

---

# COMMENT (MIEUX) AIDER LES VICTIMES DE DÉLITS DE HAINE À SE RECONSTRUIRE ?

---

**Témoignages de victimes sur ce qui les a aidées  
ou freinées dans leur parcours de reconstruction**



Fondation  
Roi Baudouin

*Agir ensemble pour une société meilleure*

# COLOPHON

---

## TITRE

**Comment (mieux) aider les victimes de délits de haine à se reconstruire ?**

*Témoignages de victimes sur ce qui les a aidées ou freinées dans leur parcours de reconstruction*

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel :

**Sloten en sleutels**

*Slachtoffers van haatmisdrijven en haatincidenten over wat helpt na de haat*

Une publication de la Fondation Roi Baudouin  
Rue Brederode 21  
1000 Bruxelles

## AUTEURS

Virginie De Potter  
Isa Van Dorsselaer

## COORDINATION POUR LA FONDATION ROI BAUDOIN

Françoise Pissart, directrice  
Brigitte Duvieusart, conseillère  
Ann Vasseur, programme management

## CONCEPTION GRAPHIQUE

Trinôme

## DÉPOT LÉGAL

D/2848/2020/13

Octobre 2020

Avec le soutien de la Loterie Nationale

Ce rapport de la Fondation Roi Baudouin a été réalisé dans le cadre d'un partenariat développé à l'initiative du Collège des procureurs généraux et d'Unia et associant aussi l'Institut pour l'égalité des Femmes et des Hommes et l'Institut National de Criminologie et de Criminologie. Il fait partie d'un ensemble plus large.

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>RÉSUMÉ EXÉCUTIF</b>	4
<b>QU'AVONS-NOUS ÉTUDIÉ ? ET COMMENT?</b>	6
<b>L'ICEBERG ET LA PARTIE IMMERGÉE</b>	8
<b>LA HAINE : UN IMPACT ÉMOTIONNEL QUI LAISSE DES TRACES</b>	10
<b>DE QUOI LES VICTIMES ONT-ELLES BESOIN ?</b>	14
Sécurité	
Reconnaissance	
Reprendre la parole	
Une réponse aux 'Pourquoi?'	
Militer	
<b>CLÉS ET VERROUS : QUELS SONT LES AIDES ET LES FREINS EN CAS DE DÉLIT DE HAINE ?</b>	18
Témoins	
Police	
Médiation	
Réseau personnel	
Dans les organisations	
Service d'aide	
Réseaux sociaux & Médias	
Instances publiques en matière d'égalité des chances	

# RÉSUMÉ EXÉCUTIF

---

Les délits de haine touchent profondément à l'identité de la personne qui en est victime, mais aussi au sentiment de sécurité de son 'groupe' d'appartenance et aux valeurs fondamentales de la société. Le parcours d'une personne confrontée à un délit de haine s'apparente à un long chemin composé d'étapes qui s'avèrent chacune essentielle mais chacune sensible et vectrice potentielle de nouvelles blessures ou susceptible d'amorcer un apaisement. Aucune victime n'est sortie totalement indemne de son expérience.

La Fondation Roi Baudouin a souhaité contribuer à la compréhension de cette problématique en allant à la rencontre de ces personnes. Lors d'interviews fouillées, elle a cherché à investiguer sur les freins mais aussi sur les 'ressorts', les soutiens, les clés qui permettaient, en cas de délits de haine, d'aller porter plainte à la police ou de se manifester via les réseaux sociaux. Qu'est-ce qui permet - ou pas - de chercher de l'aide auprès des associations, des médecins de famille, des psychologues, ... Un coup de projecteur sur cette problématique qui complètera le travail de nos partenaires : Unia, le Collège des procureurs généraux, l'Institut National de Criminalistique et de Criminologie et l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes.

Être victime d'un délit de haine est une expérience souvent vertigineuse, insidieuse, qui agit 'en sourdine'. Touchées au plus profond de leur intimité, les personnes visées sont, la plupart du temps, particulièrement ébranlées, parfois tétanisées. D'autant que les faits se passent souvent dans un environnement familial (le voisinage, l'école, le travail, ...) et ne rentrent pas dans les catégories du pensable.

Tous les interlocuteurs, à toutes les étapes de ce parcours auront une importance cruciale et déterminante pour permettre ou non de se sentir entendu et reconnu, retrouver le chemin de la confiance en soi, en autrui et en la société : police, témoins, médecins, psychologues, employeurs ou collègues, voisins, ...

L'incompréhension des autres, l'indifférence ou la non intervention des témoins, le regard parfois jugeant, souvent froid des instances peut agir comme un incubateur de souffrances.

La difficulté objective de faire reconnaître des faits (souvent une parole contre une parole) amène également à devoir répéter, prouver et se remettre inlassablement à nu, ravivant les fragilités.

L'organisation également des instances, les temps d'attentes, la disposition des lieux, l'impression que les autorités elles-mêmes n'ont pas d'outils ou d'armes efficaces, rend les obstacles prégnants.

Dans cette situation, se faire entendre, porter plainte relève souvent du parcours du combattant.

Un parcours pourtant indispensable pour permettre aux victimes de retrouver la parole, leur donner le sentiment d'être réellement entendues, leur assurer une véritable reconnaissance et retrouver une fierté.

Un parcours qui est aussi celui de la société dans son ensemble, amenée à trouver des réponses alternatives - pas uniquement juridiques- et multiples pour répondre à ce mal qui gangrène le 'vivre ensemble' et pour garantir notre sécurité et nos valeurs communes.

---

# QU'AVONS-NOUS ÉTUDIÉ ? ET COMMENT ?

---

Les délits de haine n'entament pas seulement le sentiment de sécurité dont une personne a besoin pour évoluer avec confiance dans la société. Beaucoup de ceux qui ont été victimes d'un délit de haine sont une cible en raison de la personne qu'ils sont ou du groupe dont ils font apparemment partie. C'est pourquoi un délit de haine est comme un caillou jeté dans un étang : il provoque des ondes concentriques de plus en plus larges. Le choc peut être ressenti non seulement par l'intéressé, mais aussi par son entourage et sa communauté, qui ont peur de vivre la même expérience. Enfin, les délits de haine rongent le tissu social et sont une atteinte aux valeurs fondamentales dans une démocratie.

Pourtant, les personnes qui ont été victimes d'un délit ou d'un incident de haine ne déposent plainte que dans une minorité de cas. C'est sur la base de ce constat que le Collège des Procureurs Généraux a initié un projet de recherche associant Unia, l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, l'INCC et la Fondation Roi Baudouin.

Dans ce cadre, la Fondation Roi Baudouin s'est concentrée sur un des aspects de la problématique : le vécu des victimes et

l'exploration de ce qui les aide ou les fragilise dans le parcours qui suit un délit de haine.

L'absence de statistiques fiables sur ces délits en Belgique compliquait la piste quantitative. C'est pourquoi nous avons poursuivi la voie d'une enquête qualitative, en retournant la question et en tentant de comprendre ce qui avait mû les victimes qui avaient décidé de réagir.

Quelles sont les stratégies que trouvent des personnes victimes d'un délit ou d'un incident de haine pour gérer cet événement ? Qu'est-ce qui peut les aider ? Une approche judiciaire suffit-elle pour répondre à leurs attentes et à leurs besoins ? Ou faut-il, à côté de la justice, développer d'autres approches pour s'attaquer efficacement aux délits de haine, pour les intéressés, leur entourage, leur communauté et la société ?

Avec cette enquête, la Fondation Roi Baudouin a sondé les incitants et les freins émotionnels, pratiques et légaux pour chercher de l'aide et les outils qui peuvent être utiles. Elle a voulu comprendre ce qui pousse des victimes à opter pour la voie judiciaire ou pour d'autres stratégies.

L'approche a consisté en :

- une recherche préalable sur le contexte (national et international) ;
- des interviews approfondies en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie avec 21 victimes de délits de haine. Le critère protégé n'a pas joué de rôle dans la sélection des victimes interviewées. Celles-ci se sont senties visées parce qu'elles étaient LGBTQ+, transgenres, Roms, musulmanes ou juives ou encore issues de l'immigration. Il y a aussi eu des interviews de femmes victimes d'intimidation en rue. Les victimes provenaient aussi bien de grandes villes que de plus petites communes. À l'issue de

l'interview et afin d'affiner leurs réponses, les témoins ont chaque fois été invités à indiquer, au moyen de jetons noirs et blancs, dans quelle mesure les différentes stratégies pesaient, positivement ou négativement, dans leur parcours de reconstruction.

- des interviews approfondies avec 20 policiers, magistrats et intermédiaires, dont des collaborateurs d'organisations de victimes et d'une équipe de prise en charge, des psychologues, des médiateurs, un CPAS et des organisations socio-culturelles. Ces interviews ont permis de mieux cerner la problématique, le contexte et les différentes formes de discriminations.

Toutes les interviews sont anonymes. Certains éléments n'ont pas pu être insérés dans les citations afin de ne pas permettre de reconnaître les personnes.

La Fondation Roi Baudouin est consciente du caractère partiel de cette enquête. Celle-ci doit être vue comme un volet d'un projet plus large.

En interviewant des victimes qui ont réagi après un délit de haine et en parcourant avec elles le chemin dans l'autre sens, nous espérons avoir identifié ce qui aide les victimes, leur communauté et la société à aller de l'avant après une expérience de haine.

La Fondation Roi Baudouin a pour mission de contribuer à une société meilleure. Elle est, en Belgique et en Europe, un acteur de changement et d'innovation au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale. Elle cherche à maximiser son impact en renforçant les capacités des organisations et des personnes. Ce projet s'inscrit dans le cadre de cette mission.

---

# L'ICEBERG ET LA PARTIE IMMERGÉE

---

Lorsque l'un des motifs de l'auteur d'un délit est l'hostilité, la haine ou le mépris vis-à-vis de la victime ou envers le groupe dont elle fait partie en raison d'un critère protégé, réel ou supposé, par la législation anti-discrimination, le législateur considère qu'il s'agit d'un délit de haine. Contrairement à la discrimination, pour laquelle le mépris peut être inconscient, la motivation haineuse est caractéristique d'un délit de haine. La société estime que le juge peut infliger dans ce cas une peine plus lourde.

Cet alourdissement de la peine ne concerne pas tous les délits de haine. Pour l'instant, il s'agit des délits suivants : meurtre, coups et blessures, homicide volontaire, atteinte à la pudeur et viol, non-assistance à personne en danger, atteinte à la liberté et à l'inviolabilité du domicile, harcèlement, atteinte portée à l'honneur ou à la considération d'une personne, incendie, dégradation, graffiti et dégradation de propriétés immobilières.

Les personnes issues de groupes qui sont ainsi protégées sont énumérées dans la législation belge anti-discrimination : la loi anti-discrimination, la loi antiracisme et la loi relative à l'égalité des genres. Cette législation possède aussi un volet pénal et contient des 'critères protégés' : des motifs de

discrimination sur la base desquels l'incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence contre des personnes ou des groupes peut être sanctionnée. En 2014 est venue s'ajouter la loi visant à lutter contre le sexisme dans l'espace public.

Contrairement à ce qui se passe dans d'autres États membres de l'UE, il n'y a pas encore en Belgique de recensement exhaustif des délits de haine. Le Collège des Procureurs Généraux a émis en 2013 la circulaire COL 13/2013 relative à la politique de recherche et de poursuites des délits de haine. Même si la police et la justice ont fait des efforts, le recensement uniforme des délits de haine n'est toujours pas une réalité. Trop souvent encore, un délit est recensé sans que l'on mentionne le motif abject parce que le fonctionnaire de police ne s'intéresse qu'au délit tangible et ne pose pas de questions sur les motifs. Beaucoup de délits de haine semblent donc passer ainsi inaperçus.

Des recherches sur les délits de haine menées par la FRA (European Union Agency for Fundamental Rights) montrent en outre qu'une partie immergée de l'iceberg se cache sous la pointe des plaintes en justice. Les chercheurs de la FRA ont constaté une grande disparité entre le nombre de personnes qui disent avoir été victimes d'un délit de haine et celui des personnes qui ont effectivement fait une déclaration à la police et/ou auprès de tiers. Ce fossé existe aussi dans des pays qui ont des procédures claires d'enregistrement des délits de haine, comme le Royaume-Uni.

La FRA a interrogé à ce sujet des juges, des procureurs, des policiers et des ONG qui accompagnent des victimes de délits de haine. Ils ont indiqué que les victimes ont de nombreuses raisons pour ne pas s'adresser à la police : elles ont honte, elles ont peur de représailles, se sentent coupables, doutent que la police les traite correctement, elles ne sont



pas convaincues que la procédure changera quelque chose, trouvent que la procédure prend trop de temps, est trop bureaucratique ou est trop chère, elles ne sont pas informées de leurs droits ou ne pensent pas que les faits sont suffisamment graves pour donner lieu à une plainte.

Les formes les plus courantes de délits et d'incidents de haine sont : des incidents qui s'étalent sur une longue période au cours d'un conflit interpersonnel qui connaît une escalade progressive, par exemple lors d'une querelle de voisinage; une campagne ciblée contre une

personne; des incidents dans l'espace public, par exemple en rue ou dans les transports publics; des incidents survenant lors d'une transaction, par exemple dans un magasin, l'auteur se sentant menacé ou exaspéré pour l'une ou l'autre raison par la victime. Des incidents haineux qui ne sont pas des délits, mais lors desquels l'intéressé s'est senti visé en raison d'un critère protégé, retiennent l'attention de certains services de police parce que les délits de haine peuvent commencer par des incidents mineurs qui connaissent une escalade progressive.

### LE DÉLIT DE HAINE CONCERNE-T-IL LES GROUPES MAJORITAIRES ?

Si les comportements racistes, discriminatoires visent essentiellement les minorités, un groupe majoritaire peut également être la cible d'actes de haine.

C'est le cas lors d'actes de racisme dits 'anti-blancs'. Certaines communautés agressent des citoyens en raison de leur appartenance à la communauté majoritaire, 'd'origine' belge ou issue de la communauté européenne, souvent en raison de leur appartenance à une société supposée plus à l'aise financièrement.

Ce sujet fait l'objet de nombreux débats au niveau national ou international et a été récemment porté devant les juridictions belges. En mai 2019, le tribunal correctionnel de Charleroi a condamné un homme qui avait notamment dit à des policiers : «vous ne comprenez jamais rien avec vos cerveaux de blancs !», «sales blancs».

Le sujet reste cependant extrêmement sensible car certains ne comprennent pas que l'on puisse mettre sur le même plan les 'racismes systémiques' à l'égard de ceux qui sont tous les jours objets de discriminations et ce type de racisme à l'égard des plus 'forts' ou plus 'intégrés'. Le problème est également la récupération et l'exploitation de cette forme de racisme par des mouvements extrémistes.

Si dans les deux cas il y a bien atteinte à l'intégrité, à l'identité ou à la sécurité de l'individu, s'il y a bien un motif abject de haine, l'impact n'est sans doute pas le même lorsqu'on appartient à la communauté majoritaire et que l'on bénéficie de réseaux, de soutiens, de protections.

Un des enjeux semble toutefois de pouvoir soutenir toutes les identités, dans le respect de leurs différences, quelles qu'elles soient, tout en arrivant à ne pas les opposer les unes aux autres. Le délit de haine touche chacun dans son rapport, son appartenance à une 'communauté', qu'il souhaite ou doit 'défendre', mais il touche aussi chacun de manière très similaire dans son identité humaine et son intégrité. Les différents témoignages ont montré à quel point le processus intimement 'blessant', les difficultés des victimes à se faire comprendre, le besoin de reconnaissance affectaient toutes les personnes ayant vécu un délit de haine.

---

# LA HAINE : UN IMPACT ÉMOTIONNEL QUI LAISSE DES TRACES

---

Tous les délits, et certainement ceux qui violent l'intégrité physique ou morale d'une personne, ont un lourd impact sur la victime et portent atteinte à son sentiment de sécurité. Les délits de haine ne font pas exception. Ils touchent pleinement les gens dans leur identité. Les victimes les perçoivent comme un message : on ne veut pas de vous.

Mais contrairement à d'autres délits, les personnes qui sont victimes d'un délit de haine éprouvent souvent un sentiment d'incompréhension ou d'incrédulité. L'impact du délit n'est pas toujours proportionnel à la gravité des faits. La victime peut être tentée de réagir non seulement à ce qu'on lui a fait, mais aussi au nom du 'groupe' dont elle fait partie.

---

*« Cette personne ne me connaît pas, elle ne sait pas ce que je fais dans la vie, elle me voit et elle me juge simplement sur mon apparence extérieure sans me connaître en tant que personne ou savoir ce que j'ai vécu. Ce qui, je ne sais pas comment je dois le dire, mais ça fait mal et c'est ressenti durement (...). Je n'étais plus considéré comme un être humain en soi, mais comme une catégorie et même un peu comme un rebut. »*

---

En dehors des séquelles physiques, il est apparu chez beaucoup de témoins interviewés que le choc, la colère, la confusion et le sentiment d'isolement qu'ils ont éprouvés juste après l'incident avaient laissé des traces. Les témoins ont aussi fait état d'angoisse et de stress longtemps après les faits. Ils se sont plaints d'insomnie, de problèmes de digestion, de sentiments dépressifs et de *flashbacks* de l'incident. Certains se sont isolés de la société. Leur confiance dans autrui et dans les institutions a été entamée. Certaines victimes ont modifié leur mode de vie après les faits, elles se sont inquiétées de leur sécurité (émotionnelle) ou ont fait état d'un burn-out ou de signes de haine de soi.

---

*« En fait, la carapace, elle ne fonctionnera pas. Parce qu'au début, ma carapace, elle a fonctionné. »*

*« J'allais chez le psychiatre tout le temps – pas de médocs, mais crises d'angoisse tout le temps. La peur s'est transformée, angoisses, crises de panique, dans le train, hyper ventilation. Après deux ans, j'ai lâché, j'ai craqué complètement. Je revivais sans arrêt les mêmes éléments. Tout le temps sur la défensive. »*

*« Si quelqu'un me touchait, je sautais, j'ai eu des cauchemars pendant un an, je me réveillais toutes les nuits à la même heure et encore ici je ne me sens pas tout à fait à l'aise mais je peux en parler maintenant. »*

*« J'étais fatiguée, très fatiguée. Je dormais beaucoup et je n'arrivais plus à sortir de mon lit. En fait, j'avais été chez le médecin, je ne prenais plus soin de moi (...). J'avais du mal à parler, ma voix était très basse, or j'ai une voix qui porte naturellement fort. »*

*« Cela ne m'a certainement pas pris des mois, mais quand même plusieurs semaines, dans la manière dont je sortais de chez moi ou dont j'ouvrais la porte si quelqu'un venait sonner.*

*Allez, on est un peu plus craintif, on s'effraie si quelqu'un est devant la porte. »*

*« J'accompagne mes clients, je leur fais croire qu'ils peuvent avoir une nouvelle chance ici en Belgique (...). Je crois en cela et, en une fois, cette conviction que l'on transmet à d'autres, cela s'avère être un ballon qui est transpercé par quelqu'un. Et alors, au revoir la démocratie, car à ce moment-là les faits ont donné raison à ce type. 'Ne pensez pas qu'ils vont vous croire avec votre foulard', a-t-il dit. »*

---

Un délit comme celui-là peut toucher à l'estime de soi de membres de la même communauté. Eux aussi peuvent voir leur confiance dans une cohabitation pacifique ou dans des institutions comme la police et les autorités chargées de les protéger être – temporairement – entamée, se sentir moins en sécurité, parfois chercher à se venger. Les délits de haine sapent le sentiment d'appartenance à une même société. De nombreuses victimes ont délibérément refusé, durant les interviews, de répéter les insultes qu'on leur a lancées ou les ont relativisées et ont fait comme si ça ne les avait pas touchées alors que tout prouvait le contraire.

---

*« Cela fait déjà un certain temps, je ne sais plus trop,... Dans mon tempérament, dans mon caractère, dans la nécessité que j'ai d'exister, dans ma vie, j'essaie de ne pas trop... greffer sur moi les choses qui m'arrivent quand c'est parfois un peu trop, quand je le sens un peu... »*

*« Et, au même moment, mon frère qui était juste derrière moi, je l'ai entendu – ça me fout déjà les boules d'en reparler (très ému) – crier mon prénom. »*

---

Suite aux propos entendus, il y a régulièrement durant un temps une impression de non-réalité et une remise en question de ce qu'on

a vécu. Parfois les personnes n'arrivent pas à se rappeler les faits et ce sont les proches ou les témoins qui doivent les leur remettre en mémoire. Les gens peuvent s'estimer moins atteints dans un premier temps que ce qu'ils sont vraiment. Plusieurs personnes, alors qu'elles ont été victimes, culpabilisent. Elles n'auraient pas dû réagir, sont trop sensibles, n'auraient pas dû être là où se trouvait l'auteur des faits.

---

*« Ma femme, choquée, avait tout noté. C'est la raison pour laquelle j'ai pu faire un post Facebook fidèle à ce qui s'est passé. Parce qu'on ne se souvient pas bien... il y a des choses qui sont oblitérées dans ma mémoire par rapport à ça. »*

*« Et en fait, on commençait à culpabiliser et à se dire 'en fait, finalement c'est notre faute et on n'aurait pas dû traverser'. Je vous assure qu'on pleurait, moi et ma sœur, on s'appelait, on ne dormait pas, on restait des heures au téléphone à parler de ça. On était mal à un point inimaginable. On n'aurait pas dû traverser, c'est notre faute, en plus t'as vu l'âge qu'il a, il avait l'âge de mon père qui était décédé un mois avant. T'imagines, notre père, il se serait retrouvé en prison, au cachot' ? »*

*« Ma psy m'avait dit que c'était typique [la culpabilité]. Elle a comparé avec la femme qui se fait battre et qui dit 'je n'aurais pas dû faire ça'. C'est la même chose. »*

*« Donc on arrive dans un état, pas de folie mais on se dit 'peut-être que je... que ce n'est pas le cas, que je suis hyper sensible'. On préférerait se remettre la faute à soi-même que de se dire que quelqu'un puisse être capable de ça, d'autant plus que la personne joue là-dessus. Donc on est encore plus dans cet état d'émoi où on ne sait pas quelle décision prendre. »*

---

---

Les personnes n'arrivent souvent pas à répondre au moment des faits car elles sont en état de sidération.

---

*« Comme tout le monde, on s'est déjà pris la tête dehors, mais on arrivait à répondre, à se défendre. Mais parce que ça ne nous touchait pas à ce point. Là, on ne s'attendait tellement pas à une telle violence. C'était tellement haineux. »*

---

Plusieurs victimes classent les propos comme venant de personnes 'folles', en dehors de la réalité, marginales.

---

*« Honnêtement, je vous dis, pour moi, ces gens, ils ont un problème. J'ai été victime d'une agression faite par des gens qui ne vont pas bien, en fait. Globalement. Les services sociaux devraient peut-être s'intéresser à cette famille, voilà. »*

*« Ce sont des fous, des gens pas bien dans leur peau, hors société. Un pétage de plomb... 'descends si t'es un homme...'. Le type à qui je faisais face devait être, à mon avis, proche de la soixantaine d'années, si j'étais descendu réellement me battre avec lui, il n'aurait pas eu de chances, le gars même au niveau du rapport 'de force', (...) le gars est parti dans un délire total. »*

*« J'ai pitié, j'avais pitié de ces gens-là, de cet homme pathétique, qui n'avait pas de vie privée, il vivait encore chez sa sœur à l'âge de 45 ans et j'avais pitié. Je crois que c'est de la pitié parce que je me dis qu'en fait il n'a rien compris, c'est dommage pour lui, en fait. Le fait d'être ensemble, c'est une richesse et lui il a peut-être de l'argent mais il n'a pas la bonne richesse. »*

*« Ce sont plutôt des hommes qui sont ignares et ignorants et bêtes et qui manquent d'éducation et de bonnes manières et ils ne savent pas*

*comment parler à une femme. Parce que lui c'était vraiment un débile. »*

*« Je ne sais pas ce que ce type a vécu en Palestine. Est-ce que toute sa famille est morte là-bas dans un bombardement ? Nous n'avons pas interprété ce que ce type a fait comme de l'antisémitisme. Nous avons plus vu cela comme une agression provoquée par de la frustration, par je ne sais quelle douleur. »*

---

Plusieurs personnes ont l'impression que le propos haineux n'était pas le reflet d'une réelle opinion mais qu'il était destiné à faire mal et aurait pu se focaliser sur un tout autre point. Parfois également, le commentaire est destiné à se faire remarquer ou à faire 'de l'humour'.

---

*« Et donc les insultes qu'elle me sort, je ne sais pas si elle est raciste en tant que telle... J'aurais été trop gros, sans doute que ça aurait été dans ce sens-là ou ceci ou cela. Je ne sais pas si c'est du racisme en tant que tel, parce que je suis noir qu'elle a été comme ça, euh, parce que je pense que si j'avais été autrement et si elle avait eu un autre angle d'attaque, ça aurait été la même chose. »*

*« Le racisme ? Je ne suis pas sûr que ce soit l'élément central. Des fois, c'est comme je vous ai dit, c'est la bêtise humaine. Mais la haine, elle peut être autre que raciste. C'est la frustration, je pense qu'il y a beaucoup de choses de type-là. »*

*« J'en ai déjà eu, on m'a déjà fait des insultes racistes mais on m'a aussi souvent fait des insultes racistes sans trop y penser, juste pour, quand,...vous voyez, quand les gens se disputent, juste on va dire à quelqu'un 'connard' même s'il n'est pas connard, je ne sais pas. Certaines personnes peuvent le dire parce qu'elles peuvent penser que c'est vraiment une insulte bien dure qui va te faire mal. A la limite, ce n'est pas très important, cette forme-là. »*

*« Le sentiment que j'ai, c'est qu'ils étaient chauds, ils ont débarqué et ils ont trouvé l'excuse pour nous ramasser. Et quand on regarde les PV, il n'y a que des contradictions. Ils avaient besoin de prendre quelqu'un, de se défouler, c'est mon sentiment. La haine avec laquelle ils sont venus, ils sont venus juste pour frapper (...) C'est le contexte de l'époque de chat et de la souris entre la police et des jeunes du quartier. Ils sont tombés sur nous, on était leur défouloir, clairement. »*

*« J'ai l'impression que ce sont des blagues de café. Pour les uns, c'est Auschwitz, d'autres vont sortir des trucs sur les Arabes, voilà, c'est de l'humour d'ouvrier. Ce n'est pas de la condescendance, c'est juste : on ne réfléchit pas, on sort des conneries comme ça, on se dit que ça va bien faire marrer les collègues, on ne se rend pas compte des répercussions que ça a. »*

---

D'autres ont eu moins de compréhension pour ce que recouvrait la colère des auteurs du délit et y ont vu des préjugés inconscients qui apparaissent à la surface dans de tels moments.

---

*« Quand j'ai dit ça au policier qui m'avait auditionné, il m'a dit 'Oui mais ce que tu fais, c'est aussi grave que ce que monsieur a fait'. Et alors je me suis dit 'allez, nom d'un chien, je fais cette déclaration et je me fais enguirlander par cet agent et monsieur s'en sort parce qu'il est perdu. Désolé, mais si le racisme et la discrimination ne sont pas dans votre nature... Et même dans aucune situation. »*

---

---

# DE QUOI LES VICTIMES ONT-ELLES BESOIN ?

---

Chaque incident est différent, chaque personne interviewée a son histoire et a suivi son propre trajet. Pourtant, les besoins de base que les victimes de délits de haine mentionnent dans les interviews sont très similaires. Elles veulent des gens et des services qui croient et reconnaissent les faits, qui en atténuent l'impact, qui leur redonnent confiance et qui voient avec elle ce dont elles ont besoin pour aller de l'avant après l'incident.

Parfois également, ce n'est pas le besoin émotionnel qui sous-tend leur démarche mais la volonté de faire avancer une cause qui les concerne.

## Sécurité

De nombreux incidents se sont produits dans des lieux où les victimes passent régulièrement ou même quotidiennement : le parking de l'hôpital, le bus pour rentrer chez soi, le supermarché, le lieu de travail ou l'école et dans un cas même l'allée d'accès à l'habitation. Plus l'environnement est familier, plus le choc est grand. Surtout que cela oblige parfois les gens à modifier leurs trajets ou leurs modes de transport, voire même parfois à déménager ou à changer de travail.

Pour certaines victimes, leur sentiment de sécurité dans l'espace public avait déjà été entamé auparavant. Des groupes qui sont souvent été victimes de réactions de mépris dans la vie quotidienne ont développé des stratégies et des mécanismes de défense pour contrer cette hostilité.

---

*« Quand j'ai discuté de ça avec les voisins qui avaient déjà eu des problèmes avec lui, une vieille dame m'a dit 'ça fait 7 ans que j'ai des problèmes avec la femme'. 'Et pourquoi tu ne portes pas plainte ?' 'Parce que je n'ai pas envie d'avoir des problèmes avec elle, cette femme, elle est méchante'. Cette femme a été jusqu'à lui casser les carreaux. Les gens ont peur de ce genre de choses-là. Parce que là tu vas à la police pour dire qu'on a cassé les carreaux, tu n'as pas de témoins, tu ne sais pas à qui tu parles, il ne se passe rien. On ne va pas te mettre un garde du corps pour tes fenêtres. Il y a là une limite objective qui fait que les gens, quand il y a des tensions dans leur entourage, il faut beaucoup avant qu'ils ne portent plainte. Ce que je trouve qui n'est pas rencontré, c'est le besoin de sécurité qu'on a par rapport à ça, on a un demi-fou et il n'y a aucune mesure qui est prise. »*

*« Ça a été très loin [retient des larmes] parce que là, j'ai vécu des années dans ce village-là où je suis né, toute ma famille est née là, j'ai dû faire une croix là-dessus. »*

*« Ça vous rend malade. Vous vivez des choses... Quelqu'un qui a deux pitbulls, de ces sales chiens. Je tourne le coin, je m'effraye, les chiens s'effrayent aussi. Et alors ce type dit 'qu'est-ce qu'il y a, vous avez vu un macaque ?' C'est la réalité quotidienne, sans mentir. (...) Des choses qu'on entend en rue, dans le bus, partout. »*

*« J'ai délibérément fait des gens des figurants. Alors, je n'ai plus besoin de regarder l'expression de leur visage car cela peut marquer votre journée. Ce n'est pas une solution, mais moi, en ce moment, ça m'aide. »*

*« Pour rentrer chez moi, je devais toujours passer devant l'école, donc j'avais peur. Ça me rappelait à chaque fois tout. »*

Le délit de haine a souvent été pour les personnes interviewées un point de basculement, un moment où leurs mécanismes habituels de défense n'ont pas fonctionné et où elles se sont senties fondamentalement en insécurité parce que cet incident-là était trop insupportable ou menaçant. Ce moment est différent pour chacun. La violence physique constitue pour plusieurs interlocuteurs ce point de rupture. La présence d'un enfant a parfois été aussi un élément déterminant : ils ont voulu que leur sentiment de sécurité physique et émotionnelle soit restauré.

*« Il y a une famille de juifs orthodoxes qui habite S. et qui descend tous les samedis dans le parc pour aller à la synagogue et il arrive relativement souvent qu'ils se fassent insulter. Mais ils ne portent pas plainte parce que ça arrive tellement souvent. Ils portent plainte parfois...il y a le beau-fils de R. qui s'est fait, on lui a balancé des marrons à lui et à son beau-frère et là ils ont porté plainte. »*

*« Sans agression physique, je ne pense pas que j'aurais porté plainte. Là je me suis dit, c'est vraiment un passage à l'acte et les propos étaient violents et vraiment ça m'a choquée, j'aurais été aussi mal, mais le fait qu'il est passé à l'acte, je me suis dit c'est grave. »*

## Reconnaissance

Des propos insultants et intimidants après une collision parce que vous portez le foulard, se faire battre comme plâtre en rue parce que vous êtes gay, coincer volontairement votre bras entre les portes d'un bus parce que vous êtes Noir : la première réaction de nos

interlocuteurs a souvent été l'incrédulité. Est-ce que ceci se passe vraiment ? Ce n'est pas possible, c'est ce que tout le monde pense.

Lorsque la gravité des faits et le dépassement de la norme sociale et humaine ne sont pas reconnus par les témoins ou par la police, par l'employeur ou par les collègues, par le médecin ou le service d'urgence, lorsque les faits sont minimisés, tournés en ridicule ou relativisés, cela laisse une trace profonde. Les victimes se sont senties isolées, mises en-dehors de la société.

*« Allez, se faire mettre à la porte de certains endroits parce qu'on est transgenre. (...) Avoir vécu de ces situations où on n'est pas pris au sérieux par la police. Ce sont des choses qu'il faut subir, enfin, c'est le message qu'on vous donne chaque fois. (...) 'Chaque commerçant a le droit de laisser entrer qui il veut dans son magasin.' Ce sont des choses qu'il faut entendre, oui. »*

*« Maintenant, mon mari est à la maison. Je dis au chef de chantier : 'Mon mari est malade'. 'Ah, comment ça, quand même pas à cause de cet incident ?' Si, mon mari a des crises d'angoisse. De panique.' 'Ah, c'est quoi, quand même pas à cause de cet incident ?' 'Je dis : 'Si, à cause de cet incident !' Mais ils ne prennent pas ça au sérieux, ils pensent : 'On l'a juste un peu poussé et jeté quelques papiers au visage'. »*

Les personnes interviewées avaient un profond besoin d'entendre que l'incident était qualifié de haineux et que l'on reconnaisse que ce qui s'était passé n'était pas permis. Que la société veille effectivement aux normes qu'elle établit, qu'elle croie la victime et qu'elle condamne sans ambiguïté le comportement de l'auteur. La condamnation devant les tribunaux semble être la forme suprême de cette reconnaissance.

---

« Je n'avais encore jamais vécu une telle forme de racisme. Enfin, j'appelle ça du racisme car c'est purement et simplement du racisme. Point. Et je trouve qu'on peut appeler ça ainsi. On le fait beaucoup trop peu et cela laisse des cicatrices profondes, vous savez. »

« La condamnation pour moi, c'était 'ok... je ne suis pas folle' ! »

« Je voulais que la personne soit condamnée et c'est ce qui s'est passé. Le job a été fait. Je ne sais plus à quoi, je crois à une amende. Plus vu de vidéo de cette personne ni même du groupe auquel il appartenait. »

« Mon intention, c'est qu'il n'y ait pas impunité. »

« On s'était mis dans une idée, c'est que le monsieur se fasse punir pour ses actes (...). Pour que ces gens comprennent, qu'on leur dise 'stoppez, arrêtez vos conneries, là vous faites du mal à des gens'. Oui, condamner, leur faire comprendre que voilà, il ne vous est pas permis d'injurier, d'insulter les gens, de faire des menaces de mort. »

---

## Reprendre la parole

L'incident a généralement laissé les personnes interviewées sans voix : confrontées aux propos ou aux comportements haineux, elles n'ont rien osé dire ou n'ont pas su quoi dire. Ensuite, elles ont voulu exprimer leurs sentiments et leur vécu. Elles ont voulu dire – à la police, au psychologue, à l'auteur – ce qu'elles n'ont pas su dire au moment des faits et reprendre ainsi la situation en mains, retrouver la maîtrise des événements.

---

« Je n'ai pas ma langue en poche, mais à ce moment-là, je suis resté perplexe. J'aurais aimé réagir, je ne voulais pas être là comme victime, en fait. À la police aussi, j'étais comme un petit mouton et je subissais tout. »

« Je vais essayer de le faire en résumé. Dès que je commence, ça m'énerve. »

« Et c'est une personne administrative que j'ai au téléphone, sa voix est jeune, c'est une femme, je pense, qui ne comprend pas la situation et me rigole presque au nez. Et s'imagine que je suis dans un délire, je ne sais pas. Je me suis dit ok, ça continue à me prouver que je peux parler autant que je veux de mon histoire, de ce que je suis en train de vivre, subir, en fait il n'y a rien, c'est toujours un mur, c'est toujours face à un mur. »

« Pas évident de témoigner, pas envie de revenir sur ça, mais je me dis : c'est important il faut le faire parce que c'est grâce à ça que les gens peuvent s'exprimer, oser parler. Oui. Il faudra être honnête, en disant que ce sera difficile, ça va être fatigant, ça va être lourd mais il faut le faire... Voilà ce qu'il m'a fait, il m'a traité vraiment comme une moins que rien, pour me montrer que j'étais rien. Et que lui il se permet des choses comme ça. C'est une démarche qui est très compliquée. »

---

## Une réponse aux 'pourquoi'

Certaines victimes préfèrent cesser de penser à l'auteur du délit de haine ou de l'incident et à sa motivation. Parce que c'est trop douloureux. Pour ne pas lui faire ce plaisir. Mais beaucoup ont aussi émis le souhait de regarder l'auteur dans les yeux et de lui demander pourquoi il ou elle a voulu leur faire du mal. Certains espéraient même que cette confrontation l'amènerait à se repentir.

---

« Mais ce que j'espère toujours le plus, c'est de faire en sorte que la personne se repente, que je dise quelque chose qui lui fasse comprendre ce qu'elle a fait, ce que cela signifie pour quelqu'un et qu'elle éprouve sincèrement des regrets. Mais bon... ça n'arrivera jamais. »



« J'aurais aimé leur demander pourquoi, même si je sais plus ou moins pourquoi. Il n'y a pas vraiment de mots à mettre dessus, sauf si on fait un travail très loin sur ça (...). J'aurais aimé les confronter à ça en sécurité. Et aussi qu'ils s'excusent. Parce que ça ne se fait pas. Qu'ils s'excusent personnellement. Pas spécialement une punition. Juste une prise de conscience, même minime. Ça m'aurait fait du bien. Un peu de logique, de raison par rapport à l'acte. »

« L'idéal aurait été que je trouve ce garçon sur Facebook et que je lui parle moi-même. Ce n'est pas ce qui s'est passé. L'idéal aurait été que je puisse faire cela. Pour entamer la conversation, pour recommencer la confrontation, pour dire ce que j'ai ressenti et entendre pourquoi l'autre l'a fait et, si possible, pour parvenir à un consensus sur le fait que 'ça ne doit pas forcément arriver à l'avenir' »

« Si toi tu ne le fais pas, c'est un signal qu'on peut insulter quelqu'un. Même quelqu'un qui est qui a un certain statut de 'porte-parole' et qu'il n'y a pas de conséquences. Donc c'est ce qui m'a motivé et donc moi j'ai été à la police le lendemain près de chez moi. Je pense que si je n'avais pas été une personnalité publique, j'aurais hésité à le faire. »

« Je suis bien conscient que quelqu'un qui est victime d'une insulte, d'une allusion, ne va pas se dire 'je vais aller au commissariat porter plainte, attendre une heure, sachant que ça va juste être classé sans suite parce que ce sera ma parole contre celle de l'autre même si je peux l'identifier', qu'il va peut-être être entendu mais il n'y aura pas de suite. Est-ce que ça vaut la peine que j'y aille ?' Moi je sais bien que ça vaut la peine que j'y aille parce que c'est un incident de plus qui est recensé. »

---

## Militer

Parfois, le fait de réagir n'est pas lié directement à un besoin personnel mais à celui de défendre une cause, de nourrir les statistiques, de lutter contre certaines formes de discriminations.

---

« Je suis un militant qui défend certaines causes et voir quelqu'un faire cela en toute impunité dans la rue, ça m'a profondément meurtri. Je pense que si je n'avais pas fait partie de ces associations, si je n'avais pas eu une démarche militante, je ne suis pas sûr que j'aurais porté plainte. Tout ce qui est en lien avec les discriminations liées au genre, à l'orientation sexuelle, principalement. Ça a toujours été un peu mon cœur de bataille. Si j'avais été un citoyen lambda, peut-être que ça ne m'aurait pas effleuré l'esprit. »

---

# CLÉS ET VERROUS : QUELS SONT LES AIDES ET LES FREINS EN CAS DE DÉLIT DE HAINE ?

---

Après un incident de haine, on est encore tout tremblant. Les mots de ce type qui vient de vous agresser – “hé, sale pédé” – laissent autant de traces que les coups que vous avez peut-être reçus. Que faire ? La police ? Toutes les victimes ne veulent pas s’adresser à la police. La police et la justice ne peuvent pas être utiles pour tous les incidents de haine. Les victimes recherchent aussi d’autres portes auxquelles elles peuvent frapper pour obtenir une reconnaissance, une sécurité, un soutien émotionnel, une aide pratique, un conseil juridique, un sentiment de justice. Tout est différent selon qu’elles trouvent ces portes ouvertes ou qu’elles doivent au contraire les forcer ou, pire encore, qu’elles se retrouvent ensuite dans une pièce vide. Quelles sont les portes qui existent, quels verrous empêchent d’y accéder et quelles sont les bonnes clés pour les ouvrir ? Qu’est-ce qui peut aider les victimes de délits de haine à trouver derrière la porte qu’elles choisissent l’aide dont elles ont besoin ?

---

*« La police n’est qu’une partie de la solution. Ce dont on a besoin, c’est d’une aide pour pouvoir avancer. »*

---

## Témoins

Beaucoup de personnes interviewées ont été interpellées par le fait que les témoins qui ont vu ou entendu l’incident sont restés sans rien faire. Ils ne sont pas intervenus, ils n’ont rien dit, ils ne les ont pas calmés et n’ont pas demandé s’ils pouvaient les aider, ils n’ont pas proposé de témoigner. Cette absence de réaction immédiate peut s’expliquer parce que les faits se sont souvent déroulés de manière rapide et inattendue. Pourtant, cela fait un monde de différence.

---

*« C’est quelque chose que je nie, mais cela a duré longtemps avant que quelqu’un, un homme, vienne finalement près de moi, commence à me parler et me dise ‘ne vous en faites pas, mon amie a aussi vécu cela récemment’, et alors j’ai commencé une discussion et l’autre est parti. Mais sinon ? Non, jamais. Il y a rarement des témoins qui sont suffisamment proches pour entendre ou qui se sentent concernés. »*

---

Pour certains, la passivité des spectateurs de la scène a pesé presque aussi lourdement que l’incident lui-même. Ils se sont sentis seuls et ont eu le sentiment que les témoins donnaient ainsi un sauf-conduit à l’auteur des faits, qu’ils étaient d’accord avec ses propos ou ses actes et qu’ils se rangeaient de son côté plutôt que du leur.

---

*« En fait, j’étais surtout fâché sur J. à ce moment-là. Car je peux encore comprendre que certaines personnes sont simplement ignorantes ou ont peur de l’autre, mais j’attends de quelqu’un qui... si c’est mon collègue, qu’il prenne ma défense. (...) C’est important pour moi, que les gens réagissent. J’aurais avant tout voulu entendre J. dire ‘De qui parlez-vous, en fait ? Je ne vois pas d’étranger ici’. »*

---

*« Je me rappelais de ce qui m'était arrivé avant et on m'a toujours dit qu'il fallait regarder les gens droit dans les yeux en disant : 'vous venez m'aider ?' Un monsieur passait, des gens regardaient – c'est surtout ça qui m'a le plus blessé par après – je regarde un monsieur, 'aidez-nous !', il passe son chemin... »*

---

Les personnes interviewées ont ressenti ce silence comme douloureux et angoissant. En revanche, les témoins qui ont réagi ont été comme un miroir : les victimes ont entendu dans leur réaction l'écho de leur propre indignation. Il était important pour elles que la haine soit nommée comme telle. Elles ont puisé une force dans les témoins qui se sont montrés aussi révoltés qu'elles-mêmes.

---

*« Et alors l'un des autres patients de l'hôpital a dit : 'je suis votre témoin, notez mon nom'. (...) Cela m'a donné de la force, bien sûr, à ce moment-là. (...) Je lui ai encore téléphoné le même jour ou le lendemain. (...) Ce monsieur était encore lui-même en état de choc et il m'a dit qu'il s'était senti très mal, qu'il avait parlé de l'incident avec sa femme et qu'il avait honte, à la place de cette personne. »*

*« Là je tombe et il y a un monsieur à la chemise rose [l'employé communal], il vient chez lui, en fait, il entendait les propos racistes et il lui dit 'mais monsieur, on ne tolère pas de tels propos'. Ce monsieur, je ne l'oublierai jamais. Ce n'était ni un marocain, un belge...le monsieur, il était hors de lui, il était rouge comme une tomate. A un moment, j'ai cru qu'ils allaient se bagarrer, tellement les propos étaient violents, ça l'a touché et il s'est mis à crier sur lui en disant qu'il ne tolérait pas de tels propos, que ce monsieur était inconscient... On avait la chance d'être défendues. »*

---

Un fil rouge qui traverse toutes les interviews est la crainte de ne pas être cru. Sans témoins, les victimes ont le sentiment que leur crédibilité est affaiblie en cas de plainte officielle parce que c'est souvent une parole contre l'autre. Elles ont été tellement ébranlées par les faits qu'elles n'ont pas pensé à regarder autour d'elles pour voir s'il y avait des témoins. Lorsque des témoins se signalent spontanément, elles se sentent plus fortes et ont davantage tendance à s'adresser à la police.

---

*« Comme ils sont un peu grossiers dans cette entreprise, j'avais finalement décidé de le mettre sur des chantiers extérieurs où il travaillerait seul et pas en groupe. Cela lui convenait, mais après que cet incident s'est produit, il a dit : 'Vous voyez, si j'avais travaillé en groupe, mes collègues auraient vu cela. J'étais seul et lui aussi, et il peut avoir formulé les choses autrement vis-à-vis de son chef'. »*

*« J'étais content qu'il y avait un témoin. (...) J'ai pensé, 'ok, il y a un témoin', car si j'étais seul, sans doute que personne ne croirait ce que je dis. »*

---

Les petits gestes d'empathie, d'amitié et de soutien ont aussi fait une grande différence dans la manière dont les faits ont ensuite été ressentis. Ils ont donné aux victimes de sentiment qu'elles étaient entourées et que l'auteur était isolé.

---

*« [Des excuses] De cet ami ? J'ai trouvé très beau qu'il fasse cela. Toutes les marques de positivité sont les bienvenus à ce moment-là, donc c'était chouette. C'était juste avant que j'aie à la clinique, il m'a donné la main et il m'a dit : 'je ne vous ai rien fait personnellement, mais je trouve cela très grave et je veux m'excuser'. »*

---

L'effet de groupe peut être un moteur pour agir, soit parce qu'on a été agressé en public, éventuellement avec des connaissances pour témoins ou des 'co-victimes', soit parce qu'on est plusieurs à défendre une cause.

---

*« Ce qui nous a poussés à agir cette fois ? L'effet de groupe. On était plusieurs et on s'est dit que ce serait bien de porter plainte. »*

---

Le fait que les témoins n'interviennent pas ne signifie pas forcément qu'ils sont d'accord. Ils peuvent simplement avoir peur de réagir, attendre que l'autre fasse quelque chose, si bien qu'au bout du compte personne ne fait rien, ou ne pas savoir quelle attitude adopter. De plus en plus d'organisations socioculturelles développent des outils pour aborder le plus efficacement possible ces interventions de témoins.



- il n'y a aucune réaction des témoins de la scène
- personne ne se propose comme témoin



Qu'est-ce que les citoyens peuvent faire ?

- interpeler l'auteur des faits quant à son comportement ou le distraire pour mettre fin à l'incident
- apporter un soutien et vérifier si la victime a besoin d'aide
- se proposer spontanément comme témoin à la police

Qu'est-ce que le pouvoir politique peut faire ?

- mener des campagnes de sensibilisation pour favoriser une attitude proactive quand on est témoin, mettre en évidence des 'héros de la vie quotidienne'
- stimuler les formations pour les témoins d'incidents
- stimuler le développement d'outils comme des applis

 Verrou

 Clé

## Police

Pour beaucoup de victimes interviewées, la police représente la société. Toutes n'ont pas une bonne expérience de la police, au moment de l'incident ou lors de contacts antérieurs. Mais pour la plupart, cela ne change pas beaucoup leurs attentes.

Elles veulent croire dans la police, en tant qu'institution chargée de faire respecter les lois, les normes et les valeurs de ce pays. Elles attendent donc de la police qu'elle donne le signal, après l'incident, qu'une limite a été franchie et qu'elle reconnaisse que ce qui leur est arrivé n'est pas permis. Certains ont reçu ce signal, à leur grand soulagement, d'autres pas.

---

*« Je ne veux pas tenter moi-même ce procès [en ligne] parce que je veux qu'il y ait une instance au-dessus de moi qui dise [à l'auteur] : 'tu as commis une faute, tu dois aller en taule ou suivre une thérapie, sinon...' Ma vengeance est personnelle. Et je veux que tout le monde dise que ce n'est pas permis. »*

*« La police, c'est peut-être le plus là-dedans que je mettrais l'espoir que le système ne soit pas pourri complètement. J'ai besoin de garder cet espoir-là. J'ai absolument besoin de garder cet espoir sinon je peux me pendre. Si je me dis que je ne peux même pas être protégé par les personnes qui sont censées être là pour me protéger. Certains disent, ce sont des pommes pourries, je ne veux pas généraliser. Je ne mets pas tout le monde dans le même panier. »*

*« Je me suis dit : c'est la bonne réaction, je ne peux pas laisser ça sans réagir, c'est du pur racisme, je dois contacter la police. Je voulais que la police considère ça aussi comme du racisme et arrive à la conclusion : 'ok, en fait, c'était une agression raciste'. (...) Ces gens [la police] ont été professionnels et sérieux, ils m'ont écouté, on voyait qu'il y avait de*

*l'empathie, qu'ils ne trouvaient pas ça juste non plus. (...) Ils voient ça comme je l'ai vu aussi, comme du racisme, c'est important. »*

*« Je pensais un truc du genre 'allez les mecs, dites quelque chose, réagissez, faites comprendre à ce type qu'il est dans l'erreur, car vous êtes là pour faire respecter les lois, vous êtes les gardiens de l'ordre. Ces lois ne sont pas là pour rien. Si vous agissez de cette manière, vous lui donnez raison : 'Ne pensez pas que vous arriverez à quelque chose en Belgique, vous avec votre foulard'. J'étais là, avec mon foulard, et je regardais. »*

---

Selon plusieurs personnes interviewées, les policiers ont accordé la priorité aux éléments objectifs, sans juger les faits. Ils doivent en effet s'assurer de la crédibilité de la victime et ne peuvent pas se laisser influencer par leur sentiment instinctif. Mais ils apprennent aussi dans des formations quel est l'impact des délits de haine et à quel point il est important pour les victimes que ces comportements soient condamnés. Il s'agit de rechercher un équilibre qui ne compromet pas l'objectivité.

---

*« J'ai tout de suite été bien reçu, je ne sais pas si c'est lié au fait que le commissariat est situé à côté du quartier gay de la capitale, et donc je trouve qu'ils ont été très sensibles. »*

*« Ce qui était bien, c'est que le commissaire de ce poste de police est allé rendre visite à cette dame. Cela lui a fait beaucoup de bien, à elle et à sa famille. Donc il est allé lui rendre visite, il l'a calmée, il a expliqué toute la situation, il a dit que la police prenait l'affaire au sérieux. Ce côté humain... Ce n'est pas un robot, non, ils viennent spécialement... comment dire, un soutien, une petite tape sur l'épaule, une manière de rassurer, 'nous sommes la police, nous faisons de notre mieux, nous tenons ça spécialement à l'œil'. »*

*« Elle m'a bien écouté, elle m'a très bien écouté, je crois, j'ai le sentiment d'une dame qui essayait de voir dans quelle mesure il était possible que ce genre de situation ne se reproduise pas. »*

---

Certaines personnes interviewées ont eu le sentiment que leur logique se heurtait à celle de la police. Un pv doit refléter le plus fidèlement possible les propos de l'auteur. Ce n'est pas un hasard si les jugements citent littéralement les termes utilisés. Et ce alors que presque toutes les personnes interviewées ont indiqué que ces mots leur restaient en travers de la gorge et qu'elles préféreraient ne pas devoir les répéter parce que c'était trop douloureux pour elles. Il peut être utile d'explicitier plus clairement l'importance de certains aspects de la procédure, comme le fait de noter les termes exacts.

---

*« Je ne dirai pas que c'est facile, car on se trouve quand même un peu humilié à ce moment-là et c'est surtout ça qui est difficile, on vous a fait quelque chose, vous n'avez pas pu vous défendre vous-même à 100%. C'est ce truc-là, je pense, que j'ai trouvé difficile. Même simplement répéter ses propos, c'est parfois difficile pour moi. »*

---

Déposer plainte est pour beaucoup un moyen de reprendre une parole dont ils ont été privés au moment du délit de haine. Le récit des faits par lequel ils tentent de comprendre ce qui s'est passé se heurte au formalisme de la procédure, qui vise à rechercher les éléments pour constituer un dossier solide devant le tribunal. Plusieurs personnes interviewées ont ressenti cet accueil comme trop formaliste, 'administratif'. Il y a eu des frictions entre l'approche objective et leur ressenti très émotionnel. Se rendraient-ils une prochaine fois à la police ? La réponse à cette question

---

dépend du degré d'empathie qu'ils ont ressenti de la part du fonctionnaire de police.

---

*« Mais ils ne demandent pas vraiment 'qu'avez-vous ressenti' ? C'est très factuel, et ce n'est pas non plus 'on va vous laisser tranquille un moment'. Non, c'est simplement 'racontez-nous un peu ce qui s'est passé'. Et alors on a le sentiment : tu n'as aucune idée de l'impact que cela a sur moi. Et c'est ce qui me dérange. »*

*« On est arrivés [au commissariat de police] et il y avait bien sûr quelqu'un d'autre, qui a dit 'pourquoi n'avez-vous pas fait ça sur place ? Normalement vous devez déposer plainte à ce moment-là'. J'ai dit : 'Oh là, qu'est-ce que j'en sais, j'étais en état de choc, maintenant j'ai retrouvé mes esprits et je viens faire ma déposition'. »*

*« Je pense que si cette personne [police] écoute votre histoire, elle peut faire beaucoup de choses. Vous avez personnellement le sentiment que, ok, on m'écoute et ça résout un peu le problème. Surtout si vous constatez qu'on prend les choses au sérieux. »*

*« Cet agent m'a très bien aidé car je commençais à m'accuser. 'Je n'aurais pas dû', 'je n'avais pas ça'... Et il me disait chaque fois 'mais vous n'avez rien fait de mal, vous savez, c'est cet homme qui a fait ça'. Donc cet agent m'a incroyablement bien aidé. »*

*« À la police, la dame, la policière était assez sympa, elle a vu que j'étais vraiment choquée, elle m'a dit 'il faut faire attention', elle m'a expliqué ce que je pouvais faire. On a regardé le nom, je l'ai reconnu, effectivement un fonctionnaire. Elle m'a dit de porter plainte pour coups et blessures. Cette dame, qui a pris ma déposition, était vraiment sympathique. Je crois qu'elle a vu que j'étais là..., j'ai pleuré. »*

---

Ce qui, à les entendre, n'a pas été utile, c'est de devoir faire ce récit très émotionnel dans un cadre inadapté. D'autres personnes étaient souvent présentes dans les bureaux où on prenait note de leur déclaration. Il n'y avait pas ou peu d'intimité et les victimes ne se sentaient pas en sécurité. Elles auraient préféré avoir un espace d'accueil distinct. Certaines auraient voulu que la police passe chez elles pour qu'elles puissent faire leur déclaration là où elles se sentaient le plus en sécurité à ce moment-là.

---

*« Ce qui est parfois difficile, c'est de devoir parfois expliquer, réexpliquer tout à l'accueil. On est dans la file, il y a des gens derrière et on est devant une vitre. 'Vous venez pourquoi ?', et on commence à expliquer l'histoire devant tout le monde. Et cela, ça pose question. »*

*« En fait, on fait son coming-out devant tous ceux qui sont là. On vient dire : 'ils nous ont attaqués parce qu'on est homo'. Et entre-temps, on a fait son coming-out devant tout le bureau. »*

*« Je trouve que c'est mieux organisé à G. Là, il y a l'accueil et, à côté, plusieurs petits bureaux qui sont fermés, si bien que n'importe qui ne peut pas y entrer. En plus, ils sont séparés les uns des autres, ce qui donne un certain sentiment d'intimité. Donc, le cadre dans lequel on est accueilli fait une grande différence. »*

---

L'accueil peut être très différent entre un policier et un autre au sein du même commissariat. Des personnes transgenres ont témoigné de la manière dont des policiers se sont ouvertement moqués d'elles quand elles sont venues déposer plainte. On leur a dit qu'elles devaient s'attendre à des comportements hostiles dans l'espace public. Certaines personnes ont entendu des propos racistes ou homophobes de la police. Plusieurs témoins ont été dissuadés par la police de

porter plainte, soit de manière directe, en leur disant que cela ne valait pas la peine ou ne servait à rien, soit de manière indirecte, en les laissant attendre plusieurs heures sans leur donner de retour ou de nouvelles ou en les renvoyant vers un autre commissariat. Certaines victimes ont apprécié qu'on leur dise honnêtement que les probabilités de poursuites judiciaires étaient faibles alors que d'autres ont ainsi été découragés de se rendre à la police en cas de nouvel incident.

---

« L'agent qui est au guichet me dit 'il ne faut pas porter plainte pour ça'. Il m'a dit aussi 'ce n'est pas ici qu'il faut porter plainte, c'est au commissariat de P. Il n'y a aucune raison, c'est parce qu'ils ne voulaient pas acter ma plainte. On n'a pas envie de s'encombrer de ça, donc on balance chez son voisin, c'est la pratique habituelle. »

« Je me souviens qu'un agent de police a utilisé le terme 'homophile'. Et que ma réaction a été 'hé mec, je n'ai pas dit que je suis homophile, j'ai dit 'je suis homo'. Je déteste ce mot. (...) Pour moi, c'est parfois aussi le moyen de sentir s'ils sont avec moi, s'ils ressentent ce qu'est mon univers de vie (...). »

« Il y a là un petit banc où on doit attendre un moment et il y a quatre ou cinq agents qui sont venus avec moi et qui sont occupés dans un bureau, sans doute à accomplir les formalités administratives. Ils sont en train de rire de moi, je les entends dire toutes sortes de choses à mon sujet, on se moque de moi, et alors j'ai très clairement dit : 'dites, je ne sais pas si vous vous en rendez compte, mais je vous entends'. (...) Aujourd'hui je déconseille même aux gens d'aller porter plainte, cela n'en vaut vraiment pas la peine... On a déjà vécu un sale moment et personne n'a encore envie, en plus, de ne pas être correctement traité au commissariat de police, de ne pas être pris au sérieux et qu'ils se moquent même littéralement de vous. »

« Ce dont je me souviens surtout, effectivement, c'est que le message qu'ils donnent est fondamentalement : n'attendez rien de tout cela. C'est fondamentalement le seul message. »

« Si on peut à peine décrire les personnes, il est logique qu'on ne puisse pas attendre grand-chose. Ce sont des gens qu'ils doivent arrêter par hasard. Je préfère alors qu'ils le disent tout de suite, honnêtement. »

« Plus tard, à une autre occasion, j'ai encore eu le cas où un agent de police est effectivement venu s'installer à la table et a demandé : 'Comment voulez-vous que nous abordions les choses ?' 'Comment voulez-vous que nous nous adressions à vous ?' 'Expliquez-moi un peu votre situation personnelle' (...) Il a simplement demandé 'dites-moi, comment voulez-vous que je m'adresse à vous ?' Ce n'est pas une mauvaise approche, parce que ce n'est pas parce que quelqu'un a l'apparence d'une femme qu'il veut qu'on appelle madame, et dans ce sens ce n'est pas toujours facile. »

« On constate très clairement que la police n'a aucune idée de la manière d'aborder une personne transgenre. (...) Ils me demandent trois fois : 'vous êtes un homme ou une femme ?' Trois fois ! »

---

Lorsque les faits se sont produits dans des lieux où les victimes passent régulièrement, plusieurs d'entre elles se sont senties dissuadées de porter plainte par peur de représailles ou de nouvelles menaces. Parfois, la police leur a même déconseillé de le faire.

---

« Ils m'ont découragé de porter plainte parce que ça va porter atteinte à votre sécurité, parce qu'il sait plus ou moins où vous habitez. Attendez d'avoir déménagé pour déposer plainte pour pas que ça vous retombe dessus. »

---

*« Au commissariat : écoutez monsieur, je comprends très bien ce que vous vivez mais en fait, j'ai envie de vous dire, ça ne sert à rien de porter plainte, il ne va rien se passer. »*

---

Plusieurs victimes ont dit qu'elles étaient entrées avec méfiance dans le commissariat de police. Toutes n'ont pas eu la sensation que la police était un partenaire sûr pour le délit de haine. Des acteurs intermédiaires agissant pour les Roms ont par exemple indiqué que ce public ne déposait pratiquement jamais plainte. Ils ont une grande méfiance envers toute forme d'autorité publique et un sentiment absolu de normalisation – l'impression que c'est leur sort et qu'il n'y a rien à faire.

Il n'est pas toujours facile de se rendre à la police et certains interlocuteurs ont expliqué avoir eu besoin de temps pour se 'préparer' à cette confrontation. Une victime a demandé d'avoir, avant la partie 'officielle', un contact plus informel, par exemple avec le service d'assistance aux victimes, pour pouvoir raconter les choses comme elle le souhaitait avant de procéder à l'audition. Cependant, la police voulait éviter que la victime doive raconter deux fois son récit douloureux et souhaitait pouvoir passer rapidement à l'action si c'est nécessaire.

---

*« Ou bien qu'il y ait d'abord un entretien et ensuite la plainte, par exemple. Vous comprenez, que vous fassiez ensuite établir un PV, au moment où vous avez peut-être quelqu'un du Service d'aide aux victimes, par exemple, qui peut avoir de manière normale un entretien humain avec vous, savoir ce qui s'est passé, de quoi vous avez besoin, quelle suite vous attendez, quelles sont les informations qu'il vous faut... On le fait beaucoup trop peu, on se contente de dire : 'Allez, racontez-nous un peu ce qui s'est passé. »*

---

Plusieurs de nos interlocuteurs ont dit craindre de se trouver face à un policier ou une policière qui partageait les préjugés de l'auteur et ont dès lors eu tendance à faire de l'autocensure pendant l'audition. Ils ont parfois eu peur de ne pas être crus parce qu'ils n'étaient pas la victime 'idéale' : ils étaient ivres au moment des faits ou bien il y a d'abord eu un échange de mots ou ils ont peut-être eux-mêmes réagi de manière agressive alors qu'on ne s'y attendait peut-être pas. Parfois aussi, ils sont victimes de préjugés qui font qu'automatiquement ils sont eux-mêmes considérés comme auteur. Il arrive également que des personnes ne puissent pas prendre le risque de porter plainte parce qu'elles ont un passé judiciaire ou briguent, par exemple, un métier pour lequel une procédure les bloquerait.

---

*« Qu'est-ce que cette personne pense de moi si je dis ça de moi ? N'oublions pas, et je trouve ça très important, que le petit monde de la police est (...) un monde macho. Ces gens doivent faire leur boulot et le risque qu'ils disent ou fassent quelque chose qui vous touche est très faible, mais je sais aussi qu'il y a un risque qu'ils aient une certaine idée de vous qui n'est pas très différente de celle de l'auteur qui vous a agressé. Cela me préoccupe et cela me dissuade un peu. »*

*« Vous êtes juste un peu sorti, vous avez bien sûr bu pas mal, et donc vous ne savez pas dans quelle mesure vous serez pris au sérieux. Ce n'est pas qu'ils ont dit ou fait quelque chose, mais on ne fait rien non plus pour vous rassurer, et je trouve ça très important, qu'ils vous rassurent. »*

*« Mon frère, le souci, c'est qu'il avait suivi une formation [loi Tobback] pour devenir agent de sécurité, il venait de terminer sa formation et avec ça il ne pouvait plus exercer. Parce qu'il y avait une procédure judiciaire à son encontre, vous ne pouvez plus avoir d'autorisation du*



*Ministère de l'Intérieur. On était bloqués. On a continué mais pendant plus de deux ans, il ne pouvait pas travailler dans ce domaine. Donc il est allé travailler comme réassortisseur dans des supermarchés. »*

*« Lui, le problème, c'est qu'à ce moment-là, il était rentré à la SNCB et il devait être assermenté. »*

*« Il y en avait qui commentaient 'qu'est-ce que cette femme, si elle était si bien, faisait dans un café le soir ?' 'Aah, parce que maintenant c'est interdit d'aller dans un café le soir... ! »*

*« C'est à ma gueule, la policière me voit avec des dreads, elle s'imagine 'c'est un délinquant comme tant d'autres sans doute'. Pourquoi elle va écouter cette dame qui lui dit un truc et moi elle ne m'écoute même pas. Elle a eu un a priori, un parti pris, forcément puisque je n'ai même pas été entendu. Elle est partie de l'a priori que c'était moi le responsable de ce qui s'est passé. »*

Des expériences négatives lors d'une déclaration circulent dans la communauté et dissuadent d'autres personnes de déposer plainte pour des faits similaires. Certaines organisations recourent à des volontaires pour accompagner à la police des victimes de délits de haine. Pour beaucoup de personnes interviewées, il est important que ce qui leur est arrivé soit au moins repris dans les statistiques (voir plus bas).

*« C'est très grave, n'est-ce pas, mais je trouve que c'est trop de complications. Parce que cela se passe si souvent. On rit parfois un peu de cette loi [sur le sexisme], mais je suis contente qu'elle existe pour le principe, comme un signal, une reconnaissance que ça ne va pas. »*

*« Si c'est de l'homophobie, je veux que cela soit aussi noté comme homophobie. Que ça se retrouve au moins dans les statistiques. Si on*

*mesure quelque chose, on peut peut-être aussi y faire quelque chose, si cela arrive à suffisamment de gens, cela devient plus visible. »*

Certains ne se sont pas rendus à la police parce qu'ils ne savaient pas si l'incident était suffisamment grave pour une plainte ou si le fait était punissable, en particulier s'il n'y avait pas de séquelle physique ou d'autre préjudice. Beaucoup de victimes interviewées n'étaient pas au courant de leurs droits, elles ignoraient par exemple que l'orientation sexuelle était un critère protégé. Dans un cas d'une plainte relevant de la loi sur le sexisme, il s'est avéré que même la police n'était pas au courant que les intimidations en rue envers des femmes étaient punissables.

*« Je ne savais pas que je pouvais aller à la police avec ça. Et maintenant je ne le sais toujours pas, donc est-ce que je peux le faire ? J'ai l'impression que... Il n'y a pas de preuves, il n'y a pas de séquelles physiques. Si la police menait une campagne et disait : 'Le racisme n'est pas tolérable et vous pouvez venir déposer plainte, même oralement', je crois que j'aurais une autre image. La perception que j'ai à présent est que la police n'entreprend pas d'action pour cela. »*

*« J'ai donc distribué ces dépliants, j'ai dit 'voilà ce qui est arrivé à ma fille et il y a un problème avec la loi sur le sexisme, voilà, vous trouverez ici davantage d'explications là-dessus'. Il est clair qu'il y a un problème, donc je dois pouvoir déposer plainte [sic]. (...) On m'a alors donné une explication très bizarre. »*

*« Vous avez vécu quelque chose et finalement rien n'a été fait à ce sujet, mais cela vous semble injuste, et vous savez que vous devez signaler ce qui s'est passé. Pourtant vous ne le faites pas parce que vous pensez que votre propre histoire n'est pas assez forte (...) Alors*

---

*il est difficile d'aller quelque part et de raconter votre histoire qui est émotionnelle, surtout si vous savez à l'avance que rien ne sera fait à ce sujet. (...) C'est peut-être à ce moment-là qu'on a l'impression de faire un voyage à vide, que l'on se sent encore plus mal si on ne vous croit pas, que quelqu'un a déjà confirmé les doutes que vous avez et que votre histoire n'a donc plus aucune valeur. »*

---

Certains ont regretté que, quand ils ont fait leur déclaration, la police n'ait pas été spontanément attentive au motif de haine et qu'elle ait traité le délit comme un 'simple' cas d'agression au volant ou comme une bagarre 'ordinaire'.

---

*« Ils n'ont pas demandé 'qu'est-ce qu'il vous reprochait ?' Et donc à ce moment-là, cela n'avait sans doute pas encore du tout l'air d'un acte homophobe, mais de quelque chose d'ordinaire, une bagarre avec un ivrogne qui agressait spontanément les gens. C'est seulement à la clinique qu'on en a parlé avec une infirmière qui m'a ouvert les yeux sur ce qui s'était réellement passé. (...) J'ai même un peu eu le sentiment qu'on [la police] pensait que je cherchais à attirer l'attention, et j'ai trouvé ça désagréable. »*

---

Plusieurs interlocuteurs ont estimé avoir reçu trop peu d'informations (compréhensibles) sur ce qu'ils étaient en droit d'attendre et à qui ils pouvaient s'adresser ensuite. On les a peu orientés vers Unia. Des mois et parfois des années plus tard, beaucoup n'avaient aucune idée de ce qu'il était advenu de leur plainte. Tout cela a alimenté leur perception qu'il ne sert à rien de déposer plainte ou que celle-ci n'est pas prise au sérieux.

---

*« Je ne sais pas ce que la police a fait. Je ne sais même pas s'ils ont contacté cette dame. Je ne connais pas le déroulement de la procédure et je trouve ça dommage. Car j'aimerais savoir ce qu'ils ont fait ensuite. (...) On a le sentiment que oui, peut-être ils ne prennent pas cela au sérieux, peut-être y a-t-il d'autres affaires qu'ils jugent plus importantes, mais que fait-on de l'être humain ? On a le sentiment qu'on ne fait rien, il y a sans doute un déni, c'est classé sans suite. »*

*« Je pensais qu'on allait me téléphoner pour m'informer de la suite des choses, comment cela se déroulait, mais il n'y a rien eu de tout cela. J'ai appris par le journal qu'il y avait un procès. On ne m'a pas dit non plus 'vous devez y aller', si on les a arrêtés, c'est quelque chose que vous devez faire. J'ai pourtant été enregistré comme personne lésée d'un délit avec violence, mais ensuite je n'ai pas été contacté. »*

*« Pour moi, la police pourrait beaucoup plus être une sorte de pivot pour toutes les autres options. Maintenant, il y a trop peu de choses, tout reste bloqué partout, si vous voyez ce que je veux dire, il y a peu de transfert d'informations. Comme victime, il faut aller frapper à toutes ces portes et c'est pénible. »*

*« Ce serait peut-être pratique s'ils disaient : voici les prochaines étapes, voilà ce qui va se passer avec l'enquête, si on les trouve il y aura ça, si on ne les trouve pas, il se passera ça, qu'on sache un peu ce qu'il en est. »*

---

*« Pourquoi ils classent un dossier comme ça sans suites, alors qu'il y a des témoignages, des témoins qui sont là présents, qui ne voulaient pas partir ? »*

---

Plusieurs interlocuteurs ont dit qu'ils auraient souhaité bénéficier de l'aide aux victimes, mais qu'elle ne leur a pas été proposée après leur audition.

« J'ai donné des formations à la police. J'ai alors entendu un membre de la police dire : on ne va pas faire appel à l'aide aux victimes pour un oui ou pour un non, on regarde un peu si la personne est émotive ou non. Je me suis alors dit : mais on ne peut pas voir ça ? À ce moment-là, je n'étais moi-même pas très émotif parce que j'avais un blocage dans ma tête pendant tout un temps et que pour le faire disparaître, il faut que quelqu'un vous demande comment vous allez. (...) Ce qu'on fait parfois aussi, c'est minimiser ce qui est arrivé. On dit 'ok, ça va, ce coup de couteau aussi, on n'a rien', on tourne un peu ça en dérision. »

Certaines victimes d'un auteur qui était lui-même un fonctionnaire de police ont ressenti une impuissance extrême et leur sentiment de justice a été fortement mis à l'épreuve.

« On a été chez le médecin ensemble, on a été porter plainte dans des commissariats de police ensemble où on nous a 'baqués'. On ne nous a pas écoutés. Dans le premier commissariat à S., on nous a dit clairement 'on ne prend pas de plaintes à l'égard de collègues'. Le 2ème commissariat nous a fait attendre.(...) Parce qu'il fallait voir le regard des juges. La manière dont ils nous parlaient et le fait que personne ne nous croyait. »



- le sentiment que l'audition est trop factuelle et laisse trop peu de place au ressenti émotionnel, que les victimes sont 'condamnées', qu'on leur donne trop peu de temps;
- la difficulté de parler des faits



- que la victime se fasse accompagner par un tiers (par exemple un volontaire d'une organisation)
- sensibiliser les policiers à l'importance d'une écoute empathique, par exemple au moyen de jeux de rôle. Importance d'écouter également sans préjugés (un homme noir peut être victime d'une femme musulmane).
- donner l'occasion aux victimes de faire leur déposition en laissant une place à la dimension émotionnelle
- les orienter vers des organisations spécialisées
- avoir des soutiens psychologiques pour la police pour qu'ils ne reportent pas les tensions subies sur les personnes qui viennent déposer plainte ou sur des personnes issues de communautés qui les ont agressés



trop peu d'intimité; prise en charge trop peu discrète, manque d'un espace fermé et adapté



- espaces d'accueil distincts permettant une intimité suffisante
- accueil convivial



manque d'attention pour les sensibilités dans le langage utilisé



- fiches d'information avec explication de certains concepts, lignes directrices sur des thèmes sensibles, par exemple l'orientation sexuelle ou le handicap
- formations à la diversité



lacunes dans les connaissances légales de policiers



- commissariats de police spécialisés
- programme de formation intensif sur la circulaire COL 13/2013, en particulier en dehors des grandes villes : règles techniques et procédures (établissement correct d'un PV, mention du bon code pour les délits de haine, etc.) et législation
- créer une adhésion pour une politique de diversité au sein du personnel de police



manque de suivi après les faits, manque d'information sur la nature et le déroulement de la procédure pendant et après l'audition



- proposer systématiquement l'aide aux victimes et orienter vers celle-ci
- gestion des attentes : informations explicites sur la procédure pendant et après l'audition



méconnaissance de l'importance pour les victimes d'avoir une trace officielle, même si la police ne peut rien faire



sensibilisation à l'importance de prendre en compte les délits de haine du point de vue de la société. Importance des statistiques notamment.



peur de déposer plainte en raison de représailles éventuelles contre soi ou contre des proches



- proposer des mécanismes de protection des victimes (par exemple anonymat) si la personne qui dépose plainte a peur de représailles
- rappeler la politique de sanction pour les policiers qui se rendent eux-mêmes coupables d'incidents haineux



impression qu'il ne sert pas à grand-chose de déposer plainte



- faire appel à des intermédiaires pour toucher certains publics, comme les Roms, pour lesquels le seuil de dissuasion est très élevé
- utiliser des exemples positifs de manière à ce qu'on croie que déposer plainte sert à quelque chose
- s'ancrer profondément dans les communautés, participer à des réunions des différentes communautés (LGBT, communauté musulmane, communauté juive, jeunes,...), avec les mêmes visages pour que les gens s'adressent plus rapidement à la police en cas de problème
- équipe de médiation en civil qui soutient les services d'ordre de première ligne en assurant une médiation en cas de conflit, mais qui crée aussi de manière proactive des espaces sûrs à des moments clés : lors d'événements spéciaux comme la Gay Pride ou à des occasions comme le ramadan, entre autres par des contacts avec des représentants de ces communautés et par une bonne communication via Whatsapp avec un point de contact fixe de manière à ce que, si nécessaire, la police puisse rapidement envoyer une patrouille sur place pour créer un sentiment de sécurité.
- créer un corps reconnaissable pour la ville.

### LA NÉCESSITÉ DE MIEUX QUALIFIER LES FAITS

Certaines personnes regrettent que la qualification des faits ne soit pas plus précise en ce qui concerne la nature de la discrimination.

*« Aussi le fait, ça n'existe pas encore maintenant, c'est le fait de pouvoir qualifier les faits d'antisémitisme. Il y a des cases. En gros les cases ne sont pas suffisantes aujourd'hui quand on va à la police. Il y a des circonstances aggravantes de racisme. Mais c'est du racisme. Parce que la loi est contre le racisme. Il n'y a pas de distinction entre antisémitisme, islamophobie, homophobie. »*

*« Oui, comprendre quelle est la nature des actes, quelles sont les tendances des auteurs des actes, ça permet d'affiner les données et de pouvoir plus facilement trouver des solutions, pas des solutions généralistes qui finalement ne touchent pas au cœur du problème. »*

### SIGNALEMENT OU DÉPÔT DE PLAINTE

Les interviewés ont souvent mis en doute l'utilité d'une plainte déposée à la police, surtout lorsqu'il n'y a pas de préjudice physique ou matériel : parce que les incidents sont fréquents, parce qu'une plainte n'atteint pas leur objectif – faire cesser les incidents –, parce que la probabilité de poursuites est faible, parce que le dépôt de la plainte prend trop de temps et est trop douloureux, parce que l'auteur est difficilement identifiable ou pas identifiable ou parce qu'ils redoutent des représailles. Mais ils trouvaient néanmoins qu'il était important de signaler l'incident afin qu'il soit repris dans les statistiques et que les autorités aient une meilleure vision du phénomène (voir ci-dessous). Unia peut jouer ce rôle, mais peu de victimes ont spontanément pensé à cette institution. Il y a une série d'instruments pour signaler en ligne des incidents haineux qui resteraient sinon totalement 'invisibles'. Cependant, les policiers mettent en garde contre le fait que de tels instruments sont peu utiles s'il n'y a pas de lien direct avec la police parce que celle-ci ne peut pas utiliser ces signalements pour adapter sa politique. Les signalements ne peuvent pas non plus être contrôlés et cela peut attiser (parfois à tort) le sentiment d'insécurité. Certains corps de police font une distinction entre les délits de haine (déposition) et les incidents de haine (signalements à la police). Ils souhaitent être informés de ces incidents, non seulement en raison de leur impact sur la victime et sur la communauté, mais aussi en raison du risque démontré d'escalade. Si l'incident est signalé, la police peut, en cas de nouveau problème, regrouper ces dossiers et intervenir ou, à défaut, voir au moins où il y a des zones sensibles et où elle peut avoir recours à d'autres instruments, comme une surveillance par caméra vidéo, une médiation, des équipes de quartier ou des patrouilles. Au Royaume-Uni, une victime ne doit pas se demander s'il s'agit d'un incident ou d'un délit de haine. C'est son vécu et son interprétation, et non le jugement de la police, qui sont au centre de la déposition : si quelqu'un a ressenti un fait comme étant haineux, il peut déposer plainte dans ce sens.

## DÉPOSER PLAINTÉ EN LIGNE

On suggère souvent la possibilité de déposer plainte en ligne pour inciter les victimes d'un délit de haine à faire une déposition. Les victimes interviewées ont fait preuve de peu d'enthousiasme pour cette piste. Elles ont indiqué qu'elles avaient besoin d'un contact humain après un tel incident ; qu'elles craignaient que la police puisse moins bien évaluer l'impact du délit si elles ne peuvent pas le raconter personnellement ; qu'elles ne pourraient alors pas poser de questions. Certains ont cependant exprimé l'espoir qu'une plainte en ligne leur permette de raconter leur expérience comme ils le veulent, mais ils l'ont vu plutôt comme une porte d'entrée que comme une solution globale.

*« Je peux m'imaginer que, s'il est possible de déposer plainte en ligne, des personnes qui n'habitent pas tout près du commissariat de police ou qui n'ont pas envie de sortir le lendemain avec un visage à moitié écrasé peuvent voir cela comme une possibilité utile. »*

*« Je voudrais de toute façon pouvoir avoir quelqu'un au bout du fil. Car si tout se passe de manière informatisée, cela me semble assez stérile. Qu'on puisse au moins entendre : 'nous avons bien reçu votre plainte, voilà les possibilités, nous allons faire ceci et nous revenons vers vous'. Cela peut se faire éventuellement par e-mail, mais qu'on ait au moins un traitement personnalisé de sa plainte. »*

*« Ce serait tellement plus simple de pouvoir le faire en ligne, de ne pas devoir aller au commissariat, mais le problème c'est qu'il faut vraiment, si c'est en ligne, avoir des champs obligatoires à remplir pour que toutes les informations soient intégrées dans un P.V. Il faut que les deux coexistent. »*

*« Ça n'aurait rien changé. Je préfère le contact physique. Je préfère que la personne m'interroge sur les éventuelles incohérences verbales que je pourrais dire pour que je puisse préciser, pour être sûr qu'il n'y ait pas de malentendus et qu'on n'interprète pas mal par après. »*

*« Je préfère faire ça de vive voix. Que la personne l'entende, que je voie à qui je parle parce que derrière, la personne va recevoir le papier, ben oui ben oui, mais c'est pas en face, elle n'a pas le vécu. Quelque part je peux mieux m'exprimer, parler, sur internet vous oublierez peut-être 2-3 trucs. Là il y a des choses en parlant qui vont vous revenir, c'est quand même plus facile. Et puis je suis désolé, je suis toujours pour être l'un en face de l'autre et discuter. Ce qui se passe derrière, ça ne m'intéresse pas. Internet est bien mais pas pour tout. »*

## JUSTICE : PEU DE SUITES DONNÉES AUX PLAINTES

La plupart de nos interlocuteurs n'ont pas eu de suites après avoir été à la police. Très souvent, ils n'en ont pas cherché. Seuls quelques-uns, souvent au bout d'un très long parcours et avec des soutiens (associations, proches,...), ont été devant les tribunaux. Soit parce qu'il y avait de la violence, soit parce que les faits étaient particulièrement humiliants, et souvent en public. Les personnes qui savent que c'est 'une parole contre une autre' ne franchissent souvent pas le pas. Après avoir porté plainte, rares sont ceux qui souhaitent affronter tous les obstacles qui les attendent.

*« Je n'ai pas été en justice parce que je n'avais pas envie d'encore traverser le désert pendant 3 ans. Me retrouver à ne plus rien faire et rabâcher encore tout ça constamment. Je me suis dit, c'est pas le but. Je sais que la justice peut être lente et je sais qu'ici, pour un harcèlement, une fois de plus il n'y avait pas de preuve méga probante. »*

Plusieurs victimes témoignent de la lenteur de la justice et de son coût. De la difficulté également de parler de la situation, de se défendre.

*« Je veux qu'il soit condamné comme c'était le cas. Maintenant, il y a le recours, qu'ils aillent vite, parce que c'était quand même incroyable, on ne nous a pas appelés, puis c'est reporté...quand tu es la victime, c'est long. Quand tu te réveilles la nuit, c'est long. Alors, c'est vrai, de nouveau qu'à part les dommages à mon cerveau, ils sont là quand même, en plus j'ai perdu la confiance en...où je travaille (pleurs). Pour moi, ça va au-delà. J'attends qu'il...en plus ici, comme j'ai fait le choix d'aller en justice, ils ont dit non, on ne peut rien faire encore parce qu'il y a un appel. Autrement, il serait grillé mais comme il est très malin, il sait qu'il a un risque d'avoir...quand même, 2015, depuis juillet il a quand même son salaire de fonctionnaire assez élevé, tous les mois, que la justice traîne, lui il a son salaire, ce n'est pas rétroactif. »*

« Le procès, ça a été vraiment désagréable, c'est désagréable. Plusieurs fois ils ont reporté. »

« Ah oui. Les 15.000, ils ne m'ont rien remboursé. Non, absolument pas. Ça m'a coûté bien plus. Et encore j'ai de la chance, j'ai été couvert par mon assurance protection juridique pour une partie des frais. Ils ont cru à mon histoire et ont payé une partie de mes frais d'avocat. Je dois être à plus de 20.000-25.000. »

« Les juges, c'est pas des piles comme ça, c'est des immenses bâtiments de dossiers, je peux comprendre. On va entamer 3 ans et demi. Quand même...ça reste dans la tête...vous avez votre avocat qui vous téléphone, il faut qu'on se voie, vous savez apporter 500 euros, allez, 500 euros, là on est déjà à 3.000 et quelque chose. Là je dis stop, j'en peux plus, stop, j'arrête les conneries. Ça coûte cher. 500 euros pour le déplacement au tribunal, même s'ils y vont pour rien. Deux fois, ils n'étaient pas là. Ils ont un avocat qu'ils ne paient pas. On va où ? Je paie un avocat parce que j'ai un salaire. Eux n'ont pas de salaire, ils sont au CPAS. On leur donne des armes pour continuer. »

## Médiation

Certaines victimes interviewées voient dans l'auteur du délit de haine un "fou" ou un "malade" avec qui il ne sert à rien de discuter. Ou elles ne songent même pas à daigner accorder encore un regard ou une parole à celui ou à celle qui les a si profondément touchées. Mais plusieurs autres ont dit qu'elles auraient voulu parler avec l'auteur des faits.

Elles auraient voulu le ou la regarder dans les yeux et lui dire combien il ou elle lui avait fait mal. Elles auraient voulu lui dire ce qu'elles n'ont pas pu dire au moment même parce qu'elles étaient frappées de stupeur. Elles auraient voulu le ou la confronter aux conséquences de ses actes et en comprendre la raison. Certaines avaient même l'espoir que l'auteur se repentirait.

---

« Je voudrais surtout pouvoir répliquer quelque chose. Parce qu'on va l'identifier, mais on ne nous a jamais dit de parler simplement avec ce gars, on ne nous l'a jamais proposé, je ne sais pas si j'aurais voulu le faire tout de suite sur le moment, parce que ça venait de se passer, il faut laisser un peu de temps. »

« Dans les bonnes conditions, oui (...) 'Pourquoi fais-tu ça', 'qu'est-ce que ça t'a apporté' et 'qu'est-ce que tu me reproches', 'dis-moi, pourquoi suis-je sale', pour le dire dans ses mots, de façon si crue et si stupide. 'Qu'est-ce que je fais de mal' et 'je peux peut-être encore

t'apprendre quelque chose'. Absolument, je serais parmi les premiers à être ouvert à ça »

« Au début, quand j'avais envie de les rencontrer, de leur aurais crié dessus. Par après, j'ai réfléchi et j'aurais eu envie d'en discuter et de voir que ça venait d'une faiblesse chez eux et pas d'une violence. J'aurais aimé voir une lueur de fragilité. J'aurais aimé leur demander pourquoi, même si je sais plus ou moins pourquoi. Il n'y a pas vraiment de mots à mettre dessus, sauf si on fait un travail très loin sur ça. Demander pourquoi et j'aurais bien aimé leur demander s'ils étaient homos aussi. Il y a des études qui montrent que c'est souvent le cas...pas toujours mais...C'est aussi un problème avec sa propre sexualité, que ce soit sexuel ou pas, des frustrations énormes, on ne fait pas ça pour rien. J'aurais aimé les confronter à ça en sécurité. Et aussi qu'ils s'excusent. Parce que ça ne se fait pas. Qu'ils s'excusent personnellement. Une prise de conscience même minime. Ça m'aurait fait du bien. Un peu de logique, de raison par rapport à l'acte. »

« C'est important qu'il y ait des médiations plutôt que des punitions. Si des personnes poussent un peu la personne qui a commis l'acte à se mettre en face de ses propres émotions, même si c'est un peu dur pour elle, qu'elle ne sorte pas de la pièce avant d'avoir lâché quelque chose. Qu'elle ne sorte pas de la pièce en disant juste 'désolé'. C'est important parce qu'une punition ne sert à rien. Là, la personne est confrontée à une situation un peu paradoxale où elle ne sait pas ce qu'elle

---

*est en train de faire, ça peut faire des déclics. Et qu'on pousse à ce qu'il y ait aussi un suivi psychologique pour les personnes violentes parce qu'il y a toujours une raison. »*

*« Il y a des conflits qui peuvent être réglés en bon voisinage. Parce qu'en fait on voit bien que l'action publique a très peu de prise (...) Je suis tout à fait capable d'avoir une discussion avec quelqu'un qui a mal agi et je trouve que ça peut être constructif, ça peut donner des résultats où les gens se disent 'j'ai été trop loin'. Ça aurait été la moindre insulte, j'aurais été le voir et j'aurais été discuter avec lui pour qu'il se rende compte que ce genre de comportements, ça ne peut que lui amener des problèmes et qu'on ne les tolère pas. Mais je n'aurais pas porté plainte. »*

*« Pourquoi il n'y aurait pas un service plus léger qui pourrait engager des gens qui pourraient affronter tous ces petits problèmes-là qui souvent s'enveniment et mènent à de gros problèmes. Ça nourrit ces gros problèmes. »*

---

La médiation, c'est une reconnaissance, c'est reprendre le pouvoir, prendre la parole, avoir la possibilité de raconter son histoire. Quelle que soit la discussion qu'elles voulaient avoir, les personnes interviewées étaient à la recherche de quelqu'un pouvant faciliter ce dialogue. Certains services de médiation reconnus réfléchissent au rôle qu'ils peuvent jouer dans des dossiers de délits de haine, y compris pour des faits qui ne sont pas communiqués à la police ou des plaintes qui ne donnent pas lieu à des poursuites effectives. En Belgique, Unia, l'institution de promotion de l'égalité des chances, suit déjà cette piste.

Il ressort des contacts avec certains services de médiation que, selon leur expérience, le fait de mettre les auteurs et les victimes autour d'une même table permet presque toujours d'avancer. La victime obtient une reconnaissance de ce qu'on lui a fait et l'auteur de ce qui a provoqué

les faits. Les auteurs de délits de haine agissent souvent par impuissance, par frustration, par colère et se défoulent de ces sentiments sur un bouc émissaire.

---

*« Je peux vraiment vous garantir que si je vais parler aux gens d'Alost, sans presse, sans public, rien, juste leur expliquer ce que j'ai vécu dans ma jeunesse, dans la deuxième génération, je peux vous garantir que ces gens s'excuseront et poseront la question de savoir comment ils pourront se rattraper la prochaine fois. (...) Mais vous devez expliquer à ces gens d'une manière, d'une manière sereine, d'une manière confidentielle que vous pouvez faire beaucoup de mal aux gens avec ces choses. »*

---

Une des possibilités est de conclure une convention avec le parquet prévoyant que, dans les dossiers de délits de haine qu'ils ne poursuivent pas, le procureur et les substituts fassent tout de même une proposition de médiation à la victime et à l'auteur. La police peut noter dans le procès-verbal d'audition que la victime veut être confrontée à l'auteur. La voie non judiciaire offre aussi des possibilités. La justice n'est pas forcément la seule à pouvoir orienter vers une médiation, un médecin généraliste ou une association peuvent aussi le faire.

Ce qui a frappé les médiateurs interviewés, dans le nombre limité de délits de haine qu'ils traitent, c'est l'accumulation de blessures chez les victimes de ce type de délits. Il peut arriver que, lors de la médiation, la victime interpelle l'auteur sur tous les incidents d'hostilité et de mépris qu'elle a dû subir précédemment. Il est donc important d'avoir une connaissance et une expertise de la haine et de son impact.

Il est tout aussi important d'être attentif, dans des dossiers apparemment non liés entre eux, aux motifs de haine sous-jacents qui ont été



des éléments déclencheurs pour l'auteur. Les médiateurs interviewés ont parfois constaté, dans des dossiers de jeunes auteurs, que les faits de vandalisme ou d'agression étaient la conséquence (d'une succession) d'incidents de haine entre les protagonistes.

La police et la justice abordent un auteur en décortiquant un délit, mais il n'est pas toujours possible de démêler si clairement les choses. La médiation s'intéresse aussi au statut de victime de l'auteur des faits et aux motifs qui l'ont poussé à agir. Les victimes qui optent pour la médiation acceptent d'entrer dans une zone grise, où la nuance a toute sa place. Mais la victime doit rester au centre et il convient d'éviter un sentiment d'instrumentalisation.

---

*« Je pense que, si de tels incidents se produisent, c'est une très bonne chose de se retrouver avec les intéressés et avec l'organisation qui a le contrôle de tout ça, parce que je suis convaincu que le dialogue peut être efficace et recréer des liens, mais il est très important, surtout en cas de racisme, que la victime – je n'aime pas parler en termes de victime, mais on va quand même le faire – soit bien prise en charge, que nous soyons attentifs à son histoire et à ses intérêts et que nous ne mettions pas en avant les intérêts de cette organisation, sinon ce genre de discussion n'a aucun sens car on se sent encore plus mal après. »*

---

Comme nous l'avons déjà mentionné, il est très douloureux pour les personnes 'blessées' de devoir répéter, ou d'entendre répéter, les insultes qui leur ont été lancées à la tête. Dans le cadre sécurisé qu'offre la médiation, il faut donc se mettre d'accord pour que ces propos ne soient pas repris et veiller lors de la discussion au respect de cet engagement.

Selon les médiateurs, il est aussi important

de gérer les attentes de la victime dans les entretiens qui précèdent une confrontation éventuelle. Une discussion ne permet pas toujours de gommer les opinions blessantes de l'agresseur et la médiation n'apporte pas par définition une réponse définitive à la question de savoir ce qui a poussé l'auteur à commettre ces faits. Mais les médiateurs constatent que cela fait du bien aux victimes de voir que l'auteur se heurte aussi à cette question et reconnaisse que ce qu'il ou elle a fait n'était pas bien.



- pas de proposition de médiation en cas de classement sans suites ou d'absence de plainte pénale
- manque de connaissance et d'expertise sur la médiation en cas de délits de haine



- des formes de médiation adaptées à la problématique des délits de haine : médiation en tandem faisant intervenir deux médiateurs ou groupes de dialogue avec des victimes et des auteurs, sans lien avec un délit spécifique mais où on travaille sur des thèmes tels que la reconnaissance et la sanction
- faire apparaître les délits de haine cachés : être attentif aux motifs haineux sous-jacents dans des dossiers de querelles de voisinages et d'autres conflits de proximité
- formation sur la nature et l'impact des délits de haine et sur les adaptations au cadre classique et sécurisant de médiation
- offre de médiation en dehors du cadre légal

---

## Réseau personnel

Le réseau personnel – partenaire, famille, amis – a été pour de nombreuses personnes interviewées la première et la principale source de soutien. Il leur a permis de se sentir moins seules après un délit ou un incident de haine, surtout si les témoins n'ont pas réagi ou s'il n'y avait personne. Parfois, ces mêmes proches ont pu aussi, sans le vouloir, empêcher une recherche de solution.

Les proches - conjoints, famille, amis, collègues - ont souvent joué un rôle majeur dans la décision de la victime de s'adresser ou non à la police. Dans certains cas, l'entourage a minimisé ou relativisé les faits. Dans certains cas, il a explicitement déconseillé ou dissuadé la victime de porter plainte. Il s'agit parfois de l'expression d'un mécanisme décrit par les professionnels où les groupes minoritaires, reprennent à leur compte les représentations sociales des groupes majoritaires. Ils sont censés ne pas réagir de manière trop sensible et ils appliquent cela dans leur propre vie. Pour d'autres ce sont les proches, parfois plus choqués, plus au courant des possibilités juridiques ou souhaitant défendre 'la communauté' blessée, qui sont à l'origine d'une action.

---

*« J'ai téléphoné à ma famille et sa réaction a été du genre 'oh, laisse tomber, ça ne donnera rien'. Pour moi, cela a été très difficile [de déposer plainte]. (...) [Ils m'ont dit] on habite ici... allez, on est des habitants d'une autre origine ethnique et les policiers sont des Flamands, et cet homme qui a... ils vont abonder dans le même sens et te discréditer, et toi tu ne pourras rien faire à cela'. Je trouvais que, quelque part, ils avaient raison. Je le pense toujours, d'ailleurs. »*

*« Si ça devait arriver à quelqu'un d'autre, je raconterais l'expérience de la police que j'ai eue. En fait, on ne peut pas faire ça. Et alors, on va*

*confirmer les propos l'un de l'autre et encore réduire la confiance dans la police, ce qui ne peut pas arriver, dans un état comme celui-ci ça ne peut pas arriver. »*

*« J'ai mon grand frère, toutes les démarches, c'est grâce à lui. Si ça ne tenait qu'à nous, ça se serait arrêté ; il serait sorti le lendemain, il aurait dormi, après sa garde à vue et on n'aurait plus rien fait. On aurait annulé, on aurait oublié. Mais mon frère il a dit, pourquoi en rester là, il faut parler, ça commence à se produire de plus en plus, ça devient grave. Et si tout le monde se tait, c'est pas normal, il faut parler. Et en fait, c'est grâce à lui qu'on s'est dit en vérité, on doit bouger et il nous a accompagnés dans plein de démarches ; il sortait de son boulot et il venait avec nous. »*

*« C'est elle qui suit cela. Ma femme m'a aidé, elle l'a plus constitué que moi véritablement, d'abord parce que je pensais que ça n'aurait pas beaucoup... (d'effet). »*

*« Oui, il y avait des gens qui me connaissaient, oui, oui, c'est pour ça qu'après j'ai eu plein de messages de soutien, des gens qui me disaient, qui m'ont même poussé à porter plainte, parce que 'cette famille c'est comme ça, ils cassent les vitrines', tout le monde m'a dit des choses comme ça. ..., pfff,...est-ce que j'aurais naturellement appelé la police, je ne pense pas... avec mon caractère, ça s'était arrêté, je n'aurais pas spécialement appelé la police en fait, euh... mais bon là...il faut, et puis tout le monde dit 'mais ces gens, ils sont vraiment tarés, il faut appeler la police'. »*

*« Les voisins, il y avait une communauté en puissance, qui est très riche. Beaucoup ont écrit des messages de solidarité, il y en a eu un qui voulait venir péter la gueule au gars...Les gens ont surréagi par rapport à ça, c'était chouette. »*

---

Parfois on veut protéger ses proches, ne pas les 'salir ou qu'ils ressentent la même honte'.

« Personne n'était au courant. Je chialais tout seul. Pour la famille, c'était ce jour-là et les quelques jours qui ont suivi. Après c'est bon, c'est enterré. »

« Il m'a ramené vers l'extérieur où mes parents étaient, donc j'ai pu parler avec mes parents. J'osais même pas regarder ma mère, j'étais ouvert au crâne, donc je regardais le mur. »

Le fait de travailler dans le secteur social, juridique, médiatique ou politique, de connaître des professionnels susceptibles de soutenir la démarche, a encouragé de nombreux interviewés à aller au bout de leur démarche, parfois avec un aspect militant. Pour plusieurs d'entre eux, il s'agit d'un devoir de citoyen ou d'homme public.

« (Mon frère), il est dans le social, donc il connaît. C'est vrai qu'il a beaucoup de contacts avec plein de personnes différentes, avec plein de politiques différents. On a eu plusieurs politiciens qui sont venus chez nous à la maison... Il y avait eu la plainte mais en fait, est-ce qu'on continue ou pas ? Moi, personnellement, j'aurais arrêté. J'aurais témoigné mais j'aurais pas été plus loin. »

« Je pense que si je n'avais pas été porte-parole, si je n'avais pas été public, j'aurais hésité à le faire. Parce que, pour le dire comme je le pense, ce type de contradictions, ça reste des contradictions entre les gens. Si j'ai un problème avec mon voisin, je vais voir mon voisin. »

## UNE ÉCHELLE DE L'INTÉGRATION ET DE LA PLAINTE

L'intégration des personnes dans la société, leur sentiment d'appartenance à la communauté, leur possibilité d'activer un réseau a une grande influence sur la manière dont elles sont touchées par les délits de haine et dont elles réagissent. De même que la connaissance de leurs droits. On observe peu de plaintes chez les personnes les plus précaires, les plus vulnérables, celles qui sont rejetées par la grande majorité. Les personnes sans-abri, qui peuvent se sentir totalement exclues de la société, être très isolées, peuvent finir par s'auto-exclure et être dans l'impossibilité de demander de l'aide (certaines devenant totalement mutiques ou au contraire logorrhéiques). Pour ce type de précarité, il faut véritablement les accompagner, aller les chercher, les inclure pour qu'elles puissent bénéficier des protections juridiques qu'offre la société.

« Moi, à titre personnel...je pense aussi que sociologiquement il y a des choses qui se jouent. C'est vrai que j'ai toujours fréquenté des milieux qui étaient relativement ouverts, tant en secondaire qu'à l'université. C'est surtout en quittant l'université que je me suis rendu compte de cette violence, même sur mon lieu de travail, dans la rue. La bulle dans laquelle j'étais a un peu éclaté et je me suis rendu compte de certaines violences. Je pense que ça dépend aussi du milieu social auquel on appartient. On ne perçoit pas les choses de la même manière. Ça me rend triste parce que je me rends compte que j'appartiens à un monde qui est assez ouvert, je ne sais pas comment le qualifier, un milieu social peut-être un peu aisé, on peut dire ça comme ça, culturellement aussi. C'est toujours plus facile pour quelqu'un comme ça de porter plainte. »

D'autres groupes, comme de nombreux Roms, n'auront pas recours à la police ou à la justice en raison de leur 'marginalisation', parfois de leur illégalité, mais ils bénéficient de la protection de leur groupe de pairs, de leur 'clan'. Il y a une méfiance envers un système qui ne peut pas les protéger et qui les rejette en tant que groupe. Au contraire, il y a des personnes très intégrées et engagées dont la plainte sert essentiellement à faire avancer leur cause, à améliorer le sort de leur communauté. Il s'agit de politiciens, de juristes, de travailleurs du secteur social, d'enseignants, de militants,... dont le but principal est souvent de faire bouger les pouvoirs publics, notamment en augmentant les statistiques.

« Je suis bien conscient que quelqu'un qui est victime d'une insulte, d'une allusion, ne va pas se dire 'je vais aller au commissariat porter plainte, attendre une heure, sachant que ça va juste être classé sans suite parce que ce sera ma parole contre celle de l'autre même si je peux l'identifier, qu'il va peut-être être entendu mais qu'il n'y aura pas de suite. Est-ce que ça vaut la peine que j'y aille ?'. Moi je sais bien que ça vaut la peine que j'y aille parce que c'est un incident de plus qui est recensé, même s'il n'est pas recensé comme antisémite mais dans les actes racistes. C'est quelque chose qu'il faudra peut-être changer, pour peut-être inciter les gens davantage. »



- décourager la victime de porter plainte
- minimiser ou relativiser les faits vis-à-vis de la victime
- ne pas déposer plainte pour éviter la douleur à la famille



- soutenir la victime en cas de plainte pénale : l'accompagner, l'encourager
- entourer émotionnellement la victime après un délit de haine
- porter plainte en tant que victime pour donner un signal à la société
- soutenir ou protéger non seulement la victime mais aussi sa famille contre les ondes de choc résultant des faits

## Dans les organisations

De nombreux incidents ou délits de haine se produisent dans des lieux semi-publics : dans les transports en commun, mais aussi sur le lieu de travail ou à l'école, dans un magasin ou dans des organisations. Ils ont un grand impact parce qu'il est souvent impossible d'éviter ces lieux. Plusieurs interlocuteurs – en particulier ceux qui ont hésité à se rendre à la police – ont dit qu'en cas de nouvel incident, ils commenceraient par s'adresser aux responsables de ces organisations.

Ne pas être entendu dans le contexte de son travail peut avoir des conséquences particulièrement désastreuses sur le plan psychologique. Si des mots ne sont pas mis sur les faits, si les collègues ou les instances ne prennent pas position, la personne ayant vécu un délit de haine peut perdre confiance dans son institution jusqu'à ne plus pouvoir y travailler.

---

*« En fait, c'est une entreprise où le service du personnel s'efforce d'engager des ouvriers de différentes cultures, races (...), que tout le monde soit égal, mais quand on voit quelque chose comme ça, il faut agir, il faut s'y attaquer, non ? Le service du personnel n'a rien fait, le chef de chantier a simplement transmis une plainte par e-mail mais on n'en a rien fait. Le service de prévention n'avait pas le temps, alors je me dis : ok, ils ne veulent pas perdre leur client. »*

*« Toute une vie j'ai travaillé, c'est l'institution qui m'a nourrie, pour moi, ce n'est pas l'argent, je veux qu'il soit viré, fini. (...). Ils m'ont touché l'épaule et ils m'ont dit 'vous devez passer outre madame, lui, il regrette' (...). Quelque part, c'était vraiment traumatisant pour ça, ça touchait tout un bâtiment sur lequel j'ai construit ma propre vie. »*

*« Au bureau, ils n'ont pas le contexte, ce n'est pas juste une fois, un moment. De l'implicite. Ça va prendre des heures pour qu'ils comprennent*

*mais ils n'ont pas le temps et ils n'ont pas envie de prendre le temps (...). Je sors de là plus cassée qu'autre chose, ça ne sert à rien même si elle m'avait prévenue que ce serait un simulacre, je me rendais à un peloton d'exécution. Il aurait pu montrer de l'humanité à quelqu'un qui se fait harceler mais je crois que c'est trop demander car ils pensent à leur place, à leur position au sein d'une communauté. Ici, c'est pas leurs oignons, ça ne les touche pas de près. Il leur manque de l'empathie. Ils n'avaient pas de courage. J'aurais aimé que (mon collègue direct) reste quand il a vu que j'étais en désarroi et qu'il ne mente pas, qu'il ne vienne pas dire des choses qui sont fausses, mais on n'a aucun contrôle sur les personnes. »*

---

Des rapports de force inégaux peuvent être à l'œuvre et empêcher que des personnes, même informées de leurs droits, prennent des mesures. Il peut être difficile de demander une reconnaissance, une réparation ou une solution à son employeur ou à la direction de l'école, par exemple, si des collègues, des supérieurs ou des enseignants dont ils dépendent sont impliqués. Des parents, des étudiants ou des salariés redoutent des conséquences négatives.

---

*« On peut être encore plus dépourvu pour agir si les instances du bureau ne vous y encouragent pas. »*

*« Je ne voulais pas faire de mal autour de moi. Et la personne a réussi à me convaincre de ne pas déposer plainte. Je n'ai pas déposé plainte. »*

---

Les organisations peuvent travailler elles-mêmes à créer un environnement sécurisant. Elles peuvent élaborer et expliciter un cadre d'action sur la discrimination et la diversité. En imposant une tolérance zéro pour les propos haineux, elles permettent aux usagers

de nommer systématiquement de tels comportements et leur donnent des outils pour y réagir. Cela contribue à instaurer un climat dans lequel les gens ont le sentiment qu'ils peuvent dénoncer des incidents.

---

*« On a mis au point un cadre d'action qui m'a donné une force, en tant que salarié. C'est quelque chose que devraient faire toutes les organisations, les écoles, les médecins. S'il n'y a pas d'occasion pour relativiser ou minimiser, les gens oseront peut-être faire le pas. Grâce aux formations et à l'intervention de l'organisation, je me sens plus fort, je me sens soutenu, entendu, en sécurité. Certains collègues ont d'abord refusé de participer, ils trouvaient qu'on ne pouvait pas leur imposer ça. Le racisme n'a pas disparu, mais les gens sont plus prudents, ils réfléchissent avant de dire quelque chose. »*

*« Avant, quand il y avait des incidents, le chef de corps avait vite le réflexe d'infliger une sanction disciplinaire et d'envoyer le contrevenant suivre une formation à la diversité. Maintenant, on essaie de prendre des mesures plus alternatives, par exemple un entretien de coaching avec le collègue en question pour voir pourquoi il ou elle a réagi ainsi et un entretien avec la victime. Ou les réunir tous les deux, encadrés par un médiateur et un psychologue – des collaborateurs internes suffisamment neutres. Du teambuilding. Des discussions en groupe dans des équipes où les relations sont perturbées pour cette raison-là, même s'il faut toujours veiller à ne pas rendre la victime responsable de l'exercice. Nous demandons toujours au supérieur ce qui, selon lui ou elle, fonctionne le mieux pour cette équipe. »*

---

Il est indispensable de former les intermédiaires clés comme des délégués syndicaux, les médecins d'entreprise, les services à la clientèle mais aussi, par exemple, les chauffeurs et les accompagnateurs dans les transports publics.

Les personnes qui ont eu une expérience positive des interventions de ces services apprécient leur réaction rapide et leur aide pratique.

---

*« Mais entre-temps, je l'ai encore vu une fois sur le quai. J'étais en train d'attendre et c'était un train dans lequel on ne pouvait pas monter à l'avance, donc je devais vraiment attendre sur le quai et je me suis mise à paniquer, je ne savais pas très bien quoi faire. Le contrôleur est alors arrivé et j'ai eu le réflexe d'aller le trouver, j'ai tout de suite commencé à pleurer et il m'a demandé, 'oh ma pauvre dame, vous n'avez pas acheté de ticket ?' J'ai dit non, je lui ai raconté en deux mots ce qui se passait et il s'est fâché tout rouge. 'Venez vous asseoir près de moi', m'a-t-il dit. »*

---



relativiser, contester ou nier les incidents de haine



créer un climat sûr pour tous les travailleurs et les usagers, avec un cadre d'action et une tolérance zéro pour les propos et les comportements haineux et avec des outils permettant à toutes les personnes concernées de réagir

## LE CAS DE LA HAINE À L'ÉCOLE : LIEU DE DISCRIMINATION PARTICULIÈREMENT SENSIBLE

Les enfants ont particulièrement besoin d'être protégés. Et l'école peut être le cadre de comportements particulièrement violents qui laissent des traces émotionnelles importantes, parfois à vie. Les actes racistes, homophobes, sexistes,... sont souvent présents de manière insidieuse, dans les couloirs, les cours de récréation, sans que les jeunes ne puissent vraiment décrypter ce qui leur arrive. Et souvent sans que les adultes ne puissent intervenir.

*« (Dans les écoles), ce n'est pas évident, je le vois bien en tant qu'enseignant. Je vois bien les insultes des élèves, du genre 'espèce de sale pédé, arrête de me faire chier'. Les jeunes qui se découvrent homo, ils intériorisent cette homophobie latente. »*

*« Ma sœur travaille dans une école fondamentale. Tout ce qu'elle entend dire par les parents, c'est terrible. Des remarques haineuses vis-à-vis des enfants. 'Va garder les moutons au Maroc' ou bien 'où étiez-vous ? Sans doute en train de voler'. Mais ils n'osent pas faire le pas. On peut les orienter vers le point de contact discrimination ou vers Unia, essayer de les rendre plus résilients, mais il y a beaucoup d'obstacles. Les parents n'osent pas se plaindre à la direction parce qu'ils ne connaissent pas bien la langue ou qu'ils ont peur que cela se retourne contre leur enfant. »*

À l'école, les 'techniques' habituelles (police, justice, réseaux sociaux,...) pour lutter contre les discriminations peuvent avoir des conséquences désastreuses si elles ne sont pas pensées et ajustées en fonction du public particulier que sont les enfants.

*« (...) des enfants, des jeunes juifs qui se font insulter à l'école, c'est absolument nécessaire d'aller avec des acteurs comme Unia, ce n'est pas avec la police qu'il faut aller, c'est Unia qui doit aller avec les parents et la victime sur le lieu. Voir les professeurs, voir la direction et trouver une solution, un modus vivendi ou qu'on fasse quelque chose contre les enfants qui ont proféré ces insultes ou qui menacent. »*

Faire venir la police à l'école n'est pas anodin et peut empirer la situation. En plus, les risques de sanctions sont faibles sur les mineurs, ce qui peut donner un sentiment d'impunité à un auteur d'acte ou d'un incident de haine.

*« Au collège, mes parents étaient impuissants, c'est pas de leur faute, mes professeurs étaient impuissants ou ne voulaient pas. La police aussi. Tout le monde était impuissant. »*

*« On ne se rend pas compte que la plupart du temps, quand on punit le leader, les autres trouvent ça génial, ça donne l'impression qu'il est rebelle, ça le renforce, lui donne plus de pouvoir. Chez les ados, ça joue et il faut plus axer sur la discussion que sur la punition. »*

« J'ai porté plainte à la police. Ils ont été le voir et c'était pire après. Lui ne faisait plus rien, mais les autres s'y mettaient. Des injures et des coups quand personne ne voyait, ne regardait. La police est allée chez lui. Je crois qu'il s'en fichait. Il y a eu une escalade (...) A la fin, on a essayé de m'immoler (...) en mettant le feu à la veste que je portais. »

« Le problème, c'est que les enfants victimes de harcèlement risquent souvent la double peine parce que ce n'est pas géré à l'école. Au final, qu'est-ce que les parents sont contraints de faire ? C'est les changer d'école, avec un décrochage scolaire qui s'en suit et des problèmes bien plus graves parce que le problème n'est pas traité à la source par la direction et les professeurs. Mais je sais très bien que porter plainte à la police contre un enfant mineur, ça ne va pas changer grand-chose. Donc c'est important d'avoir un intermédiaire comme Unia ou un autre. Ça peut être une association. »

L'enjeu sera d'avoir des sentinelles, des personnes capables d'observer les comportements et de les empêcher pour que tous les enfants soient en sécurité. La formation à l'empathie semble également essentielle pour de nombreux interlocuteurs.

« Je m'attendais à ce qu'ils soient punis, qu'il y ait une justice au minimum. J'étais déçu. Plus de l'école que de la police. Et l'indifférence est une grave faute professionnelle. »

L'école est le lieu par excellence des apprentissages et il est essentiel d'y agir. Pour inculquer à chacun le respect de soi et des autres, de tous les autres.

« Développer l'empathie dès la maternelle, c'est ce qu'il y a de plus important. Le reste fait partie des choix. L'empathie, ce n'est pas un choix, c'est un devoir. Faire des maths c'est un choix. Apprendre à apprendre, développer la capacité de mettre les choses en question, l'esprit critique. »

« Il n'y a pas assez d'information par rapport à tout ça dans les écoles et il n'y rien qui est mis en place pour prévenir. »

« Des ateliers de sensibilisation, des groupes de parole, il y a plein de choses possibles, travailler sur la communication, de nouvelles formations pédagogiques pour les éducateurs. Pour moi, ce n'est pas que l'homosexualité ou le sexe. Pour moi, c'est l'empathie en général. »

« Il n'y a pas grand-chose qui est fait dans les hautes sphères, dans la politique. On est encore au paléolithique dans l'éducation. »

« On ne donne pas assez de moyens aux associations, mais il faudrait vraiment faire un travail de lutte contre l'homophobie dans les écoles. »

« (Il faut) mieux former, briefier les profs dans les écoles et les directions qui sont confrontées à des délits de haine pour mieux les traiter et protéger les victimes. »

## Services d'aide

Des travailleurs sociaux d'un CPAS ou d'un centre PMS, des médecins généralistes ou d'entreprise, des psychologues peuvent aider les victimes d'un délit de haine à parler de leur douleur, à mettre des mots dessus et à la surmonter. Ils peuvent les orienter vers la police, vers Unia ou vers des intervenants plus spécialisés.

Mais les patients et les usagers n'évoquent pas toujours ces problèmes de leur propre initiative, comme le montrent les interviews. C'est pourquoi les intervenants doivent être conscients, face à un patient ou un usager qui appartient à un groupe minoritaire, que la cause profonde de troubles physiques ou mentaux tels que le stress, l'insomnie ou le burn-out doit parfois être

recherchée du côté d'un délit ou d'un incident de haine. Car mettre des mots, c'est commencer à surmonter le traumatisme.

---

« Je suis suivi par un psychologue depuis 2 ans. Après l'hôpital, je me suis dit 'il est temps'. La psychothérapie, une des seules choses qui m'a aidé en fait. (...) C'est le soutien émotionnel et psychologique qui est le plus important. Déjà une cellule psychologique, c'est intéressant. C'est quand même bizarre qu'on ne m'en ait pas proposé, d'ailleurs. Après une agression, c'est quand même bien de parler avec quelqu'un qui sait écouter directement. Ce serait bien. J'en aurais profité d'office, sûr et certain. »

---

---

Les intervenants spécialisés constatent que c'est parfois un 'angle mort' pour des collègues. La connaissance et l'expertise des délits de haine – ce que c'est, quel est leur impact, comment reconnaître les signaux indiquant que le patient a besoin d'aide – sont parfois encore limitées. Pour l'instant, il n'y a pas encore de sensibilisation systématique des travailleurs du social et de la santé aux délits de haine, comme c'est le cas par exemple pour les violences intrafamiliales.

---

*« Donc une des infirmières aux urgences à L. a posé des questions – oui, ils vous demandent évidemment ce qui s'est passé – et j'ai expliqué... Je n'ai pas tout de suite dit 'hé, il m'a traité d'homo ou de pédé, mais simplement, il m'a insulté. Et elle a demandé 'mais il vous a traité de quoi ?'. Et j'ai dit 'de sale homo, de pédé'. 'Aïe,' elle a dit, c'est de l'homophobie, vous le savez, non ? Vous devez tout de suite avertir Unia et faire ouvrir un dossier chez eux, car vous n'allez pas laisser passer ça, hein ?' La police n'avait pas demandé ça, à ce moment-là. »*

---

Un soutien psychologique ciblé, après la première prise en charge de l'aide aux victimes de la police, peut aider les gens à clarifier ce dont ils ont besoin pour la suite. Mais rares sont les personnes interviewées qui ont dit avoir pu en bénéficier. Plusieurs ont déclaré qu'elles auraient apprécié l'accompagnement d'un professionnel de la santé mentale. Pourquoi cela ne leur a-t-il pas été proposé ?

---

*« Raconter mon histoire à une personne de confiance ne serait sans doute pas la même chose que le faire à un psychologue ou un thérapeute. Parce qu'ils travaillent de manière plus professionnelle et qu'ils peuvent peut-être m'apprendre comment gérer ça et éventuellement l'oublier. »*

---

Les membres de groupes minoritaires recherchent un psychologue ou un thérapeute auprès de qui ils peuvent souffler un moment et se sentir suffisamment en sécurité pour tout raconter. Ils disent ne pas avoir toujours trouvé chez les intervenants la sensibilité ou la compréhension dont ils avaient besoin. D'autre part, les aidants de première ligne ne savent pas toujours vers quels intervenants spécialisés ils peuvent les orienter.

Certains de nos interlocuteurs se sont retrouvés face à des intervenants qui ne semblaient pas pouvoir comprendre ce qu'implique le fait de vivre dans une société en ne faisant pas partie de 'la norme'. Il leur semblait qu'il leur était impossible de se décaler, de s'identifier, de reconnaître la haine. L'accompagnement, dans ces cas passait évidemment à côté de son but. Certaines organisations de victimes font appel à des psychologues qui ont plus d'expérience des délits de haine. Quelques-unes soutiennent bénévolement les victimes après un incident.

---

*« On m'a renseigné le CAW, mais pour cette problématique spécifique [transgenre], ça n'a rien donné. Ces gens n'étaient pas au courant, absolument pas au courant. »*

*« Personne n'est au courant de ce qui existe en termes d'aide. En quoi ce psychologue est-il spécialisé ? Pour quoi est-il compétent ? J'ai ce problème-là, où puis-je m'adresser pour cela ? Ce sont des questions qu'on ne peut pas poser. »*

*« Je voudrais bien aller chez un psychologue, mais, soyons honnête, je ne veux pas payer 60 euros pour un entretien. Moi, ça me dissuade vraiment. S'il y avait un psychologue ou un thérapeute gratuit, j'irais, mais sinon, autant parler avec une personne de confiance. »*

*« Ma cliente avait le sentiment chez moi qu'elle pouvait parler librement de la société, de ses structures, du racisme structurel. Le fait que*



*cette personne ne devait pas expliquer ça au psychologue et ne pas se justifier, 'c'est du racisme et ça m'a blessée', c'était déjà un soulagement. Il y a là un angle mort. »*



- angle mort sur l'impact des délits de haine
- manque d'offre spécialisée
- difficulté pour trouver la bonne offre



- sensibilisation des travailleurs du social et de la santé quant à l'impact des délits de haine, à l'instar de la sensibilisation sur les violences intrafamiliales
- carte sociale pour les victimes de délits de haine : réseau d'intervenants spécialisés aisément accessibles vers lesquels elles peuvent être facilement orientées

## Réseaux sociaux & médias

Aucune solution n'est aussi risquée que celle qu'offrent les réseaux sociaux en cas de délits et d'incidents de haine. Pour beaucoup de victimes interviewées, des médias tels que Facebook et Twitter sont des réceptacles de ragots racistes, homophobes, islamophobes et dénigrants envers les personnes handicapées. Mais ce sont aussi parfois des lieux où elles ont trouvé du soutien, des informations, des conseils ou des contacts utiles.

Une partie des personnes interviewées a considéré les réseaux sociaux comme une 'porte' possible après un délit de haine. Elles étaient pleinement conscientes du risque de mettre en ligne leur indignation et leur colère mais en voyaient aussi les avantages : les réseaux sociaux peuvent être un moyen de trouver du soutien, de voir que d'autres condamnent l'incident, d'obtenir une reconnaissance, de trouver des témoins.

*« J'ai très vite remarqué que j'avais reçu de très nombreuses réactions positives, ce qui m'a fait beaucoup de bien, y compris via Messenger des messages de gens que je ne connaissais pas, et cela m'a vraiment aidé à traverser cela. (...) Et grâce à ces messages et à ces réactions, y compris des médias, j'ai constaté que 'ok, les gens n'approuvent pas ça', et j'avais besoin de ça. »*

*« J'ai écrit un texte que j'ai posté sur Facebook. Ce que je ressens maintenant parce qu'à la gay Pride il y a eu plein d'agressions. J'avais écrit tout un texte en expliquant que ce n'était pas fini. Ça m'a fait du bien, mettre des mots sur ce que je ressentais depuis longtemps. Les gens étaient accueillants, ils ont partagé. »*

Pour certains, poster un message sur les réseaux sociaux a été un moyen de reprendre

---

la parole, de mettre les faits à distance, d'essayer que l'auteur se repente, de mener une sensibilisation plus large ou de diffuser un contre-discours de manière virale. Même s'ils courraient le risque de perdre rapidement le contrôle de ces propos et de s'exposer à nouveau à des messages de haine.

---

*« Comme je me réveillais le matin en ayant encore la gorge nouée et que je sentais que c'était très profond, que ça m'avait vraiment touché, j'ai eu une réaction du genre 'je dois le faire', je dois écrire pour prendre distance, car c'est quelque chose que je constate : quand je l'écris, ça peut sembler dingue, mais c'est en dehors de moi. »*

*« Quand je regarde comment j'ai rédigé mon message, ce n'était pas du tout dans un langage ou avec un caractère agressif, mais plutôt pour créer du lien et dans un but de sensibilisation. (...) L'idée que je pouvais sensibiliser des gens, que des gens... j'espérais vraiment que les gens pourraient faire preuve de compréhension, je voulais aussi leur ouvrir les yeux. Leur dire, vous savez, le racisme, c'est réel, ça se passe, c'est ce que j'ai vécu, aussi parce que je sais que les gens me connaissent dans une tout autre position, je trouvais important de leur faire savoir : regardez, c'est ce que j'ai vécu et cela m'a violemment touché. »*

*« (Les réseaux sociaux), ça peut parfois amener certaines dérives. C'est pas parce qu'on affirme quelque chose sur les réseaux sociaux que ce qui est dit est vrai. Ça a permis une libération de la parole, mais je pense que la justice doit se faire dans les tribunaux. »*

*« Les médias sociaux ? J'y crois quand même, ça m'a fait du bien. Ça aide au premier degré mais je ne pense pas que ça va très loin. C'est quand même beaucoup de consumérisme, les réseaux sociaux. Ça fait du bien, mais on passe vite à autre chose. Comme la télé, mais*

*ça n'engage pas. C'est bien aussi pour partager des conférences. Après, réveiller les gens, je ne pense pas. Ça permet de communiquer. »*

*« Je pense que c'est peut-être parce que c'est quelque chose que je voulais oublier de toute façon, et si vous mettez cela sur les médias sociaux, vous mettez les projecteurs dessus. J'exclue les médias sociaux parce qu'alors vous ne contrôlez plus votre histoire et qu'elle mènera une vie propre sur laquelle vous n'avez aucun contrôle »*

---

Certains interlocuteurs ont vu dans les réseaux sociaux un ultime recours lorsque la police ou d'autres portes n'ont rien donné, en supposant qu'on réagirait plus vite si leur récit mettait Twitter sans dessus dessous. Mais aucun ne les a utilisés pour clouer l'auteur des faits au pilori numérique.

---

*« On pourrait éventuellement toucher aussi d'autres personnes, on réagirait sans doute plus vite. La personne qui a fait ça verrait aussi qu'elle a mal agi. »*

*« Avec cette histoire, les gens vont aussi faire leur propre histoire, qui va vivre sa vie à elle. Même si quelqu'un était condamné à juste titre, c'est un peu du lynchage et ce sont des sentiments humains, n'est-ce pas ? (...) La justice doit se faire de manière éthique. »*

---

Plusieurs personnes ont contacté les médias classiques ou ont été contactées par eux. Elles ont également alerté des politiciens qu'elles connaissaient personnellement ou via des proches. Cela apporte souvent une reconnaissance mitigée.

---

*« Les médias, ça m'a soulagé, ça ne m'a pas aidé plus que ça dans la reconnaissance. Le*

*juge n'a pas été capable de faire son enquête impartiale, le média l'a fait. Il [le journaliste] a été en rue, il a rencontré des gens que je ne connaissais même pas. »*

*« Je me rends bien compte que ma personnalité a joué, que la gravité, la médiatisation a joué. Si tu fais l'exercice de taper mon nom sur Google, c'est le premier article qui apparaît, alors que ça fait un moment...il y a eu plein d'articles sur moi depuis, des émissions de télé ou de radio. »*

*« Déjà le fait de reraconter, et puis reraconter, et encore reraconter, c'était dur. Et puis aussi le fait qu'à un moment donné on ne nous connaissait que par ça. Ah c'est vous ? Ça, ça a été compliqué. A l'école de mes enfants 'ah mais c'est toi, je ne savais pas que c'était toi'. Et c'était tout le temps, ça tournait en boucle. »*

*« Ça a été quand même fort médiatisé. Il y eu des côtés négatifs, mais ça a libéré beaucoup de gens pour prendre la parole. »*



- Aucun contrôle objectif de la plainte : risques de grande subjectivité, d'un discours non cadré, superficiel et émotif qui peut se retourner contre son auteur
- Impossibilité de se protéger de retours parfois agressifs
- Pas de contrôle de l'effet parfois boule de neige, on n'arrive plus à contrôler l'information ou le message posté
- Parfois stigmatisation
- Tout le monde n'a pas accès aux médias ou n'est pas très lu sur les réseaux sociaux



- Les associations ou d'autres acteurs peuvent être des intermédiaires pour 'objectiver' les messages et empêcher qu'ils se retournent contre les personnes
- Sensibiliser les journalistes à l'importance de parler des délits de haine
- Bien ciblé, un message ou un article permet parfois d'accélérer la procédure en faisant pression :
  - Il permet de reprendre la parole après un moment de sidération ou lorsqu'on n'a pas pu porter plainte officiellement
  - Permet à d'autres personnes de prendre conscience de ce qu'elles ont vécu et d'éventuellement porter plainte ou de se manifester
  - Permet de se sentir soutenu par d'autres personnes ayant vécu le même type d'incident et de sentir une solidarité

## DES ESPACES SÛRS

Certaines personnes ont exprimé le souhait d'avoir la possibilité de se rendre dans des espaces sûrs : des lieux pour souffler un moment, pour exprimer ce qu'elles pensent et ressentent sans devoir se justifier, des espaces où se reconnaître dans ce que d'autres ont vécu.

Dans les grandes villes, le monde associatif a créé certains lieux spécialisés où des gens se retrouvent pour évacuer toutes leurs frustrations, que ce soit par des discussions de groupes autour des incidents haineux qu'ils ont vécus ou par d'autres activités comme, par exemple, la danse.

D'autres craignent que ce type de lieux les enferment dans un rôle de victime ou que ces moments les obligent à se confronter avec la douleur, trop lourde, d'autres participants.

*« Je ne peux pas faire ça. Ça me fatigue et ça me met tellement en colère, et je trouve aussi qu'il est difficile d'entendre les récits des autres, c'est très difficile. »*

*« C'est trop proche. Je ne vais pas crier ça sur tous les toits. Je ne veux pas non plus encore accentuer ce sentiment d'être victime. Je ne veux pas entendre ça... Enfin, je n'ai pas envie de créer un discours sur 'nous et eux' à cause de ce qui s'est passé. (...) Mon sentiment sera peut-être tellement reconnu que je vais me sentir encore plus faible et avoir encore plus pitié de moi. Je n'ai pas besoin de ça. » >>>*

*« On vient pour ça et cette catharsis ne se produit pas. Or c'est justement ce qu'on cherche. Je trouve que c'est important que ça existe, car ils sont le moteur du changement, mais y aller en tant que victime, je trouve que c'est difficile et participer activement, ça ne va pas. »*

Les associations peuvent informer les gens sur leurs droits et favoriser leur résilience : explorer les limites, voir ce qui 'va trop loin' physiquement et verbalement, s'exercer à des manières de réagir – confrontation, négation, discussion.

*« J'ai hésité à voir une association plus spécifique et puis je me suis rétracté. Je ne suis pas très fort en lien avec la communauté homo, j'ai peu d'amis homos. L'aspect communautaire m'ennuie un peu. Je ne suis pas un homosexuel, je suis un être humain. Je n'ai pas envie de me sentir soutenu dans mon homosexualité, j'ai envie de me sentir soutenu tout court. »*

## Instances publiques en matière d'égalité des chances

Certains organismes, spécialisé en égalité des chances, traitent les signalements de personnes qui se sentent discriminées, qui ont été victimes d'un délit de haine ou qui ont été témoins d'un cas de discrimination ou de haine. Certains donnent la priorité à une conciliation entre les parties, mais peuvent également saisir la justice dans certains cas. En matière pénale certains, entre autres Unia, accompagnent et soutiennent la victime tout au long de la procédure.

Cela se fait en général lorsque les faits sont très graves, qu'aucun dialogue n'est possible ou qu'il y a des raisons stratégiques, par exemple en raison de l'impact d'une décision de justice ou de la nécessité de clarifier la loi. Il

peut aussi donner des conseils juridiques aux victimes de délits de haine.

Malgré ces compétences, il s'est avéré que ces instances et ce qu'elles proposent ne sont pas toujours connues des personnes interviewées. Seules quelques-unes savaient spontanément que c'était une piste possible. Parmi ceux qui se sont adressés à la police, la plupart n'ont pas été orientés vers ces institutions en charge de l'égalité des chances.

---

*« Je ne savais même pas que ça existait. Je ne le savais pas. Et après coup, quand j'ai pris contact avec eux, je me suis rappelé avoir déjà entendu ce nom à la télé lors de précédents incidents homophobes, par exemple à G., et là on se dit : ah oui ! »*

« Avec mon gsm, je suis allé sur leur site web en pleine nuit, depuis la clinique, et j'ai tout de suite complété un formulaire de demande. Dès le lendemain, ils m'ont répondu, par mail ou par téléphone, je ne sais plus, mais c'est allé très vite et j'en suis très satisfait. Ils m'ont surtout indiqué ce que je pouvais faire. Que je pouvais bien sûr porter plainte, ce que j'ai fait, mais aussi que je pouvais aller plus loin et prendre un avocat, ce que j'ai fait aussi. Ils m'ont guidé. Et ils m'ont aussi écouté. »

« Ils m'ont vraiment soutenu. (...) Ils étaient vraiment...en plus ils me prévenaient...ils étaient à côté de moi. Physiquement au palais de justice, chaque fois. Imaginez si je devais aller toute seule. Parce qu'on n'a pas envie d'aller non plus avec ses enfants. »

« Le fait qu'ils portent plainte ? Oui, c'est ça et ils nous ont écoutés, ils nous ont soutenus. À ce moment-là, on a besoin de soutien et là vraiment on a trouvé du soutien chez eux. Ils ont été très compréhensifs, très à l'écoute, et puis ils étaient touchés par notre histoire. »

Si les uns se disent satisfaits des services fournis par ces institutions, d'autres ont aussi été déçus : aucune réponse, aucun suivi de leur dossier, un message disant qu'on ne pouvait rien faire pour eux. Certains ont été contents de pouvoir livrer leur témoignage à l'organisation, mais d'autres ont estimé au contraire qu'il n'y avait pas assez de place pour l'aspect émotionnel, même – ou surtout – si leur cas ne pouvait avoir aucune implication sur le plan juridique. Le fait que l'incident ne puisse pas avoir de suite judiciaire ne signifie pas qu'il ne s'agissait pas d'un cas de racisme ou de haine. Or c'est le message que les gens retiennent aujourd'hui.

« On nous a dit : monsieur, on va regarder le dossier. Puis ils nous ont laissés un peu en plan, ils n'ont plus donné de nouvelles. »

« On nous avait proposé un rendez-vous, puis le rendez-vous a été annulé, la personne ne pouvait pas se déplacer à Namur et puis ça a commencé à se décaler, se décaler... »

« J'ai moi-même déposé plainte auprès d'U. Je leur ai téléphoné et j'ai raconté ce qui s'était passé. 'Quelqu'un va prendre contact avec vous,' m'ont-ils dit. Personne n'a jamais pris contact. On dit que c'est est une boîte vide, et ça en a tout l'air. Pourquoi déposer plainte à la police ou à la justice, à moins qu'ils ne vous donnent vraiment des coups ? J'avais espéré qu'ils appelleraient la police pour voir ce qu'il en était de la procédure interne. (...) Si on téléphone soi-même, ce n'est pas la même chose que si c'est quelqu'un d'une organisation qui le fait. Si c'est la victime qui téléphone, je n'ai pas l'impression qu'ils vous prennent au sérieux. »

Les acteurs intermédiaires de groupes vulnérables ont aussi plaidé pour que des organisations agissent de manière plus proactive et ouvrent des dossiers sans signalement individuel, par exemple sur la base d'informations dans les médias concernant un délit de haine.



- méconnaissance
- attentes peu claires



- mieux faire connaître ce que les organisations peuvent apporter aux victimes
- suivi des signalements qui aide les victimes à avancer
- approche proactive pour les publics vulnérables

# SOURCES

---

Hate Crime against Jews in EU Member States, European Fundamental Rights Agency, 2013

Discrimination and Hate Crimes against Jews in EU Member States: experiences and perceptions, European Fundamental Rights Agency, 2014

Hate crime Recording and Data Collection Practices across the EU, European Fundamental Rights Agency, 2018

Second European Minorities and Discrimination Survey, European Fundamental Rights Agency, 2017

Equal Protection for all Victims of Hate Crime: the case of people with disabilities, European Fundamental Rights Agency, 2015

Hate Crime against People with Disabilities, OSCE/ODHIR, 2016

Causes and Motivations of Hate Crime, UK Equality and Human Rights Commission, 2016

Ensuring Justice for Hate Crime Victims: professional perspectives, European Fundamental Rights Agency, 2016

Sexist street harassment and the law in Belgium: legal assumptions and live realities, Yaiza Janssens, UGent, 2018

The Leicester Hate Crime Project, University of Leicester, 2014

Time for Justice - All Wales Hate Crime Research Project, University of Cardiff, 2013

Hate Crimes & Restorative Justice: podcast Mark Walters (University of Sussex), Restorative Justice International, 2018

Ten Ways to Fight Hate: a Community Response Guide, Southern Poverty Law Center

Healing the Harms: identifying how best to support Hate Crime Victims, University of Leicester, 2016

Misogyny Hate Crime Evaluation Report, University of Nottingham, 2018

Call it Hate: attitudes over holebi- en transfoibe haatmisdrijven in België, 2018

Supporting Victims of Hate Crime: a Practitioner Guide, Kusminder Chahal, 2017

Hate Crime: Impact, Causes & Responses, Neil Chakraborti & Jon Garland, 2015

Naima Charkaoui, Racisme. Over wonden en veerkracht, 2019

Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH), Plan interministériel de lutte contre le racisme et l'antisémitisme, bilan et perspective, 19 décembre 2017

Mireille Eberhard 'De l'expérience du racisme à sa reconnaissance comme discrimination. Stratégies discursives et conflits d'interprétation', Cairn info, 2004

Keyhani Narguesse, Hajjat Abdellali, Rodrigues Cécile, « Saisir le racisme par sa pénalisation ? Apports et limites d'une analyse fondée sur les dossiers judiciaires », Genèses, 2019/3 (n° 116), p. 125-144. DOI : 10.3917/gen.116.0125.

Hajjat Abdellali, Keyhani Narguesse, Rodrigues Cécile, « Infraction raciste (non) confirmée. Sociologie du traitement judiciaire des infractions racistes dans trois tribunaux correctionnels », Revue française de science politique, 2019/3 (Vol. 69), p. 407-438. DOI : 10.3917/rfsp.693.0407.

Il a été extrêmement difficile de trouver des personnes victimes de délits de haine qui souhaitent revenir sur leur histoire. Pour nous aider, nous avons contacté de nombreuses associations spécialisées qui nous ont accompagnées. Nous les remercions pour cette contribution plus qu'essentielle.



*Agir ensemble pour une société meilleure*

---

La Fondation Roi Baudouin a pour mission de contribuer à une société meilleure en Belgique, en Europe et dans le monde.

La Fondation est, en Belgique et en Europe, un acteur de changement et d'innovation au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale. Elle cherche à maximiser son impact en renforçant les capacités des organisations et des personnes. Elle encourage une philanthropie efficace des particuliers et des entreprises.

Ses valeurs principales sont l'intégrité et la transparence, le pluralisme et l'indépendance, le respect de la diversité et la promotion de la solidarité.

Notre vision pour l'avenir : ancrer nos activités à tous les niveaux en Belgique, continuer à positionner la Fondation Roi Baudouin sur la scène européenne et, à l'échelle internationale, devenir un acteur de référence de la philanthropie transfrontalière, notamment grâce notre "famille": KBFUS et KBF Canada.

Nous déployons des activités autour des programmes suivants au service de l'intérêt général :

- Justice sociale et pauvreté
- Santé
- Patrimoine et culture
- Engagement sociétal
- Afrique, Amérique latine, Asie
- Enseignement et développement des talents
- Europe
- Climat, environnement et biodiversité

La Fondation a été créée en 1976, à l'occasion des 25 ans de règne du roi Baudouin.

**Merci à la Loterie Nationale et à ses joueurs, ainsi qu'à nos nombreux donateurs pour leur engagement.**

[www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be) | [www.bonnescauses.be](http://www.bonnescauses.be) | Abonnez-vous à notre e-news

Suivez-nous sur     

**Fondation Roi Baudouin, fondation d'utilité publique**

Rue Brederode 21 | 1000 Bruxelles | [info@kbs-frb.be](mailto:info@kbs-frb.be) | +32 2 500 45 55

Les dons à partir de 40 euros sur notre compte IBAN: BE10 0000 0000 0404 – BIC: BPOTBEB1 bénéficient d'une réduction d'impôt de 45 % du montant effectivement versé.