

Exemple pratique - Incidents et violences racistes

Présentations des faits

Une famille érythréenne estime être traitée de façon irrespectueuse par un collaborateur du service social et discriminée par ses décisions. Aux dires de la famille, le collaborateur en question les a qualifiés de « parasites » et de « paresseux » au cours des entretiens de conseil. Il aurait par ailleurs commis une erreur concernant l'attribution des prestations et n'en aurait pas informé la famille en temps utile. La famille se met en relation avec le **Konfliktophon***, qui propose au travailleur social incriminé une offre de médiation, que celui-ci refuse. Contact est alors pris avec le directeur du service social, qui décide d'organiser une confrontation entre son collaborateur, la famille accompagnée du conseiller du Konfliktophon et lui-même. Au cours de cette rencontre, il apparaît que le travailleur social a des préjugés vis-à-vis de la famille, et plus généralement vis-à-vis des migrants originaires d'Afrique. La famille demande que le suivi de son dossier soit confié à une autre personne, demande que le directeur du centre social rejette. Les contacts entre la famille et le collaborateur social continuant d'être émaillés de conflits, une nouvelle rencontre est organisée entre les parties. Le travailleur social affiche une nouvelle fois une attitude dénigrante et discriminatoire, ce qui incite le directeur du centre social à confier à une autre personne le suivi du dossier de la famille. À l'issue de cet entretien, le Konfliktophon indique au directeur du centre social qu'il serait utile d'aborder la question des préjugés avec les spécialistes en charge des étrangers.

* Le Konfliktophon propose dans la ville de Zurich une offre complète de conseils par téléphone (offre à bas seuil) en cas de conflit interculturel.

Source de l'état de fait : [TANGRAM 38, 2016, pg. 85.](#) (disponible en allemand)