sont possibles en fonction de ce que souhaite la personne et de ce que le dossier permet.

Dans l'ensemble, les acteurs insistent sur le fait qu'ils fournissent à la victime une information générale sur les différents types de recours possibles, soit :

- les recours juridiques, civil et pénal : la personne est dans ce cas orientée vers un avocat qui se chargera de l'accompagnement pour la suite de la procédure,
- la saisine de la Halde,
- les alternatives aux poursuites comme les médiations.

Or, dans la pratique, les structures mobilisent des « schémas de parcours » qui diffèrent selon :

- la nature de leur activité et leur objet de création (distinction entre les structures généralistes et les structures spécialisées),
- le positionnement historique ou militant de la structure.

Premièrement, le correspondant local de la Halde a un positionnement tout à fait particulier et clairement identifié. Ainsi, durant les entretiens, les correspondants locaux de la Halde tendent à privilégier deux types d'orientations. Si la discrimination est établie, ils envisagent davantage :

- soit d'aider le réclamant à saisir la Halde au niveau national en constituant son dossier de saisine,
- soit de conduire une « mission bon office » (ou médiation). La mission bon office est davantage mise en avant comme mesure efficace pour « régler les problèmes » de la personne à l'amiable si cela est possible et éviter d'entamer des procédures plus longues. Si cela ne fonctionne pas et que la discrimination est pressentie, une saisine de la Halde peut à ce moment prendre le relais.

Les correspondants ont donc un schéma d'orientation qui reste très binaire et a priori en dehors de toute instance juridique. Cette stratégie apparaît en adéquation avec les missions et la spécificité de la

Halde, instance qui propose un accompagnement local et un traitement national des cas de discriminations via les juristes du service juridique de la Halde.

Par ailleurs, quand des poursuites juridiques sont envisagées, les correspondants mentionnent davantage la voie des Prud'hommes, soit le recours civil. Cela est peut-être dû au fait que la Halde peut accompagner aux Prud'hommes à la demande de la juridiction ou du réclamant. L'autre hypothèse qui peut être émise est celle du parcours personnel et professionnel des correspondants locaux, davantage axé sur la discrimination dans le domaine de l'emploi, le droit des salariés, etc. Les recours pénaux ne sont que très peu ou pas évoqués au cours des entretiens. On reste donc sur un accompagnement et un schéma de traitement très « individuels » dans la mesure où le recours civil reste de l'ordre de la réparation individuelle.

Deuxièmement, l'ALDA a un schéma de traitement de la victime de discrimination beaucoup plus juridique, notamment pénal. Le droit et la sanction (financière ou par la condamnation) semblent être au cœur de la démarche d'accompagnement. Dans la pratique, ce sont les médiations qui sont envisagées, mais des médiations dans lesquelles le droit a une place majeure.

Enfin, de nombreuses associations d'aides aux victimes privilégient l'orientation vers le correspondant local de la Halde lorsqu'elles jugent la discrimination avérée. Parfois cette orientation est automatique. En effet, le correspondant est jugé plus à même de qualifier, de poursuivre l'accompagnement et d'engager des actions au niveau de la Halde nationale puisque c'est une structure spécialisée dans ce domaine. Est également évoqué le manque de temps pour assurer un suivi spécifique.

■ *« Dans l'idéal, il s'agirait de suivre la personne, de l'aider à constituer son dossier, de l'orienter vers un avocat, ça serait plus satisfaisant. Je vois la Halde comme un intermédiaire pour affiner le diagnostic, car je peux détecter quelque chose et en fait non. [...] Il ne faut pas perdre l'objectif de nos actions : apporter une réponse efficace et utile. »*

D'autres acteurs-relais sont alors jugés compétents.

- Les avocats, acteurs principaux qui assurent la suite de l'accompagnement en cas de poursuites juridiques. En ce sens, ils constituent des interlocuteurs privilégiés des structures généralistes.
- L'inspection du travail, dans les cas de discriminations à l'emploi. Ils sont jugés plus à même de poursuivre un accompagnement plus « actif » et de demander des comptes au sein des structures mises en cause ou de mener des investigations.

Par rapport à la Halde, les structures généralistes envisagent davantage les recours juridiques pour les cas de discriminations avérés.

Même si celles-ci reviennent sur le fait qu'elles fournissent l'ensemble des informations quant aux types de recours possibles et que le choix final revient à la personne, la majorité des juristes interrogés associe davantage la discrimination au pénal, car c'est une infraction constitutive d'un délit. Le renvoi au recours pénal est ainsi présent au cours des entretiens lorsque les juristes évoquent, par exemple, l'importance du dépôt de plainte ou les difficultés des procédures pénales.

Cependant, pour les structures généralistes, l'orientation n'est pas considérée dans un si long terme puisqu'en cas de poursuites, c'est généralement l'avocat qui assure un relais dans l'accompagnement. Les structures ont donc peu de retours sur les suites données par les victimes et peu de vision globale des recours civils et pénaux. D'ailleurs, plusieurs juristes expriment le souhait de pouvoir avoir une meilleure visibilité sur l'efficacité des recours et de leurs impacts.

En conséquence, pour les associations d'aide aux victimes, qui sont par nature généralistes, l'orientation se fait davantage en termes d'acteurs que de recours.

Si la discrimination est avérée et que la personne souhaite aller plus loin, elle est redirigée vers un acteur spécialisé sur la question ou plus à même de poursuivre un accompagnement actif/conseil pour ce délit (Halde, avocat, Inspection du travail, etc.). Le plus souvent la Halde est l'acteur privilégié.





# Poursuivre une action pour discriminations : un système de contraintes

Poursuivre une action pour discrimination, quelle qu'elle soit, est une décision prise dans un système complexe de contraintes qui sont à la fois sociétales, politiques, économiques, et juridiques. Ce système de contraintes a des effets sur le comportement des victimes et des acteurs puisqu'il impacte leur accompagnement notamment dans la phase d'orientation. Dans un tel contexte, on peut s'interroger sur la notion de « choix » de la victime dans le cadre de son parcours.

Ce constat a pour conséquence majeure de questionner le rôle du droit de la non-discrimination dans un contexte où l'efficacité du dispositif juridique est fortement questionnée.

## UN SYSTEME DE CONTRAINTES QUI PESENT SUR LA VICTIME ET LA STRUCTURE

### DES CONTRAINTES D'ORDRE SOCIÉTAL<sup>20</sup>

#### Une dimension ressentie susceptible d'être mise en cause

Dans la première partie de cet état des lieux, nous avons évoqué la spécificité de l'infraction de discriminations par rapport à d'autres types d'infractions ou de délits, à savoir la question du ressenti et celle de l'atteinte à l'identité. La distinction entre discrimination ressentie et discriminations avérée (c'est-à-dire reconnue juridiquement) ou entre le fait de « se sentir » victime et « être » (reconnu comme) victime avait alors été introduite. Or cette distinction est révélatrice de la place de la victime de discriminations d'un point de vue sociétal.

Elle traduit implicitement une déqualification du ressenti : il existe un doute sur la dimension vécue de la discrimination, celle-ci étant perçue comme subjective et d'autant plus biaisée qu'elle a trait à une identité qui empêcherait une prise de distance et une objectivité du sujet.

Or le passage entre « se sentir victime » et « être reconnue victime » est un parcours semé d'embûches du fait d'obstacles juridiques et notamment de la difficulté à apporter la preuve de la discrimination.

De fait, le statut juridique est souvent difficile à obtenir. La plupart des personnes demeurent sur un statut « sociétal » de victime qui n'a pas la même valeur puisqu'il n'est pas validé juridiquement. L'absence de reconnaissance juridique crée un véritable doute sociétal<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> La notion de « sociétal » renvoie à ce qui est relatif à la société, comme système (une entité) complexe comprenant des institutions, une multitude d'acteurs et avec un fonctionnement propre.

<sup>21</sup> La notion de « doute sociétal » est entendue ici comme la difficulté de la société à reconnaître la victime de discriminations dans son ressenti et son vécu, en amont voire en dehors de toute reconnaissance juridique.

Certaines personnes au sein de la société en appellent aux processus dits « de victimisation »<sup>22</sup> qui délégitiment la voix et l'action des victimes.

A cet égard, un paradoxe peut être mis en évidence sur la place de la victime au sein de la société. Car si le développement d'un arsenal juridique (devant permettre aux victimes de faire valoir leurs droits) et l'ancrage de la Halde dans les départements attestent de l'importance de la place et de la parole des victimes dans le système de non-discrimination, cette valorisation de la victime semble disparaître au niveau sociétal. Ainsi, la victime semble occuper une place complexe et ambiguë, parfois valorisée, d'autres fois suspectée...

Cette limite et la perception complexe par la société du statut de victime sont intégrées par les acteurs d'accompagnement. Les Directeurs/trices des structures généralistes expliquent à cet égard que le phénomène de discriminations est à prendre avec une grande prudence pour qu'il ne se retourne pas contre l'objet lui-même. Par ailleurs, on notera que très peu de structures évoquent la notion de « statut de la victime » et quand elles l'évoquent, il y a tout de suite la nécessité d'en sortir et de faire valoir ses droits. Loin de se référer au statut juridique de la victime, statut qui permet à la personne de faire valoir ses droits, les structures (et notamment les Directeurs/trices) font davantage référence au statut « sociétal »<sup>23</sup> de la victime. Être victime est ainsi perçu comme un état transitoire, éphémère sur lequel il faut agir et qu'il faut dépasser.

■ *« Pour moi la victime ce n'est pas un statut. C'est une personne qui, dans son travail, sa vie se sent traitée différemment que d'autres ».*

*« L'idée ce n'est pas de reconnaître un statut. Être victime c'est un moment. Il ne faut pas les installer dans ce statut. Il est inacceptable d'être victime de discriminations, mais il est encore plus inacceptable de rester dans cette posture et d'en faire son mode de relation à l'autre, car on alimente par la même ce qui fait la discrimination »*

Ainsi, le terme de « victime de discriminations » apparaît comme très connoté, souvent associé à une certaine passivité ou à un état d'impuissance, voire à des processus de victimisation. A l'inverse les différents acteurs en charge de l'accompagnement sont très attachés à valoriser l'image d'une victime actrice et citoyenne et à les responsabiliser dans leurs choix.

■ *« On ne dit plus « victime ». C'est un choix qu'on a fait, car au final c'est vraiment très connoté comme étant des personnes qui ne sont pas actrices. En l'occurrence les personnes qui viennent nous voir ont très souvent compris ce qui se passait. Ce sont des personnes de plus en plus impliquées dans leur démarche. J'ai affaire à des gens qui sont acteurs et qui veulent faire reconnaître leurs droits ».*

### ■ En filigrane, la question de l'origine : un critère « sensible »

La mise en cause du « statut » de victime et donc de la réalité de la discrimination est plus fortement marquée à l'égard de certains critères. C'est en particulier le cas pour celui de l'origine. Au-delà du fait qu'il s'agit du critère pour lequel la demande d'accompagnement est la plus forte, les enjeux qui lui sont associés semblent spécifiques. En effet, le « doute sociétal » ainsi que le processus de « victimisation » apparaissent comme particulièrement développés eu égard à ce critère. En effet, se dire victime est souvent perçu comme un prétexte face à l'échec d'insertion ou pour justifier une non-intégration au sein de la société.

<sup>22</sup> La notion de « victimisation » renvoie à un processus où une personne se maintient ou est maintenue dans un état de victime.

<sup>23</sup> Cette notion s'oppose au statut juridique de victime, reconnu par la justice à l'issue du procès et renvoie ainsi à la perception, mais surtout à la reconnaissance de la victime de discrimination par la société.

- *« C'est un critère plus spécifique, car c'est l'identité propre. Il y a un « passif » qui pèse sur les générations. Ils sont renvoyés à ça en dépit d'eux. Quand la discrimination est vis-à-vis des femmes, elle n'est pas identifiée pareil ».*

*« Pour les autres critères hors origine, il y a peut-être plus de conscience juridique : ils savent que c'est contraire à la loi. Les personnes qui viennent pour l'origine font moins référence à la loi c'est plus sociétal ».*

L'enjeu se situe donc tant dans la reconnaissance d'un statut juridique que dans la prise en compte de la dimension « subjective » de la discrimination sans suspicion. La victime doit recouvrer une pleine crédibilité sociale en tant qu'acteur citoyen.

## UN CONTEXTE POLITIQUE PEU PROPICE A LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

La lutte contre les discriminations est considérée non seulement comme peu investie au niveau national, mais également comme peu portée politiquement par les politiques gouvernementales.

Sont ainsi mentionnés deux éléments distincts :

- le développement de nouveaux paradigmes, surtout celui de l'égalité des chances, de la discrimination positive et de la diversité. Les juristes expriment les conséquences que ces notions induisent au niveau de la non-discrimination. Elles entraînent une incompréhension au niveau de la société : « est-ce qu'on lutte pour l'égalité ou est-ce qu'on valorise la différence par des quotas ? ». Pour les acteurs d'accompagnement, ces notions sont préjudiciables puisqu'au lieu de garantir l'égalité, elles stigmatisent les différences et tendent à effacer le référentiel de la non-discrimination.
- le manque de cohérence entre les discours politiques et les faits. Certaines structures parlent d'une politique gouvernementale « schizophrène » : sont mentionnés les propos racistes de certains hommes politiques, etc.

- *« On voit que le droit ne fonctionne pas car le droit est l'outil de la politique et que la politique n'est pas très émue. [...] On est dans une conjoncture qui légitime la discrimination : représentants d'Etats qui sont condamnés pour propos raciste. Quand on voit le droit qui ne fonctionne pas par-dessus, ça fait quand même beaucoup. »*

## DES CONTRAINTES ECONOMIQUES QUI PESENT SUR LA « VICTIME »

Les contraintes d'ordre financier sont abordées à plusieurs reprises (essentiellement dans le cadre de la discrimination à l'emploi) à travers la notion de « coût/avantage », des « intérêts de la personne ».

- Premièrement, engager des poursuites pour discrimination peut représenter des risques en termes d'emploi. La perte d'un emploi peut dans certains cas représenter un frein réel à entamer des poursuites contre son employeur ou un supérieur hiérarchique. Certains juristes ajoutent néanmoins que les victimes ne sont pas forcément désireuses de rester dans l'entreprise compte tenu du climat social résultant de la mise en avant de la discrimination et/ou antérieure à celle-ci.
- Deuxièmement, engager des poursuites au pénal nécessite de payer des honoraires d'avocat si on ne bénéficie pas de l'aide juridictionnelle. Cela peut représenter une contrainte réelle qui peut impacter le choix de la personne et limiter ses marges de manœuvre.

## DES CONTRAINTES D'ORDRE JURIDIQUE

Si le statut juridique de victime découle directement de la reconnaissance par le Tribunal du préjudice subi, il s'avère que pour le délit de discrimination, le parcours de la victime vers cette reconnaissance est impacté par l'existence de différents obstacles.

### La preuve et l'accès au droit

La première contrainte, évoquée d'emblée lors des entretiens avec les Directeurs/trices et les techniciens, est celle de la preuve, car cette dernière conditionne l'accès au droit. Un juriste résume ce constat dans la formule suivante : « pas de preuve, pas de droit ». La preuve est en général un des seuls obstacles qui est identifié par les Directeurs/trices des structures, les autres obstacles (énoncés ci-dessous) sont davantage émis par les techniciens.

Deux éléments au niveau de la problématique de la preuve sont à distinguer :

- La difficulté à prouver le lien général entre les faits et l'intention (comment savoir puis prouver que c'est en raison d'un critère qu'il y a différence de traitement).
- La difficulté à obtenir des éléments de preuve (récolter des témoignages est délicat dans la mesure où les personnes ont souvent peur de témoigner). De plus, les acteurs d'accompagnement insistent sur le fait qu'il y a très peu de discriminations évidentes : les personnes mises en cause font très rarement des actes discriminatoires explicites et motivés. On se retrouve très rapidement dans une situation où « c'est la parole de l'un contre la parole de l'autre ».

Par ailleurs, dans certains cas, la preuve est jugée plus difficile à obtenir.

- Les discriminations dans le domaine de l'accès à l'emploi sont jugées plus difficiles à prouver que l'évolution de carrière, la difficulté résidant dans la comparaison à établir entre des candidats. Plus globalement, il s'avère compliqué de remettre en question le choix du recruteur.
- La recherche de la preuve semble plus délicate lorsque le mis en cause est une institution publique (collectivité, police, école, etc.). « Ce n'est pas anodin quand il s'agit de l'école et de la police ». Le poids de la hiérarchie et l'esprit de corps opérant au sein des équipes contribuent à déliter les responsabilités en interne dans un secteur où l'égalité est de principe. De plus, les structures estiment que les institutions publiques ont des ressources pour se défendre beaucoup plus importantes. D'ailleurs lorsque les acteurs interrogés relatent des cas mettant en cause les institutions telles que la police, c'est toujours avec une grande prudence.

### La longueur de la procédure sans garantie de suites favorables

La longueur des procédures (sans garantie de suite favorable pour la victime) au niveau des Tribunaux, mais également de la Halde (entre 6 et 12 mois de délai de traitement), est invoquée comme un obstacle majeur face à des situations où il est souvent nécessaire d'agir vite. Les victimes sont bien souvent dans des situations délicates (tensions avec le milieu du travail, de l'école, etc.) les plaçant de fait dans des impératifs d'urgence afin d'éviter toute rupture sociale.

### Le refus de prendre les plaintes

Au niveau de la police municipale, les structures abordent d'elles-mêmes la difficulté de faire accepter les dépôts de plaintes pour discriminations :

- soit parce que le dépôt de plainte est refusé (parfois par méconnaissance que la discrimination représente un délit, d'autres fois sciemment),
- soit parce que la personne est réorientée vers une inscription sur la main courante qui n'a de fait aucune valeur juridique dans le cas d'une éventuelle poursuite pénale.

### Interrogations sur le positionnement des Parquets

Différents constats mettent en évidence le fait que le délit de discriminations n'arrive pas à entrer dans la sphère juridique et s'arrête au niveau de la décision des Parquets.

Le nombre important de classements sans suite est ainsi souvent évoqué de la part des acteurs. Ces derniers se heurtent souvent à des problèmes de preuve et à des retours de dossiers portant la mention « l'infraction n'est pas suffisamment caractérisée ».

Parallèlement, la présente étude met en évidence le fait que si les associations d'aides aux victimes sont homologuées Ministère de la Justice et peuvent à ce titre réaliser des médiations pénales (procuration par le Procureur), c'est une pratique peu utilisée : il y a très peu, voire pas de médiations pénales pour faits de discriminations.

De ces constats naît une incompréhension sur la nature de la preuve à apporter et de la non-prise en compte de la spécificité du délit de discrimination.

- *« Les personnes attendent des preuves objectives au sens « science dure » or on ne voit ces éléments que dans des cas exceptionnels même si on a des éléments probants. Ces éléments probants ne sont pas toujours considérés comme tenant la route. Partant de là, c'est difficile. »*

D'autres interrogations sont plus spécifiquement portées sur le positionnement du Parquet : les structures posent la question de l'impartialité en évoquant ainsi les « priorités » des Procureurs.

- *« Le Parquet représente aussi l'Etat : il a un profil particulier : il est moins indépendant que les juges du siège. Par le parquet, c'est aussi l'Etat qui s'exprime : or l'Etat ne s'investit pas. Que les choses n'aboutissent pas à une condamnation c'est une chose, mais que les choses n'arrivent même pas au jugement, c'est encore autre chose. On n'a même pas la possibilité d'aller s'expliquer devant le juge, on estime que ça ne vaut pas la peine de s'en occuper.»*

Une structure qui a assisté à un jugement pour discrimination témoigne sur la manière dont la discrimination et la victime de discriminations sont traitées/abordées durant l'audience. Selon cette structure, il y a un vrai doute qui subsiste sur la véracité sur le caractère plausible de ce délit. De plus, dans l'exemple cité, l'argumentaire de la partie adverse pour déconstruire le délit de discriminations était d'en appeler à la psychologie instable de la personne, malgré l'existence de preuves objectives attestant d'une différence de traitement sur l'évolution de carrière.

## DES AMELIORATIONS JURIDIQUES : QUELS IMPACTS PRATIQUES ?

Certaines lois sont venues combler certains obstacles identifiés notamment au niveau de la preuve.

La loi du 16 novembre 2001 :

- assouplit le cadre juridique en faveur de la victime en aménageant la charge de la preuve au civil,<sup>24</sup>
- renforce les moyens d'action en donnant la possibilité aux syndicats et aux associations d'agir en justice en se constituant partie civile et octroie des pouvoirs d'enquête élargis à l'Inspection du travail,
- la protection est étendue aux témoins de discriminations

Depuis la loi du 31 mars 2006, le testing<sup>25</sup> devient une preuve recevable par le juge pénal.

<sup>24</sup> Lorsqu'un salarié ou un candidat estime avoir été victime d'une discrimination directe ou indirecte, il doit présenter les éléments laissant supposer l'existence d'un traitement discriminatoire, mais c'est à l'employeur mis en cause d'établir la preuve que sa décision est fondée sur "des éléments objectifs étrangers à toute discrimination".

<sup>25</sup> Testing ou test de discrimination est un instrument qui permet de déceler des discriminations ou des comportements discriminatoires. « Ce mode de preuve consiste à comparer le traitement réservé à des personnes « de référence » avec celui réservé à des personnes susceptibles d'être discriminées en raison de leur origine réelle ou supposée, de leur âge, de leur sexe, de leur handicap ou de tout autre critère illicite » (<http://www.halde.fr/Tests-de-discrimination,10990.html>)

Les structures intervenant relativement en amont de la procédure juridique n'ont que peu de visibilité sur les améliorations pratiques engendrées par les lois susmentionnées. Celles-ci sont cependant considérées comme importantes en termes d'avancées symboliques, mais impactent peu les pratiques et les stratégies d'accompagnement. Par exemple, les structures interrogées ne semblent pas plus orienter les victimes vers le recours civil pourtant facilité en termes de preuves depuis la loi de 2001.

## L'IMPACT DE CE SYSTEME DE CONTRAINTES SUR LE PARCOURS DES VICTIMES

Ces contraintes impactent de deux manières le parcours des victimes, de manière directe, mais également indirectement à travers les acteurs d'accompagnement.

### PREMIEREMENT, DIRECTEMENT SUR LES VICTIMES.

En effet, ces derniers intègrent ces obstacles à la fois à leur information, mais également à leur orientation. Ainsi, au niveau de l'information, les structures tiennent compte dès le départ de ces limites et notamment des obstacles juridiques, car il s'agit bien d'aider les personnes et de ne pas les mettre en échec. Les personnes, qui ne connaissent pas toujours en détail les procédures juridiques pour discriminations, sont alors informées de leurs limites. Il ne s'agit en aucun cas de les décourager dans leur volonté de poursuivre juridiquement au civil ou au pénal, mais de leur permettre de faire un choix en toute connaissance de cause. Il s'agit en fait de « préparer » les personnes à leur futur parcours.

Ces contraintes juridiques s'ajoutent ainsi aux contraintes individuelles (précarité financière ou d'emploi...) de chaque personne. De fait, le degré de contraintes varie selon les individus. La décision de poursuivre, ou non juridiquement est multifactorielle et le « choix » du parcours est une notion des plus difficiles à saisir. On peut néanmoins émettre l'hypothèse qu'il existe une corrélation négative entre le degré de contraintes et la décision de poursuivre juridiquement. On en revient ainsi à la notion de « coût/avantage » évoquée à de nombreuses reprises par les acteurs.

Des personnes qui pensaient a priori s'orienter vers des poursuites judiciaires choisissent parfois de modifier leur parcours au vu de l'information reçue au sein des structures.

- Certaines décident de ne pas aller plus loin en termes juridiques et, le cas échéant, excluent toutes poursuites judiciaires ou alors se tournent vers la médiation. Dans ces cas-là, certaines victimes s'estiment satisfaites du travail d'écoute et de qualification de l'infraction et décident « d'en rester là ». Des mots ont ainsi pu être posés sur une situation qui n'était jusqu'alors que de l'ordre du ressenti. Cela constitue pour la victime une certaine forme de reconnaissance, suffisante dans un contexte où la reconnaissance juridique est difficile à obtenir.
- D'autres refusent les actions de médiations et choisissent de poursuivre leurs démarches pour faire reconnaître le préjudice subi, soit par la condamnation, soit par la réparation.

### DEUXIEMEMENT, SUR LES STRUCTURES.

La difficulté à faire aboutir une action pour discrimination amène également les structures à envisager toutes les pistes d'actions possibles. Des stratégies se développent ainsi dans le but de faire aboutir les actions de discriminations. Notamment, celle qui consiste à changer la nature de l'infraction et de constituer un autre délit plutôt que celui de la discrimination afin d'accroître les chances d'aboutir sur le plan du traitement. L'exemple donné à plusieurs reprises concerne la constitution du « licenciement abusif » à la place de celui de discriminations.

■ *« Même si on suspecte une discrimination... comme la preuve est difficile à établir on reste sur du licenciement abusif qui sera plus simple à mener. »*

Ce système de contraintes, en impactant sur l'efficacité des dispositifs juridiques, introduit un décalage entre l'idée que les acteurs d'accompagnement ont du droit et leurs pratiques réelles qui prennent en compte ces contraintes.

Or, cette adaptation contribue à redéfinir les champs du système juridique de non-discrimination et notamment à interroger la place du droit comme « sanction », incarné dans les poursuites juridiques et parallèlement celle des alternatives au droit telles que la médiation.



## LES CONSEQUENCES SUR LE SYSTEME JURIDIQUE DE NON-DISCRIMINATION



### UN CADRE JURIDIQUE PRESENT, MAIS PEU EFFECTIF EN PRATIQUE

Selon les acteurs, l'existence d'un cadre juridique des discriminations arrêté et défini constitue en soi un véritable atout puisqu'il s'agit d'un point objectif à partir duquel l'action est possible : la loi norme l'action. Le fait que la non-discrimination soit une dimension inscrite dans le droit fait de lui un principe qui se situe au-delà de la morale.

Un juriste explique ainsi : « le droit ne dit pas ce qui n'est pas bien, mais ce qui n'est pas possible ». La loi pousse les personnes à endosser leurs responsabilités : leurs comportements sont ainsi conformes ou non conformes au droit.

Néanmoins, l'ensemble des acteurs déplore le fait que ce texte reste un texte juridique désincarné : « la loi n'est pas appliquée ». Les professionnels dénoncent un sentiment d'impunité qui plane sur le système de non-discriminations dans lequel l'application n'est pas systématique et très limitée : « au final, il y a une loi, mais il ne peut rien vous arriver ».



### ALTERNATIVES AUX POURSUITES : UN ROLE ALTERNATIF ET CIRCONSCRIT ?

Dans ce contexte de crise du système juridique, se pose la question de la place des alternatives aux poursuites dans le système de non-discriminations.

A ce sujet, les opinions divergent quelque peu selon les positions des personnes interrogées.

- La Halde considère la médiation sociale<sup>26</sup> comme une solution à part entière : elle n'est pas là seulement pour palier les limites du droit.
- Les Directeurs/trices des structures généralistes évoquent davantage le rôle positif que peut avoir la médiation, notamment pénale<sup>27</sup>, dans la résolution des conflits inter-individuels. Ils conçoivent moins la médiation pénale comme une alternative, mais davantage comme une solution première à part entière permettant de trouver une solution rapidement et d'éviter des procédures judiciaires complexes et incertaines.
- Les acteurs d'accompagnement des structures, quant à eux, consacrent davantage le rôle du droit dans son rôle de sanction par opposition aux alternatives aux poursuites, quelles qu'elles soient.

L'ensemble des acteurs a néanmoins en commun de considérer que les sanctions juridiques sont efficaces dans les cas où la discrimination est volontaire/consciente et récurrente. Au contraire, la médiation (sociale pour la Halde, pénale pour les autres) peut être préférable pour les personnes qui ont commis des discriminations sans en avoir conscience et qui n'ont pas enfreint délibérément la loi. Le droit doit sanctionner les situations lourdes.

<sup>26</sup> La médiation sociale est un processus de règlement amiable des conflits et comporte une fonction de régulation sociale. Un tiers impartial, incarné dans la personne du médiateur, tente, avec l'accord des parties de trouver une solution amiable au conflit. Contrairement aux médiations pénales et familiales, elle ne relève d'aucune disposition juridique.

<sup>27</sup> La médiation pénale constitue une réponse judiciaire à certains types d'infractions. Elle est déclenchée à l'initiative du Procureur de la République qui nomme un médiateur pénal qui convoque les parties pour faire un rappel à la loi et tenter une solution amiable. En cas d'échec, l'affaire est renvoyée au Procureur qui décide la suite à donner à la plainte.

- *La médiation sociale a du sens quand on ne touche pas à des conditions d'infractions graves : elle ne doit pas être un sparadrap sur une plaie ouverte. Mais pour les situations lourdes, ce n'est pas adapté, car c'est totalement dédouaner l'auteur d'une question de responsabilité et à l'inverse déconsidérer la démarche de celui qui a déposé plainte ».*

Il ressort donc l'idée d'une proportionnalité qui sera fonction de l'intention de discriminer du mis en cause ou inversement de sa bonne foi. En effet, les médiations ne sont pas aussi frontales qu'une procédure juridique, mais à travers l'écoute et le dialogue elles permettent de faire remonter les responsabilités de chacun. Alors que la justice représenterait davantage, selon les acteurs, une rupture et des rapports conflictuels.

Néanmoins pour les Directeurs/trices des structures et les techniciens, les médiations sont davantage conçues comme des « alternatives aux poursuites ». Notamment pour les juristes, le droit doit rester la règle surtout quand le système dysfonctionne au risque de créer un système parallèle au droit qui deviennent le système principal. La forme de médiation considérée est la médiation pénale par rapport à la médiation sociale. En effet, la médiation pénale est conduite à la demande du Procureur et reste actée dans le droit. C'est donc moins une alternative qu'un instrument du droit qui pose clairement la nature de l'infraction et le rappel à la loi même si elle ne reconnaît pas juridiquement le délit. Au contraire, la Halde ne considère que la médiation sociale.

#### ■ Des pratiques orientées plus fortement vers une absence de mobilisation du droit « sanction »

Dans la pratique, les alternatives aux poursuites sont là pour combler un déficit du droit en raison de ses dysfonctionnements. Ce mode de recours alternatif tend, de fait, à devenir le système principal.

Ainsi, certains acteurs envisagent la médiation comme un moyen de contourner la preuve.

Or, les juristes rappellent que pour engager une médiation et arriver à un arrangement à l'amiable, il est nécessaire d'avoir un certain nombre d'éléments pour que le mis en cause ait intérêt à négocier.

Par ailleurs, les médiations pénales ordonnées par le Procureur de la République sont, en pratique, très limitées. Le parcours des victimes se limiterait donc davantage à un choix binaire : les recours juridiques ou la médiation sociale.

Même si les acteurs d'accompagnement, juristes pour la plupart, consacrent le rôle du droit-sanction, dans la pratique ils orientent, parfois de manière systématique, les cas de discriminations qu'ils jugent avérés vers les correspondants de la Halde. Or, cette dernière pratique essentiellement des médiations sociales et des délibérations. Aussi, les juristes contribuent à alimenter un système qu'ils dénoncent.

#### ■ Au-delà d'une opposition apparente entre sanction juridique et alternative aux poursuites ...

En premier lieu se pose l'enjeu de la reconnaissance de la victime.

L'ensemble des acteurs semble s'accorder sur le fait que seule la sanction par le droit est en mesure d'apporter une reconnaissance juridique à la victime, enjeu particulièrement important dans un contexte où le statut juridique conditionne le statut sociétal de la victime.

Les acteurs d'accompagnement analysent la médiation comme un contrat où deux « parties » sont liées dans une négociation. Le vocabulaire employé à cet égard est important : il n'y a ni « plaignant », ni « mis en cause ». De plus, même s'il s'agit d'un commun accord, les parties ne traitent pas sur un pied d'égalité. Chacune négocie par rapport à son poids, ce qui a tendance à accroître le déséquilibre.

- *« Je ne suis pas sûre que ce soit ce que la victime attende car avec la médiation on n'est plus sur un plan d'égalité. Il y a un contrat. On n'a plus cette place de victime. On est accueilli en tant que partie à un contrat. »*



En second lieu, les structures évoquent l'importance à terme, d'impacter les comportements et les pratiques des acteurs potentiellement discriminatoires. La sanction confère au droit un pouvoir « d'exemplarité » qui peut impacter de manière indirecte les pratiques et les comportements professionnels. Cet aspect est considéré de manière nuancée, car dans la pratique la sanction exemplaire reste rare, n'intervenant que pour les cas les plus graves. La sanction seule sans prévention conserve un pouvoir de changement relativement limité.

Au contraire, la médiation semblerait, au regard de ce qui a déjà été énoncé, mieux à même de corriger les pratiques dans les cas où les acteurs en présence et notamment le mis en cause seraient de bonne foi.

Cependant, si les alternatives aux poursuites tendent à se généraliser de fait de l'absence du droit-sanction, les pratiques de médiations risquent de s'apparenter à des pratiques de sensibilisation des parties a posteriori. Dans un système juridique en crise, il faut donc être très vigilant à ne pas confondre pratiques de prévention et pratique de médiation. Il y aurait un risque à considérer la médiation comme un outil de prévention, de sensibilisation.



# PERSPECTIVES DE TRAVAIL

« L'état des lieux : une fin, mais aussi un moyen au service des acteurs d'accompagnement des victimes de discriminations »

## ENSEIGNEMENTS DE LA DEMARCHE

A l'issue de la réalisation de l'état des lieux, les structures ont exprimé un intérêt pour la démarche, entamée en novembre 2010.

Il ressort :

- Un intérêt partagé d'une réflexion portée sur une thématique spécifique et nouvelle. En effet, l'introduction de l'état des lieux met en avant qu'il s'agit d'un sujet peu abordé/questionné. L'apport de la démarche en termes de connaissances a donc été souligné.
- En identifiant les différentes pratiques d'accompagnement en direction des victimes de discriminations, l'état des lieux a fait émerger un certain nombre de constats et d'enjeux qui ont permis de « prendre du recul » ou de mettre en perspectives certaines pratiques professionnelles. Les acteurs expliquent avoir une meilleure connaissance de ce phénomène et par conséquent un nouveau regard, une nouvelle approche professionnelle. Ils expriment par exemple le fait de mieux pouvoir s'adapter à la demande spécifique des victimes de discriminations.

## PISTES ENVISAGEES

Les structures présentes ont montré un intérêt à poursuivre la présente démarche sur 2011. La discussion a porté sur les enjeux suivants :

### LA QUESTION D'UN ACCOMPAGNEMENT « PROACTIF » POUR DIMINUER LES INEGALITES DE TRAITEMENT

Les structures ont distingué différents types d'accompagnement en fonction de leur degré d'implication/d'interventionnisme :

- l'accompagnement-prévention (au sens de sensibilisation des publics),
- l'accompagnement des victimes (au niveau juridique, psychologique...),
- l'accompagnement « proactif » (sous la forme d'une intervention directe en direction du mis en cause ou du lieu de commission de l'infraction).

Ainsi, les acteurs ont souligné l'intérêt d'agir au niveau de l'entreprise/l'administration où il y a eu un constat de discriminations. Pour être efficace, l'action menée en direction des victimes doit être complétée par une « démarche active et volontariste » en direction des « mis en cause » afin d'agir à la source du problème.

Ce constat rejoint différents aspects mis en évidence par l'état des lieux :

- la prévention menée par les structures est essentiellement de l'ordre de la sensibilisation,
- ces actions de sensibilisation sont essentiellement tournées vers les jeunes (génération à venir) et très peu vers les acteurs actuels potentiellement porteurs de discriminations (entreprises, bailleurs, etc.),
- l'accompagnement réalisé par les structures est essentiellement tourné vers la victime et n'intègre pas (ou très peu) la question/la parole du mis en cause.

Or, ce constat interroge sur deux aspects majeurs :

- les acteurs susceptibles de réaliser un accompagnement en direction des personnes physiques ou morales mises en cause. En effet, même si l'accompagnement dit « proactif » est considéré comme un élément clé de l'action, il ne relève pas des missions que peuvent mener les associations d'aide aux victimes qui restent sur un volet « généraliste ».
- penser le lien entre les associations d'aide aux victimes généralistes et les acteurs intervenant sur un volet plus « proactif ».

## ASSOCIATION D'AIDE AUX VICTIMES ET RAPPORT AUX MIS EN CAUSE

Une discussion à part entière a porté sur le rapport qu'entretenaient les associations d'aides aux victimes avec les personnes mises en cause pour discriminations dans le cadre de l'accompagnement en direction des victimes.

A ce niveau, les juristes ont été particulièrement intéressés par les différents processus pouvant être à l'origine d'une discrimination. Les échanges ont en effet mis en évidence la complexité des comportements discriminatoires, parfois volontaires et conscients, d'autres fois inconscients, involontaires, voire dans certains cas dépassant le seul cadre/pouvoir de l'individu mis en cause (dans le cas des discriminations systémiques).

Certains juristes ont ainsi réinterrogé leurs pratiques professionnelles à la fois en termes d'approche des cas de discriminations, mais également en termes d'orientation.

- Au niveau de l'approche : jusqu'à présent, les juristes ne se plaçaient que du côté de la victime qui les sollicitait. Or, la complexité des comportements discriminatoires met en évidence la limite d'une approche uniquement centrée sur la victime, approche ne prenant en considération que les conséquences/les résultats, et non la manière dont la discrimination s'est produite.
- Au niveau de l'orientation : à la lumière de ces éléments, certains juristes, demeurant attachés au rôle du droit comme sanction, ont reconsidéré le rôle de certains types de poursuites (médiations pénales ou sociales) dans les cas où la discrimination commise ne serait pas volontaire. L'enjeu est donc de savoir si l'accompagnement de la victime doit être fonction du type de discriminations (consciente/inconsciente/volontaire ou non). L'intention de discriminer doit-elle être un élément déterminant de l'accompagnement de la victime (avec la limite résidant dans la difficulté à décerner l'intention de discriminer) ?

## CHAÎNE DU DROIT : UN OUTIL DE DIALOGUE ENTRE LES PROFESSIONNELS DU DROIT

L'association DpJ<sup>28</sup> a développé l'idée d'une « chaîne du droit » visant à construire un dialogue entre les professionnels du droit intervenant auprès des victimes de discriminations.

L'ORIV a présenté cette idée lors de la réunion-bilan avec les structures. Elle a été accueillie favorablement.

<sup>28</sup> Association Droit pour la Justice : <http://droitpourlajustice.e-monsite.com/>

Le premier point de la discussion a ainsi porté sur les acteurs jugés pertinents à inclure dans cette démarche. Selon les structures, il est important de considérer l'ensemble des acteurs intervenant à la fois dans l'accompagnement, mais également dans le traitement des victimes de discriminations, ces deux sphères étant trop souvent scindées.

Les acteurs suivants ont ainsi été évoqués (liste non exhaustive) : associations d'aides aux victimes, juristes, assistantes sociales, Halde, syndicats, inspecteurs du travail, avocats, gendarmerie, police, référents discriminations au sein des parquets, enquêteurs, procureurs, juges, etc.

Le deuxième point s'est axé sur les questions/points particulièrement problématiques à aborder au sein d'une éventuelle chaîne du droit permettant un dialogue interprofessionnel comme :

- la question de la preuve,
  - Avoir un dialogue entre les acteurs des sphères de l'accompagnement et du traitement sur les enjeux et les problématiques liés à la preuve.
  - Elaborer un cadre référentiel, des actions ainsi que des outils communs (grilles pour identifier et qualifier une situation de discrimination, savoir mobiliser les modes de preuves les plus adaptés, constituer un dossier recevable, etc.) pour éviter les classements sans suite.
  - Former l'ensemble des acteurs de la chaîne du droit.
- la question des différents types de poursuites (civil/pénal) et la nécessité que la victime soit réellement un acteur de la procédure.

Une limite a néanmoins été pointée : ce type de démarche peut s'avérer fragile si un maillon de la chaîne est manquant.

## COMMUNIQUER SUR LES PROCEDURES D'ACCOMPAGNEMENT ET DE TRAITEMENT DES VICTIMES DE DISCRIMINATIONS

Les acteurs ont souligné lors de la réunion l'importance de pouvoir identifier les interlocuteurs compétents en termes d'accompagnement des victimes.

Au niveau de la communication, deux cibles sont donc à distinguer :

- les personnes victimes de discriminations
- les personnes relais susceptibles d'orienter les victimes vers un premier interlocuteur (ou plus largement les acteurs de l'accompagnement).

A ce niveau, l'ORIV rappelle que l'annuaire « Emploi et discriminations raciales en Alsace : où s'adresser ? » a été réalisé par l'Observatoire, mis à jour et en ligne en 2010.

Or, au vu de l'état de lieux, il apparaît que les pratiques d'accompagnement déclarées par les structures recouvrent en pratique des réalités très différentes.

La valeur ajoutée de l'annuaire est donc qu'il regroupe et permet d'identifier l'ensemble des structures « discriminations » en Alsace. Cependant, il manque un outil plus « pratique » en termes d'utilisation/d'orientation des victimes : au-delà de la liste des structures, il faudrait avoir davantage d'informations sur la nature de la structure (généraliste ou spécialisée « discriminations »), savoir quelles structures saisir selon les situations et si les structures réalisent en pratique des accompagnements pour discrimination (etc.).

Cette clarification permettrait d'éviter de renvoyer la victime d'un interlocuteur à l'autre et de cibler d'emblée les acteurs compétents pouvant proposer dans la pratique un accompagnement spécifique et adapté.



# ANNEXES



## Annexe 1

Liste des personnes rencontrées dans le cadre de cet état des lieux ..... 49

## Annexe 2

Bibliographie ..... 51







## Liste des personnes rencontrées dans le cadre de cet état des lieux

### ■ ACCORD 67

Jean-Pierre Copin, Directeur  
Lena Dyndas, Juriste

11, rue Louis Apffel  
67000 Strasbourg  
Tél : 03 88 24 90 80

<http://www.association-accord.org>

### ■ SOS AIDE AUX HABITANTS

Khadija Zitouni, Responsable du service  
Accès aux droits  
Radia El Gribi, Juriste

36 allée Reuss  
67100 Strasbourg  
tél : 03.88.79.79.30

### ■ ALDA

Jacqueline Girardat, Chargée de mission

23 rue Lambert  
68100 Mulhouse  
Tél : 03 89 59 50 99

<http://www.aldalsace.org>

### ■ THEMIS

Guillaume Albert, Directeur  
Gaelle Leguern, Juriste - Strasbourg  
Monia Zoghliami, Juriste - Mulhouse

24 Rue du 22 Novembre  
67000 Strasbourg  
Tél. : 03 88 24 84 00

6 Rue Sauvage  
68200 Mulhouse  
Tél. : 03 89 46 25 02  
<http://www.themis.asso.fr/>

### ■ ESPOIR

Cathy Stampfler, Juriste

78a, avenue de la République  
68025 COLMAR Cedex  
Tél. : 03 89 41 50 93

<http://www.association-espoir.org/>

### ■ VIADUQ 67

Karin Klein, Directrice  
Tahar Khmila, Juriste

2 rue d'Alembert  
67200 STRASBOURG  
Tél : 03 88 28 57 62  
<http://www.viaduq67.org/>

### ■ HALDE

Daniel Fierobe, Correspondant local Bas-Rhin  
Tél : 03 90 20 64 14

[daniel.fierobe@halde.fr](mailto:daniel.fierobe@halde.fr)

Daniel Kelai, Correspondant local Haut-Rhin  
Tél : 06 42 05 84 08  
[danielkelai@halde.fr](mailto:danielkelai@halde.fr)





## BIBLIOGRAPHIE

### OUVRAGES

FASSIN Didier, RECHTMAN Richard, **L'Empire du traumatisme. Enquête sur la condition de victime**, Paris, Flammarion, 2007, 460 p. (Documents et Essais)

LEFRANC Sandrine, MATHIEU Lilian, **Mobilisations de victimes**, Presses Universitaires de Rennes, 2009, 222 p. (Res Publica)

### RAPPORTS OFFICIELS ET TEXTES JURIDIQUES

Ministère de la justice et des libertés, **Arrêté du 3 décembre 2010 portant nomination au Conseil national de l'aide aux victimes**, publié au Journal Officiel du 9 décembre 2010

Conseil national d'aide aux victimes, **Deuxième rapport annuel**, janvier 2002

**Décret n°99-706 du 3 août 1999 relatif au Conseil national de l'aide aux victimes - version modifiée du 24 septembre 2010**

### ETUDES – OUTILS- RAPPORTS

BOGALSKA-MARTIN Ewa, DOUTRE Elisabeth, PREVERT Aline, **Les discriminations ? Paradoxes et ambiguïtés de l'action publique – Expériences de citoyens européens**, Grenoble, 2010, 162 p.

CHENEVEZ Isabelle, VEYRET Marion, HAMADACHE Nadia, CRDSU, HALDE, **Les acteurs de la lutte contre les discriminations en Rhône-Alpes**, Lyon, CRDSU, mars 2008, 97 p.

[www.crdsu.org/f1244\\_Les\\_acteurs\\_de\\_la\\_lutte\\_contre\\_les\\_discriminations\\_en\\_Rhone\\_Alpes\\_CR\\_DSU\\_Halde\\_mars\\_2008.pdf](http://www.crdsu.org/f1244_Les_acteurs_de_la_lutte_contre_les_discriminations_en_Rhone_Alpes_CR_DSU_Halde_mars_2008.pdf)

MOUREY Laura, **Projet PRELUD. Le traitement répressif des victimes de discrimination**, Strasbourg, Droit pour la Justice (DpJ), novembre 2010, 53 p.

NOEL Olivier, **Note de synthèse. Les conditions d'accès au droit des jeunes fréquentant les Missions Locales - Etude des permanences juridiques en droit du travail des Missions Locales de La Ciotat (2001-2004), d'Est-Etang de Berre et de Marseille (2003-2004)**, Montpellier, IS CRA, juin 2005, 13 p. - <http://iscra.org/fichier.php?id=91>

Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville (ORIV), **Emploi et discriminations raciales en Alsace : où s'adresser ? Annuaire des structures qui agissent auprès des victimes**, mai 2010

[http://www.oriv-alsace.org/pages1/7-discr/a-annuaire\\_victime\\_discriminations.html](http://www.oriv-alsace.org/pages1/7-discr/a-annuaire_victime_discriminations.html)

Pôle de ressources ville et développement social – Val d'Oise, **Lutter contre les discriminations – Guide**, Sarcelles, Pôle de ressources 95, juin 2005, 44 p.

[http://www.poleressources95.org/publications/outils\\_guides\\_detail-121-lutter-contre-les-discriminations---guide-a-l-usage-des-acteurs-de-proximite-.html](http://www.poleressources95.org/publications/outils_guides_detail-121-lutter-contre-les-discriminations---guide-a-l-usage-des-acteurs-de-proximite-.html)

### ARTICLES

Agence nationale pour la cohésion et pour l'égalité (Acsé), **Prévention et lutte contre les discriminations - Le livre des initiatives**, Paris, Acsé, septembre 2009, 67 p.

ARIFOR - Pôle Ressources Intégration Lutte contre les discriminations et pour l'Egalité (PRILDE), **Du ressenti au vécu des discriminations par les victimes : synthèse des colloques de 2007 à Chaumont, Charleville-Mézières, Troyes, Reims, Châlons-en-Champagne**, Arifor, 2008, 36 p.

BEN ACHOUR Slim, **L'avocat, acteur de la lutte contre les discriminations**, in *Les Cahiers de la justice*, n° 4, décembre 2010

BIANCUCCI Matthieu, **Inégalités dans l'accès au droit et à la justice**, Site internet de l'Observatoire des inégalités, 28 décembre 2007 : <http://www.inegalites.fr/spip.php?article400>

NOËL Olivier, **La lutte contre les discriminations à l'épreuve du temps et des territoires. Rôle des élu(e)s locaux, place des victimes et configuration d'actions locales**, in *Discriminations et territoires – la mobilisation des acteurs locaux*, Réseau RECI, septembre 2009, pp. 27-36

<http://www.reseau-eci.org/IMG/pdf/MISE-EN-PAGE-VERSION-IMPRIMEUR-FINALE.pdf>

NOËL Olivier, **Subjectivation des vécus, objectivation juridique des faits – Un dilemme pour l'évaluation des politiques relatives aux discriminations**, in *Informations Sociales*, n°148, juillet-août 2008, pp. 124-133 - [http://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=INSO\\_148\\_0124](http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=INSO_148_0124)

