



AlloNantes Discriminations : comment ça fonctionne ?



De quoi parle-t-on ?

ALLO NANTES DISCRIMINATIONS
 02 40 41 95 96

Le service téléphonique AlloNantes Discriminations s'adresse aux victimes, aux témoins ou aux professionnels et professionnelles confrontés à des situations de discriminations, avérées ou non.

Il et elle dispose alors d'une écoute, d'une primo-information et d'une orientation vers les bons interlocuteurs et interlocutrices nantaises face aux situations de discrimination.

Ce service gratuit, mis en place depuis 2018 par la ville de Nantes, répond aux objectifs suivants :

- **soutenir et informer** les personnes confrontées à des situations discriminatoires,
- **les orienter** vers les acteurs et actrices de l'accompagnement du territoire, pour répondre à leurs besoins,
- **contribuer à la démarche d'observation des discriminations**. Compilées et agglomérées aux autres données, les situations remontées, alimentent l'analyse des causes systémiques des discriminations.
- **changer les pratiques** discriminantes dans une logique préventive et/ou corrective.

Pour garantir la neutralité et la confidentialité, le service téléphonique est géré par un prestataire externe à la collectivité dans le cadre d'un marché public, actuellement confié à ISM CORUM.

L'équipe mise en place pour gérer les appels est principalement composée de deux chargés d'études. Il et elle ont l'expérience de travailler ensemble sur le dispositif AlloNantes Discriminations depuis juin 2019. Il et elle savent appréhender le cadre juridique des discriminations et possèdent les savoirs requis pour gérer les appels (sens de l'écoute, calme, capacité à gérer le stress et les appels difficiles, empathie...).

Au-delà des appels entrants, le service AlloNantes Discriminations peut réaliser des appels sortants, à la demande de la direction Égalité, dans la continuité de sollicitations reçues par exemple par des fiches de signalement ou des courriers/courriels.

Les différents types de situations remontées

Les appels faisant l'objet d'un « rapport », autrement dit d'un enregistrement dans le cadre de la démarche AntidiscrimiNantes, concernent les situations suivantes :

- **les situations dites de discrimination** (ou harcèlement discriminatoire),
- **les situations dites connexes** comme l'homophobie, le racisme, le sexisme, le validisme... qui sont souvent « l'antichambre » des discriminations,
- **les situations dites complexes** qui relèvent de l'accès au droit (droit au séjour, droits de l'enfant, droit des locataires...), des problèmes de relations aux administrations, de la gestion de conflits...

A savoir



AlloNantes Discriminations permet une écoute soutenante, attentive, pour pré qualifier le besoin afin d'orienter les appelants et appelantes.

AlloNantes Discriminations n'est ni un service d'accompagnement dans la durée, ni une consultation juridique.



En pratique

Les différents scénarios d'appels

Scénario	Présentation du scénario «type»
Scénario 1	Un usager ou une usagère appelle pour bénéficier d'une écoute et d'une orientation sur une situation de discrimination, avérée ou non, dont il ou elle est victime.
Scénario 1 (bis)	Un usager ou une usagère, un professionnel ou une professionnelle appelle pour partager une situation discriminatoire rencontrée par un tiers, pour bénéficier d'une orientation vers un acteur du territoire qualifié (situation individuelle de discrimination).
Scénario 2	Une personne témoin appelle pour révéler une situation de discrimination ou partager un risque discriminatoire (lanceur/lanceuse d'alerte)

ALLO NANTES DISCRIMINATIONS
02 40 41 95 96



Appel (Maximum 3 sonneries)

Scénario 1 et 1 Bis

Introduction et prise de contact

Identification de l'appelant/appelante

Identification de la problématique rencontrée et du/des besoins exprimés

ECOUTE | INFORMATION | SOUTIEN

Orientation

Lors du scénario 1 bis

Si possible, AlloNantes Discriminations présente la démarche AntidiscrimiNantes à l'appelante ou l'appelant et quelques unes de ses ressources.



Si besoin d'informations complémentaires :
enregistrement de la fiche de suivi et échanges avec la Direction Egalité pour affiner l'orientation.

Transmission des contacts et informations complémentaires par AND à la personne appelante.

Si orientation suffisante :
clôture de l'appel, enregistrement du rapport et envoi d'un mail récap à la personne.

ENREGISTREMENT ANONYMISÉ DE LA SITUATION DISCRIMINATOIRE
ANALYSE | OBSERVATION

ALLO NANTES DISCRIMINATIONS
02 40 41 95 96

Scénario 2



Appel (Maximum 3 sonneries)

Introduction et prise de contact

Identification de l'appelant/appelante

Identification de la problématique rencontrée

ECOUTER | RENSEIGNER

Orientation



Remerciement et information de l'enregistrement de la situation dans la démarche AntidiscrimiNantes
enregistrement des fiches suivis, envoi d'un mail récapitulatif à l'appelant/appelante

Information sur
la démarche AntidiscrimiNantes
notamment l'enjeu de révéler les situations



Si besoin : orientation vers des membres du RAVADis qui pourront poursuivre l'échange



Clôture de l'appel : mail récapitulatif à la personne appelante et enregistrement d'un rapport d'appel

ENREGISTREMENT ANONYMISÉ DE LA SITUATION DISCRIMINATOIRE

ANALYSE | TRAITEMENT COLLECTIF