

# repères

LES ÉTUDES DE L'ACSE  
N° 004 – Novembre 2012

## Discriminations : parcours institutionnels des plaignants

Une recherche qui se concentre sur les personnes à travers l'analyse de parcours de plaignants auprès d'institutions qui reçoivent et traitent leur plaintes. Qui sont ces plaignants ? Comment ressentent-ils la discrimination et comment saisissent-ils les institutions ? Quel est le parcours de ces réclamations ? Comment sont-elles traitées par les différentes institutions ?

L'étude montre comment s'opère le passage entre une situation vécue, donnant lieu à un récit subjectif plus ou moins élaboré, en un dossier pris en charge par une institution pouvant donner lieu à un traitement juridique débouchant ou non sur la reconnaissance d'une discrimination.

**S**i les discriminations sont une réalité ancienne, leur réduction constitue une priorité récente de l'action publique. Apparu au tournant des années 70, le principe de non-discrimination s'est peu à peu substitué à celui, hérité de la Déclaration des droits de l'homme, de protection des minorités. Ce n'est que dans les années 90 que l'évolution de la législation a permis aux institutions publiques et aux associations de développer des actions de formation et de sensibilisation. Dans ce cadre, le Fasild (devenu l'Acse) est devenu un acteur de

la politique de réduction des discriminations (voir encadré p.2). La création de la Halde en 2004 consacre l'avènement d'un véritable champ institutionnel de la lutte contre les discriminations (LCD) ; elle donne un second souffle à cette politique, avec une meilleure diffusion du droit, des campagnes d'information et la possibilité d'une saisine directe par les citoyens.

L'étude porte précisément sur les plaignants et leurs rapports avec les organismes susceptibles de les aider : les auteurs ont interrogé 85 plaignants et analysé 897 dossiers de plainte dépo-

sés auprès de deux institutions publiques, un syndicat et deux associations : la Halde (qui a pour la première fois ouvert ses archives) et le Médiateur de la République, désormais intégrés dans les services du Défenseur des droits, la CGT, SOS Racisme et le MRAP. Leurs travaux permettent aujourd'hui de dresser une typologie des plaignants et de leurs « parcours » avec les organismes sollicités, en questionnant notamment « le passage de la dimension subjective de l'expérience de la discrimination à son objectivation narrative, sociale, institutionnelle, juridique ».

**Etude réalisée entre 2009 et 2012 par une équipe du laboratoire Pacte (unité de recherche mixte CNRS-Université de Grenoble) codirigée par Ewa Bogalska-Martin et Aline Prévert et financée par l'Acse. Rapport de recherche publié en juin 2012.**

**Equipe de recherche : Ewa Bogalska-Martin, Aline Prévert, Oscar Navarro, Bart-**

**lomiej Barcik. 897 dossiers de plainte ont été analysés et complétés par**

**des entretiens individuels approfondis avec 85 plaignants. Cet**

**échantillon n'a pas de caractère de représentativité statis-**

**tique. L'Acse remercie les institutions qui ont accepté de**

**participer à cette étude novatrice, en ouvrant**

**leurs dossiers et leurs archives.**

# De l'expérience sensible au récit institutionnel : les enseignements de l'étude

COMMENT LES PLAIGNANTS PASSENT-ILS D'UNE PERCEPTION SENSIBLE DE LA DISCRIMINATION À UNE MISE EN RÉCIT DES FAITS SUBIS DANS LE CADRE D'UNE RÉCLAMATION ? COMMENT CE RÉCIT EST-IL « OBJECTIVÉ » PAR LES INSTITUTIONS SPÉCIALISÉES DANS LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ? ET COMMENT CES DERNIÈRES TRAITENT-ELLES LES PLAINTES QUI LEUR SONT SOUMISES ? TEL EST LE PRINCIPAL OBJET DE CETTE ÉTUDE SUR LES « PARCOURS INSTITUTIONNELS ».



Il est important de préciser ici que les notions de plaignants et de plaintes ne sont pas comprises au sens juridique du terme. Dans le premier cas, il s'agit de personnes se percevant comme victimes de discrimination et dans le second cas de réclamations faites auprès d'institutions intervenant dans le champ de la lutte contre les discriminations.

## Analyse des plaintes : ce que disent les plaignants

Premier constat, les plaignants sont généralement des personnes qui ont souhaité ou qui souhaitent encore évoluer dans leur vie (évolution professionnelle, recherche d'emploi, changement de logement, etc.) et qui se sentent confrontées à un blocage, sans pouvoir toujours en identifier précisément la cause. Leurs plaintes révèlent une souffrance liée à la perception de ce blocage et se font souvent l'écho d'une société jugée à ce titre « discriminante ».

## La discrimination est d'abord une souffrance individuelle

« Affectivement c'est très dur à vivre, même à admettre qu'on est victime de discrimination », dit l'un des plaignants interrogés. Les verbatims révèlent la dimension essentiellement douloureuse et traumatisante du ressenti de la discrimination, laquelle, au-delà de la situation factuelle (refus d'une promotion, par exemple), touche l'identité même des personnes et les fait douter au plus profond d'elles-mêmes.

Dans de telles circonstances, notent les auteurs, déposer un dossier constitue une étape forte, qui revient à « révéler publiquement sa vulnérabilité », mais aussi à vouloir lever le doute sur la nature des situations vécues, d'où la demande d'objectivation institutionnelle.

## Facteurs déclencheurs : la goutte d'eau qui fait déborder le vase

Face à cette souffrance à forte dimension identitaire, il est souvent difficile d'isoler un fait particulier déclenchant le dépôt d'une réclamation. Pour autant, il ne s'agit pas de faits ou de discriminations vécus comme systémiques, mais d'une accumulation de faits, ou de la dégradation d'une situation qui devient « insupportable ». La plainte devient alors un cri d'alarme, — une « bouteille à la mer, écrit une victime, parce qu'à un moment donné il faut que ça s'arrête ». Rares sont donc les plaintes déposées immédiatement après un acte présumé discriminatoire clairement identifié. Deux tiers des plaintes sont ainsi

déposées plus d'un mois après les faits en cause — plus d'un an, même, dans un quart des cas.

## Profil des plaignants : des personnes souvent déjà insérées

L'analyse des dépôts de plainte livre les principaux résultats suivants :

- une majorité de plaintes individuelles : les plaintes à caractère collectif (ou se référant à une situation collective) représentent moins de 20 % du total. Les modalités d'accueil de plaintes, très individualisées, expliquent en partie ce fait.
- une majorité d'hommes, avec une répartition équilibrée en termes d'âge, avec une forte prédominance des grandes agglomérations (Paris, Lyon, Marseille, Lille)
- une prédominance du monde du travail : plus de la moitié des dossiers (483 au total) concerne le travail. Il s'agit en général de personnes qui demandent un changement (promotion, mutation) et se retrouvent confrontées à un refus (ou à une série de refus répétés) ;
- des motifs multiples : les motifs de discrimination les plus souvent invoqués concernent l'origine (266 dossiers), l'état de santé (126) ou le handicap (110). Les cas liés à l'appartenance religieuse (27) ou au sexe (21) apparaissent relativement peu nombreux.
- une faible représentation des habitants de quartiers défavorisés : il apparaît que les habitants de quartiers défavorisés (notamment les jeunes)

sollicitent peu les institutions de la LCD (il faut rappeler ici que l'étude porte sur 897 dossiers n'ayant pas un caractère de représentativité statistique) ; un phénomène qui peut s'expliquer par un sentiment de fatalité mis en lumière lors des entretiens menés avec les plaignants, conforté par un défaut de confiance envers les institutions républicaines et une forme de désaffiliation sociale, mais aussi par la complexité de parcours que suppose le traitement de la plainte.

- des plaintes ayant déjà « un passé » : les institutions sont en général saisies après l'échec d'autres « parcours » (règlement amiable, justice, prud'hommes...) qui n'ont pas abouti.

## « Agir faible » et plaignants experts

La majeure partie des plaintes relèvent de ce que les auteurs appellent « l'agir faible ». Elles sont marquées par une très forte incertitude (de quoi s'agit-il exactement ? « serai-je au moins reconnu comme une victime ? ») et un certain fatalisme (de toute façon...), qui conduisent les plaignants à rechercher d'abord et principalement l'obtention d'un statut de victime.

Dans quelques cas, plus rares, les plaignants endossent une figure d'expert. Ils connaissent les normes sociales et/ou ont étudié les textes relatifs à la discrimination, avec une volonté souvent affichée de partager leur expérience et d'agir, au sens de prévenir d'autres discriminations.

## L'ACSÉ ET LA PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS

L'ACSÉ A CONSACRÉ 4,8 M€ DE FINANCEMENTS EN 2011 POUR DES ACTIONS DE PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS SELON L'ORIGINE ETHNIQUE, SOCIALE OU GÉOGRAPHIQUE DES PERSONNES. ELLE A NOTAMMENT SOUTENU LA RÉALISATION DE DIAGNOSTICS ET DE PLANS TERRITORIAUX DE PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS. CONSTRUITS À PARTIR D'UN RÉFÉRENTIEL RENOUVELÉ EN JUIN 2011, 66 DE CES PLANS SONT AUJOURD'HUI ACTIFS, DONT 52 COMPORTENT UN VOLET « DISCRIMINATION DANS L'EMPLOI ». DEPUIS 2012, ELLE A ÉGALEMENT MIS EN PLACE UN PROGRAMME DE FORMATION INTER-INSTITUTIONNELLE DES ACTEURS LOCAUX POUR STRUCTURER ET RENFORCER SA POLITIQUE DE SENSIBILISATION DES AUTEURS POTENTIELS AUX RISQUES DE DISCRIMINATIONS. EN OUTRE, UN GRAND NOMBRE D'ACTIONS QU'ELLE SOUTIENT DANS PLUSIEURS THÉMATIQUES CONTRIBUENT À LA PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS : LA STIMULATION DES AMBITIONS (CORDÉES DE LA RÉUSSITE, INTERNATS D'EXCELLENCE), L'ACCOMPAGNEMENT OU LE PARRAINAGE DANS LA RECHERCHE D'EMPLOI, LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ EN ENTREPRISE, LA MIXITÉ DES SEXES DANS LES PROJETS VILLE VIE VACANCES, L'ACCÈS RENFORCÉ À L'OFFRE DE SOINS OU AUX ÉQUIPEMENTS ET PRATIQUES CULTURELS, LE DIALOGUE POLICE – POPULATION. PARALLÈLEMENT À SES INTERVENTIONS PROPRES, L'ACSÉ FINANCE CHAQUE ANNÉE DES TRAVAUX DE RECHERCHE POUR ALIMENTER SA RÉFLEXION EN LA MATIÈRE. C'EST AINSI, PAR EXEMPLE, QUE L'ACSÉ A PUBLIÉ EN 2011 DEUX ÉTUDES RÉALISÉES AVEC LA HALDE (DISPONIBLES SUR [WWW.LADOCUMENTATIONFRANCAISE.FR](http://WWW.LADOCUMENTATIONFRANCAISE.FR)) : « ORIENTATION SCOLAIRE ET DISCRIMINATION – QUAND LES DIFFÉRENCES DE SEXE MASQUENT LES INÉGALITÉS » ET « DE L'INÉGALITÉ DE TRAITEMENT SELON L'ORIGINE ».

## Demandes explicites et implicites

La demande première des plaignants est celle de l'obtention d'une condition reconnue de victime et du statut discriminatoire des faits subis. L'obtention publique de ce statut apparaît comme un motif en soi, exprimé avec force : « *Tant que ce ne sera pas dit, que je n'aurai pas un papier qui dit que j'ai été victime de cette personne, je ne lâcherai pas l'affaire ! J'attends ma reconnaissance* », dit l'un. « *Je voulais qu'on lui dise voilà Monsieur, vous êtes en France, ça ne se passe pas comme ça. Votre comportement n'est pas normal, il n'est pas tolérable !* », insiste un autre. Derrière cette demande se cache une attente forte d'affirmation de la réalité des lois qui prohibent les discriminations en France. Souvent imprécise, elle s'articule à la notion de justice : « *Je ne veux pas de l'argent, je veux de la justice* ». A cet égard, les demandes de réparation sont très peu exprimées – encore moins sous forme de réparation financière. Plus encore les demandes « opportunistes » paraissent margi-

« **En révélant sa vulnérabilité, son expérience de discrimination, ce qui est une prise de conscience parfois douloureuse, l'individu cherche à obtenir en échange, soit la reconnaissance de son statut de victime, soit qu'il puisse participer au changement normatif ou à la réaffirmation des cadres de la non-discrimination comme référence de la vie en société. L'attente de ces deux « gratifications » peut d'ailleurs se combiner.** » p.18 du rapport de recherche

nales. Les auteurs notent aussi une revendication implicite d'ordre citoyen et non seulement individuel : « *C'était pour que ça se sache, et que ça ne se reproduise pas* ». Derrière les demandes individuelles se révèle ainsi une aspiration à « *vivre dans une société plus juste, où les lois promulguées sont respectées* ».

## Des attentes parfois irréalistes

Le succès de la Halde (1410 réclamations en 2005, 10 700 en 2009) montre combien cette institution répond à une attente forte et a souvent été vécue par les plaignants comme un dernier recours (« *si la Halde ne peut rien faire, alors...* »). Beaucoup l'ont investie de pouvoirs dont elle ne disposait pas. « Le statut républicain

et universel de cette institution laisse croire (qu'elle) dispose d'une légitimité et d'une puissance pour agir vite, reconnaître et arrêter les discriminations là où elles se produisent », expliquent les auteurs. Ces espoirs irréalistes expliquent de nombreuses déceptions.

## L'itinéraire des plaignants : quand le récit personnel se confronte à l'organisme saisi

Les témoignages des plaignants révèlent certains succès des dispositifs institutionnels, mais aussi des décalages entre les attentes des plaignants et les stratégies mises en place par les organismes saisis. On observe une véritable difficulté à faire valoir ou traiter des discriminations systémiques ou multiples.

Le parcours institutionnel des plaignants s'articule naturellement autour de la plainte. Face à des demandes marquées par la subjectivité et l'incertitude, les organismes saisis s'efforcent d'objectiver les récits personnels afin de constituer des dossiers susceptibles d'aboutir. L'analyse de cette « mise en récit » constitue une des clés de l'étude.

### Une stratégie institutionnelle centrée sur le récit individuel

Les organismes observés par les chercheurs ne suivent pas tous la même stratégie. La Halde privilégie les solutions négociées. Le MRAP ou SOS Racisme, quant à eux, visent avant tout des actions en justice. Dans tous les cas, ces stratégies relèvent pour les auteurs d'un « traitement néo-libéral des conflits », centré sur l'individu (la victime / le coupable) et impliquant la « négociation du préjudice subi ».

### Les étapes-clés du parcours

Parce qu'ils obligent le plaignant à mettre des mots sur un vécu sensible, les textes de plainte constituent des « lieux de construction narrative de soi », transformant un « fait biographique » en « fait social ».

Quelle que soit son issue, le parcours engagé avec les organismes observés se décompose en cinq étapes :

- 1. le fait biographique** : un événement singulier ou récurrent vient interférer dans un parcours de vie.
- 2. une expérience incertaine** : le plaignant cherche à donner un sens à ces événements ; la discrimination devient une hypothèse, que l'on cherche à faire valider par un recours institutionnel (*ce que je vis, est-ce bien de la discrimination ?*)
- 3. la mise en récit** : elle commence par le récit fait aux proches, jusqu'à sa mise en forme dans le cadre d'une réclamation adressée à une institution publique ou un organisme syndical ou associatif. Cette mise en récit, notent les auteurs, « initie une stratégie d'objectivation et de reconnaissance ».
- 4. le traitement institutionnel** : le récit est transformé par l'organisme saisi ; il lui donne tout d'abord une réponse (reconnaissance, traitement ou non du cas), s'efforce d'objectiver les faits puis, le cas échéant, choisit une stratégie d'action – pouvant aller jusqu'à la médiatisation ou la judiciarisation. Le récit évolue alors pour servir cette stratégie. Il devient un fait social.
- 5. l'acquisition d'une expertise** : à travers leur relation avec les organismes (lorsque leur dossier est effectivement traité), les plaignants prennent de la distance par rapport à leur vécu et acquièrent peu à peu une expertise sur le sujet des discriminations. Certains, plus rares, poursuivent ce parcours en s'investissant dans des actions politiques / citoyennes au service de l'intérêt public.

## L'enregistrement de la plainte, « un sas de décompression » pour le plaignant

Quelle que soit la suite donnée à un dossier, notent les auteurs de l'étude, l'enregistrement de la plainte constitue un premier « sas de décompression », notamment lorsqu'il est effectué lors d'un rendez-vous physique (CGT, MRAP). « Avec un taux de réponse de 98 % (quelle que soit la réponse), les organismes saisis semblent jouer pleinement ce rôle ». La lenteur des délais de réponse reste cependant une des premières sources de déception, notamment dans le cas de la Halde.

## Un « itinéraire de reconnaissance » parfois réussi

« L'ensemble des processus, écrivent les auteurs, dépasse, et de loin, la réponse que le plaignant va obtenir pour donner sens à son expérience de discrimination, retrouver le statut de citoyen. »

Dans cet « itinéraire de reconnaissance », le simple fait de recevoir une réponse formelle de l'organisme saisi peut suffire à certains plaignants. D'autres trouvent dans leur parcours une l'obtention d'un premier statut – non légal - de victime – notamment dans le cadre d'une « relation d'aide » personnalisée, proposée par certaines associations – et ce, même si le dossier n'aboutit pas à une réparation : « *Ils ont fait un rapport, ils n'avaient pas de pouvoir judiciaire mais l'avis était en ma faveur. C'était une victoire pour moi ! J'avais pas eu ce que je voulais mais qu'il y ait un organisme en France qui reconnaisse que quelque chose ne va pas et que je n'étais pas le seul, que je ne suis pas fou !* »

## ... Mais une demande de réparation symbolique difficile à satisfaire

Au-delà de l'objectivation des faits subis et de l'obtention du statut de victime, les plai-

gnants souhaitent aussi obtenir une réparation. Mais celle-ci est avant tout symbolique : « la réparation attendue et espérée avec ardeur est celle qui consiste en la réparation de la société qui discrimine. Il faut que les discriminations s'arrêtent, que les choses deviennent comme elles doivent être ».

Ce décalage entre la demande (symbolique) et la stratégie des organismes saisis (médiation, traitement juridique, réparation financière) explique une grande partie des frustrations engendrées. Selon les auteurs, il révèle aussi que, quelle que soit la qualité de leurs actions, les institutions n'ont pas ou trop peu de moyens pour faire face à la demande réelle des plaignants :

– d'une part, « les modalités d'intervention n'ont pas, ou très peu et trop rarement, d'impact sur le comportement des discriminants » ;

– d'autre part, le traitement individuel des dossiers ne permet pas de traiter les cas de « discriminations systémiques », en mettant à jour des organisations qui peuvent être globalement discriminantes (de façon consciente ou inconsciente).

## DISCRIMINATION, RACISME ET HARCÈLEMENT

LES PLAINTES POUR DISCRIMINATION REÇUES PAR LES ORGANISMES OBSERVÉS RELÈVENT LE PLUS SOUVENT D'UNE EXASPÉRATION FACE À UNE SÉRIE DE FAITS ENTREMÊLÉS. CELA EXPLIQUE QUE LES PLAIGNANTS SE RÉFÈRENT À LA DISCRIMINATION DE MANIÈRE TRÈS GÉNÉRALE (PAR EXEMPLE, SANS RAPPORT FORMEL AVEC LES 18 CRITÈRES DÉFINIS PAR LA LOI), GOMMANT AINSI SOUVENT LES DISTINCTIONS DE PRINCIPE ENTRE DISCRIMINATION ET RACISME. À CELA S'AJOUTE LE CONTEXTE PROFESSIONNEL RÉCURRENT DE NOMBREUSES PLAINTES CONDUISANT DE FAIT À CONFONDRE SITUATION DE DISCRIMINATION (OU RACISME) ET HARCÈLEMENT.

### Une impression de « discrimination dans la discrimination »

Les stratégies de réparation individuelle présentent un autre effet pervers. La recherche d'efficacité peut en effet conduire les organismes saisis à se concentrer sur les cas prospères, qui ont le plus de chances d'être couronnés de succès, délaissant les dossiers plus complexes marqués par l'incertitude.

Se développe alors le sentiment, parmi certaines victimes, d'un « traitement discriminant » au sein même de l'organisme qu'ils ont saisi. « À travers ces cas, concluent les auteurs, s'exprime un sentiment de discrimination généralisée (trop faible, trop petit, traitement élitiste...) d'une société fondamentalement discriminante ».

### Du vécu fragmenté au récit institutionnel, une « réduction identitaire »

Le passage du récit personnel au récit institutionnel révèle enfin « un dialogue déséquilibré et peu interactif entre le plaignant et l'institution », l'organisme saisi opposant au vécu sensible du plaignant une « ligne directrice de lecture de la réalité sociale » qui oriente son action.

Cette dissonance apparaît clairement dans le traitement des situations de discriminations multiples. Par exemple, une femme noire serait-elle discriminée en tant que femme ou en tant que noire ? Pour les plaignants, cette question ne se pose pas (voir encadré). Pour les organismes saisis, elle est importante. Ainsi, la Halde demande aux plaignants d'identifier un seul critère de discrimination. Le MRAP ou SOS Racisme, quant à eux, insistent davantage sur la discrimination raciale.

D'où l'impression pour certains plaignants, qui aspirent avant tout à être considérés comme des « personnes normales », d'être dépossédés de leur récit personnel et réduits à une seule dimension de leur identité.

### **Un taux d'instruction qui reste faible**

L'analyse statistique (bien que l'étude n'ait pas la dimension représentative) montre que seul un tiers des plaintes reçues fait l'objet d'une instruction directe. Ce chiffre s'explique d'abord par la méconnaissance de ces organismes par les citoyens. Dans 27 % des cas, l'organisme saisi se

déclare incompetent ou réoriente le dossier. Les plaintes jugées « infondées » représentent 17 % du total. Enfin, des compléments d'information sont souvent demandés (21 %), traduisant la difficulté de transformer les récits en dossiers.

On observe aussi un taux important d'abandon de dossiers de la part des plaignants après ouverture d'une instruction. Ainsi, sur 305 actions déjà engagées, seules 46 ont abouti à une réparation. 88 sont encore en cours. Dans 56 % des cas, la procédure s'est soldée par un abandon, un échec ou une réponse insatisfaisante. Ceci s'explique en partie par la difficulté à apporter les preuves d'une discrimination : si la loi prévoit qu'il appartient à l'accusé présumé discriminant de faire la preuve du traitement équitable qu'il a réservé au cas examiné, il n'en serait rien dans la réalité selon les témoignages recueillis.

Il en résulte une frustration qui se traduit, selon les plaignants, par deux comportements radicalement opposés :

- la recherche d'autres voies plus directes (création de collectifs ou d'associations), de la part de plaignants transformés par leur parcours en citoyens-experts ;
- ou, plus fréquemment, un fatalisme, doublé d'une amertume vis-à-vis d'une République qui n'a pas su reconnaître leur situation ou faire respecter ses règles.

Ainsi, selon les auteurs, la discrimination représente une forme d'invisible social, difficile à percevoir, à interpréter, ne se prêtant qu'avec certaines limites à un traitement institutionnel mais dont les personnes qui la ressentent ont pourtant la sensation qu'elle engage la cohésion de la société et le « sentiment de justice » qui doit l'accompagner.

## RETROUVEZ LES ÉTUDES DE L'ACSÉ SUR [WWW.LACSE.FR](http://WWW.LACSE.FR)

« PARCOURS INSTITUTIONNELS DE VICTIMES DE DISCRIMINATIONS, RAPPORT DE RECHERCHE », LABORATOIRE PACTE (UNITÉ DE RECHERCHE MIXTE CNRS-UNIVERSITÉ DE GRENOBLE).

L'ÉTUDE COMPLÈTE PEUT ÊTRE TÉLÉCHARGÉE SUR LE SITE INTERNET DE L'ACSÉ.

### REPÈRES

EST UNE PUBLICATION DE L'ACSÉ.  
209, RUE DE BERCY – 75585 PARIS CEDEX 12  
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : RÉMI FRENZT.  
RÉDACTION : HAVAS WORLDWIDE PARIS  
EN LIEN AVEC EMMANUEL DUPONT  
MISE EN PAGE, SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :  
SERVICE DE LA COMMUNICATION DE L'ACSÉ