

# MECANISMES DISCRIMINATOIRES NON CONSCIENTS EN SITUATION PROFESSIONNELLE : étude auprès de conseillers de missions locales

La présente synthèse rend compte d'une étude portant sur « Les mécanismes discriminatoires non conscients en situation professionnelle »

Ses objectifs étaient de repérer les mécanismes discriminatoires non conscients à l'œuvre dans le discours des intermédiaires à l'emploi, de voir en quoi ces mécanismes sont repérables en termes « concrets » et quels en sont les effets. Cela, dans la perspective de proposer une formation adaptée aux intermédiaires à l'emploi sur la base des résultats de cette étude.

On a donc mené *mener une recherche-action dans le cadre d'une situation professionnelle concrète en s'appuyant sur les fondements théoriques de la psychologie sociale et en utilisant les outils de la Psychologie sociale du langage particulièrement approprié à la mise en évidence de mécanismes insidieux et discriminatoires.*

Cette recherche a été effectuée auprès des Missions Locales de Midi-Pyrénées à partir de l'enregistrement des premiers entretiens entre les conseillers des Missions Locales de Midi-Pyrénées et les jeunes accueillis.

15 Conseillers ont participé. 92 entretiens ont été enregistrés dont 30 ont été sélectionnés en fonction de critères précis puis traités et analysés au moyen de l'analyse de discours et de l'analyse conversationnelle.

C'est à partir de ces 30 entretiens répartis en quatre groupes, un groupe témoin et trois groupes (saillant, statut, appartenance communautaire) renvoyant chacun à un type de discriminations différent (déroutinisation, agentisation, collectivisation) que nous avons obtenu les résultats présentés ici.

Cette étude a été effectuée pour le compte de COFRIMI, dans le cadre du partenariat Pluriel et du programme Européen Equal. Elle a été réalisée par Isabelle Nayrolles, chercheuse en Psychologie Sociale au Laboratoire de Psychologie Clinique et Sociale de l'Université de Bourgogne.

## Introduction : constats et problématique

On ne peut que constater que les discriminations à l'emploi sont difficilement mesurables et objectivables<sup>1</sup> mais existent<sup>2</sup> et persistent malgré une politique volontariste des états Européens<sup>3</sup>.

C'est à partir de constat que le programme Inter Communautaire Equal s'est constitué dans le but d'apporter des solutions innovantes à ce problème. C'est dans ce cadre que le partenariat Pluriel s'est développé et que cette étude a pu être menée sous l'égide de Cofrimi, pour tenter d'améliorer les pratiques professionnelles des intermédiaires à l'emploi.

L'idée principale qui a guidé ce travail était une volonté de changer de perspective en se demandant : « *quels sont les fondements de la discrimination et comment elle fonctionne* ».

***Cette étude s'est donc constitué autour d'un regard systémique*** - la discrimination à l'emploi, est considérée non pas comme le seul fait des employeurs mais reliée à un système où interagissent au moins trois acteurs, les employeurs, les intermédiaires à l'emploi et les publics- ***et autour d'un regard psychosocial*** - les discriminations sont envisagées au-delà de la question du racisme, comme pouvant fonctionner sur la base de mécanismes non contrôlés et concernant tout un chacun.

*En premier lieu*, était considéré comme *postulat de départ*, et selon les apports de la psychologie sociale, *le fait que « tout un chacun peut-être discriminant y compris les professionnels que sont les intermédiaires à l'emploi »*. Ensuite, *il s'agissait bien d'envisager la discrimination « en terme de mécanismes insidieux à mettre en évidence »* plutôt que d'actes repérables ; Cela, de façon à *pouvoir travailler activement ces mécanismes dans le cadre d'une*

<sup>1</sup> Les discriminations sont souvent cumulatives, le handicap social se surajoutant au fait d'avoir une origine « ethnique » et les statistiques portent sur les étrangers ne prenant pas en compte « ceux qui ont l'air étranger » sans l'être

<sup>2</sup> Voir Simon P. « L'ombre portée des discriminations dans les statistiques de l'emploi », Economie et Humanisme n°353, juillet 2000

<sup>3</sup> En France, la discrimination à l'emploi est devenue une priorité nationale depuis 1998.

*formation appropriée et concernant spécifiquement les intermédiaires à l'emploi. C'est sur cette base, avec d'une part une volonté pratique de mettre en place des actions pour lutter contre*

*les discriminations et d'autre part un questionnement théorique issu de la psychologie sociale que cette recherche-action a été conduite. Dans cette synthèse nous nous attacherons principalement à expliciter le fonctionnement des mécanismes discriminatoires puis à montrer quels en sont les effets en situation professionnelle*

### **L'apport de la psychologie sociale dans la compréhension des discriminations**

La psychologie sociale offre une base théorique solide pour appréhender les discriminations. Elle permet aussi, à partir de développements scientifiques récents d'ouvrir de nouvelles perspectives dans la compréhension de ces mécanismes : par exemple les travaux du GPSD<sup>4</sup> ont mis en évidence, non pas un mais trois types de discriminations ayant des effets spécifiques. De plus, la psychologie sociale du langage a développé des méthodes propres à mettre en évidence des processus insidieux permettant une analyse plus fine du phénomène. Et, cela sans oublier que la psychologie sociale a pour vocation depuis ses débuts d'être une discipline appliquée permettant d'agir sur le terrain.

### **Des fondements théoriques solides : plus de 50 ans de travaux**<sup>5</sup>

*Depuis plus de 50 ans maintenant, la psychologie sociale travaille sur la question du racisme et des discriminations. Cependant, les travaux se rapportant à ces questions ont considérablement évolué depuis les années 1930. En effet, l'avancée des travaux sur le sujet a permis de montrer que, le racisme et la discrimination, que l'on prenait pour des perversions occasionnelles de la réalité sont en fait relatifs à un fonctionnement sociocognitif inhérent à l'être humain. Ainsi, la formation des stéréotypes est à relier à la catégorisation en tant que processus cognitif de traitement de l'information. Et, la discrimination fonctionne dans un système social et s'inscrit dans des*

*relations inter groupes, en ce sens elle est liée au fait que tout individu est un être social.*

### **Les stéréotypes et la catégorisation**

*Si l'on a d'abord commencé dès les années 30, à mesurer les stéréotypes et à se poser des questions sur leur part de vérité, (Katz et Braly, 1933) on s'est vite aperçu qu'ils étaient incontournables.*

*En effet, lorsque l'on traite de l'information, il est nécessaire de la catégoriser, qu'il s'agisse d'objets physiques ou d'objets sociaux.*

*Cette catégorisation amène à déformer l'information de deux façons (Tajfel et Wilkes, 1963):*

*- dans le sens de la perception « d'une plus grande ressemblance entre les objets ou les personnes appartenant à une même catégorie ou groupe », c'est ce que l'on nomme le « biais d'assimilation »*

*- et dans le sens de la perception « d'une plus grande différence entre les objets ou personnes appartenant à des catégories ou groupes différents », c'est ce que l'on appelle le « biais de contraste ».*

*Ces effets mis en évidence (Tajfel et al., 1964) à partir des objets physiques ont été étendus aux personnes et groupes sociaux (objets sociaux), montrant ainsi l'existence d'un « biais de stéréotypie ». Ce biais consiste à penser que tous les membres d'un autre groupe que le sien, se ressemblent et que ces personnes sont très différentes de nous, des gens de notre propre groupe.*

*De plus, on s'est aperçu que dans une population donnée tous les sujets- racistes comme non racistes- connaissent les stéréotypes et que la mise en œuvre de ces stéréotypes si elle peut être contrôlée et contrôlable fonctionne malgré tout pour une part de façon automatique (Devine, 1989)*

### **Discriminations et relations intergroupes**

<sup>4</sup> Groupe de Psychologie Sociale du Discours

<sup>5</sup> Pour toutes les recherches mentionnées ci-après, cf ; Bourhis, R. Y & Leyens, J.P (1994) Stéréotypes, discriminations et relations intergroupes. Liège : Mardaga.

De même, si dans les années 50, on a tenté de rechercher la cause du « racisme » dans la personnalité de certaines personnes qui seraient « les racistes par nature » (Adorno et la personnalité autoritaire, 1950), on s'est bien vite aperçu que, par exemple, le taux de préjugés envers les noirs au sud et au nord des Etats-Unis ne dépendaient pas de la personnalité des gens mais était lié aux conditions socio-historique (Pettigrew, 1958).

Ainsi, **Shérif (1953/1966)[7]** a mené pendant plus de 10 ans des expériences dans le cadre de colonies de vacances auprès d'enfants et s'est aperçu que dès lors que l'on sépare les enfants en deux groupes, de la discrimination se met en place (stéréotypes, insultes...).

En fait, plus tard, avec **Tajfel (1971)** on en est venu à comprendre que les relations entre les groupes sociaux étaient reliées à deux autres mécanismes que sont :

*-le biais d'auto favoritisme qui n'est autre que le fait de favoriser les membres de son propre groupe social*

*-et, son pendant, l'allo défavoritisme qui consiste à défavoriser les groupes extérieurs ou personnes issues de ces groupes.*

Donc, on peut dire, que la discrimination s'inscrit dans un système social donné où chacun se situe à une place déterminée.

### Les discriminations à l'emploi : les effets de l'accent comme exemple<sup>6</sup>

Aussi, on peut dire que l'emploi est d'autant plus relié aux discriminations qu'il situe les individus et les groupes dans des rapports de compétition, ce qui renforce les stéréotypes et les biais d'auto favoritisme et d'allo défavoritisme.

Ainsi, la discrimination à l'emploi a été mise en évidence par de nombreuses études grâce aux travaux portant, par exemple, sur les effets de « l'accent ».

*En effet, d'une part, l'accent amène à catégoriser et dévaloriser les personnes.* Ainsi une **expérience de Giles, Baker & Fielding**

<sup>6</sup> Pour toutes ces recherches, voir CASTEL, P. (1999). *Discrimination et langage*. In J.P.Pétard (Ed), *Psychologie Sociale* (pp. 317-74). Paris : Bréal Edition.

(1975) montre que : lorsque des étudiants doivent rédiger un devoir pour un professeur et ensuite donner leur avis sur celui-ci afin qu'il soit recruté, ils s'investissent moins pour quelqu'un ayant un accent dévalorisé et rendent moins service à quelqu'un du fait de son accent (accent standard/ accent dévalorisé de Birmingham)

De plus, d'autre part, dans la réalité professionnelle l'accent est incontestablement un élément discriminant puisque : si l'on demande à des étudiants de simuler le rôle d'un directeur du personnel, on observe une hiérarchisation des étrangers.

Ces expériences de Kalin et al. (1978 ;1980) effectuées au Canada a montré que dans ce cadre ce sont les personnes ayant l'accent Anglais qui obtiennent les postes les mieux placés et ce sont les minorités visibles, comme les Pakistanais qui sont reléguées au poste les plus bas.

Et, si l'on poursuit ces expériences en les transposant sur le terrain, on s'aperçoit que ces résultats se vérifient et que les personnes parlant avec un accent étranger obtiennent moins de rendez-vous que les autres selon un degré de gradation qui correspond aux différentes places des groupes discriminés dans la société canadienne (Henry, 1991)

### Les développements récents : l'apport du GPSD

Cependant, il existe une limite aux travaux sur la catégorisation sociale et sur les relations inter groupes due à la décontextualisation de ces recherches. En effet, dans les études liées à ces courants de recherche, les groupes sociaux ne sont pas véritablement envisagés dans un contexte social. Ils sont souvent traités comme étant neutres, c'est-à-dire un groupe en valant un autre et tous les rapports inter groupes impliquant des effets du même ordre. Dans cette optique, il existerait un seul type de mécanisme de discrimination applicable à tous les groupes mais dont les effets varient selon l'insertion de ces groupes dans la société.

Or, dans le cadre de notre laboratoire, nous considérons :

-qu'il existe *différents types de catégorisations de l'Autre-*

- *qu'à ces différents types de catégorisations sont rattachés différents types de mécanismes discriminatoires.*

On peut donc considérer *différents types de catégorisations fondées sur au moins trois critères différents : la différence visible, la position sociale, l'appartenance communautaire.*

Cela implique qu'il existe non pas un type de discrimination mais au moins *trois grands types de discriminations qui sont liés à chacune de ces catégorisations* ce qui a effectivement été mis en évidence à travers plusieurs expériences.<sup>7</sup>

Ces trois types de mécanismes discriminatoires fonctionnent sur des bases diverses et *ont chacun des effets particuliers.*

### **Trois types de mécanismes discriminatoires**

***Le premier de ces mécanismes concerne la discrimination liée à la différence perceptible*** au niveau de la perception sensorielle s'entend.

Ce type de discrimination se manifeste lorsque l'on entre en contact avec une *personne dite visible ou saillante*. Par exemple, cela peut être une personne noire dans une communauté de « blancs » ou inversement bien sûr, mais cela peut aussi être une personne handicapée face à des personnes non handicapées.

En fait, c'est *percevoir l'Autre comme étrange* : l'Autre est inhabituel et nous dérouté. La différence de l'Autre nous renvoie ici à la question : « *comment me comporter dans une situation inhabituelle ?* ».

*Elle a pour effet la déroutinisation ou perte des repères et des codes habituels de la communication* notamment des marques de politesse et de bienséance. Et, on perd aussi plus généralement « le fil du discours » face à une personne saillante.

Cette discrimination qui fonctionne d'autant plus que l'on se trouve dans une *situation*

<sup>7</sup> A ce propos se référer par exemple à Castel, P. & Lacassagne, M.F (2004). *La communication comme symptôme de l'ordre idéologique : une illustration à travers deux types de discriminations*. Dunod. Paris

*standardisée* a été mise en évidence par l'expérience suivante (Castel et Lacassagne, 1993) : on demande à des sujets d'écrire une lettre de refus de candidature à une personne ayant postulé à un emploi de musicien. A certains de ces sujets, on présente un C. V accompagné de la photographie d'une personne « blanche » et aux autres le même C. V accompagné de la photographie d'une personne « noire ».

*Lorsque les sujets répondent par écrit à la candidature d'une personne prétendument noire*<sup>8</sup>, elles utilisent *moins de formules de politesse*. Il y a aussi une *déconsidération générale de la personne noire qui se manifeste par un moins grand nombre de mots pour atténuer le choc de la mauvaise nouvelle*<sup>9</sup>. De même, pour la personne noire, *les sujets sont moins nombreux à envisager dans leur courrier un contact ultérieur*. Et, de plus, on leur renvoie comme *raison du refus* de leur candidature *une cause personnelle*, alors que pour les personnes blanches, on explique ce refus par *une question de situation*. En somme, aux uns on dit « *vous ne convenez pas* » et aux autres « *actuellement et pour ce poste précis, nous ne recherchons pas une personne comme vous* ».

***Le deuxième de ces mécanismes concerne la discrimination liée à la position sociale***. Il est lié à la perception de la place sociale de chacun dans la société soit à *la question du statut réel ou imaginé*. En somme, c'est *la représentation prototypique de « l'immigré » qui se présente à nous lorsque l'on est face à l'Autre*.

Il s'agit là, de *l'Autre perçu en tant qu'agent social* : on reste avec lui dans un rapport de statut Dominant/dominé, voire actif/passif.

Cette discrimination se produit quand l'Autre nous renvoie à la question de savoir « *Quel est mon statut en tant qu'agent social ?* ».

Et dans ce cadre, lorsque l'on considère la personne comme de statut inférieur, *alors on va agir avec lui comme avec un subordonné*. Cette catégorisation de l'Autre a pour effet d'ôter à l'Autre sa position d'acteur, c'est ce que l'on nomme *l'agentisation*.

<sup>8</sup> Bien sûr les personnes n'existent pas en réalité, la situation est totalement fictive.

<sup>9</sup> La mauvaise nouvelle étant le rejet de leur candidature au poste de musicien.

Cette discrimination a été *mise en évidence notamment par l'expérience suivante (Gies-Imbernon, 2001 ; Gies-Imbernon et al., 2002) : on demande à des sujets d'écrire une carte de vœux à un collègue –fictif– qui aurait pris sa retraite dans l'année et qui leur aurait rendu un service dans l'année précédente. A certains sujets on dit que cette personne s'appelle Madame Gonzales (nom d'origine portugaise) et à d'autres on dit qu'elle se nomme Madame François (nom à consonance française).*

*Lorsque les personnes s'adressent à Madame Gonzales, elles se placent dans le cadre du travail (référence à des activités professionnelles) et surtout elles se positionnent à une place d'acteur de la relation (en tant que sujet du verbe) tandis qu'elles donnent à Mme Gonzales une position d'agent (en tant que complément dans le discours). Alors que ces constats ne sont plus valables dès lors que l'on s'adresse à Madame François. Ainsi, on se situe bien là dans une catégorisation en terme de statut et d'ailleurs si on explore les effets du statut hiérarchique sans introduire de référence à l'immigration, on retrouve des effets similaires.*

***Le troisième mécanisme concerne la discrimination liée à l'appartenance communautaire.*** On perçoit là, *l'Autre véritablement comme étranger en tant qu'affilié à un groupe différent.* Dans ce cas, l'Autre nous renvoie à la question de savoir « *quelle est mon identité ?* » et dans ce cadre, *nos stéréotypes sont réactivés.* Aussi, l'Autre n'est plus considéré comme une personne avec une individualité à part entière mais comme membre d'une communauté.

Cette discrimination a pour effet *la collectivisation de l'Autre ou le fait de considérer l'Autre comme représentant d'un groupe.* On ne se situe plus là dans une relation inter-personnelle avec l'Autre mais dans un rapport inter groupes avec tout ce que cela comporte de préjugés et de stéréotypes. Et, sur ce point, on constate une *différence dans le discours selon que l'on est « raciste » ou « non raciste » (Expérience de Castel, Lacassagne, N'Ddobo, 1999)<sup>10</sup> : on s'aperçoit que pour les*

<sup>10</sup> *Précisons qu'être « raciste », c'est au départ « penser qu'il existe une hiérarchie des races d'origine naturelle », et par extension de façon plus actuelle, c'est « penser qu'il existe de fait des différences*

*premiers, il s'agit bien d'une question de rapports inter groupes puisqu'ils se positionnent en terme de « nous/eux » et de plus, ils parlent en terme de vérité (On sait que....) pour énoncer des stéréotypes alors que ce n'est pas le cas pour les seconds. En effet, les « non-racistes » se positionnent en termes personnels, de « je » et en terme d'opinion (Je pense que....). Donc, pour les « racistes, il s'agit d'une caractérisation des individus selon leur origine ethnique dont le caractère est avéré sans doute possible. Alors que pour les non racistes, les individus restent des personnes et les caractéristiques liées à leur origine ethnique des suppositions discutables.*

Il faut souligner que ces trois types de mécanismes ainsi définis peuvent se manifester séparément ou de façon liée : on peut être à la fois perçu comme visible, immigré et appartenant à une communauté, ce qui semble être le cas des maghrébins en France, par exemple.

Or, ces mécanismes peuvent de par leurs effets, avoir un impact certain dans le cadre de la mission d'un intermédiaire à l'emploi.

*Ainsi, la discrimination face à la visibilité de l'Autre en perturbant la communication peut conduire par exemple à une moindre efficacité du professionnel.*

*Quant à la discrimination statutaire qui entraîne la non reconnaissance de la personne comme acteur, elle peut conduire à une dévalorisation des compétences de l'autre et à la non prise en compte de ses projets.*

Et, la discrimination communautaire en entraînant la collectivisation de l'Autre risque de conduire à la non prise en compte de la situation particulière réelle de la personne.(cf. tableau récapitulatif)

### **La Psychologie sociale du langage : apports et méthodes**

*Les recherches présentées se situent dans le champ de la psychologie sociale du langage et*

*réelles entre les êtres humains selon leur appartenance à un groupe ethnique »*

*de la communication*<sup>11</sup>. Notre vie sociale est fondée sur la communication avec autrui et s'appuie essentiellement sur le langage. Pour les psychologues sociaux le langage est le lien entre le monde physique et social. *le langage est aussi ce qui nous permet de dire aux autres de quelle façon nous avons l'intention d'agir « sur ou vis à vis » du monde.* D'ailleurs depuis Austin (1962), il est reconnu que *le langage est acte*<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Sur ce sujet cf. Lacassagne, M.F (1999) La psychologie sociale du langage. In J.P.Pétard (Ed) Psychologie Sociale (pp 214-260). Paris : Bréal Edition et Bromberg, M & Trognon, A (Eds.) (2004) Psychologie sociale et communication ». Paris : Dunod

<sup>12</sup>J.L. Austin (1970) « Quand dire, c'est faire » Paris, Seuil (pour la version française)

Trois types de discriminations		
Due à....	Fondée sur...	Avec pour effets....
La Saillance	La Perception sensorielle de la différence	Une perte des routines qui induit une moins grande efficacité de la communication = déroutinisation
La position sociale, le statut	Le fait de voir l'Autre en tant qu'agent social	L'Autre non reconnu comme acteur qui induit une dévalorisation de ses compétences et la non prise en compte des projets de la personne = agentisation de l'Autre
L'appartenance communautaire	L'Autre perçu comme appartenant à un groupe extérieur qui renvoie à une catégorisation « eux/nous »	L'Autre vu comme membre d'un groupe ce qui induit des rapports intergroupes au lieu des relations interpersonnelles et active les stéréotypes = collectivisation de l'Autre

*Le langage est un des vecteurs essentiel des interactions humaines. Et, l'interaction est un processus par lequel les acteurs sociaux se construisent comme sujets. Ainsi, parler ce n'est pas seulement communiquer mais aussi faire agir des rapports sociaux.*

Dans cette optique d'analyse du langage comme trace de l'activité psychosociale de l'être humain, la psychologie sociale du langage a développé des outils d'analyse, et notamment : *l'analyse du discours et l'analyse conversationnelle.*

*Trois points sont essentiels pour comprendre ces méthodes :*

- dans ce type d'analyse, *il ne s'agit pas seulement de se demander "que dit le sujet ?" mais " comment le dit-il ? " et "pourquoi le dit-il ?"*

- de plus, *il faut envisager ce « dire » dans le cadre d'une co-construction de la communication qui suppose l'établissement d'un contrat de communication* entre les interlocuteurs avec des règles et des principes.

- enfin, *cette co-construction et ce contrat s'inscrivent dans une situation spécifique de communication dans laquelle se trouvent les sujets.*

*Aussi l'analyse de discours et l'analyse conversationnelle en tant qu'outils présentent plusieurs avantages. En premier lieu, ce sont des outils qui s'appuient à la fois sur des fondements théoriques solides et sur de nombreux travaux<sup>13</sup> qui ont permis de les tester en tant que méthodes. Ce sont donc des outils fiables et probants. Ce sont aussi des outils appropriés à l'étude des mécanismes insidieux puisqu'ils permettent d'aller au-delà du contenu pour repérer les intentions du sujet. D'ailleurs plusieurs applications de l'analyse de discours au champ de la discrimination ont déjà été réalisées.<sup>14</sup> Cette approche a permis d'une part, de mettre en évidence l'existence de phénomènes discriminatoires chez des individus pouvant être considérés comme « non racistes » a priori. Ainsi, elle a montré que la discrimination n'est pas seulement une question de rejet de l'Autre mais fonctionne bien de façon insidieuse et malgré-soi. Et, d'autre part cette approche a permis de montrer l'existence de plusieurs types de discriminations ayant des effets différents.<sup>15</sup>*

<sup>13</sup> Travaux initiés en France par Ghiglione dès 1981 et développés depuis par de nombreux auteurs

<sup>14</sup> Sur ce sujet se référer à Castel, P. (1999) Discrimination et langage. In J.P.Pétard (Ed.), Psychologie Sociale (pp317-374). Paris : Bréal Edition.

L'analyse conversationnelle, elle, est applicable en situation professionnelle<sup>16</sup>, sur le terrain et indispensable pour voir comment se nouent les rapports au cours d'une interaction sociale

## PRESENTATION DE L'ETUDE : Méthode et dispositif mis en place

*Cette étude menée auprès des intermédiaires à l'emploi et portant sur des mécanismes discriminatoires dans leur pratique a été construite de façon à ce que la situation étudiée correspondent à une situation professionnelle concrète et existante et de façon à ce que des mécanismes insidieux puissent être mis en évidence dans l'interaction entre les intermédiaires et le public accueilli. Pour cela des méthodes d'analyse ont été choisies ainsi qu'un type particulier d'intermédiaires à l'emploi et ainsi qu'une situation particulière d'interaction. Ces choix effectués un dispositif a été mis en place.*

### DES CHOIX METHODOLOGIQUES

En ce qui concerne les intermédiaires à l'emploi, le choix s'est porté sur **les conseillers Missions Locales** car :

- ils ont une mission d'insertion socio-professionnelle « globale »
- ils interviennent auprès d'une population homogène sur le critère de l'âge
- ils se situent dans une relation de service où la communication est un des outils majeurs de leur travail
- ils ont accepté de participer à l'étude dans un objectif de formation

En ce qui concerne le choix de la situation d'interaction entre les intermédiaires et le public, il s'est porté sur **la situation de premier**

**entretien entre les conseillers et les jeunes accueillis** car :

- ce sont des situations professionnelles « concrètes » et naturelles
- ces situations activent les premières impressions à propos des jeunes puisqu'il y a absence de connaissance de l'Autre et qu'ainsi ils sont propices à l'expression d'éventuels mécanismes de discriminations

-par rapport au suivi, il y a homogénéité de la situation puisqu'il s'agit dans chaque cas d'une prise de contact entre le conseiller et le jeune

Enfin, **les méthodes d'analyse utilisées** sont issues de la psychologie sociale du langage avec deux outils testés et probants, **l'analyse de discours qui permet de repérer les discriminations non conscientes et l'analyse conversationnelle qui permet l'étude des communications professionnelles** car :

- le langage n'est pas neutre et se situe au cœur des rapports sociaux
- l'analyse ne porte pas sur le contenu mais sur la façon d'exprimer ce contenu, ce qui est approprié à l'étude de mécanismes insidieux.

On a ainsi procédé à **une analyse dynamique de l'échange en travaillant plus particulièrement sur les interventions<sup>17</sup> du conseiller dans l'entretien et en considérant les interventions du jeune comme contexte.**

En ce qui concerne la discrimination liée à l'appartenance communautaire, nous avons travaillé sur des indicateurs langagiers que sont les pronoms.

Cette analyse est pour une part quantitative<sup>18</sup> afin de voir si on peut parler de discrimination au sens « scientifique ». Mais, elle est aussi qualitative de façon à pouvoir bien comprendre ce qui se jouent en terme d'effets au niveau professionnel

<sup>15</sup> Voir études précédemment cités portant sur les trois types de discriminations mises en évidence.

<sup>16</sup> Voir par exemple l'étude de Chabrol, C. (1994) Discours du travail social et pragmatique. Paris : P.U.F et voir aussi Falzon, P.(1991) Les activités verbales dans le travail In R.A.Amalberti, M de Montmollin et J.Theureau (Eds.), Modèles en Analyses du travail (pp229-250). Liège : Mardaga

<sup>17</sup> Les interventions peuvent aussi être nommées « tours de parole » : il s'agit, en fait de chaque prise de parole de la personne dans l'échange.

<sup>18</sup> C'est à dire faite à partir d'indicateurs chiffrés et mise à l'épreuve par des tests statistiques.

### **Dispositif mis en place : recueil du matériel et corpus analysé**

En ce qui concerne le recueil du matériel, 15 Conseillers Missions Locales de Midi-Pyrénées (Gers, Ariège, Haute-Garonne) ont été mobilisés (12 femmes/ 3 hommes, âge 35-45 ans). Les enregistrements des premiers entretiens avec les jeunes (16-25 ans) accueillis ont été effectués par les Conseillers

Au vu de nos hypothèses de recherche, les entretiens recueillis ont été catégorisés en quatre groupes (saillant, bas statut, appartenance communautaire, témoin). Cette catégorisation a été effectuée sur la base de plusieurs éléments d'informations disponibles dont le dossier<sup>19</sup> du jeune, un portrait du jeune fait par le conseiller<sup>20</sup> et les critères principaux de définition du jeune par rapport à la norme selon la première impression du conseiller<sup>21</sup>

### **Corpus recueilli et analysé :**

Ainsi 30 entretiens fait par 8 conseillers ont été choisis en fonction de critères précis, retranscrits et analysés.

Les entretiens sélectionnées devaient répondre à plusieurs critères : être enregistrés intégralement et mettre en scène le jeune et le conseiller sans tierce personne. De plus, pour appréhender les discriminations comme étant liées aux attributs de certaines personnes, il s'agissait de comparer

<sup>19</sup> En effet, le conseiller dans les Missions Locales participantes du moins, est chargé de remplir avec le jeune lors du premier entretien un dossier du jeune qui comporte des informations sur son parcours scolaire, sa situation familiale et professionnelle.

<sup>20</sup> Il s'agit là pour le conseiller de dire « ce qui l'a marqué ou qu'il a remarqué dans la personne », cela peut aussi être le côté ordinaire de la personne d'ailleurs. En tout cas toute chose qui correspond à la première impression du jeune.

<sup>21</sup> Le conseiller devait « Indiquer pour chaque caractère, à quel degré, selon lui la personne qu'il venait de recevoir se distinguait éventuellement de la « norme ». Etait proposé plusieurs caractères : sur un caractère physique c'est-à-dire par sa présentation, par un bas niveau scolaire et social, par une appartenance communautaire ou par rien. Il était demandé, de plus au conseiller de préciser sa réponse.

des entretiens d'un même conseiller face à des jeunes différents (jeune du groupe témoin/jeune d'un autre groupe).

Donc, avec toutes ces conditions, au final l'analyse a porté sur 8 entretiens du groupe témoin, 7 entretiens du groupe saillant, 8 entretiens du groupe bas statut, 7 entretiens du groupe appartenance communautaire

*En conclusion, on se propose, à partir des entretiens recueillis dans le cadre d'une situation professionnelle réelle et concrète- la situation du premier entretien entre un conseiller Mission Locale et un jeune accueilli - de tester avec les méthodes de la psychologie sociale du langage- l'analyse de discours et l'analyse conversationnelle- les hypothèses suivantes élaborées à partir du cadre théorique de la Psychologie Sociale :*

***Selon le type de catégorisation sociale mobilisée (en terme de saillance, de statut ou d'appartenance communautaire), les mécanismes de discrimination activés seront différents (déroutinisation, agentisation, collectivisation)***

***Autrement dit : la discrimination due à la saillance entraînera une déroutinisation des conduites, la discrimination statutaire entraînera une agentisation de l'Autre, la discrimination communautaire entraînera une collectivisation de l'Autre***

## **ANALYSE ET RESULTATS**

### **Le cadre de l'analyse : la situation de communication étudiée**

Pour bien comprendre comment peuvent se jouer les mécanismes discriminatoires dans une situation de communication, il faut au préalable **déterminer quels sont les enjeux de la situation et sous quelle forme , elle se déroule.**

**Le but de l'entretien :** le conseiller Mission Locale a pour mission de répondre à une ou plusieurs demandes posées par des jeunes de 16 à 25 ans. Et, plus spécifiquement en ce qui concerne le premier entretien le conseiller soit

aussi et au préalable s'informer sur le parcours personnel du jeune (constitution du dossier)

Il est important de bien rappeler l'objectif de l'entretien car il ne faut jamais oublier qu'il ne s'agit pas d'une conversation de salon et qu'à la fin de l'entretien, on doit avoir traité une ou plusieurs demandes même si ce n'est pas obligatoirement traité et réglé de façon immédiate.

**Le cadre, la situation en elle-même** : au niveau du type de communication, il s'agit d'une conversation au sens où les deux partenaires échangent mais le cadre en est formel et régit par des règles. Cela implique qu'il va y avoir des routines.

**Le déroulement de l'entretien** : en somme, on peut définir pour le premier entretien des séquences de la conversation incontournables qui sont liées d'une part à la situation classique de la conversation (bonjour, au revoir) et d'autre part aux règles spécifiques liées au cadre institutionnel et à la mission assignée (remplir un dossier, répondre à la demande).

**Les interlocuteurs en présence** : l'un est un professionnel avec des compétences (le conseiller) et l'autre est une personne en demande (le jeune). Donc au sens psychosocial, c'est un contrat qui se joue entre interlocuteurs de statut différents, or ici le statut supérieur de l'un doit être mis au service de l'autre et uniquement cela, sinon on se retrouve dans une situation où l'un sera agité par l'autre. C'est bien la personne qui demande qui doit être à l'initiative de la conversation, le conseiller se posant normalement en réponse, en guide par rapport à cette demande (sauf dans l'ouverture et la constitution du dossier)

Le premier entretien jeune/conseiller peut-être décrit comme une situation de communication

prédéfinie ayant un cadre et un but spécifique et formalisé.

Mais, il s'agit maintenant de se demander *quel est le contrat de communication qui relie les interlocuteurs en présence.*

### **La mission du conseiller Mission Locale : une relation de service**

La mission du conseiller Mission Locale s'inscrit une relation de service selon Falzon et Lapeyrière (1998) au sens d'un contact direct entre le conseiller et le jeune et en tant que le conseiller doit traiter une partie au moins du besoin du jeune. Cette relation de service doit être de type coopératif.

Or, une situation de travail coopérative se définit à partir de plusieurs éléments :

- un objet de travail commun (ici, la ou les demandes du jeune)
- l'inégalité des moyens avec l'existence de relations complémentaires de part et d'autre (ici, un professionnel de l'insertion et un jeune)
- une relation d'aide instituée socialement, exigeant la disponibilité du spécialiste, la sincérité de la demande de l'utilisateur et de part et d'autre, le devoir de mise en œuvre des moyens disponibles pour satisfaire la demande.

Ainsi, une relation de service coopérative n'est pleinement satisfaite qu'à certaines conditions qui peuvent être précisément définies en ce qui concerne la mission des Conseillers Missions Locales (cf. tableau suivant)

En effet, cela revient à dire qu'il faut considérer dans cette situation, la demande du jeune comme première et reconnaître la situation comme asymétrique mais complémentaire en laissant au jeune une place d'expert de sa situation. En somme, il s'agit de partir de la demande d'un jeune particulier et d'y répondre de façon individualisée en considérant ce jeune comme sincère, comme acteur de sa situation et comme une personne à part entière avec des besoins spécifiques (cf. tableau récapitulatif ci-dessous)

## Mission des Conseillers et Relation de service de type coopératif

Interlocuteurs en situation	Objet de travail commun	Inégalités des moyens mais complémentarité	Une relation d'aide instituée socialement avec des bases de coopération
Le conseiller	La ou les demandes du jeune	Un professionnel avec des connaissances et des compétences (spécialiste et expert dans son domaine)	Disponibilité du spécialiste pour apporter des conseils, des renseignements..
Le jeune	La ou les demandes du jeune	Un jeune, seul à connaître sa situation et ses souhaits (expert de sa situation et de ses souhaits personnels)	Sincérité du jeune par rapport à sa demande et à ce qu'il est prêt à mettre en oeuvre

### SAILLANCE ET DEROUTINISATION

#### Méthode d'analyse et indicateurs

Pour mettre en évidence ce type de discrimination nous avons procédé à l'analyse de la structuration de la conversation afin de montrer les effets de la saillance en terme de déroutinisation.

#### **Repérage des séquences**

Pour étudier la structuration de la conversation, il faut au préalable définir la routine constitutive du premier entretien en terme de séquences. En effet, la saillance perceptive induit une rupture des routines et la « routine » se définit comme le script <sup>22</sup> de l'entretien c'est-à-dire la structure de l'entretien. On va donc au préalable décrire ce script qui peut **se décomposer dans cette situation de communication comme suit en quatre grandes séquences :**

#### **Déroulement du premier entretien**

**Séquence d'ouverture = prise de contact** ( « Bonjour », « Qui vous envoie) qui correspond à une phase de présentation générale y compris éventuellement de la Mission Locale.

**Séquence dossier :** = concerne les éléments liés à l'identité du jeune et à son parcours (nom, prénom...) qui comprend la constitution du dossier avec tous les éléments nécessaires y compris l'approfondissement de certains points de parcours du jeune

**Séquence demande et réponse à la demande = concerne tous les éléments pour pouvoir traiter la demande.** Elle comprend la formulation de la demande ; des précisions autour de la demande, des éléments de solution apportés.

**Séquence suite à donner et clôture = clôture l'entretien.** Elle correspond à une synthèse des possibilités et des actions à mener, avant de conclure, en prévoyant les prochains rendez-vous éventuels.

<sup>22</sup> Le script peut-être entendu ici au sens cinématographique comme la trame du scénario

Signalons le fait que, s'il manque une des séquences :

- soit le contrat de communication n'est pas respecté en lui-même (ouverture et clôture de la conversation)
- soit la mission n'est pas remplie, que ce soit sur le plan administratif (dossier) ou dans l'objectif même de réponse à la demande

### **Les indicateurs de la déroutinisation**

Nous considérerons donc comme déroutinisation « la confusion à l'intérieur de chaque séquence ». Donc, on prendra en compte les interventions du conseiller selon qu'elles sont placées correctement dans les séquences ou selon qu'elles se situent hors séquence

De plus, rappelons que la déroutinisation induit une perte de fonctionnalité de la communication. Donc, si l'on se réfère au principe de fonctionnalité de la communication, on peut considérer qu'une communication efficace suppose : d'aller droit au but fixé que la communication soit claire

Ainsi, on peut supposer que lorsque la communication est perturbée, les interventions du conseiller seront plus nombreuses et que ces interventions se situeront plus souvent hors des séquences appropriées.

Or, c'est le conseiller en tant que professionnel qui doit être le garant de cette fonctionnalité de la communication quelque soit le jeune présent. Aussi, ce sont « les interventions hors séquence initiées par le conseiller »<sup>23</sup> qui vont nous intéresser pour déterminer les effets de la saillance en terme de déroutinisation. (cf. tableau récapitulatif)

### **Effets repérés de la saillance : la déstructuration de l'entretien**

#### **Analyse quantitative: quelques données<sup>24</sup>**

Quand le jeune est « saillant » :

- il faut deux fois plus d'interventions du conseiller pour arriver à mener à bien l'entretien

<sup>23</sup> C'est à dire que c'est bien le conseiller qui amène une intervention hors propos et non le jeune. En ce sens, c'est bien le conseiller qui est à l'origine de la confusion.

<sup>24</sup> Voir le rapport d'étude pour les données chiffrées

ce qui traduit une moins grande efficacité de la communication.

-il y a plus d'interventions qui ne sont « pas à leur place » ce qui signifie que l'entretien est moins bien structuré.

-il y a un pourcentage nettement supérieur d'interventions « pas à leur place et initiées par le conseiller » ce qui implique que la déstructuration de l'entretien est bien due au conseiller et non au jeune.

Indicateurs	Effets attendus
Nombre d'interventions du conseiller	Plus d'interventions en condition saillance qu'en condition témoin
Proportion d'interventions du conseiller « pas à leur place »	Plus d'interventions « pas à leur place » en condition saillance qu'en condition témoin
Proportion d'interventions du conseiller « pas à leur place » et initiées par le conseiller	Plus d'interventions « pas à leur place » et initiées par le conseiller en condition saillance qu'en condition témoin

*Donc, on peut dire que le conseiller lorsqu'il a affaire à une personne saillante a tendance à être moins efficace pour mener l'entretien car il lui faut plus d'interventions que face à une autre personne.*

*De plus, la communication a tendance à être perturbée avec les personnes saillantes : l'entretien est plus déstructuré qu'avec les autres personnes. Autant de facteurs qui peuvent nuire à la clarté de l'entretien et donc à la mission du conseiller qui est de traiter le plus efficacement possible une demande.*

*Et, cette déstructuration de l'entretien semble ne pas être due aux jeunes mais bien aux conseillers qui sont perturbés par la saillance.*

## **Les implications de la déroutinisation : un service moins bien rendu par une communication brouillée**

Une autre façon de comprendre comment se manifeste la déroutinisation est de comparer la structure des entretiens des deux conditions, témoin et saillance, pour visualiser comment les interventions hors séquence amènent à brouiller la conversation et donc nuisent à la mission du conseiller.

Ainsi, pour exemple, considérons les entretiens d'un même conseiller dans deux conditions avec des jeunes de **même sexe** et *ayant le même type de demande*.

### **Structure des entretiens**

#### **Entretien Témoin**

-Bonjour, je suis X

-Je vais prendre vos coordonnées pour mieux vous connaître ensuite vous me direz quelle est votre demande

-Alors, quelle est votre demande?

-Bon, donc vous allez faire ça et on se revoit le.... Au revoir

#### **•Entretien Saillant**

• Allers retours demande dossier

• Pas d'explication de la démarche

• La demande émerge de la discussion

• Nécessité de re-préciser les choses en permanence

• Souvent question du jeune à la fin : alors on fait comment ?

On s'aperçoit que, face à une personne du groupe témoin, le conseiller va droit au but et la routine fonctionne sur un mode script automatique et minimal. En revanche, face à la personne saillante, le conseiller se laisse aller à des digressions variées:

On peut constater aussi, que les thèmes abordés reviennent plusieurs fois, parce qu'ils ne sont pas traités au moment opportun ou parce qu'ils n'ont pas été approfondis la première fois :

On peut aussi se rendre compte de l'inefficacité de la communication quand, par exemple, le conseiller vérifie la validité de la demande de

formation vers la fin de l'entretien : « Vous aviez un bon dossier scolaire ». Et cela, alors même que le jeune et le conseiller parlent, depuis un bon moment, des moyens matériels à mettre en œuvre pour que la formation soit possible. Cette inefficacité se retrouve à nouveau lorsque une conseillère dit « Je ne peux pas vous aider », puis plus tard « Vous auriez besoin d'aide ? », puis à la fin « Quelles démarches avez-vous faites ? »

De plus alors que pour un jeune du groupe témoin, la séquence «clôture» de la conversation est claire et que les démarches à suivre sont posées clairement et précisément en termes de « Quand, Où, Comment »<sup>25</sup>, il en va différemment dans le cas d'une personne saillante. En effet, la suite à donner est floue : on parle de « Ces démarches », on dilue l'aide apportée en introduisant une autre interlocutrice « Vous voyez avec Madame X » et on ne sait plus très bien « qui fait quoi ». On ne sait plus très bien ce que doit faire la jeune, quand le conseiller conclut par : « Et puis de toute façon, elle me tiendra au courant, on fera le point tout à l'heure ». Et, on est en droit de se demander ce qu'il se passera une fois « ce point effectué » concrètement.

## **STATUT ET AGENTISATION**

### **Méthode d'analyse et indicateurs**

Pour mettre en évidence la discrimination due au statut nous avons analysé la part faite au traitement de la demande du jeune et à la prise en compte de sa demande « propre ». Elle traduit les effets du statut en terme d'agentisation de l'Autre

### **La place de la demande dans l'entretien**

Si l'on se demande « quelle place est laissée à l'Autre », il faut poser les enjeux de la relation qui s'actualise dans ce premier entretien jeune/conseiller Mission Locale.

<sup>25</sup> En effet, la conseillère précise « **A l'obtention des résultats, vous reviendrez me voir, nous ferons donc les dossiers....** » et « **Le dossier alors on le monte une fois le concours passé** »-

L'entretien se déroule sur deux niveaux qui correspondent chacun à une phase particulière du traitement de la demande mais dont les enjeux sont différents de même que la forme de la relation. Lors de l'étape « dossier » le jeune est plutôt simple facteur des conditions de travail du conseiller alors qu'il doit être co-acteur lors de l'étape « demande ». En effet, l'usager est bien « un facteur des conditions de travail » quand le conseiller demande les renseignements nécessaires au jeune afin de remplir son dossier et de comprendre son parcours. Or, la prestation d'accompagnement proposé par la Mission locale se situe dans la situation de service où l'usager doit être considéré comme partenaire d'une situation de coopération. Le conseiller et le jeune poursuivent le même but et l'atteinte de ce but présuppose la collaboration entre le jeune et le conseiller. Ce but correspond au traitement de la demande du jeune, aussi si « l'étape demande » fait défaut, la Mission du Conseiller n'est pas véritablement remplie. De fait, c'est bien lors de cette étape que se joue la place laissée au jeune : sera-t-il agit ou considéré comme co-acteur de la situation dans cette phase. ?Le jeune sera co-acteur en ce qui concerne sa demande si le conseiller accepte cette demande (sans remise en question ou évaluation au sens de jugement) et s'il ne lui impose pas une demande autre que la sienne.

### Les indicateurs de l'agentisation

Nous avons choisis de considérer l'agentisation autour de ce qui nous semble le plus pertinent : **la question du traitement de demande.**

C'est par rapport à cette demande, que le jeune sera acteur ou pas dans la relation et dans l'interaction. En effet, d'une part plus la séquence dossier sera importante, plus le jeune sera agit. Et d'autre part, plus le traitement de la demande s'éloignera de la demande posée par le jeune ou remettra en question cette demande, moins le jeune sera acteur de ses projets. Donc on considérera d'une part, la proportion d'interventions du conseiller concernant la demande. Et, on considérera d'autre part, la proportion d'interventions concernant « la demande du jeune en tant que telle »- sans

remise en question ou évaluation<sup>26</sup> et sans imposition d'une autre demande-par rapport aux interventions sur la demande.

Indicateurs	Effets attendus
Proportion d'interventions du conseiller concernant la demande	Moins d'interventions concernant la demande en condition bas statut qu'en condition témoin
Proportion d'interventions du conseiller concernant la demande « en tant que telle »	Moins d'interventions concernant la demande en tant que telle en condition bas statut qu'en condition témoin

### Analyse quantitative: quelques données <sup>27</sup>

Quand le jeune est de statut « faible » :

- les conseillers font moins d'interventions « portant sur la demande ». Or, souvent les demandes sont plus complexes. Et, la demande se situe au cœur même de la mission du conseiller. Donc, pour les jeunes de statut faible, le conseiller semble bien accorder une place moins importante au traitement de la demande que pour les jeunes du groupe témoin.

- de plus, les interventions portant sur la demande contiennent plus de remise en question de cette demande ou/et plus de réponses à une demande autre que celle du jeune.

Donc, pour un jeune de statut inférieur, « sa » demande propre est moins prise en compte. **Donc**, on peut dire que le conseiller lorsqu'il a affaire à une personne de bas statut considère plus le jeune comme un cas à traiter que comme un individu qui vient pour mettre en place des actions visant à son insertion.

<sup>26</sup> Evaluation au sens de point de vue moral et personnel et comportant un jugement.

<sup>27</sup> Voir le rapport d'étude pour les données chiffrées

En effet, d'une part les conseillers font moins d'interventions portant sur la demande car ils problématisent la situation du jeune en passant plus de temps sur le dossier -et donc sur le parcours de la personne- au lieu de se préoccuper du projet actuel, de l'ici et maintenant de la demande. Et d'autre part, ils n'accordent pas aux jeunes la place d'expert de leurs projets en ne prenant pas en compte la demande telle qu'elle est formulée<sup>28</sup>. Et, donc en ne considérant pas leurs désirs véritables, en remettant en question les projets exprimés et en posant un diagnostic extérieur comme plus juste que leurs souhaits.

### L'agentisation : exemple

#### •Entretien Témoin

Vient pour une formation hôtesse de l'air

-D'accord on va voir ça

-Affine la demande

-Cherche des solutions pour le financement de cette formation

#### •Entretien Statut

•

Vient pour une formation « Taille de vigne »(travaille dans l'agriculture)

- C'est votre idée ou celle de l'ANPE ?

-On va voir pour cette formation ce n'est pas pressé...

-Il est urgent que vous signiez les papiers pour que je puisse vous suivre mieux (TRACE)

### Les implications de l'agentisation : un évitement de la demande et l'inscription de la mission du conseiller dans une logique sociale

Au-delà de ces indicateurs chiffrés, on peut mettre en évidence plusieurs phénomènes tel : l'évitement du traitement de la demande formulée ou la remise en cause de la demande. Et, surtout on peut comprendre l'impact de ces phénomènes sur ce « qui est proposé aux jeunes ». En effet, une autre façon de comprendre ce que provoque l'agentisation, consiste à visualiser comment, en évitant le traitement de la demande, en la remettant en question, en imposant des solutions qui ne

correspondent pas au projet du jeune, on installe la personne dans une situation passive.

### L'évitement de la demande

En effet, si on regarde, la façon dont la demande est traitée par le conseiller à partir du moment où elle est posée par le jeune on s'aperçoit que face à une personne du groupe témoin, cette demande est traitée et ce sans remise en question.<sup>29</sup> Le conseiller, dans ce cas, va droit au but et traite la demande dans les interventions qui suivent immédiatement. Alors que, face à la personne de bas statut, le conseiller va détourner la conversation vers d'autres questions sans même faire une réponse de type « On verra après pour votre demande » lorsque n'est pas venu le moment de l'aborder.

Ainsi, *dans un entretien où le jeune est de bas statut* quand le jeune parle de travail, on lui répond : famille, mission de la Mission Locale, papiers.

On ne l'amène pas à expliciter vraiment sa demande, car si la question « Quel travail tu veux faire ? » est bien posée, la réponse laconique et inadéquate de la jeune « Des chantiers » n'est pas reprise. De même, par rapport à cette demande, le conseiller évite de lui expliquer en quoi, elle est loin de l'emploi, et ce qu'il faut faire pour trouver un emploi. En effet, l'explication à donner sur le fait que pour trouver un travail, il faut d'abord régler d'autres choses et notamment régulariser ses papiers se fait seulement au 84<sup>ième</sup> échange<sup>30</sup> après la formulation de la demande.

En somme, la demande est détournée sur d'autres sujets aussi longtemps que possible, on évite de demander aux jeunes des précisions sur cette demande et on évite ainsi de la traiter de façon concrète.

De même *dans un autre 'entretien avec un jeune de bas statut*, le jeune devra reposer plusieurs fois sa demande, pour qu'elle soit entendue : la conseillère n'entend pas véritablement la demande puisqu'elle parle de

<sup>28</sup> Cela n'exclue pas d'affiner et de retravailler la demande

<sup>29</sup> Sans remise en question ne veut pas dire « sans travail pour faire préciser la demande et les souhaits du jeune » mais veut dire « sans soupçonner cette demande d'être inadéquate ou fausse ».

<sup>30</sup> Est considéré comme échange, une intervention du conseiller suivie d'une intervention du jeune.

demande financière alors que la jeune parle de travail.

De même, lorsque la conseillère demande au jeune quel type de métier, il veut faire et alors que celui-ci lui parle de restauration en précisant qu'il a déjà une expérience, ce n'est pas entendu. Il faudra attendre quasiment la fin de l'entretien pour que la demande de la jeune et son expérience soient prises en compte. Et, de plus, cette demande du jeune ne sera pas traitée à ce moment là mais laissée pour plus tard, pour un prochain rendez-vous.

### **D'une logique de coopération à une logique d'aide sociale**

Or, ce mode de fonctionnement avec le jeune de statut faible est liée à une remise en question de l'autre comme expert de ses désirs, comme acteur de son avenir et conduit à une logique d'aide sociale plutôt que d'insertion professionnelle.

En effet, si l'on regarde ce qui se joue *dans les entretiens* on s'aperçoit que lorsque le statut du jeune est faible, on remet en cause sa demande quand bien même elle est fondée.

Cette remise en cause peut *s'opérer de plusieurs manières* :

-en transformant la demande (recherche de travail posée et demande d'aide financière retenue)

-en reprenant la demande de façon négative (la recherche de travail devient dans le discours du conseiller « Vous avez envie de vous inscrire à l'ANPE ? »)

-en soupçonnant les souhaits des jeunes de n'être pas véritable, en suspectant la véracité de leur parole. Cela se traduit dans un entretien par « Vous parlez de restauration mais c'est un projet, vous n'y avez pas travaillé du tout ? » alors même que la jeune a dit avoir une expérience.

De même, dans un autre entretien, on va assister à l'échange suivant :

« Un contrat où vous étiez payé normalement ? »/« Ah, oui, normal, le SMIC »/ « Le SMIC, ah oui c'était bien quand même ! ». Dans ce même entretien, on trouvera aussi cette intervention : « Vous avez décidé tout seul ou c'est l'ANPE ? »

En fait, ce qui importe semble t'il, face à un jeune de statut faible, ce n'est pas tant d'écouter,

de répondre et de traiter la demande du jeune de la part du conseiller que de chercher à poser un diagnostic pour lui proposer une aide. Et, une aide non pas en termes d'insertion professionnelle en tant que telle mais une aide de type logique sociale. *Et cela, alors même que le jeune se trouve dans une démarche active comme c'est le cas des jeunes dans les entretiens précités.*

Ainsi dans un entretien, la jeune qui pose une demande de travail, s'est vu inscrite dans une formation de « préparation à l'emploi » sans que cela ait été négocié avec elle. Il ne s'agit pas là, d'une proposition de formation qui se fait après avoir réfléchi sur le meilleur moyen d'accéder à l'insertion professionnelle avec la jeune, mais d'une formation qu'elle s'est vue imposer alors que sa demande était tout autre.

Quant à un autre jeune, alors même que c'est un jeune qui se situe dans une démarche professionnelle, qui travaille et souhaite faire les démarches nécessaires pour progresser à son niveau, il se voit proposer un programme TRACE et de plus, il doit se « battre » pour ne pas être inscrit dans une démarche d'aide sociale comme le montre cette intervention : « Vous êtes habitué à trouver du travail mais à un moment donné il faut se dire que si on est mieux formé alors il faut arrêter un peu le travail et les employeurs vous attendront ». Cela, alors même que le jeune est d'accord avec le fait qu'il a besoin de formation et qu'il veut juste prévenir son employeur et négocier avec lui]

Et, c'est encore le jeune qui doit préciser à la fin de l'entretien qu'il n'est pas venu pour un problème de travail « Toute façon je trouve du boulot, il y a du boulot de toute façon ».

<b>Appartenance communautaire et collectivisation</b>
---

### **Méthode d'analyse et indicateurs**

Pour pouvoir comprendre comment se met en place cette discrimination qui se fonde sur le fait de considérer l'Autre comme appartenant à un groupe extérieur, à un « eux par opposition à un nous », nous avons mis en place une méthode spécifique.

Cette méthode s'appuie sur l'analyse de la relation mise en place par le conseiller dans la conversation en termes interpersonnels ou intergroupes et met en évidence la collectivisation de l'Autre liée à l'appartenance communautaire

### **Le type de relation à l'Autre dans l'entretien**

Pour étudier la façon dont on considère l'Autre, il faut se demander ce qu'induit le fait de considérer l'Autre comme une personne ou comme membre d'une communauté dans la relation de service qui nous occupe. Rappelons, qu'il s'agit bien pour le conseiller Mission Locale, de se constituer comme une personne-ressource pour un jeune qui a une individualité propre et des projets spécifiques.

Le premier entretien suppose une relation de personne à personne dont l'une (le conseiller) a des compétences et des connaissances pour traiter la demande de l'Autre (le jeune) qui va exposer sa situation personnelle. Pour que la mission du conseiller soit réalisée, il est nécessaire qu'il s'implique en tant que personne ressource et qu'il écoute le jeune comme une personne singulière. En somme, le conseiller ne doit pas se cacher derrière une institution et considérer le jeune comme membre d'une communauté. Autrement dit, il ne doit pas y avoir déplacement des relations interpersonnelles vers un rapport intergroupe.

### **Les indicateurs de la collectivisation**

Ainsi, il s'agit de considérer le déplacement des relations interpersonnelles « où l'on considère l'Autre comme une personne » vers un rapport intergroupe « où l'on considère l'Autre comme membre d'un groupe ». C'est ce qui nous intéresse ici c'est l'implication personnelle du conseiller par opposition à un retrait du conseiller derrière l'institution.

Or, lorsque l'on se situe dans une relation interpersonnelle c'est « moi en tant qu'individu qui parle à toi en tant que personne » et qui envisage une relation de type « moi avec toi »

Alors que lorsqu'on se situe dans un rapport intergroupe c'est « moi appartenant à un groupe ou une institution soit à un « on ou nous » qui

parle à toi appartenant à un groupe soit là aussi à « un on ou nous » ».

Ainsi, on s'implique personnellement lorsqu'on prend en charge le discours en terme de « je » au sens de « moi en tant que personne » et on ne prend pas en charge le discours lorsqu'on se retranche derrière un groupe en terme de « nous, on » impersonnels ou renvoyant à un groupe. Donc nous aurons comme indicateurs la proportion des différents types de pronoms par rapport à l'utilisation qui en est faite.

Indicateurs	Effets attendus
Proportion de pronoms « je + nous (dans le sens moi avec toi)/ Ensemble des pronoms»	Moins de pronoms « je + nous » en condition appartenance communautaire qu'en condition témoin
Proportion de pronoms « nous, on » utilisés dans le sens impersonnel ou lorsqu'ils marquent un groupe	Plus de pronoms « nous +on » en condition appartenance communautaire qu'en condition témoin

### **Effets repérés de l'appartenance communautaire : La collectivisation :**

#### **Analyse quantitative : quelques données<sup>31</sup>**

Quand le jeune est considéré comme ayant une appartenance communautaire :

-le conseiller utilise moins de pronoms marquant la relation personnelle à l'Autre (Je & Nous dans le sens « je + tu »)

-le conseiller utilise plus de pronoms impersonnels, groupal ou marquant l'institution (On indéfini ou On, Nous = Mission Locale)

Dans ce cas le conseiller s'implique moins « en terme personnel » dans la relation et plus « en terme institutionnel »

<sup>31</sup> Voir le rapport d'étude pour les données chiffrées

### Implications de la collectivisation : Une distance instaurée par rapport à la personne et par rapport à la mise en œuvre de son projet

On peut approcher les effets de la collectivisation à partir de quelques exemples de l'utilisation du personnel et de l'impersonnel dans les entretiens. En analysant de tels exemples, on va voir que se joue, à travers une moindre implication personnelle, une mise à distance non seulement de l'Autre mais aussi de sa demande. Ainsi, on peut visualiser et comprendre de quelle façon, la demande du jeune peut-être repoussée ailleurs que dans « l'ici et maintenant » et comment le conseiller va éviter de se placer lui et le jeune en position « active » face à cette demande.

Considérons donc quelques exemples d'utilisation du personnel et de l'impersonnel sur un même thème (cf. tableau ci-dessous)

#### **La demande non traitée dans « l'ici et maintenant »**

En effet, lorsqu'il y a utilisation de formes personnelles, le conseiller s'implique dans l'instant présent de l'entretien puisque, on retrouve des adverbes comme « maintenant » associé à des verbes conjugués au présent. Alors que lorsqu'il y a utilisation de formes impersonnelles, le conseiller repousse les actions dans le futur.

#### **La collectivisation : exemples**

- Il *faudra* prendre des contacts/Nous allons prendre des contacts *maintenant*
- On va demander une place dans Trace/Pour moi ça signifie que je demande une place pour que tu aies un accompagnement très spécial (Trace)
- Sans travail, *on va rien pouvoir faire pour vous*, /On va *essayer de voir toutes les deux, comment on peut régler...*
- Nous à la Mission Locale on travaille sur de l'offre déposée.../On va travailler *ensemble* sur de l'offre déposée
- On a une annonce correspondant à votre profil/Je crois que j'ai vu une annonce correspondant à ce que vous recherchez.....

Ainsi, on va avoir d'un côté « Nous allons prendre des contacts maintenant » et de l'autre côté « Il faudra prendre des contacts ».

De plus, cela implique que dans le premier cas, on sait qui va prendre les contacts « nous » (au sens de toi plus moi) et quand on va le faire « maintenant », alors que dans le second cas, on ne sait pas « qui va le faire, ni quand ».

Dans un cas, la demande sera clairement traitée au moment de l'entretien et le conseiller aura rempli sa mission alors que dans l'autre cas, la demande ne sera ni véritablement traitée dans l'entretien, ni ne seront évoquées des pistes claires pour la traiter par la suite et donc le conseiller n'aura pas rempli sa mission.

#### **La place de l'action dans la demande**

Cette façon de s'impliquer à des incidences sur l'action « menée ou pas » par rapport à la demande et notamment sur la place d'acteur que l'on laisse au jeune.

Ainsi, à l'utilisation de l'impersonnel est associé un flou autour de l'action à mener.

On va avoir des phrases du type « On va suivre un peu tout ça » où on se demande qui est « on » mais aussi qu'est-ce exactement que « un peu tout ça », sûrement rien de précis en tout cas.

Alors que lorsqu'on utilise la forme personnelle « Je vais voir comment je peux vous aider sur ça », on sait que c'est le conseiller qui va poser une action et le « ça » renvoie ici à quelque chose de précis dont il a été discuté auparavant.

De même, on peut laisser le jeune dans le flou en ce qui concerne le pourquoi des actions mises en places ou lui expliquer de quoi il s'agit. Ainsi dans un cas on va avoir pour justifier une place dans « Trace », un laconique et non explicatif « On va demander une place dans Trace » alors que dans l'autre on va avoir une véritable explication « Ça ne va rien évoquer pour toi mais pour moi ça signifie que je demande une place pour que tu aies un accompagnement très spécial »

Et, d'ailleurs, avec l'utilisation de l'impersonnel, on retrouve bien le jeune en position d'agent alors que lors de l'utilisation des formes personnelles, le jeune est acteur. Par exemple, on va avoir dans un cas « On peut trouver d'autres systèmes de financement (parle de la Mission Locale) » et dans l'autre cas « Nous allons

essayer ensemble de trouver un moyen de financement »

Ainsi, l'impersonnel est associé à l'institution et le personnel est toujours appuyé par des locutions comme « ensemble », « toutes les deux » qui marque bien le faire avec le jeune

On peut dire que la collectivisation entraîne outre, le phénomène de stéréotypie associé à l'Autre avec ce que cela implique, un effet de mise à distance par rapport à l'Autre. Or, cette mise à distance perturbe la mission du conseiller puisqu'elle est associée à des actions à mener imprécises (par qui ? , comment ?) et repoussées à plus tard (dans un futur incertain), ce qui fait que la demande n'est pas clairement traitée.

### **Conclusion : synthèse et propositions**

A partir des résultats des analyses effectuées, on ne peut que constater que les mécanismes de discriminations hors conscience fonctionnent bien dans le cadre d'une situation professionnelle particulière qui est celle des intermédiaires à l'emploi.

Or, ces mécanismes ont des effets généraux mais aussi des effets particuliers propres à la mission des intermédiaires à l'emploi que sont ici les conseillers des Missions Locales.

En effet, *si l'on considère la perte de la routine professionnelle, on s'aperçoit bien qu'il ne s'agit pas d'une adaptation aux besoins de l'autre mais qu'il s'agit bien de se laisser détourner de sa mission.* Car, face à la personne saillante, la communication lors de l'entretien est moins efficace, plus confuse. D'ailleurs, les objectifs de l'entretien et ses différentes étapes sont moins bien explicitées et la structure de l'entretien moins claire. Et, si l'on postule que la fonction du conseiller est de traiter une ou plusieurs demandes de façon claire et efficace, en faisant en sorte que le jeune puisse comprendre clairement les conseils du conseiller et repère bien des démarches à suivre et des actions à mener, alors la déroutinisation nuit au bon déroulement de cette mission. Ainsi, la qualité du service rendu au jeune est inégale

puisque'elle est moindre quand une personne est saillante.

Si l'on considère maintenant *l'agentisation de l'Autre due à un bas statut*, on s'aperçoit qu'il y a des *différences très nettes dans la façon de traiter la demande.* Or, là aussi, sur cette question de la validation de la demande formulée et de son traitement, *il ne s'agit pas tant du besoin de confirmer le projet des jeunes en difficulté pour être dans la réalité que de ne pas accorder sa confiance à certaines personnes.* Car, on accorde moins d'importance à la demande d'un jeune de bas statut et surtout on prend moins en considération la demande effective telle que formulée par le jeune. D'ailleurs, face à une personne de bas statut, le conseiller a tendance à éviter la demande et à transformer cette demande pour la faire rentrer dans une demande d'aide sociale plutôt que de projet professionnel. De plus, si l'on postule que le conseiller doit inscrire la relation de service qu'il instaure avec le jeune dans une logique coopérative lors du traitement de la demande, on ne peut que constater que l'agentisation a pour effet la non inscription dans cette logique et nuit à la réalisation de la mission professionnelle.

En ce qui concerne, la collectivisation, on s'aperçoit que l'implication du conseiller dans l'entretien ne se fait pas de la même manière lorsqu'il est face à un jeune ayant une appartenance communautaire. Or, là aussi il faut remarquer que s'impliquer de « façon plus ou moins personnelle » n'est pas neutre puisque cela induit certains phénomènes de distance par rapport au jeune et d'action à mener. Car, face à un jeune ayant une appartenance communautaire, le conseiller s'implique moins personnellement au profit de la mise en avant de l'institution qui vient faire écran entre le jeune et le conseiller. Et, cet écran constitue une mise à distance par rapport à l'Autre. Cette mise à distance qui va se traduire par des réponses floues et imprécises par rapport à la demande. Ainsi la demande ne se traite pas dans le temps de l'entretien réellement et le conseiller pose moins d'actes en vue du traitement de la demande et fait aussi moins de place aux actions que le jeune peut mener pour mettre en place son projet. Et, ainsi, on se retrouve à nouveau avec

un mécanisme qui a pour effet de nuire au bon déroulement et à la réalisation même du conseiller puisqu'il nuit au traitement de la demande qui est le but de l'entretien.

Ainsi, il faut bien insister sur le fait que ces mécanismes de discrimination ont de réels impacts dans ce cadre professionnel en terme de discriminations à l'emploi puisque dans la démarche même des intermédiaires à l'emploi, les projets des jeunes dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle ne sont pas traités de la même façon selon qu'ils sont saillant, de bas statut, ayant une appartenance communautaire ou témoin.

Et, ajoutons que si nous avons séparé les jeunes selon ces caractéristiques pour les besoins de l'étude, il faut bien imaginer que l'on peut-être à la fois saillant, de bas, statut et avoir une appartenance communautaire, ce qui constitue alors d'autant plus de handicaps pour accéder à une insertion professionnelle, handicaps qui ne sont pas seulement due à de la discrimination consciente et du fait des seuls employeurs.

Face à ces résultats, on ne peut que proposer ***l'élaboration pour les intermédiaires à l'emploi d'une formation spécifique*** en vue d'améliorer l'accueil des personnes et en vue de lutter contre les discriminations. En effet, cette formation se proposerait d'amener les intermédiaires à l'emploi à ***prendre conscience*** des mécanismes de discriminations à l'œuvre dans les entretiens. Pour cela, nous nous proposons de travailler, ***à partir des résultats de la recherche-action, sur les différents types de discriminations*** hors conscience observés en situation réelle d'entretiens. ***Le point de départ*** de cette formation serait ***une réflexion sur le rôle et les objectifs professionnels propres à la mission particulière des intermédiaires à l'emploi.*** Mission qu'il s'agit d'analyser afin d'en faire apparaître clairement les enjeux. Cela dans l'objectif ***d'amener les intermédiaires à l'emploi, à partir d'études de cas tirés des entretiens enregistrés dans le cadre de l'étude et à partir de jeux de rôles, à repérer les mécanismes de discriminations qui se mettent en place dans la relation de service.***

Ces mécanismes une fois repérés, il s'agirait de ***travailler sur une modification des pratiques de telle façon que :***

- l'on veillera à la même qualité d'accueil pour tous en se préoccupant de la clarté des échanges  
- que l'on rendra la parole aux usagers quels qu'ils soient en faisant place à l'écoute de l'Autre

-et que l'on s'adressera toujours à une personne en tant qu'individu et non en tant que membre d'un groupe en s'engageant en tant que personne dans l'action et « l'ici et maintenant »

## BIBLIOGRAPHIE

- Adorno, T.W., Frenkel-Brunswick, E., Levinson, D. & Sanford, R.N (1950). *The authoritarian personality*. New-York : Harper and Row.

- Austin, J.L (1970) « Quand dire, c'est faire » Paris, Seuil (pour la version française)

- Bourhis, R.Y & Leyens, J.P (1994) Stéréotypes, discriminations et relations intergroupes. Liège : Mardaga.

- Bromberg, M & Trognon, A (Eds.) (2004) *Psychologie sociale et communication* ». Paris : Dunod

- Castel, P. & Lacassagne, M.F. (1993). *L'émergence du discours raciste : une rupture des routines*. Revue internationale de Psychologie Sociale, 1993, N° 1

- Castel, P. & Lacassagne, M.F & N'Ddobo (1999). *Discours raciste et modalisation propositionnelle*. Psychologie Française, 44-2, 163-170.

- Castel, P. (1999). Discrimination et langage. In J.P.Pétard (Ed), *Psychologie Sociale* (pp. 317-74). Paris : Bréal Edition.

- Castel, P. & Lacassagne, M.F (2004). La communication comme symptôme de l'ordre idéologique : une illustration à travers deux types de discriminations. Dunod. Paris

- Chabrol, C. (1994) *Discours du travail social et pragmatique*. Paris : P.U.F. Chabrol, C. (1994).

*Discours du travail social et pragmatique.*  
Paris : P.U.F.

- Devine, P.G. (1989). *Stereotypes and prejudice : Their Automatic and Controlled Components.* Journal of Personality and Social Psychology, 56, 5- 18

- Falzon, P.(1991) Les activités verbales dans le travail In R.A.Amalberti, M de Montmollin et J.Theureau (Eds.), *Modèles en Analyses du travail* (pp229-250). Liège : Mardaga

- Ghiglione, R. (1986) . *L'homme communicant.*  
Paris : Armand Colin.

- Gies- Imbernon, V. (2001). *Discrimination envers les personnes immigrées et discrimination statutaire : mécanismes et expressions langagières.* Thèse de Doctorat en Psychologie Sociale. Université de Bourgogne. Dijon

- Giles, H., Baker, S. & Fielding, G. (1975). *Communication length as a behavioural index of accent prejudice.* International Journal of the Sociology of Language, 6, 3-10.

- Henry, E (1991). *Préjugés et tolérance au Canada.* In *Le nouveau visage du Canada : Incidence économique et sociale de l'immigration.* Ottawa : Conseil Economique du Canada.

- Kalin, R & Rayko, D.S (1978). *Discrimination in evaluative judgments against foreign-accented job candidates.* Psychological Reports, 43, 1203-1209.

- Kalin, R, Rayko, D.S & Love, N (1980). *The perception of evaluation of job candidates.with four different ethnic accents.* In H.Giles, W.P.Robinson & P.Smith (Eds.). *Language : Social psychological perspectives.* Oxford : Pergamon Press.

- Katz, D. & Braly, K.W (1933). *Racial stereotypes in one hundred college student.* Journal of Abnormal and Social Psychology, 28, 280-290.

- Lacassagne, M.F (1999) *La psychologie sociale du langage.* In J.P.Pétard (Ed) *Psychologie Sociale* (pp 214-260). Paris : Bréal Edition

- Lemaine, G., Santolini, A., Bonnet, P & Ben Brika, J. (1986). *Préférences raciales, identité et soi idéal chez les enfants de 5 à 11 ans.* Bulletin de Psychologie, 39-374, 129-148

- Pettigrew, T.F.(1958). *Personality and socio-cultural factors in intergroup attitudes : a cross national comparison.* Journal of Conflict Resolution, 2, 29-42.

- Shérif, M (1965). *Influence du groupe sur la formation des normes et attitudes.* In A.Levy (Ed.). *Psychologie Sociale. Textes fondamentaux anglais et américains*, vol.1.Paris : Dunod, 222-240.

- Simon P. « L'ombre portée des discriminations dans les statistiques de l'emploi », *Economie et Humanisme* n°353, juillet 2000

-Tajfel, H., Flament, C., Billig, M & Bundy, R.P. (1971) *Social Catégorization and intergroup behaviour.* European Journal of Social Psychology, 1, 149-178.

- Tajfel, H., Sheikh, A.A.Flament, & Gardner, R.C.(1964) *Contents of stereotypes and the inference of similarity between members of stereotyped groups.* Acta Psychologica, 22, 191-201.

- Tajfel, H.& Wilkes, A.L.(1963). *Classification nad quantitative judgment.* BRITISH Journal of Psychology, 54, 101-114.