



**Centre
Ecoute
Contre le
Racisme**

VICTIMES? TÉMOINS? CONSEILS, SOUTIEN!

☎ 022 736 20 00 / @ contact@c-ecr.ch

www.centreecoutecontreleracisme.ch

27 boulevard Helvétique 1207 Genève

Protocole d'intervention¹

**Permanence d'écoute et centre de consultations
Centre-Ecoute contre le Racisme - Genève**

¹ Rédaction : Anne-Laure Zeller

Table des matières

1. Introduction	3
2. Valeurs du CECR	3
3. Prestations de conseils et standards de qualité	4
4. Permanence téléphonique et par courrier électronique	4
4.1. Règles d'or de la permanence téléphonique	4
5. Permanence physique	5
6. Parole à la victime de l'incident raciste et écoute empathique	5
7. Dialogue et médiation	6
7.1. Le dialogue	6
7.2. La médiation	6
8. Recours au droit	7
9. Autres alternatives	8
10. Partenariats, collaborations, travail en réseau	8
11. Documentation et enregistrement des cas et centralisation des données	9
11.1. Documentation interne du Centre	9
11.2. Participation du C-ECR au réseau national « Réseau de consultation pour victimes de racisme »	9
11.3. Participation du C-ECR au réseau romand des centres de consultation	10
11.4. Collaboration avec l'association romande CIAO	10
11.5. Protocoles de collaboration BIE/C-ECR	10
11.6. Protocoles de collaboration DIP/C-ECR	10
11.7. Collaboration Police/Douanes/C-ECR	11
12. Définitions et contextualisations	11
12.1. Définition du racisme	11
12.2. Les stéréotypes ; Les préjugés ; La discrimination	12
12.3. Processus de stigmatisation	12
12.4. Typologie de la violence raciste et des relations entre victime et auteur	13
12.5. Protection des droits et de la dignité des victimes	13
12.6. Sensibilisation et éducation	14
12.7. Définition de la notion de victime	14
12.8. Le soutien aux victimes	14
12.9. Conséquences psychosociologiques de la discrimination	15
13. Bases légales	16
13.1. Code pénal suisse	16
13.2. Constitution fédérale de la Confédération suisse	17
13.3. Constitution de la République et canton de Genève	17
13.4. Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale	18
14. Sources	18
15. Annexes : Prestations de conseils et standards de qualité du C-ECR et fiche de base d'enregistrement des cas du C-ECR	19

1. Introduction

Le **Centre-Ecoute contre le Racisme**, abrégé par **C-ECR**, a pour but d'apporter une écoute et un soutien sur le plan psychologique, social et juridique aux victimes, témoins d'un incident raciste et auteurs de racisme, ainsi qu'à leur entourage. Les personnes de contact pouvant être les personnes concernées par l'acte de racisme (victimes ou auteurs), un proche, un témoin ou un professionnel.

Les auteurs d'actes racistes peuvent donc également être entendus et des médiations peuvent être organisées afin de développer des solutions constructives et non stigmatisantes pour les protagonistes d'un conflit. Le C-ECR n'a pas de mandat thérapeutique à proprement parler, mais ses interventions, impliquant l'écoute et la reconnaissance de la souffrance du bénéficiaire peuvent jouer un rôle positif à cet égard.

2. Valeurs du CECR

- Une approche interdisciplinaire pratiquée au sein de l'équipe du Centre, composée d'un avocat et médiateur et d'une intervenante psychosociale et culturelle et médiatrice interculturelle. Cette interdisciplinarité est réalisée par le partage des tâches en fonction de leurs domaines de spécialisation respectifs.
- Le travail en réseau si nécessaire et avec l'accord de la personne faisant appel au C-ECR. La mise en place d'un réseau de professionnels spécialisés permet une intervention et un travail de reconstruction efficace et global.
- La collaboration, la communication et le soutien au sein de l'équipe du Centre doivent permettre une cohérence dans les interventions. Les dossiers sont généralement suivis par le/la même intervenant-e pour assurer une continuité dans la prise en charge. Les dossiers peuvent également être suivis à deux, si cela s'avère nécessaire.
- Garantir un accueil chaleureux (écoute et attitude empathique).
- Garantir une confidentialité absolue.
- Le non-jugement de la personne avec son vécu, sans que cela exclue le travail d'évaluation objective de la situation.
- Le respect de la personne, de ses choix et de ses décisions.
- La souplesse et l'adaptabilité de l'intervention en fonction de la situation spécifique de la personne.
- La prise en compte de la personne dans sa globalité, au-delà de ses difficultés et de l'atteinte ou de l'infraction subie.
- La différenciation des demandes de la personne victime, témoin ou auteur directement concernée des besoins de son entourage.
- La recherche d'autonomisation et de reconstruction, ainsi que la mise en évidence et la mobilisation des ressources propres du bénéficiaire.
- La reconstruction du lien social et de l'individu.
- La clarté de l'intervention de l'équipe à l'égard de la personne victime, de son entourage, du réseau et/ou du témoin et du réseau et/ou de l'auteur.

3. Prestations de conseils et standards de qualité

Le C-ECR prescrit aux standards de qualité tels que spécifiés par le Service de lutte contre le racisme (SLR).

Cf. Annexe : Prestations de conseils et standards de qualité du C-ECR

4. Permanence téléphonique et par courrier électronique

Le service intervient s'il est saisi d'une demande issue soit d'une victime ou d'un auteur, soit d'un proche, d'un témoin, ou d'un professionnel qui prend contact avec le C-ECR au nom de la personne directement concernée (et avec l'accord de cette dernière). En cas d'absence d'accord de la personne victime/ auteur. A défaut, la réponse sera donnée sous forme d'hypothèses. Les horaires de permanence téléphonique et le suivi des courriers électroniques ont lieu au cours de plages horaires fixes, aux jours de permanence du Centre.

Tout appel ou courriel, même s'il ne relève pas du mandat du Centre, est synthétisé, retranscrit, enregistré et si cela s'avère pertinent et possible, le bénéficiaire est redirigé vers une autre instance qualifiée.

Le but de la permanence téléphonique est d'évaluer globalement la demande, afin de déterminer si elle relève du mandat du Centre, si c'est le cas, la personne qui contacte le Centre peut être entendue tout le temps nécessaire pour parvenir à définir et proposer les meilleures solutions possibles répondant à sa demande ou pour être réorientée dans le réseau le cas échéant. Un rendez-vous est fixé quand cela s'avère nécessaire tant pour la personne, qu'en regard de l'analyse des répondants qui estimerait sa nécessité, notamment lorsqu'il y a des documents à consulter et à analyser. Un cas peut donc bénéficier tant d'une ou plusieurs écoute-s téléphonique-s, d'échanges de courriels et d'un ou plusieurs entretiens. Ces prestations peuvent donc être uniques ou cumulatives.

N.B. : Lorsqu'une personne contacte le Centre et qu'une problématique de violences sexuelles est associée à celle de la discrimination raciale, il est essentiel de l'informer si elle sera reçue par un homme ou une femme, voire de lui demander si elle préfère être entendue par une personne du même sexe qu'elle.

4.1 Règles d'or de la permanence téléphonique

- Avertir la personne que le Centre garanti la confidentialité et l'anonymat.
- Mentionner que les données demandées sont utiles aux collaborateurs pour leur travail (statistiques).
- Demander à la personne son nom et numéro de téléphone, son âge, son état civil, sa/ses nationalité-s et son statut (permis), son lieu de résidence.
- Demander à la personne qui l'a orientée auprès du Centre, comment elle a pris connaissance du Centre (campagne de communication, site internet, orientation par une personne ou une institution, etc.).
- Récolter des informations sur la demande et l'infraction subie (nature, où, quand, qui, etc.).
- Rappeler les démarches possibles en urgence si nécessaire.

- Agir en respectant les critères d'empathie, tout en étant synthétique et bref (rappeler par exemple qu'on pourra reprendre dans les détails lors du rendez-vous).
- Retranscrire systématiquement l'essentiel de la demande dans le dossier.
- Assurer le suivi dans la mesure du possible pour connaître les conclusions de la situation. (A remarquer que bien souvent les personnes ne donnent pas suite aux premières démarches engagées avec le Centre et ne donnent plus de leurs nouvelles, ne répondent pas, ce malgré des sollicitations répétées. Le suivi des cas peut donc être rendu plus difficile par cet état de fait. Soit les personnes ne veulent plus entreprendre de démarches, pour des raisons qui leur appartiennent, soit elles veulent tourner la page et n'ont pas envie de revenir sur des événements douloureux (lorsqu'il s'agit du suivi des cas), soit par manque de temps ou pour toute autre raison, dont nous n'avons pas connaissance et qui, à nouveau, leur appartiennent. Après avoir fait ce constat de terrain, nous pensons que l'une des possibles raisons tient aussi au fait que le Centre offre des prestations gratuites, ce qui a pour conséquence, assez prévisible, de rencontrer ces difficultés de reprise de contact ou de suivi. En effet, les personnes, hormis solliciter le Centre et donc accepter notre écoute, aide, soutien, etc., ne se sentent pas obligées de réclamer une prestation du moment qu'elle est gratuite. Le fait que la prestation soit gratuite peut aussi amener certaines personnes à penser qu'elle a moins de valeur. Les questions à ce sujet restent ouvertes.)

5. Permanence physique

Les permanences physiques sont proposées en présence d'un-e ou des deux intervenants du Centre. Leur but est d'offrir à l'utilisateur un accueil chaleureux, une écoute empathique sans jugement et respectant la confidentialité. L'approche multi-niveaux du C-ECR, laquelle conjugue les dimensions psychologiques, sociales, culturelles et juridiques propres à chaque situation, permet de prendre en compte l'utilisateur dans l'entier de sa situation. Les permanences physiques se font uniquement sur rendez-vous, ce tant pour permettre une bonne gestion des entretiens que pour garantir l'anonymat, évitant ainsi qu'un utilisateur en croise un autre. Tout comme lors des contacts établis dans le cadre de la permanence téléphonique ou par courrier électronique, il s'agit d'évaluer si la demande de l'utilisateur entre dans le mandat du Centre. Lorsque la demande ne relève pas du domaine d'action du Centre, l'intervenant-e réorientera l'utilisateur vers les services adéquats.

6. Parole à la personne victime de l'incident raciste et écoute empathique

Le Centre a pour mandat de soutenir et d'offrir une écoute empathique aux victimes, témoin d'un incident raciste et aux auteurs d'actes ou de propos racistes, ainsi qu'à leur entourage. Pour ce faire, le Centre offre un espace où la parole est rendue à l'utilisateur, lui permettant d'exprimer ses émotions, ses sentiments et sa souffrance. Les intervenants adoptent une écoute empathique face au récit de l'utilisateur. L'intervenant-e peut quittancer le récit par le biais de reformulations. Il peut également au besoin aider à mettre en mots certaines souffrances et valider les ressources et démarches entreprises par le bénéficiaire. L'écoute empathique implique également que l'intervenant-e se décentre de sa propre vision du monde, excluant au mieux toute identification avec l'utilisateur-ère ou projection-s. L'intervenant-e vise à prendre de la distance par rapport à lui/elle-même en

cernant ses propres cadres de références culturels. A ce stade de l'intervention, l'intervenant-e pose des questions ouvertes et ne donne ni conseils, ni solutions. La reconnaissance et la validation de la souffrance suffisent parfois à apaiser la personne qui sent qu'elle a été entendue et validée et il se peut que l'intervention s'arrête suite à cette première étape. Ainsi, un ou plusieurs entretiens sont accordés au bénéficiaire, afin de déterminer les moyens à mettre en œuvre pour lui permettre d'obtenir réparation ou d'entamer un processus de deuil de ce qui ne pourra être réparé.

7. Dialogue et médiation

7.1. Le dialogue

Ainsi que préconisé à partir de l'expérience concrète d'ACOR SOS-Racisme, il convient de partir de « l'expérience concrète, de la parole des victimes et de leurs agresseurs. Il faut écouter ce qu'elle nous apprend des conflits pour poser le cadre dans lequel on peut chercher une solution, rétablir le dialogue, retisser le lien social déchiré. La justice est indispensable, mais la seule justice punitive est généralement insuffisante. »

Il s'agit donc de favoriser une « approche restauratrice dans la gestion des conflits racistes » et de privilégier « le recours au dialogue et à la médiation, qui permet pour sa part à la personne agressée d'obtenir des excuses, une réparation »².

Une autre approche serait de « promouvoir le dialogue en faisant appel à un tiers influent, par exemple à la hiérarchie du mis en cause, pour vérifier que celui-ci agit pour son propre compte, et, le cas échéant, pour obtenir le rappel à des principes éthiques. »³

7.2. La médiation

Concernant la posture du médiateur dans le cadre du C-ECR, il/elle devra avoir une posture irréprochable, d'une neutralité absolue.

Les outils d'écoute empathique et le non jugement vis-à-vis des différents partis seront strictement appliqués sous peine de rendre la médiation impossible.

Il s'agira aussi d'offrir un cadre d'accueil rassurant et d'effectuer une mise en place adaptée des personnes participant à la médiation.

La phase de prise de contact devra être particulièrement soignée. Le fait d'appeler téléphoniquement une victime est relativement aisé. En revanche, prendre contact avec l'auteur sera nettement plus ardu. En effet, l'enjeu réside dans la compréhension des résistances qu'il pourrait avoir et dans l'argumentation du bien-fondé de la démarche.

Il est incontestable que la personne victime pense avoir tout à gagner en entreprenant cette démarche, laquelle pourrait lui donner le sentiment d'avoir été entendue et comprise par l'auteur (pour autant que la médiation se déroule bien et que l'auteur reconnaisse sa ou ses parole-s, son ou ses acte-s discriminatoires) et de ce fait participer à sa reconstruction personnelle.

Par contre, l'auteur pourrait se sentir jugé, agressé ou offensé par l'appel. Il sera capital d'insister sur les avantages à entrer en médiation, en lui expliquant les intérêts d'une telle démarche. L'auteur d'actes ou de faits contestés ne doit pas se sentir agressé, contraint ou forcé, sous peine de le voir réagir de manière défensive, avec pour résultat qu'il

² « Un lieu de défense et de parole des victimes », Anne Catherine Dalberg, in « Racisme(s) et citoyennetés. Un outil pour la réflexion et l'action »

Sous la direction de Monique Eckmann et Michel Fleury ; éditions ies; Genève 2005; pages 311-312

³ Ibid ; page 312

refusera tout bonnement d'entrer en matière, sachant que c'est son droit de refuser la médiation. Si c'est le cas, il sera, de fait, impossible d'une part de le rendre attentif à son comportement préjudiciable, et d'autre part, de permettre à la victime d'avoir été entendue et comprise, avec pour résultat l'échec de la médiation.

Le point essentiel de l'argumentaire sera de mettre en avant la spécialisation et le professionnalisme du C-ECR. Cet argument pourra peut-être, dans certains cas, diminuer les éventuelles réticences et objections ressenties par l'auteur.

Il faut aussi préciser et admettre d'emblée que certains cas seront très difficiles, voire impossibles à traiter.

Le délai pour mettre sur pied une médiation dépendra tant des intervenants que du cas d'espèce. Il sera difficile de déterminer à l'avance un laps de temps précis sans avoir connaissance des dossiers.

Les éléments qui empêchent le plus souvent toute possibilité de médiation se manifestent tant par le fait d'un refus catégorique de la victime pour qui revoir l'auteur est impensable, soit que l'auteur est inconnu, pas retraçable et donc ne peut être contacté, soit que l'auteur nie tout simplement la situation, la réfute et donc refuse toute médiation.

8. Recours au droit

Le recours juridique sera examiné systématiquement lors d'une consultation. Les diverses implications seront analysées et présentées de manière intelligible au bénéficiaire, de manière à ce qu'il puisse recevoir un avis éclairé. L'explication portera sur les différentes instances nationales et supranationales qui pourraient être envisagées au fur et à mesure de l'évolution du dossier.

Lors de l'écoute et de l'entretien, il s'agira aussi d'expliquer au bénéficiaire le processus juridique, par exemple dans le cas d'un dépôt de plainte pour lequel il aura consulté le Centre, soit en ayant lui-même déjà fait parvenir sa plainte auprès du Ministère public, soit dans le cas d'une demande d'aide de rédaction de plainte effectuée auprès du Centre. Dans tous les cas, il sera essentiel de rendre le bénéficiaire attentif aux possibles conséquences de la procédure, suite à un dépôt de plainte : demandes d'auditions, rejet éventuel de la plainte, conséquences financières, etc.

Il faudra insister auprès du bénéficiaire sur le fait qu'il devra tenir le Centre au courant de tout courrier officiel, dès réception de celui-ci, afin de convenir de la suite à donner, notamment en ce qui concerne des possibilités de recours.

Il faudra également rendre attentif le bénéficiaire au fait que si le Centre l'aide dans ses démarches juridiques, il ne sera pas possible pour les collaborateurs de l'accompagner par exemple pour une audition. Bien souvent la partie adverse dispose d'un avocat et le ou les bénéficiaire-s se trouve-nt ainsi plutôt démunis. Il faudra donc non seulement indiquer cet état de fait, mais aussi proposer à la personne de prendre, s'il elle le juge nécessaire, un avocat. Il s'agit d'une mesure à laquelle il faudra réfléchir à l'avance, particulièrement pour des personnes ayant des moyens financiers réduits, ceci afin de prévoir une demande d'assistance judiciaire.

Les coûts financiers doivent donc être abordés. Il ne faut pas oublier que dans certaines situations, l'image idéalisée de la justice devra être retravaillée en regard de la réalité pratique du droit suisse, afin d'éviter des attentes impossibles à satisfaire et de diminuer des désillusions ou des déceptions.

L'aspect supranational sera aussi abordé en cas de nécessité, ceci pour rappeler que la condamnation de la Suisse par des instances internationales n'a pas toujours de conséquences au plan du droit, et n'ont parfois qu'une valeur symbolique.

Il est également possible de tenter une conciliation au plan judiciaire. Cette solution peut donner certains fruits, mais impliquera un recours au droit excluant les autres alternatives.

9. Autres alternatives

La négociation directe avec les employeurs, administrations et bailleurs peut être plus opportune et efficace. Il ne faut pas oublier que le simple appel ou l'envoi d'un courrier demandant des explications peut déjà en lui-même apporter une solution et aider à la prise de conscience de ces parties prenantes au conflit. Il sera difficile de pouvoir évaluer l'efficacité de la réponse dans de telles éventualités. Même lors le cas est, au sens de la victime, considéré comme réglé.

L'analyse de la jurisprudence et des divers documents fournis forme une bonne base d'information.

10. Partenariat, collaboration, travail en réseau

Le C-ECR travaille en collaboration avec les différentes instances étatiques genevoises (Canton, Ville et communes), les autres ONG et associations et les instances nationales et internationales de lutte contre les discriminations raciales ou de promotion et de protection des droits humains.

Le C-ECR est aussi amené à rediriger des personnes qui font appel à lui sur des centres-permanences d'écoute contre le racisme existant dans d'autres cantons, ceci selon le lieu où s'est déroulé l'événement à caractère raciste, car le Centre ne peut agir que sur le territoire du canton de Genève.

Les collaborateurs enjoindront donc la personne à prendre directement contact avec le-s professionnel-s de référence du canton concerné, dont les coordonnées lui seront communiquées, soit feront l'intermédiaire entre la personne et le professionnel d'un autre centre-permanence d'écoute, en pouvant déjà donner quelques indications de base, ce avec l'accord de la personne (coordonnées téléphoniques, adresse de courrier électronique, etc.).

Dans la plupart des cas, les intervenants des services d'aide aux victimes peuvent eux-mêmes offrir un certain soutien psychologique aux victimes reçues. Mais lorsque la personnalité de la victime paraît trop fragile, la désorganisation psychique trop importante, ou que les besoins sociaux et juridiques de la victime sortent du son mandat, le Centre réoriente la victime et peut activer un réseau de professionnels spécialisés autour du bénéficiaire. Le travail consiste à élaborer une demande et à mettre en place un suivi dans un autre lieu. Le bénéficiaire est informé de la mission du service : le suivi

ne pourra pas excéder la durée de la procédure (ou une durée équivalente), sauf exception.

Des réseaux, des contacts avec l'extérieur ont été développés afin de garantir une continuité dans la prise en charge, ceci grâce à une perception exacte des possibilités d'intervention de chacun. Aussi, la connaissance du tissu associatif genevois et des administrations (Canton et communes genevoises) est indispensable pour les intervenant-e-s et ce dans divers domaines : école, santé, permanences juridiques, permanences sociales, syndicats, etc.

11. Documentation et enregistrement des cas et collaborations sur les données

11.1. Documentation interne du Centre

Le Centre documente consciencieusement chaque cas. Il a créé sa propre fiche de base (cf. annexe), ce qui lui permet d'assurer une homogénéité dans le traitement des cas. Ces fiches sont compilées pour chaque année dans un dossier que seuls les intervenant-e-s sont en mesure de consulter, car toutes les informations concernant chaque personne ayant consulté le Centre y figurent.

Un tableau Excel reprend tous les cas en les anonymisant complètement.

Il donne des indications pour chaque cas traité en fonction de critères déterminés, desquels sont extraites les données statistiques, qui paraissent dans le rapport d'activité annuel du Centre.

11.2. Participation du C-ECR au réseau national « Réseau de consultation pour victimes de racisme »

Le C-ECR effectue aussi l'enregistrement anonymisé de tous ses cas dans le système de documentation et de monitoring électronique appelé DoSyRa, qui constitue le « Réseau de consultation pour victimes de racisme », dont le Centre est membre.

Ce réseau a été créé conjointement par la Commission fédérale contre le racisme et humanrights.ch qui gère le système.

Un rapport est édité chaque année, regroupant et analysant l'ensemble des données fournies par les membres, c'est-à-dire les centres-permanences régionaux d'écoute contre le racisme.

Les membres du réseau national se rencontrent généralement deux fois par année pour échanger et discuter de problématiques diverses, soit propres à des réflexions et questionnements sur des thématiques ou des présentations de cas, soit pour des considérations techniques en vue d'améliorer la mise en commun des données fournies par les centres.

Cette base de données est en perpétuelle évolution, humanrights.ch étant ouvert à toutes les suggestions d'amélioration ou de modifications. Au fil des cas traités et en fonction de certaines spécificités, le Centre a largement contribué à ce travail de construction commun.

11.3. Participation du C-ECR au réseau romand des centres de consultation

Le C-ECR fait partie du Réseau romand des centres de consultation, qui consiste notamment en des rencontres mises sur pied depuis 2016 pour échanger sur nos pratiques avec nos homologues des cantons de Vaud, Fribourg, Jura, Neuchâtel et Valais. A chaque rencontre un-e invité-e extérieur-e nous présente son expertise.

Ces rencontres se font en plus et en parallèle de celles prévues par le réseau DoSyRa (rencontres nationales bisannuelles). Les sensibilités ne sont pas forcément les mêmes, la conception du travail de permanence se différencie aussi et finalement l'échange en soi, entre romands, est enrichissant et constructif.

Le réseau a publié un ouvrage collectif en 2021 : « *À l'écoute du racisme. Les centres romands spécialisés dans le suivi de personnes discriminées* ».

11.4. Collaboration avec l'association romande CIAO

Le Centre collabore avec CIAO, en tant que répondant sur leur plateforme d'information pour satisfaire en ligne au besoin d'information et d'orientation des jeunes romands de 11-20 ans pour la rubrique « Discrimination et racismes ».

11.5. Protocoles de collaboration BIE/C-ECR

Le C-ECR s'est engagé à fournir au bureau de l'intégration des étrangers (BIE) des données relatives aux cas dits administratifs.

Deux protocoles ont été établis :

- Protocole 1 Collaboration pour la transmission anonymisée de cas administratifs traités par le Centre.
- Protocole 2 Collaborations pour le traitement des cas avec le BIE.

Le premier protocole enjoint le Centre à transmettre les cas administratifs anonymisés au BIE tous les trois mois. Le BIE entend pouvoir utiliser ces données pour conseiller et améliorer directement son offre auprès des services cantonaux concernés, comme par exemple la police, le département de l'instruction publique, l'hôpital, etc.

Le deuxième protocole concerne des cas précis transmis par le Centre au BIE, soit pour des situations dans lesquelles la personne se plaint de procédures, pratiques, comportements ou propos discriminatoires à caractère raciste émanant soit d'institutions étatiques cantonales, soit d'agents administratifs employés par le Canton de Genève. Ce sont de cas pour lesquels l'anonymat sera levé, ce avec pour condition formelle l'autorisation de l'utilisateur, qui devra à cet effet signer un document de levée de secret émis par le Centre, pour permettre qu'une action directe soit entreprise par le BIE.

11.6. Protocole de collaboration DIP/C-ECR

Ce protocole a pour but de formaliser la collaboration dans la transmission anonymisée des cas traités, d'une manière générale, par le C-ECR et dans lesquels la victime ou le témoin se plaint des procédures, pratiques, comportements ou propos discriminants à caractère raciste ou plus directement d'un incident à caractère raciste et discriminatoire qui aurait lieu dans le cadre scolaire (établissement scolaire et lieux de formation) qui sont sous l'autorité et la responsabilité du département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP) du canton de Genève.

Les personnes (élèves ou parents d'élèves) visées par ces propos, comportements, pratiques ou procédures l'ont été, de manière présumée, sur la base de leur origine ethnique ou nationale, de la couleur de leur peau, de leur religion, de leur statut ou de leur situation migratoire ou en lien avec l'asile.

Les cas sont transmis annuellement sous forme anonymisés.

Le DIP utilise ces données pour informer et sensibiliser officiellement les différents services de son département, ceci afin d'améliorer leurs pratiques professionnelles. En retour le C-ECR est tenu informé du résultat de ces informations auprès desdits services

11.7. Collaboration Police/Douanes/C-ECR

Les collaborateurs du C-ECR ont été reçus en 2019 en entretien par la cheffe de la police cantonale, à sa demande, en compagnie d'un officier de l'Etat Major.

Les collaborateurs du C-ECR leur ont exposé les difficultés et problématiques rencontrées par leurs bénéficiaires par exemple pour les dépôts de plainte aux postes de police, ont exposé la problématique du profilage racial et du délit de faciès et leur ont aussi présenté globalement le travail du Centre.

En finalité de cet entretien, un accord informel a été conclu, soit par la mise en œuvre d'une collaboration, si besoin, dans les cas qui le nécessitent (comme par exemple lors de difficultés pour dépôts de plainte) ou pour toutes demandes d'informations jugées nécessaires et utiles sur les cas traités par le C-ECR. Le Centre peut donc à cette fin directement contacter l'officier d'Etat major.

Une collaboration identique a pu être conclue en fin d'année 2019 avec un officier de l'Etat Major des douanes.

12. Définitions et contextualisations

12.1. Définition du racisme

« Le racisme est l'expression d'une relation de domination qui se manifeste à tous les niveaux de la vie sociale, dans l'ensemble des rapports sociaux et qui traverse toutes les structures de la société. Il se fonde sur une idéologie justifiant une hiérarchie entre des groupes humains. (...) »

Le racisme se manifeste dans des idéologies, des représentations, des attitudes et des préjugés, de même que dans des actes concrets de violence ou de rejet, sous forme de discours politiques ou encore de pratiques discriminatoires et des règlements institutionnels ou étatiques.

Selon les contextes historiques ou sociopolitiques, le racisme apparaît sous des formes différentes, et il évolue constamment, surgit là où on le croyait oublié et prend des formes nouvelles. »⁴

Selon Albert Memmi, « le mécanisme du racisme contient trois éléments liés :

- la mise en évidence des différences - donc une catégorisation ;
- la valorisation de ces différences - donc une hiérarchisation ;
- et, enfin, l'utilisation de la différence contre autrui en vue d'en tirer profit - donc un traitement discriminatoire ou une violence. »⁵

Pour « produire du racisme, il faut la conjonction de ces phénomènes, la finalité du racisme étant la dominance et l'exclusion. »⁶

⁴ « Pédagogie de l'antiracisme. Aspects théoriques et supports pratiques » ; Monique Eckmann et Myriam Elser Davolio, éditions ies ; pages 7-8

⁵ Ibid ; page 8

⁶ Ibid ; page 8

Le racisme peut s'exercer à différents niveaux (interpersonnels, interculturels, interprofessionnels, etc.) et dans différentes sphères de la vie sociale et culturelle, soit : au travail, dans les administrations, dans les lieux publics, en matière de logement, de santé, de loisirs, concernant l'origine sociale et culturelle, de l'identité religieuse, dans les médias, sur internet, etc..

12.2. Les stéréotypes

« Les stéréotypes sont des représentations ou des images collectives énonçant des généralisations et des simplifications au sujet de caractéristiques attribuées à certains groupes. (...) Ils se manifestent par des associations automatiques, à travers des expressions véhiculées par le langage, par l'éducation, les médias et les institutions. Ils sont connus de tous, et nous les véhiculons parfois à notre insu. »⁷

À noter que par « tous » et « nous », sont identifiés les personnes d'une société définie et distincte et que ses codes socioculturels sont ne donc pas un acquis en soi pour une personne provenant d'une autre culture.

« Aussi longtemps qu'ils ne sont pas utilisés pour nuire à autrui, les stéréotypes en tant que tels ne constituent pas du racisme. »⁸

Les préjugés

« Les préjugés découlent des stéréotypes : ce sont des opinions et des attitudes préconçues, partagées par un groupe, au sujet des caractéristiques et des comportements d'un autre groupe. (...). Ce sont des attitudes comportant une forte dimension émotionnelle. »⁹

La discrimination

« La discrimination est un traitement inégalitaire de personnes en situation comparable, qui disposent de ressources matérielles (moyens de coercition ou d'interdiction) et symboliques (faire valoir son point de vue). »¹⁰

12.3. Processus de stigmatisation

« Ce processus se situe à l'interface du social et de l'individu. (...)

Le stigmatisme s'inscrit dans une relation à l'Autre. C'est l'Autre qui investit le champ de la stigmatisation en fixant les normes désirables et les différences discréditantes à un moment donné. Il indique les stéréotypes par lesquels une société détermine à un moment donné de son histoire ce qu'elle considère comme désirable. Le rejet de l'état non désirable passe par l'élaboration d'un discours qui légitime les stigmates et la condition subalterne de leurs porteurs.

Le stigmatisme est donc une construction sociale. (...)

L'appropriation individuelle de la stigmatisation passe par un apprentissage social des réactions affectives envers la différence. Ces distinctions peuvent se traduire au plan des conduites par la discrimination ou faire l'objet d'une censure personnelle. (...) Le stigmatisé peut s'identifier à la représentation que la majorité se fait de lui et se

⁷ Ibid ; page 9

⁸ Ibid ; page 9

⁹ Ibid ; page 9

¹⁰ Ibid ; page 10

dévaloriser. Il peut également, en réaction, former (...) une minorité active qui luttera pour amener les stigmatisateurs à réviser le préjugé dont il est victime. »¹¹

12.4. Typologie de la violence raciste et des relations entre victime et auteur

- 1) violence-discrimination interpersonnelle
 Actions « par des individus et un groupe informel qui ne disposent pas d'un pouvoir structuré sur les victimes. Il s'agit d'un "racisme ordinaire" où les auteurs transforment un conflit interpersonnel en acte raciste. »
 Ces actions peuvent s'exercer par un comportement discriminatoire de manière insidieuse et répétitive ou de manière violente. Il s'agit souvent de conflits entre voisins, entre passants sur la voie publique, entre collègues de travail, etc.¹²
- 2) violence par abus de fonction
- 3) violence institutionnelle
- 4) violence idéologique ou doctrinaire

Cette typologie de la violence raciste a été établie par ACOR sur les types de relations entre victime et auteur, en fonction des rapports de pouvoirs et du degré d'organisation des auteurs : (tableau¹³)

	Pouvoir formel (relation verticale)	Pouvoir informel (relation horizontale)
Agit au nom d'un institution ou d'une organisation	Violence institutionnelle	Violence idéologique
N'agit pas au nom d'une organisation structurée	Violence par abus de fonction	Violence interpersonnelle

12.5. Protection de droits et de la dignité des victimes

Le Centre est un lieu qui permet aux victimes, témoins ou auteurs « de disposer d'un lieu et de possibilité de recours qui leur permette d'être entendues et d'obtenir réparation. »
 Soit un lieu de parole où les victimes ou témoins « sont pris au sérieux et où on amène, si possible par le dialogue, les auteurs à se responsabiliser » notamment lors d'une médiation.¹⁴

Il peut aussi être nécessaire de prendre des positions fermes au niveau des institutions.
 « Des condamnations fermes et sans ambiguïtés de toutes discriminations par les responsables et les directions sont indispensables. »¹⁵ Ces instances peuvent même envisager de créer et d'établir de chartes à cet effet.

¹¹ « Stigmates, préjugés, discrimination dans une perspective psychosociale », Régis Dericquebourg ; in *Études Interethniques*, 9, 1988-1989, p.

¹² « Un lieu de défense et de parole des victimes », Anne Catherine Dalberg, in « Racisme(s) et citoyennetés. Un outil pour la réflexion et l'action »

Sous la direction de Monique Eckmann et Michel Fleury ; éditions ies; Genève 2005; pages 313

¹³ Ibid; pages 313

¹⁴ « Pédagogie de l'antiracisme. Aspects théoriques et supports pratiques » ; Monique Eckmann et Myriam Elser Davolio, éditions ies ; pages 17-18

¹⁵ Ibid ; page 18

12.6 Sensibilisation et éducation

La sensibilisation et l'éducation peuvent permettre de lutter de façon constructive et efficiente contre toutes formes de racisme et de discrimination. Ces sont des outils de prévention non négligeables.

Elles peuvent s'inscrire dans le cadre de formations, non pas seulement à l'intention des élèves (enfants et jeunes) dans les écoles, mais aussi au sein des institutions, comme dans les corps de police, concernant les représentants de la justice, dans le cadre de l'administration, etc., ou encore au sein du corps médical et social et finalement dans les entreprises publiques ou privées.

12.7. Définition de la notion de victime

La notion de victime et la répression de l'auteur varient selon les époques et les lieux.

Lors d'une première phase, le pouvoir de punir un agresseur relevait du domaine privé et revenait par conséquent à la famille de la victime ou à cette dernière. Au fil des siècles, ce pouvoir a été repris progressivement par l'Etat et a fini par remplacer la vengeance familiale ou personnelle. Cette évolution éloignera progressivement la victime du processus pénal de poursuite et de jugement de l'infraction.

Lors d'une seconde phase, l'Etat prédomine, reléguant la victime au second plan. Vers la fin du Moyen Age, le délit cesse d'être une affaire privée entre individus pour être considéré comme une perturbation de l'ordre public que l'Etat devait sanctionner. Le but étant de protéger la société contre la criminalité.

La troisième phase commence au début du 18^e siècle où la protection des droits de l'individu apparaît et profite tant à l'agresseur qu'à la victime. L'idée de vengeance est progressivement remplacée par un objectif de prévention et la peine en tant que répression de la faute laisse place à la peine en tant que mesure d'utilité sociale. En effet, on croit à la possibilité de rééduquer le délinquant par des mesures socio-pédagogiques adaptées.

Ainsi, l'Etat focalisera toujours plus sur l'auteur, délaissant la victime pourtant à l'origine de la procédure pénale par sa dénonciation. Dès le 19^e siècle, le développement des sciences sociales, même si elles se sont en premier lieu penchées sur le sort du délinquant, sont à l'origine d'une réflexion faisant partie des prémisses de l'étude des victimes que nous connaissons aujourd'hui sous l'appellation de « victimologie ».

Suite à divers attentats dans les années 70, divers pays prennent conscience des besoins des victimes. L'idée que l'Etat et la collectivité doivent également s'occuper du sort des victimes et ne pas focaliser uniquement sur la réinsertion des agresseurs fait progressivement son chemin. Ainsi, des efforts sont effectués afin de recevoir et de soutenir au mieux les victimes lors des différentes étapes. Les professionnels des différentes institutions sont ainsi formés pour recevoir les victimes, les procédures pénales et les pratiques policières sont également revues et le personnel sensibilisé à la problématique.

12.8. Le soutien aux victimes

Parce que les personnes victimes peuvent être morcelées à la fois par l'acte qu'elles ont subi mais aussi par la multiplicité des intervenants qu'elles rencontrent (policier, médecin,

assureur, avocat, etc.), elles ne sont pas toujours forcément à même, du moins dans un premier temps, d'appréhender la différenciation des rôles et des missions de chacun.

Le Centre peut jouer un rôle de lien et rétablir une continuité psychosociale en instaurant un cadre unifié d'intervention.

Ainsi, l'expérience de discrimination peut devenir réelle, c'est-à-dire s'inscrire dans une histoire et dans le passé. Cette inscription sera favorisée par la rencontre avec la Loi, pour autant qu'elle puisse s'exercer. Ceci constituera un moment essentiel, où une forme de « réparation » pourra être induite, mais cela ne suffira pas toujours à endiguer les répercussions psychosociales des discriminations.

En effet, les personnes peuvent se trouver dans un état d'impuissance psychosociale et seule l'aide à la verbalisation de la souffrance, même si elle est douloureuse et/ou confuse, leur permettra d'élaborer le sens que cet événement a pris pour elles et de rester le sujet de ce qui leur arrive (sortir du statut de victime).

C'est en donnant dans un premier temps un sens à l'événement et en étant reconnues en tant que victimes qu'elles parviendront déjà à se dégager d'un statut de victime, qui pourrait les assujettir. Mais cette reconnaissance ne suffit pas toujours à elle seule.

Il ne s'agit pas seulement d'obtenir une reconnaissance (statut de victime), il s'agit surtout de redonner à la personne le pouvoir de reprendre sa vie en main pour qu'elle recouvre confiance et dignité, qu'elle sorte, le cas échéant, d'une stratégie qui la maintient dans son statut de victime et donc de mettre en place une dynamique d'aide qui comprend la personne comme agent principal de sa propre reconstruction ou revalorisation, ce pour que le statut de victime ne reste qu'un statut et ne soit pas un état d'être permanent.

Le statut de victime est transitoire et ne fait donc pas partie de l'identité de la personne elle-même.

Une structure associative comporte des avantages et ce pour plusieurs raisons : une association est un lieu neutre, sans connotation médicale (ce qui n'est pas le cas d'un service psychiatrique, par exemple). La prise en charge y est gratuite et globale (psychosociale, culturelle et aussi juridique). La spécificité du travail du Centre, au-delà de son champ d'action ciblé, tient à la prise en compte de l'intrication entre les facteurs psychosociaux et culturels et les considérations de type judiciaire. Il se doit d'accompagner le bénéficiaire dans son cheminement psychosocial et culturel, tout en considérant la réalité des faits subis et le parcours judiciaire.

Cet accompagnement se fait dans le strict respect des choix du bénéficiaire, même si celui-ci décide d'entreprendre des démarches que le Centre pourrait lui déconseiller par exemple ou de ne pas suivre les conseils du Centre.

12.9 Conséquences psychosociologiques de la discrimination

Il apparaît que les stéréotypes négatifs peuvent être source de discrimination, ce qui se traduit par une mise à distance des individus visés. La discrimination raciale porte non seulement atteinte à l'un des principaux droits humains, l'égalité, mais elle a également des conséquences psychologiques, sociales, culturelles et économiques.

La discrimination raciale peut fortement léser la personne qui en est victime, du simple fait qu'elle peut engendrer une importante détresse psychosociale.

Il est évident que les réactions varieront selon la personnalité de chacun-e. « Certaines personnes sujettes à une discrimination prolongée pourront en arriver à un repli social.

Ce sentiment se traduira chez l'individu par une sensation de vide, d'ennui, mais aussi par un désintéressement profond pour les activités habituelles »¹⁶ de la société dans laquelle il vit. C'est donc une forme de désocialisation qui, tel un cercle vicieux, crée toujours plus de vide autour de la personne.

Ces symptômes ne sont pas à prendre à la légère, ils peuvent aussi être accompagnés de sentiments de honte et de culpabilité et peuvent favoriser la mise en place et le développement de pathologies diverses, telles que la dépression et autres troubles anxieux, entre autres.

La discrimination contribue également à la dévalorisation de l'image de soi, intimement liée à l'estime de soi, chez les personnes qui en sont victimes.

Ainsi, ces personnes auront tendance à adopter ou à s'identifier à des stéréotypes négatifs les visant directement, afin d'adopter l'attitude de la majorité, donc à se placer dans un processus de "conformité" et paradoxalement d'intégration.

Le sentiment de dévalorisation est récurrent lorsque les discriminations raciales sont persistantes. On observe donc parfois chez certaines personnes une tendance à développer des dispositions à échouer et à s'ajuster à la perception des autres de manière excessive, reniant de ce fait leurs propres besoins et leurs propres droits.

En outre, les personnes qui se sentent rejetées par la société en raison des préjugés et de la stigmatisation dont elles font l'objet risquent d'avoir un faible sentiment d'appartenance à cette société qui est pourtant la leur.

Un exemple type de ce genre de conséquences psychosociologiques de la discrimination s'observe chez les personnes qui ne trouvent ou ne retrouvent pas de travail, d'autant plus si elles sont originaires d'une autre culture ou portent un nom qui les distingue de la culture autochtone. Le travail a, en effet, dans nos sociétés modernes, une forte incidence à la fois directe, concrète et symbolique sur l'intégration sociale et culturelle de tout individu.

13. Bases légales

Les actes racistes sont interdits par la loi suisse dans l'article 261bis du code pénal suisse et condamnés par plusieurs instances internationales.

13.1. Code pénal suisse

[Article 261^{bis} du code pénal suisse](#)

Article introduit par l'art. 1 de la LF du 18 juin 1993, en vigueur depuis le 1er janv. 1995 (RO 1994 2887 ; FF 1992 III 265).

Discrimination raciale

Celui qui, publiquement, aura incité à la haine ou à la discrimination envers une personne ou un groupe de personnes en raison de leur appartenance raciale, ethnique ou religieuse;

¹⁶ **Discrimination dans le monde du travail** par Ndema idriss, Laurent Ries, Renaud Heckmann Université de Lorraine/IAE - Master-Management 2011 ; page 23

celui qui, publiquement, aura propagé une idéologie visant à rabaisser ou à dénigrer de façon systématique les membres d'une race, d'une ethnie ou d'une religion; celui qui, dans le même dessein, aura organisé ou encouragé des actions de propagande ou y aura pris part;

celui qui aura publiquement, par la parole, l'écriture, l'image, le geste, par des voies de fait ou de toute autre manière, abaissé ou discriminé d'une façon qui porte atteinte à la dignité humaine une personne ou un groupe de personnes en raison de leur race, de leur appartenance ethnique ou de leur religion ou qui, pour la même raison, niera, minimisera grossièrement ou cherchera à justifier un génocide ou d'autres crimes contre l'humanité ;

celui qui aura refusé à une personne ou à un groupe de personnes, en raison de leur appartenance raciale, ethnique ou religieuse, une prestation destinée à l'usage public, sera puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.

13.2. Constitution fédérale de la Confédération suisse

Art. 8 Egalité

1. Tous les êtres humains sont égaux devant la loi.
2. Nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques ni du fait d'une déficience corporelle, mentale ou psychique.
3. L'homme et la femme sont égaux en droit. La loi pourvoit à l'égalité de droit et de fait, en particulier dans les domaines de la famille, de la formation et du travail. L'homme et la femme ont droit à un salaire égal pour un travail de valeur égale.
4. La loi prévoit des mesures en vue d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées.

13.3 Constitution de la République et Canton de Genève

Art. 15 Egalité

1. Toutes les personnes sont égales en droit.
2. Nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa situation sociale, de son orientation sexuelle, de ses convictions ou d'une déficience.
3. La femme et l'homme sont égaux en droit. La loi pourvoit à l'égalité de droit et de fait en particulier dans les domaines de la famille, de la formation et du travail.
4. La femme et l'homme ont droit à un salaire égal pour un travail de valeur égale.

13.4. Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale

<http://www.ohchr.org>

L'article 1.1 de la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (1965) définit la discrimination raciale comme toute distinction, exclusion, restriction ou préférence fondée sur la race, la couleur, l'ascendance, les origines nationales ou ethniques, qui a pour but ou pour effet de détruire ou de compromettre la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, dans des conditions d'égalité, des droits de l'Homme et des libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social et culturel ou dans tout autre domaine de la vie publique.

Pour accéder directement au texte intégral de la Convention, cliquer sur le lien suivant :
<https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19650268/index.html>

14. Sources

- « **Racisme(s) et citoyennetés. Un outil pour la réflexion et l'action.** » ;
Sous la direction de Monique Eckmann et Michel Fleury
éditions ies ; Genève 2005
- « **Pédagogie de l'antiracisme. Aspects théoriques et supports pratiques.** » ;
Monique Eckmann et Myriam Eser Davolio, éditions ies, loisirs et pédagogie ;
Genève 2002
- « **Stigmates, préjugés, discrimination dans une perspective psychosociale.** », Régis Dericquebourg ; in *Études Interethniques*, 9, 1988-1989,
p. 65-74.
- **Centre LAVI** Protocole LAVI
- « **Discrimination dans le monde du travail.** », par Ndema Idriss, Laurent Ries,
Renaud Heckmann ; Université de Lorraine/IAE - Master-Management 2011
http://www.memoireonline.com/02/12/5395/m_Discrimination-dans-le-monde-du-travail0.html

Protocole d'intervention – C-ECR

		3.3 Le centre de consultation gère de manière consciente la clôture d'un cas ou le triage vers un centre de consultation compétent	oui
		3.4 Les outils auxiliaires et les documents d'information à utiliser dans le cadre de la prestation de conseil ont été définis	oui
		3.5 Le mode de documentation du cas a été défini (gestion de dossiers, etc.)	oui
4	Le <u>problème est analysé</u> sous diverses perspectives	4.1 L'équipe du centre de consultation est composée de consultation est composée de manière à permettre l'étude du cas sous diverses perspectives (pluralité des formations et des expériences)	oui et + équipe H / F
		4.2 Lors du premier contact avec la personne demandeuse, un temps suffisant est ménagé pour lui permettre de donner sa propre analyse du problème et d'exprimer ses souhaits et ses attentes	oui
		4.3 Le problème exposé est analysé de façon respectueuse afin qu'il puisse y avoir interactions avec la personne victime de discrimination	oui
		4.4 Lors du premier entretien de conseil, le-la conseiller-ère est / se considère comme compétent-e pour tous les aspects	oui
		4.5 Le-la conseiller-ère connaît les dimensions, la nature, les causes et les conséquences de la discrimination	oui
5	La prestation de conseil vise à élargir le <u>champ d'action</u> de la personne demandeuse	5.1. Le-la conseiller-ère dispose de connaissances approfondies des conditions-cadres structurelles du système dans lequel le cas de discrimination s'est produit	oui
		5.2. Au cours de la prestation de conseil, rien n'est fait sans l'accord exprès de la personne concernée	oui
		5.3 Au cours de la prestation de conseil, les possibilités d'action sont examinées dans le respect des besoins concrets et des souhaits de la personne demandeuse	oui
6	La prestation de conseil sont fournies exclusivement par des personnes disposant des <u>compétences</u> requises (formation, expérience, perfectionnement dans le domaine du conseil ou du coaching)	6.1. Le-la conseiller-ère est au bénéfice d'une formation poussée dans le domaine du conseil ou le domaine social, ou justifie d'expériences équivalentes	oui
		6.2. Le-la conseiller-ère acquiert l'expérience nécessaire grâce aux prestations de conseil qu'il fournit au fil des ans ¹⁷ fournit au fil des ans ¹⁸	oui
		6.3. Le-la conseiller-ère suit des cours de perfectionnement, s'informe des nouvelles offres et lit la presse spécialisée	oui
		6.4. Le-la conseiller-ère est à même de s'interroger sur son rôle, son attitude et ses privilèges, ainsi que sur ses limites personnelles et les limites structurelles auxquelles il-elle est confronté	oui
		6.5. Le-la conseiller-ère dispose de compétences spécialisées et est habilité par les bases légales à intervenir dans le processus ou à faire de son pouvoir pour équilibrer de forces et permettre la médiation	oui
		6.6. Le-la conseiller-ère dispose de connaissances approfondies sur le règlement des conflits au sens des groupes et des systèmes	oui
7	Le-la conseiller-ère <u>prend parti</u> ¹⁹ dans le cadre du processus de	7.1. Le-la conseiller-ère joue un rôle actif dans le processus	oui

¹⁷ Prestations de conseil au sens large, ne se limitant pas dans le domaine de la protection contre la discrimination.

¹⁸ Prestations de conseil au sens large, ne se limitant pas dans le domaine de la protection contre la discrimination.

¹⁹ Prendre parti implique de défendre les droits de la personne demandeuse (= implication sans équivoque) et non uniquement de jouer un rôle de médiateur. Une médiation serait toutefois possible à un stade ultérieur.

Protocole d'intervention – C-ECR

	conseil et défend clairement les intérêts du consultant		
8	L'organisation du centre de consultation veille à offrir un cadre qui permet aux conseillers d'assurer leur rôle partisan	8.1 L'organisation du centre de consultation est cohérente par rapport à l'offre de conseil	oui
		8.2. Le centre de consultation est indépendant de toute forme politique ou religieuse	oui
		8.3. Le centre de consultation ne bénéficie pas de financements qui pourraient empêcher de prendre parti pour la personne victime de discrimination	oui
9	Les conseillers <u>analysent</u> leurs zones d'ombres	9.1. Le centre de consultation a pris des dispositions pour permettre le processus d'autoréflexion en cas de survenance dans le cadre du processus de conseil	oui
		9.2. Il y a régulièrement discussion des cas / intervention	oui
		9.3. Le conseiller bénéficie régulièrement d'une supervision individuelle	non
10	Un système de <u>gestion de la qualité</u> ²⁰ a été mis en place	10.1. Le mode de gestion du personnel adopté garantit que les qualifications des conseillers font régulièrement l'objet d'un contrôle	oui
		10.2. La qualité des prestations de conseil est régulièrement contrôlée	oui
		10.3. En cas d'identification d'un potentiel d'amélioration, la direction du centre de consultation prend les mesures appropriées	oui

FICHE DE BASE DE CAS DU C-ECR

Cas : N° + titre

Date début du cas :

Date d'entretien :

Biais de contact :

Coordonnées téléphoniques :

Email :

Moyen communication :

- Téléphone
 - Appels entrants :
 - Appels sortants :
- Echange emails :
- Demande de rendez-vous :
- Entretien :

Nom :

Sexe :

Lieu de résidence :

Âge :

²⁰ Il ne s'agit pas ici d'un système certifié de gestion de la qualité, mais d'un système garantissant la mise en œuvre systématique et le contrôle périodique des critères de qualité définis, ainsi que l'initiation de mesures d'amélioration nécessaires.

Nationalité :

Origine :

Permis :

Statut matrimonial :

Langue :

Description des faits :

Etat de la personne :

Conseil :

Conclusions du cas :