



A. V. D. L.

association villeurbannaise pour le droit au logement

277, rue du 4 août 69 100 villeurbanne

tél. 04 72 65 35 90

fax. 04 78 85 40 53

avdl.asso@free.fr

www.avdl.fr

m é t r o ligne A arrêt c u s s e t

b u s ligne 27 arrêt c u s s e t

PROCEDURE INTERNE CONCERNANT LES FAITS DISCRIMINATOIRES

1/ Information

Afin d'inviter les ménages à nous faire part d'une expérience discriminatoire, il faut que nous soyons dans un effort d'information systématique : accueil collectif, permanences, affichage ...

L'affichage :

- Affichage de la Charte AVDL dans le Hall en grand format
- Mise en place d'une affiche d'information « vous pensez être discriminé...nous sommes à votre écoute » dans chaque bureau où le public est reçu

Information :

- Des plaquettes d'information sont en libre accès dans le Hall
- Lors du 1^{er} accueil collectif:
 - une information est donnée sur l'engagement de l'AVDL concernant les discriminations
 - Dire expressément : « nous sommes à votre écoute, si vous rencontrez ou avez rencontré des problèmes de discriminations dans l'accès au logement »
 - Une plaquette est distribuée systématiquement à l'issue de la réunion

2/ Repérage de discriminations

2.1 Repérage de discriminations vécues par les demandeurs de logement

Ecouter et prendre en compte la parole :

L'écoute doit :

- Prendre en compte la globalité du ressenti et permettre à la personne d'exprimer son vécu.
- Se prémunir de certains écueils dont la disqualification *a priori* du type « ce n'est pas de la discrimination »
- Etre sans jugement : ne pas décrédibiliser ni mettre en doute la parole de la personne.

Prévoir le temps et les conditions de l'écoute : si un ménage fait part d'une expérience discriminatoire en 1^{er} accueil collectif, lui proposer de le recevoir dans le cadre d'un entretien individuel. Lui demander d'apporter lors de l'entretien tous les documents utiles.

2.2 Repérage d'une demande ou injonction à caractère discriminatoire de la part d'un partenaire (bailleur, réservataire...)

1/Ecoute active et neutre dans un premier temps

2/Ne pas prendre le risque d'être complice, faire expliciter les « vous voyez ce que je veux dire... », refuser d'apporter des renseignements d'ordre discriminatoire

3/Rappel des critères objectifs de la demande de logement (ressources du ménage, situation résidentielle actuelle, capacité à gérer son logement, secteurs géographiques demandés...)

4/Rappel de l'engagement d'AVDL et rappel à la loi



3/ Enregistrement de la discrimination

Dans tous les cas les discriminations ou suspicions de discriminations sont enregistrées avec l'aide des fiches d'enregistrement (que la discrimination soit réelle ou pas, que l'argumentaire ait abouti ou pas...). Ceci permet d'être vigilant en cas de récurrence, et de rendre compte du travail de prévention effectué.

3.1 Enregistrement des discriminations déclarées par les demandeurs de logement (fiche 1)

- Utilisez la fiche 1
- Proposez à la personne l'enregistrement de la discrimination vécue,
- Reprendre les arguments du texte en faveur de l'enregistrement : rendre visible par la déclaration anonyme à l'observatoire, objectiver et aider à qualifier les faits, lui permettre de garder une trace pour une éventuelle action en justice.
- Suivre le questionnement de la fiche

- si la personne ne souhaite pas mettre son nom sur la fiche, laissez anonyme
- si la personne ne souhaite pas enregistrer de fiche, le professionnel remplit la fiche anonyme (concernant la personne) et coche la case au verso « *Ecrit uniquement par l'intervenant social* ».

Ne pas chercher à influencer la personne sur les suites qu'elle souhaite donner, toujours laisser le choix au demandeur de logement et lui dire que quel que soit son choix, l'intervenant est là pour accompagner sa démarche.

Expliciter les 3 pistes possibles pour le DL :

Piste 1, la piste juridique :

- information donnée au DL sur le droit et sur les différentes procédures possibles
- remise du document d'information DL
- orientation vers une permanence juridique

Piste 2, la poursuite de la démarche de recherche de logement avec le bailleur (si cela est possible)

Piste 3 : possibilité de ne rien faire et passer à autre chose

Le demandeur de logement et le professionnel signent la fiche, un exemplaire signé est remis au déclarant. Lui conseiller de présenter cette fiche s'il consulte une permanence juridique.



3.2 Enregistrement de la discrimination ou de la suspicion de discrimination dont le salarié est témoin

(Il peut y avoir deux fiches pour un même cas de discrimination)
Suivre la fiche 2.

4/ Traitement de l'enregistrement et de la discrimination

En cas de doute sur la discrimination, ou sur les suites à donner prendre un conseil juridique (à l'interne, auprès du chef de projet discriminations de la ville...)

Le professionnel donne son avis sur les suites à donner

- Il remet une fiche à la direction et au référent interne pour classement
- il envoie la fiche anonymisée à l'observatoire villeurbannais (marie-christine.debenedetti@mairie-villeurbanne.fr ou fax indiqué sur la fiche)
- la direction, consulte et décide des suites à donner et en informe le salarié et le référent.
La fiche signée par la direction est classée
- Faire un retour au déclarant s'il n'a pas été consulté dans la prise de décision.

5/ Système de veille interne et territoriale

5.1/ Veille interne

Un référent est nommé : son rôle :

- centralise les fiches d'enregistrement
- veille à leur transmission à l'observatoire
- veille au suivi interne des enregistrements et des suites à donner
- met régulièrement à l'ordre du jour des réunions d'équipes des points concernant le suivi des procédures

Le directeur diffuse à chaque salarié la veille documentaire pour une information actualisée sur le domaine.

Réunion d'équipe : c'est un espace d'écoute et d'échange sur les situations survenues

Analyse de la pratique : la séance mensuelle d'analyse de la pratique est un espace d'écoute et d'échange sur les situations survenues.

Une rencontre trimestrielle est organisée avec le chef de projet lutte contre les discriminations de la ville, afin de faire le point de la mise en œuvre des procédures, et de leur éventuelle adaptation, des besoins de formation.



5.2/ Veille territoriale et observatoire local des discriminations

Ce dispositif de veille est un enjeu important pour sortir de l'isolement les acteurs du système discriminatoire (victimes, intermédiaires, auteurs) et du huis clos des institutions.

Il permet la centralisation des fiches d'enregistrement (non nominatives) transmises par les différentes structures du territoire au référent de l'observatoire (le chef de projet Lutte contre les discriminations, Ville de Villeurbanne) avec 3 objectifs principaux :

- a- Mise en visibilité des pratiques discriminatoires sur le territoire
- b- Mise en place d'actions territoriales, et le retour d'information aux structures
- c- L'évaluation du dispositif

L'observatoire est alimenté par toutes les fiches d'enregistrement. Il est géré dans le cadre du contrat local de sécurité de la ville de Villeurbanne.

Un rapport annuel public est rendu lors d'une conférence communale de lutte contre les discriminations.

