

La formation à la communication interculturelle, un moyen d'agir contre les discriminations non intentionnelles I

Par Viviane BIDOUE-HOUBAINE, directrice de COFRIMI

Afin de favoriser l'égalité des chances de chaque citoyen pour l'accès à l'emploi, sept organismes¹ se sont réunis dans le cadre d'un Partenariat de Lutte contre le Racisme et pour l'Insertion à l'Emploi (PLURIEL). Ce partenariat initié dans le cadre du programme européen Equal a permis de mettre en œuvre plusieurs actions dont une recherche-action afin de mieux comprendre les mécanismes discriminatoires hors conscience, une formation auprès de conseillers d'orientation d'une mission locale et de conseillers en insertion d'une chambre des métiers.

En quoi une formation à la communication interculturelle peut-elle participer à une prise de conscience des mécanismes psychosociaux qui se mettent en place face à l'altérité ? Ces mécanismes, bâtis sur nos représentations sociales, peuvent conduire à des attitudes discriminatoires sans que nous nous en rendions compte.

Des discriminations non intentionnelles sont construites sur nos représentations sociales : préjugés, stéréotypes, catégorisation, peur de la différence, rapports dominant / dominé.

L'attitude discriminatoire est alors un procédé économique permettant de distinguer, de sélectionner, de mettre à l'écart certaines personnes en fonction de critères visibles chargés de toutes nos représentations sociales généralement négatives.

Les mécanismes que l'on observe dans les attitudes discriminatoires sont du même ordre que les mécanismes qui se mettent en place dans la relation à l'autre différent. La formation des acteurs à la communication interculturelle est dans ce sens un moyen d'agir contre les discriminations.

Définition de la discrimination

Etymologiquement, la discrimination est une distinction. Mais toute forme de différenciation ne constitue pas une discrimination.

Discriminer, c'est faire une différence de traitement entraînant un préjudice, empêchant une personne d'accéder à un service ou à des biens. Ce traitement négatif se fonde sur des critères figurant dans la constitution de 1958 élargis par le traité d'Amsterdam (art. 13). On peut

¹ Le Partenariat de Développement **PLURIEL** regroupe : l'**AEFTI Midi-Pyrénées**, organisme de formation aux savoirs de base, insertion professionnelle – le **CCPS**, agit avec et auprès des populations migrantes et tsiganes (consultations médicales et psychologiques, centres sociaux, médiation parentale). – Le **CLAP Midi-Pyrénées** centre ressources des associations. – **COFRIMI** centre ressources sur les relations interculturelles, les migrations, la lutte contre les discriminations, formations des acteurs sociaux et économiques sur ces thèmes – **La CODAC de la Haute-Garonne** instance mise en place par la Préfecture pour lutter contre les discriminations raciales. - **FACE Grand-Toulouse** aide des chefs d'entreprises à devenir des acteurs des processus d'intégration, de formation et de création de nouvelles activités. – **La Mission Locale pour l'Emploi du Gers** accueille, informe, oriente, apporte un soutien aux jeunes dans la construction de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle.

citer : le sexe, l'âge, l'origine ethnique, les convictions politiques, religieuses, l'orientation sexuelle, le handicap.

On distingue discrimination directe et indirecte. La discrimination directe est la décision prise intentionnellement à l'égard d'une personne en fonction de critères illégitimes que nous avons cités ci-dessus : l'origine ethnique par exemple. Dans la discrimination indirecte, l'intentionnalité est absente. Il s'agit d'actes, en apparence neutres, ayant un effet négatif significatif à l'égard de certaines personnes et pouvant représenter pour ces personnes des obstacles, des difficultés d'entrée sur le marché de l'emploi et qui sont donc discriminatoires.

Les représentations sociales, vecteurs d'attitudes discriminatoires

Certaines représentations sociales vont conduire un acteur à adopter une attitude discriminatoire. On peut dire qu'un acteur développe ou fait sienne une représentation ou une croyance parce qu'il n'a pas d'informations fiables et objectives. Par exemple, à défaut de pouvoir repérer facilement les qualités de quelqu'un, il va s'appuyer sur des critères que l'on qualifiera de visibles : l'origine ethnique, la couleur de la peau, le sexe, l'âge.... Ces critères parce qu'ils sont visibles, vont être activés tout de suite. A ces caractéristiques visibles sont associées des représentations, qui la plupart du temps sont négatives et vont amener à la discrimination.

Même si chacun de nous est persuadé que des caractéristiques comme l'âge, le sexe, l'origine de la personne sont sans pertinence pour évaluer ses capacités à occuper un poste, en revanche, elles interviennent en tant que filtres en raison des associations qu'elles peuvent provoquer. Par exemple, à la caractéristique sexe féminin vont souvent être associés maternité, enfants, garde d'enfants, peu disponible....

Les représentations sociales nous permettent de combler, de remplir des zones inconnues, mal connues ou que nous n'avons jamais expérimentées et ainsi de nous constituer une connaissance construite et partagée socialement. Elles s'expriment sous différentes formes : comme personne ne peut avoir une connaissance directe de son environnement, la plus grande partie de cette « connaissance » non directe (c'est-à-dire que je n'ai pas expérimenté directement, que je n'ai pas étudié) est faite des idées des autres, d'idées véhiculées, d'idées construites. On parle alors de préjugés, de stéréotypes.

Le préjugé est un préjugement individuel, sans analyse, réflexion ou expérimentation, vis-à-vis d'une personne, d'un objet, d'un concept en dehors de toute expérience personnelle. Un stéréotype est un jugement qualitatif vis-à-vis d'une personne, d'un objet ou d'un concept. C'est souvent un adjectif : sale, propre, paresseux, travailleur, sincère, menteur... Les stéréotypes sont collectifs. Ils conduisent à la catégorisation et permettent ainsi de simplifier, « réduire », « expliquer » la complexité de notre environnement. Mais aussi classer en catégories permet de mettre à distance. Mettre quelqu'un dans une catégorie, c'est le mettre dans un groupe et donc, l'exclure d'un autre groupe. A chaque catégorie, nous associons une série de préjugés et de stéréotypes le plus souvent négatifs, dévalorisants, stigmatisants.

Ces attitudes amènent à des pratiques discriminatoires. La peur de la différence explique aussi la raison de nos représentations. Même si la société française est bâtie sur une réalité pluriculturelle, au terme « intégration », nous associons souvent maîtrise de la langue, adhésion à certaines valeurs, adoption d'un style de vie à la française, autrement dit des attitudes de la part de l'étranger qui ne dérangent pas, ne choquent pas. La présence d'immigrés provoque cette peur d'un empiètement sur l'identité française. La différence culturelle est bien souvent vécue comme une menace et non comme un enrichissement.

Les représentations sociales se sont construites aussi à partir de notre histoire coloniale et au rapport que nous avons pu entretenir avec les populations des pays colonisés. La colonisation

a été justifiée en partie par une mission civilisatrice de populations considérées comme arriérées en leur imposant des normes, des règles de la société occidentale ou en les cantonnant dans des positions d'infériorité et de mépris sur la base de leurs caractéristiques culturelles et ethniques. Ce rapport dominant/dominé perdure dans l'immigration. Dans notre rapport aux populations migrantes originaires de ces pays anciennement colonisés par la France, nous gardons trace de ces rapports colonisateurs /colonisés.

Recherche-action sur les mécanismes discriminatoires non conscients²

Dans le cadre de PLURIEL, COFRIMI a lancé une étude permettant de mieux comprendre les mécanismes discriminatoires. Cette recherche-action a été réalisée par Isabelle Nayrolles, psychosociologue et chargée de cours à l'Université de Dijon. Cette recherche est basée sur l'analyse conversationnelle et pour cela ont été enregistrés, en situation réelle, des entretiens entre conseillers d'orientation de missions locales et des jeunes. Trois mécanismes discriminatoires peuvent être identifiés. Le premier concerne la discrimination liée à la **différence perceptible**, visible, saillante. Exemple : un noir parmi des blancs. L'autre est étrange, inhabituel et déroutant. Cette saillance a pour effet la déroutinisation ou perte des repères et codes habituels de communication (manque de politesse, bienséance), ce qui entraîne une perturbation de la communication et donc une moindre efficacité du professionnel. Le deuxième mécanisme concerne la discrimination liée à **la position sociale**. Il s'agit de l'autre perçu en tant qu'agent social. Il s'agit par exemple de la représentation prototypique de l'immigré. On est alors dans un rapport de dominant / dominé voire actif / passif, défavorisé / favorisé. L'autre n'a pas vraiment sa place en tant que sujet. On lui enlève sa position d'acteur. C'est ce que l'on nomme l'agentisation qui conduit à une dévalorisation : non reconnaissance des compétences de l'autre et non prise en considération de ses projets.

Le troisième mécanisme concerne la discrimination liée à **l'appartenance communautaire**. On perçoit l'autre comme étranger affilié à un groupe différent. Dans ce cadre, nos stéréotypes sont réactivés. L'autre n'est pas considéré comme une personne à part entière mais comme membre d'une communauté. Il est collectivisé. On se situe alors dans un rapport intergroupe avec tout ce que cela comporte de préjugés et de stéréotypes, de non prise en considération de la situation particulière de la personne.

Ces trois mécanismes peuvent se manifester séparément ou ensemble. On les retrouve chez tous les individus et ils fonctionnent hors conscience. Ils ont pu être analysés dans des modes d'être et de faire de conseillers d'orientation..

La formation à la communication et à la démarche interculturelle comme un moyen d'agir contre les discriminations.

A partir des résultats de cette recherche, nous avons construit et mis en place une formation auprès des équipes ayant participé à l'étude mais aussi auprès de conseillers d'ANPE et de la Chambre des Métiers de Toulouse grâce à la forte implication de la CODAC 31.. Une première formation s'est adressée aux conseillers d'orientation de missions locales ayant participé à la recherche-action. Les objectifs de la formation étaient d'abord de repérer et prendre conscience des mécanismes conscients ou non de discriminations qui se mettent en place lors de l'accueil du public. Il s'agissait ensuite de réfléchir à la façon de modifier les pratiques pour prévenir ces mécanismes.

² Les résultats de cette étude seront disponibles et téléchargeables sur le site www.cofrimi.com

Stéréotypes et préjugés

Dans un premier temps, Khaty Tolila, psychologue du travail et de la vie sociale et intervenante sur le groupe, a défini et distingué les termes racisme, xénophobie, discrimination, antisémitisme puis a montré les liens entre discrimination, immigration, colonisation. Elle a ensuite resitué la politique de la France en matière de lutte contre les discriminations en lien avec son histoire, ses valeurs et au regard de la politique européenne en la matière. Ce travail a permis au groupe de sortir des amalgames, de prendre conscience que le concept de race n'existe pas alors que la plupart d'entre eux reliaient les caractéristiques physiques des individus à ce concept. Cette réflexion a permis de rebondir sur l'apparence physique, vestimentaire, sur ce qui est visible. A cette visibilité, nous associons des représentations auxquelles sont liés des préjugés, des stéréotypes. Cette analyse de notre manière de fonctionner renvoie à la dimension subjective du travail social, de l'accompagnement et pose en filigrane la question de l'égalité dans l'accès aux droits. C'est cette dimension subjective et les distorsions de la réalité qu'entraînent les représentations sociales qui peuvent expliquer qu'un acteur social va conduire un accompagnement de manière plus approfondie et plus soutenue qu'un autre.

Les obstacles à la communication interculturelle

Dans un deuxième temps, Samira Garioub, psychologue interculturelle et formatrice à COFRIMI, a travaillé avec le groupe sur les mécanismes en jeu dans la communication interculturelle (cf Margalit Cohen-Emerique, Ladmiral et Lipianski **PRECISER REFERENCES**). Elle a d'abord invité les participants à réfléchir sur le concept d'identité culturelle, sociale, professionnelle,... Il s'agit d'un processus interactif d'assimilation et de différenciation, où la définition de soi interfère avec la définition de l'autre. Dans la communication interculturelle, le sentiment d'identité est affecté. Les deux sujets en interaction se constituent tout autant qu'ils communiquent. La relation entre personnes de cultures différentes entraîne une perturbation liée à l'écart interculturel. Margalit Cohen-Emerique et Carmel Camilleri parlent de « chocs culturels ». Il y aura communication interculturelle si cette perturbation, ce choc est géré positivement, de manière constructive par les deux parties en présence. Une communication efficace suppose un feed-back mais toute communication rencontre des obstacles, des filtres. Ceux-ci sont d'autant plus présents que la personne avec qui nous sommes en relation est de culture différente. Ils déclenchent très vite des malentendus, des incompréhensions. Le contact a lieu sans véritable rencontre. Quels sont ces filtres ou obstacles à la communication ? Ce sont des attitudes qui se mettent en place lorsque nous sommes face à l'altérité. L'ethnocentrisme est le mouvement premier face à l'altérité. Les valeurs, les façons de penser et de croire qui sont les nôtres ne peuvent nous apparaître que naturelles et universelles. Le « Comment peut-on être persan ? » de Montesquieu traduit bien ce sentiment d'incrédulité, d'incompréhension et de rejet qui préside souvent aux contacts entre individus de culture différente. L'**ethnocentrisme** (juger l'autre à travers ses propres modèles, valeurs, etc.) est de nature projective et discriminatoire. Il est corrélatif du mécanisme de distinction qui sépare le mien du tien, chez nous, chez les autres..... . Toute perception se fait à travers « une grille de lecture » élaborée inconsciemment à partir de ce qui nous est familier et de nos valeurs propres. Cette grille opère une sélection et traduit ce qui est différent dans le registre du même ou en lerefusant. On rejette tout ce qui nous paraît menaçant et pourrait nous mettre en déséquilibre.

La **catégorisation** est un autre mécanisme face à l'altérité. Nous avons tous tendance à regarder l'autre à travers une catégorie d'appartenance et à lui attribuer des caractéristiques associées à cette catégorie, c'est-à-dire des stéréotypes (images figées qui appauvrissent la réalité sociale), des préjugés (opinions préconçues) généralement négatifs à l'égard des

personnes assignées dans la catégorie. La personne est figée dans des clichés, des représentations qui masquent la réalité de l'individu.

L'exotisme est un mécanisme qui consiste à valoriser l'autre et l'ailleurs de façon le plus souvent mythique, idéalisé (cf Todorov, Lipianski **PRECISER REFERENCE**). C'est là aussi une vision déformée de la réalité.

L'absence de prise en compte de la différence conduit à considérer que nous sommes tous pareils. Ce qui impose à l'autre de devoir ressembler à un modèle dominant. Il est nécessaire dans un premier temps de prendre conscience de ces attitudes que nous mettons en place spontanément face à la différence pour pouvoir ensuite développer des compétences dites interculturelles qui permettent de lever ces obstacles pour arriver à communiquer.

Il s'agit de :

- Etablir une relation d'égalité, ce qui nécessite d'outrepasser ses représentations sociales ;
- Avoir conscience de ses propres ancrages culturels et de leur caractère relatif. Apprendre à se décentrer pour pouvoir aborder l'autre sans comparer avec son cadre de référence et sans porter de jugements, d'a priori ;
- Etre dans une écoute active de l'autre et chercher les réponses à nos incertitudes, à nos questionnements chez la personne concernée ;
- Avoir conscience que les autres peuvent fonctionner différemment ;
- Etre capable de modifier ses points de vue pour être dans la négociation.

Dans un troisième temps, Isabelle Nayrolles a présenté au groupe les 3 types de discrimination repérés dans sa recherche. A partir de ces mécanismes, elle a, en co-animation avec Samira Garioub, travaillé ces compétences ou habiletés interculturelles, et ce à partir de la construction d'une trame d'un entretien réussi et de mises en situations d'entretiens.

Une formation similaire a été mise en place pour des conseillers d'insertion de la chambre des métiers de la Haute-Garonne. Un module sur des outils et démarches facilitant l'accès à l'emploi des publics en difficulté a complété le contenu de la formation et a été animé par Marie Carel, psychologue clinicienne et formatrice à COFRIMI. Les outils de l'ADVP, le portefeuille de compétences, le tutorat dans l'entreprise, la validation des acquis par l'expérience sont autant d'outils possibles pour permettre l'accès à l'emploi et mettre la personne en situation de travail favorable.

L'impact et les limites de la formation

Les mécanismes observés dans les attitudes discriminatoires sont du même ordre que ceux qui se mettent en place dans la relation à l'autre. La formation des acteurs à la communication interculturelle est dans ce sens un moyen d'agir contre les discriminations. Elle permet de prendre conscience de notre façon de fonctionner face à l'autre différent de soi, de comprendre en quoi ces mécanismes peuvent nous amener à être discriminatoires sans le vouloir et d'entamer un travail sur les compétences à développer pour prévenir ces mécanismes.

La formation a permis une modification des représentations, un autre regard porté sur le public. L'impact sur la façon d'accueillir reste à mesurer tant auprès des conseillers d'orientation ayant suivi la formation que les conseillers d'insertion.

Les conseiller d'orientations de la mission locale comme d'autres intermédiaires expriment un sentiment d'impuissance dans la mesure où ils ne sont qu'un maillon de la chaîne, un élément d'un système. Les discriminations indirectes sont systémiques. C'est en agissant sur l'ensemble du système que nous pouvons parler d'action de lutte efficace contre les discriminations. Il faudrait donc agir sur tous les acteurs du système : les employeurs, les intermédiaires à l'emploi et le public à la recherche d'un emploi.

Ce sentiment d'impuissance a été exprimé également par les conseillers d'insertion de la chambre des métiers. Ils ont évoqué les difficultés à travailler cette problématique des discriminations dans la mesure où ils sont pris dans une sphère institutionnelle complexe. Les employeurs sont très présents dans cette sphère et les conseillers d'insertion, confrontés à la réalité posée par les employeurs, ont beaucoup de mal à mobiliser leur fonction de médiateur.