Accueillir et Orienter une Personne Victime de Discrimination
Fiche Professionnelle

Mai 2025

Cette fiche est le fruit d'un cycle de formation territoriale contre les discriminations organisée par la FASTI avec 15 professionnel·le·s et de 2 bénévoles des quartiers Belleville Amandiers dans le cadre de la politique de la ville. Il nous a semblé important de partager quelques éléments pour faciliter l'accueil et l'orientation des personnes victimes de discriminations qur le quartier.

Contexte :

Dans le cadre de nos actions, nous pouvons être interpellés sur des situations de discriminations par des habitant.es.

Dans nos accueils, nous sommes amené-e-s à recevoir et accompagner des personnes ayant vécu des situations de discrimination.

Même si nous ne sommes pas forcément des spécialistes de ces questions ou des juristes, il nous semble important de ne pas laisser ce ressenti sans réponse et de proposer quand c'est possible et si la personne le souhaite un temps de première écoute.

Cette fiche vise à donner quelques points de méthodes sur la manière d'accueillir et d'écouter le ressenti des personnes se sentant discriminées, de connaître le cadre légal pour mieux agir contre les discriminations mais également d'avoir des ressources vers lesquelles orienter si besoin.

L'accueil :

L'accueil est un moment déterminant pour le soutien des victimes de discrimination. Aussi il est essentiel d'expliciter le cadre de l'accueil à la personne reçue afin de ne pas créer d'attentes auxquelles il nous est impossible de répondre.

Pour recevoir le témoignage de la personne, il est important d'installer une relation de confiance. L'expérience de la discrimination touchant à l'identité même de la personne ses réactions peuvent être diverses : colère, honte, résignation, fatalisme.

Comprendre la situation et la demande :

Le rôle de l'accueillant-e est d'aider la personne à comprendre les événements, en posant les questions et en cherchant à objectiver la situation, sans imposer sa propre interprétation des faits et en prenant en compte l'évaluation de la personne elle-même sur les événements dont elle se sent victime.

Faire émerger la parole en posant des questions :

- ouvertes pour que la personne puisse s'exprimer librement et être en position de sujet
- fermées pour approfondir ou chercher des informations précises
- de relances, reformulation pour être sûr qu'il n'y ait pas de mauvaises interprétations ou d'incompréhension.

Cette phase, selon les personnes, peut être celle où elle peut évaluer si elle a fait objet ou non de discrimination au sens de la loi ou bien si les événements relèvent d'un autre cadre (injures, discriminations légales, injustices…) et commencer à envisager les suites à donner.

Quelques bonnes pratiques pour accompagner

❖ Créer un espace sécurisant

✅ À adopter : Confidentialité explicite et respect du consentement

💬 *Formulations conseillées* :

- « Vous êtes ici dans un espace où vous pouvez vous exprimer en toute sécurité. »
- « Souhaitez-vous que je prenne des notes ou préférez-vous que nous échangions sans prise d'écrit ? » ; Ces notes resteront confidentielles et vous seront remises si vouhaitez donné des suites ou détruites si vous le souhaitez.

✅ À adopter : avoir un espace confidentiel, « fermé », sans passage.

❖ Écoute active, sans interruption

✅ À adopter : Écoute attentive et respectueuse. Prévoir au moins 45 minutes.

💬 *Formulations conseillées*

- « Je vous remercie pour votre confiance. Vous avez bien fait d'en parler ici. »
- « Ce que vous exprimez mérite d'être entendu et pris au sérieux. »

❌ *À éviter* : Remettre en question la parole de la personne

- « Êtes-vous sûr·e que c'est une discrimination ? »
- « Il ne faut pas tout voir comme ça. »

❖ Utiliser le conditionnel pour évoquer les faits

✅ À adopter : Formulation prudente

💬 *Formulations conseillées* :

- « Il se pourrait que la situation que vous décrivez relève d'un cas de discrimination. »
- « Ce type de propos pourrait être contraire à la loi. »

❌ *À éviter* : Dire à la personne ce qu'elle doit faire

- « C'est clairement illégal, il faut porter plainte immédiatement. »

❖ Accueillir l'émotion et proposer une pause

✅ À adopter : Empathie sans dramatisation et respect du rythme émotionnel

💬 *Formulations conseillées* :

- « Ce que vous ressentez est légitime. Souhaitez-vous faire une pause avant de poursuivre ? »
- « Si vous préférez continuer cet échange dans un autre espace, c'est possible. »

Quelques bonnes pratiques pour accompagner

❖ Reformuler pour clarifier et valider les faits

✅ À adopter : Formulation neutre et vérification de la compréhension

💬 *Formulations conseillées* :

- « Si je reformule, vous me dites que votre candidature a été rejetée après que votre origine a été mentionnée ? »
- « Pouvez-vous me redire, à votre rythme, ce qu'il s'est passé ?

❖ Reconnaître ses limites et orienter

✅ À adopter : Connaître son périmètre de connaissances et orientation vers des ressources compétentes

💬 *Formulations conseillées* :

- « Je ne suis pas juriste, mais je peux vous orienter vers un service ou une association spécialisée pour une procédure en justice »
- Souhaitez vous connaitre des collectifs ou des associations qui ont des espaces de parole, d'actions collectives sur les discriminations pour être moins seul.e et aussi être soutenue ?
- Avez-vous besoin d'en parler à un.e médecin, psychologue ?
- « Si vous préférez continuer cet échange dans un autre espace, c'est possible. »

❖ Proposer une suite

✅ À adopter : Ne pas laisser la personne sans orientation, proposer un suivi ou un appui

💬 *Formulations conseillées* :

- « Si vous le souhaitez, je peux vous accompagner pour partager mes notes pour que cela vous aide à aller vers les structures compétentes. »
- « Si vous le souhaitez vous pouvez revenir vers nous pour faire le point ensemble »

Situations pratiques
Quelques exemples

Situation 1 : La personne exprime une forte émotion

1. Accueillir avec bienveillance et calme
2. Valider l'émotion : « Je comprends que ce soit très difficile à vivre. »
3. Proposer un moment d'apaisement (pause, lieu calme)
4. Une fois la personne apaisée, proposer une orientation vers un soutien psychologique ou associatif
5. Si la personne le souhaite, aborder les pistes juridiques possibles
6. Remettre les contacts de structures compétentes

Situation 2 : La personne est sereine

1. Écouter activement
2. Reformuler les faits pour valider la compréhension
3. Évaluer ensemble s'il s'agit d'une discrimination selon la loi
4. Proposer une orientation adaptée : associations, défenseur des droits, juriste
5. Proposer un suivi ou un second rendez-vous

Situation 3 : Autre sujet révélant une discrimination

1. Écouter la situation évoquée (logement, emploi, santé…)
2. Poser des questions ouvertes : « Est-ce que d'autres personnes ont été traitées autrement dans une situation semblable ? »
3. Introduire la notion sans imposer : « Ce que vous décrivez peut parfois relever d'une discrimination, qu'en pensez-vous ? »
4. Proposer de continuer la discussion ou d'y revenir plus tard
5. Fournir des ressources si la personne le souhaite

Situation 4 : Vous êtes témoins

1. Identifier la situation et recueillir les faits sans précipitation
2. Valider la parole du témoin : « Vous avez bien fait de nous en parler. »
3. Explorer avec le témoin s'il est possible d'en parler à la personne concernée
4. Proposer un accompagnement collectif ou individuel
5. Expliquer les options de signalement ou de relais disponibles

Ressources à partager
lors de l'entretien

Quelques rappels juridiques : Que dit le Code pénal sur la discrimination ?

La discrimination est définie par le Code pénal (art. 225-1) comme le traitement inégal ou défavorable d'une personne ou d'un groupe de personnes, fondé sur un critère prohibé par la loi, dans un domaine visé par la législation (emploi, logement, éducation, accès aux soins, services publics, etc.).

Au sens de la loi toutes les inégalités de traitement ne sont pas des discrimination (il faut les 3 critères cumulatifs) :

→ Une discrimination est caractérisée par trois critères cumulatifs :

1. Traitement défavorable : la personne discriminée est une personne traitée de manière moins favorable en situation comparable

2. En lien avec l'un des 26 critères interdits par la loi

3. Se traduisant par un acte, une pratique, une règle qui s'inscrit dans les domaines suivants : a) Cadre professionnel : refus de recrutement, que ce soit pour un emploi ou un stage, jusqu'à la fin du contrat. Cela comprend donc la progression dans la carrière, notamment le montant de la rémunération, l'accès à des formations, ou un licenciement. b) L'accès à un bien ou un service, qu'il soit public ou privé, s'entend comme l'accès à un logement (refus de louer ou de vendre un appartement à des soins, l'accès à l'éducation (refus d'inscription à l'école…), ou encore l'accès à un bâtiment, public ou privé (discothèque, musée, administration).

Elle peut être :

- **Directe :** Quand une personne ou un groupe de personnes sont traités de manière inégale à situation comparable.
- **Indirecte :** une règle ou une pratique apparemment neutre qui désavantage en réalité un groupe.
- **Systémique :** lorsqu'un ensemble de pratiques institutionnelles produit des inégalités récurrentes.

Les 26 critères de discrimination interdits par la loi :

- Origine
- Appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation ou une prétendue race
- Croyances ou appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion déterminée
- Nom
- Lieu de résidence
- Sexe
- Âge
- Handicap
- Situation de famille
- Grossesse
- Apparence physique
- Vulnérabilité particulière liée à la situation économique
- Domiciliation bancaire
- État de santé
- Perte d'autonomie
- Langue parlée (capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français)
- Caractéristiques génétiques
- Mœurs
- Orientation sexuelle
- Identité de genre
- Opinions politiques
- Activités syndicales
- Opinions philosophiques
- Qualité de lanceur d'alerte, qualité de facilitateur de lanceur d'alerte ou en lien avec un lanceur d'alerte

Les sanctions encourues en cas de discrimination sont prévues par le Code pénal et varient selon la gravité des faits et le contexte dans lequel ils sont commis :

- **Discrimination simple** : jusqu'à **3 ans d'emprisonnement** et **45 000 € d'amende**. **Discrimination aggravée** (par une personne dépositaire de l'autorité publique, dans un cadre professionnel ou de manière publique) : jusqu'à **5 ans d'emprisonnement** et **75 000 € d'amende**

Par ailleurs si les propos, injures, comportements ou violences à l'égard d'une personne en raison de son genre ou de son origine (réelle ou supposée) ne constituent pas des discriminations ils sont également interdits et sanctionnés par la loi. Il est donc important de se rapprocher d'une association.

Quelques rappels juridiques : Que dit la loi sur les propos, violences en raison de l'origine ou du sexe ?

- **La loi sur la liberté de la presse du 29 juillet 1881** sanctionne l'injure raciste, la diffamation, la provocation à la haine ou à la violence commise à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée. S'applique si commise dans un cadre public.

- **Les articles R.625-8, R.625-8-1 et R.625-7 du Code pénal** sanctionnent l'injure, la diffamation, la provocation à la haine ou à la violence commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée. S'applique si commise dans un cadre non public.

- **Les articles R.625-8, R.625-8-1 et R.625-7 du Code pénal** sanctionnent également l'injure non publique commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou identité de genre, ou de leur handicap.

Les ressources vers lesquelles orienter
à Paris

En fonction des «motifs» de discriminations, il y a des associations spécialisées que l'on peut retrouver sur le site Paris.fr de la ville de Paris.

La Défenseure des droits

La plateforme d'accompagnement de la Défenseure des droits sur les discriminations est joignable par téléphone au 3928 ou par le tchat sur antidiscriminations.fr.

Les permanences d'accès aux droits :

- **Les Points d'Accès au Droit (PAD)** ou **l'une des Maisons de la Justice et du droit (MJD)** de Paris dans lesquelles des permanences juridiques gratuites sont tenues par les Délégués du Défenseur des Droits
  ➔ Dans le 20è le Point d'accès au droit (P.A.D. 20) est situé au 18 rue Ramus, Paris 20e. Téléphoner pour prendre RDV : 01 53 27 37 40

- **La Fédération des associations de solidarité avec tou-te-s les immigré-e-s (FASTI)** tient des permanences juridiques et administratives en droit des étrangers sans RDV les mardis à 18h et les Jeudis à 14h au 58 rue des Amandiers 75020 Paris / 06 85 67 02 02.

- **Les syndicats pour toute discrimination concernant le domaine du travail**

  Des permanences ont lieu à la Bourse du travail au 3 rue du Château d'eau 75010 Paris. Téléphoner pour prendre RDV : 01.44.84.50.21

- **L'Association européenne contre les Violences faites aux Femmes au Travail (AVFT)** propose une ligne d'écoute téléphonique pour les victimes de violences sexistes et sexuelles au travail concernant leurs différentes démarches et leurs procédures judiciaires. 23 rue Jules Guesde 75014 PARIS. Téléphoner pour prendre RDV : 01 45 84 24 24 (lundi de 14h à 17h et jeudi de 9h30 à 12h30)

- **Site du centre Hubertine Auclert :** Une carte pour orienter les femmes victimes de violences en Île-de-France : https://orientationviolences.hubertine.fr

- **L'association les Amandiers, accueil psy du 20e** tient sa permanence dans la 20e Chaise tous les vendredis matin de 10h à 12h. Gratuit et sans rendez-vous. Tel : 06 86 67 06 38. Contact : associationlesamandiers@laposte.net

Sur le quartier, des initiatives collectives dans des associations du quartier / A nourrir avec les partenaires

- **Les Lundis Femmes Solidaires au centre social Archipelia, en partenariat avec Quartiers du monde,** qui sont un espace de renforcement du pouvoir d'agir des femmes du quartier par l'expression la réflexion, le partage d'expériences et les actions collectives.
  Les femmes se réunissent les lundis de 14h à 16h30 à Archipélia au 17 rue des Envierges 75020 Paris.

- **Les ateliers genre et masculinités animé par le centre social Archipélia en lien avec Quartiers du Monde. Contacter Archipélia** pour en savoir plus : 01 47 97 02 96 /info@archipelia.org

- **L'atelier cuisine de la FASTI** a lieu chaque lundi de 10h à 13h30. Il réunit des habitantes et habitants du quartier des Amandiers qui se retrouvent ensemble le temps de la préparation et du partage d'un repas en commun dans un esprit de solidarité. Cet atelier est également l'occasion de parler santé, nutrition, accès aux droits, éducation des enfants mais également de faire des sorties, marcher, explorer le quartier et Paris. 58 rue des Amandiers 75020 Paris

- **La Ronde des femmes, un groupe d'échange et de solidarité autour de la périnatalité** pour les femmes enceintes ou avec des bébés a lieu les lundis de 14h à 16h30. C'est aussi un lieu ressource pour s'informer sur ses droits pendant la grossesse (accès à la santé, parcours de soins, démarches administratives). 58 rue des Amandiers 75020 Paris / 06 85 67 02 02.

Notes

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……