



Groupe de Travail

Accès aux droits et lutte contre les discriminations



GUIDE DES TECHNIQUES D'ENTRETIEN POUR LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

• Définition de l'acte de discrimination

Un acte de discrimination consiste à traiter moins favorablement et de manière non justifiée une personne par rapport à une autre dans une situation comparable en raison de l'un des 18 critères interdits par la loi (voir plaquette PAD, sous « Qu'est-ce qu'une Discrimination ? »)

• Pourquoi ce guide ?

Si la connaissance des discriminations de certains professionnels attentifs à cette question progresse, la technicité de l'ensemble des professionnels pour repérer et traiter reste insuffisante.

L'attention et le professionnalisme des accueillants sont généralement focalisés sur l'accès à un droit ou le rétablissement d'un droit de l'accueilli dans des délais optimisés.

Souvent, la présence d'une possible discrimination dans les causes ayant empêché l'accès à un droit ne fait pas l'objet de l'attention et de la méthode (outils, techniques d'entretien,...) susceptibles de les mettre en évidence.

Ce guide doit conduire le professionnel à présumer qu'il y a suspicion de discrimination et à vérifier si les informations reçues le valident ou non.

La victime d'une discrimination peut ne pas souhaiter entreprendre de démarches (amiables, juridiques, ...) mettant en avant cette discrimination. Il est alors possible et même souhaitable que le(s) professionnel(s) étudie(nt) les différents moyens de faire cesser, voire sanctionner l'auteur. Les discriminations mettent en œuvre des mécanismes complexes (chez l'auteur, la victime, dans la société) qui nécessitent la mobilisation d'un réseau pour mieux les repérer et les accompagner.

1. Public destinataire

Les accueillants de toutes structures, non spécialistes de la prévention et de la lutte contre les discriminations

2. Objectifs

- Partager/mutualiser les compétences, des méthodes, des outils, autour de cas concrets
- Servir de support pour repérer et accompagner (prévention et traitement) les discriminations même lorsque l'on n'est pas spécialiste.
- Pouvoir orienter, en cas de suspicion vers les professionnels ou structures compétents

3. Préconisations

L'accueillant doit rester vigilant en permanence sur :

- Les non-dits (techniques d'évitement ; dénigrement ; blocages ; gestuelle ; regard ; ...)
Exemple : *changer de sujet, envoyer une personne à sa place ou parler soi-disant au nom d'une autre personne : ma belle-sœur a ce problème...*
- Les facteurs de fragilité susceptibles de conduire à des situations d'inégalités vecteurs de possibles discriminations¹
- L'auto-discrimination : certaines personnes ont tendance – consciemment ou inconsciemment – à intégrer, à accepter le fait d'être discriminée
Exemple : « *Je comprends que l'on ne m'accueille pas comme les autres puisque je suis étranger* ».

L'accueillant doit veiller aux conditions d'accueil : calme et confidentialité

- prendre le temps de s'asseoir et d'accueillir (ne pas recevoir entre deux portes)
- ne pas être dérangé toutes les 5 mn (passage, téléphone...)

LA CONDUITE D'ENTRETIEN NÉCESSITE DE LA PART DE L'ÉCOUTANT

3 POSTURES PROFESSIONNELLES COMPLÉMENTAIRES

1. L'empathie :

Capacité de se mettre à la place de l'autre sans pour autant éprouver les mêmes émotions, ni se faire parasiter par un état affectif ou émotionnel "sympathique" ou "antipathique".

L'empathie nécessite de la part de l'écoutant/e d'une part **une certaine distance**, de l'autre une capacité à se **projeter, à se mettre à la place** de la personne écoutée (comprendre d'où elle parle)

But de l'empathie: amener l'autre à se sentir écouté, compris et aider celui-ci à s'exprimer, à avancer.

¹ Certains éléments peuvent laisser suspecter un risque supérieur de la personne accueillie d'être discriminée : mauvaise maîtrise de la langue ; port de signes pouvant être interprétés comme religieux (barbe ou kippa pour les hommes ; voile ou foulard (*hijab*) pour les femmes ; ... La vigilance de l'accueillant doit aussi être plus grande si plusieurs critères causes possibles de discrimination sont réunis (Exemple : jeune femme portant le *hijab*)

2. Le non-jugement (ou considération positive inconditionnelle)

Extérieurement : consiste à considérer la personne écoutée dans ce qu'elle est, d'accepter ses opinions sans les évaluer ni les juger. C'est donc l'absence de jugement, qu'il soit positif ou négatif.

Intérieurement : cela ne signifie cependant pas ne pas faire fonctionner son sens critique et ses compétences en techniques d'entretien, techniques de questionnement afin de recouper l'information (cohérence, réalité, ...).

3. La congruence / l'authenticité

Capacité d'une part à être en adéquation, en phase, avec la personne écoutée, de l'autre à rester soi-même - ni en façade ni dans un rôle - tout en étant ouvert et réceptif au point de vue de l'autre

L'authenticité de l'intérêt est la condition indispensable pour que le climat propice à l'échange s'instaure. Cette authenticité peut aller jusqu'à devoir exprimer ses propres sentiments dans la situation d'interaction.

4. Les 4 étapes de la conduite d'entretien

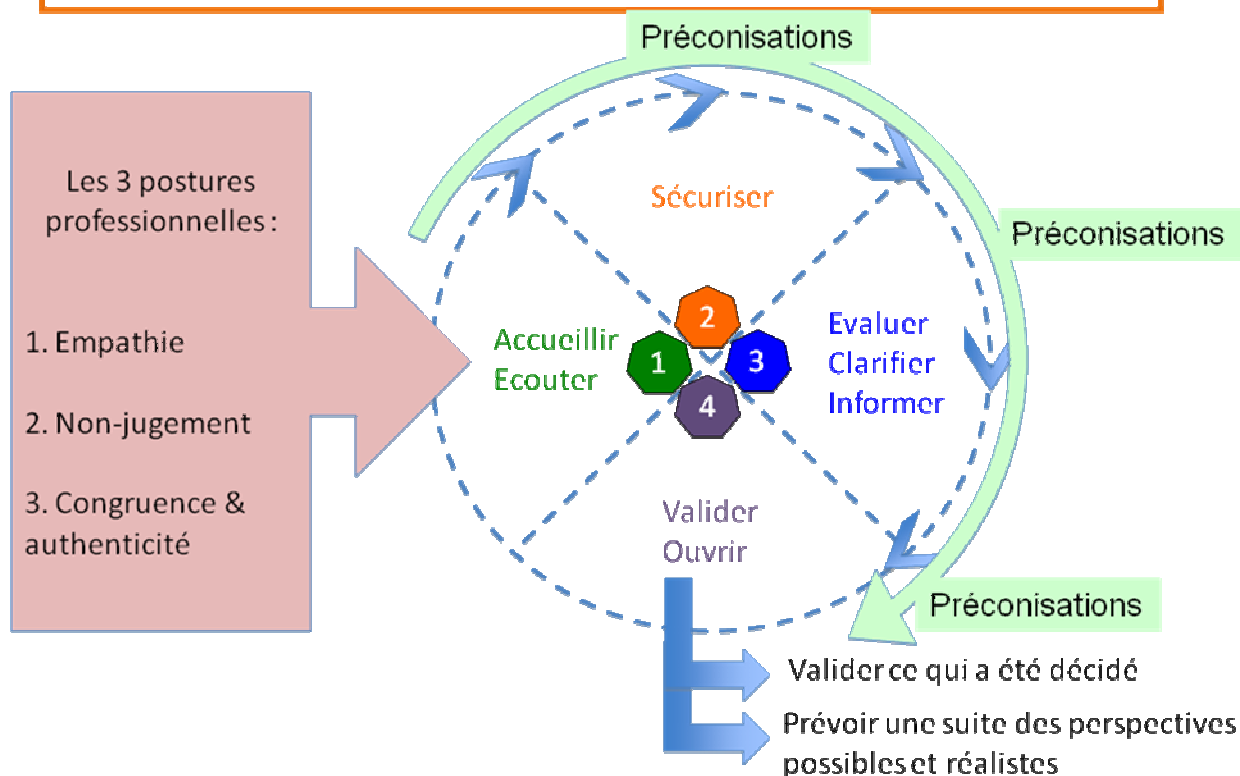
1^{ère} étape : Accueillir/Ecouter

2^{ème} étape : Sécuriser

3^{ème} étape : Evaluer/Clarifier/Informer

4^{ème} étape : Valider/Ouvrir sur les perspectives

Schéma des étapes de la conduite d'entretien Repérage des discriminations





1^{ÈRE} ÉTAPE : ACCUEILLIR ET ÉCOUTER

- **Rappeler la fonction et l'objectif de la structure accueillante** : informer, orienter, ...
- **Ecouter** (la grille de repérage des discriminations peut être utilisée dès cette première étape) : C'est le premier niveau d'information et de questionnement.
- **Reformuler** : permet de s'assurer de la compréhension de ce qui vient d'être dit. La reformulation valide et rassure.
- **Répéter** : avec les mêmes mots pour relancer l'entretien
- **Renommer explicitement les choses**
Exemple : « *pensez-vous que l'on vous a refusé ce logement parce qu'il n'était pas adapté, parce que la personne était mal lunée ou parce que vous êtes noir/e ?* »
- **Recentrer sur le sujet**
- **Déculpabiliser**
A ce stade, pas encore de référence à la loi, à la qualification de la discrimination. Il s'agit de resituer la personne dans un contexte collectif, l'objectif étant qu'elle ne se sente pas coupable de ce qu'elle a vécu.
Exemple : « *la discrimination est un délit puni par la loi ; c'est interdit même si c'est fréquent et souvent socialement toléré voir accepté ; c'est l'auteur qui doit se sentir coupable* »

Quelques notions clés

Les techniques de questionnement : expression spontanée ; processus des questions ouvertes, semi-ouvertes jusqu'aux questions fermées (réponse oui ou non).
Attention à ne pas induire ou orienter les réponses (ex : ne pas donner la réponse dans la question,...)

L'écoute active : technique qui vise à favoriser l'expression

Cf. page 6 § Pour en savoir plus



2^{ÈME} ÉTAPE : SÉCURISER

- **Rassurer**
Exemple : « *Vous n'êtes pas seul face à cette difficulté (réseau de professionnels ; référent ; ...)* »
- **Nommer, verbaliser** le ressenti
- **Resituer et rapprocher de cas similaires**
Exemple : « *ça arrive souvent, vous n'êtes pas seul à avoir vécu cela* »



3^{ÈME} ÉTAPE : ÉVALUER/CLARIFIER/INFORMER

L'objectif de l'accueillant à cette étape est de collecter des informations

- 1. Si vous le voulez bien, nous allons remplir cette fiche de détection ²**
Expliquer à quoi la fiche va servir et à qui elle va être transmise (C.D.A.D de Corse du Sud) :
Demander l'autorisation de la remplir et transmettre.
- 2. Prendre en compte les priorités de la victime.**
Dans le cas des discriminations, la priorité sera la plupart du temps l'accès à un droit, bien ou service : emploi, logement, etc...
Tenir compte que dans le domaine des discriminations l'entretien est à double lecture : la demande initiale (emploi, logement...) et la suspicion/risque d'une discrimination.

**ON ATTEINT ICI LE CŒUR DE L'ENTRETIEN,
D'OÙ LA NECESSITE DE SE CONCENTRER
PARTICULIEREMENT SUR LES POINTS SUIVANTS :**

- 3. Décoder/décrypter les circonstances = recreuser les faits, revenir sur leur chronologie et entrer dans le détail.**
Exemple : *Est-ce ponctuel ou cela s'est-il déjà produit ? Dans quelles circonstances ? Y a-t-il eu d'autres victimes (passées, potentielles) ? Comment ont-elles réagi ? Pourquoi ?*

* **Poser aussi des questions sur l'auteur présumé et/ou les témoins :**
Y a-t-il des antécédents et recoupements ?

* **Clarifier les expressions-clés :**
Exemple : « *on m'a mal parlé ; ils rigolent entre collègues ; ils ont une attitude méprisante...* »

* **Faire préciser le traitement différent constaté :**
Exemple : la lenteur des réponses données à la demande, le nombre de rendez-vous nécessaires pour que le droit soit obtenu ; ...

Détails qui sont autant d'indices de possible discrimination
- 4. Vérifier la cohérence des éléments, les contradictions éventuelles ; croiser les informations, les recouper ...**

- 5. Informer des possibilités d'action**
 - Aide à la prise de décision
 - Aide à la formulation et présentation de la demande
 - Intervention par l'argumentation et la médiation
 - Orientation vers les services compétents
 - Médiatisation
 - Action en justice

Bien préciser que :

- même si la personne ne souhaite rien faire par elle-même, il peut y avoir des relais (associations...) : rappeler que c'est important, notamment pour éviter qu'il y ait d'autres victimes
- elle peut à tout moment revenir en arrière, ou au contraire décider d'une action.

² L'idéal est de maîtriser suffisamment et le guide d'entretien et la fiche afin de mener l'entretien et de compléter ensuite.



4^{ÈME} ÉTAPE : VALIDER/OUVRIR SUR DES PERSPECTIVES

- Valider ce qui a été dit/décidé ou non
- Terminer l'entretien
- ✓ sur une suite (second entretien ou orientation vers structure référente)
- ✓ sur des perspectives positives, rassurantes mais réalistes

5. Suite à donner par l'accueillant après l'entretien

Transmettre la fiche de détection des actes de discriminations au C.D.A.D. 2A, après avoir vérifié que la personne écoutée en a donné l'autorisation

Prévoir un autre entretien si nécessaire

Et/ou orienter la personne vers un référent du Point d'Accès aux Droits pour le Pôle Anti-Discriminations (PAD) qui reprendra contact avec vous :



Tél. / Fax : 04 95 20 08 59
eMail : cdad-corse-du-sud@justice.fr
Adresse : 6, rue de la Pietrina - 20000 Ajaccio



Tél. : 04 95 10 27 06
Fax : 04 95 23 86 50
eMail : corsavem2a@orange.fr

Adresse : 6, chemin de la Pietrina - 20000 Ajaccio



Tél. : 04 95 51 18 02
Fax : 04 95 51 29 69
eMail : a.basta1@club-internet.fr
Adresse : 1, rue Sainte Lucie - BP3 - 20181 Ajaccio Cedex

POUR EN SAVOIR PLUS

Les techniques d'entretien et la relation d'aide
<http://infirmierenpsy.free.fr/pages/relationdaide.htm>

Guide pour la conduite d'entretien (Université J. Fourier)
http://www.suristat.org/document/documentArticle/guide_entretien_fourier_1.pdf

Techniques de base de la conduite d'entretien (Thierry Troussier)
<http://www.imea.fr/imea-fournier/imea-fournier-2010/101104-e-Sexualite-Counselling.pdf>