



Faciliter la rencontre entre volontaires et migrants

Désactiver les stéréotypes et préjugés

Compte-rendu de la rencontre du 7 novembre 2019

La démarche en un coup d'œil...

La Croix-Rouge de Belgique a eu l'occasion d'expérimenter trois modes d'intervention différents pour réduire l'anxiété intergroupe (malaise ou sentiment de menace) et désactiver ainsi préjugés et stéréotypes chez les volontaires. La formation, la rencontre parallèle et le contact intergroupe. De cette étude, il ressort que le contact intergroupe est le moyen le plus efficace. La formation et la rencontre parallèle obtiennent également des résultats, mais de manière moins significative.

« C'est mieux de faire quelque chose que de ne rien faire ! »

Le contact intergroupe vise à faire interagir les individus appartenant à des groupes différents, sans pour autant nier leurs différences.

Ses forces : réduction de manière quasi-significative des stéréotypes et préjugés chez les volontaires notamment en agissant sur l'empathie, la prise de perspective et la réduction de l'anxiété intergroupe.

Les clés du succès : soutien institutionnel, durée et personnalisation du contact, statuts équivalents entre les personnes, activité de coopération et qualité du contact.

L'expérience de terrain

Témoignage et échanges avec Cathy Debatty et Virginie Vanhée de la Croix-Rouge de Belgique

Contexte

Cathy et Virginie travaillent depuis trois ans sur le projet « Accueil et migration » de la Croix-Rouge de Belgique. Ce projet est né suite à la crise de l'accueil en 2015 qui a suscité chez les bénévoles pas mal de questionnements sur les bénéficiaires migrants. Une première formation de base sur le parcours migratoire a vu le jour. Mais, lors de ces formations, les échanges débouchaient très vite sur des stéréotypes et préjugés. Les formatrices de la Croix-Rouge ont dès lors fait appel à Ginette Herman, Professeure à la faculté de Psychologie et des Sciences de l'éducation de l'UCL, pour être elles-mêmes formées au fonctionnement des stéréotypes et préjugés. C'est lors de cette formation qu'elles ont pris conscience que la formation n'était pas suffisante mais qu'il fallait pouvoir établir des rencontres sur base du modèle du « contact intergroupes ». C'était du moins l'hypothèse de départ. Avec l'accompagnement de Ginette Herman et de deux étudiants en psychologie, elles ont expérimenté et comparé trois dispositifs différents avec comme objectif commun de désactiver les stéréotypes et préjugés.

Stéréotypes, préjugés et discriminations

Nous fonctionnons tous avec des stéréotypes. La question n'est donc pas tellement de lutter contre ces stéréotypes mais de les **désactiver et de lutter contre les discriminations** qui en découlent. Nous pouvons davantage tenter d'influencer les comportements et les actes que les valeurs et pensées des bénévoles.



Stéréotypes

« Ce sont des profiteurs », « Ils ne s'habillent pas comme nous », « Ils restent entre eux »... Il s'agit de propos tenus à l'égard d'immigrés belges dans d'autres pays, à d'autres moments de l'histoire (extraits de l'expo : « Les émigrants belges d'hier, un miroir pour aujourd'hui... »). A y regarder de plus près, ce sont donc souvent les mêmes stéréotypes qui reviennent quel que soit le groupe visé.

Comment fonctionne un stéréotype ?

- Le stéréotype est une **croyance** sur un groupe de personnes que j'applique à une personne.
- Il est facilement **accessible, consensuel et opérant** (utile).
- Il remplit **quatre fonctions** :
 1. Trier l'information quand le temps presse,
 2. Obtenir de l'information quand il en manque et que je dois agir,
 3. Défendre ma position quand ça m'arrange : situation de compétition, intérêt à défendre,
 4. Ne pas devenir fou, légitimer le système, se rassurer même en situation d'injustice.
- Dire à quelqu'un de ne pas avoir de stéréotype ne fonctionne pas, au contraire cela active le stéréotype : c'est **l'effet boomerang** ! C'est comme demander à quelqu'un de « ne pas penser à un éléphant blanc »...

➔ C'est pourquoi il s'agit d'**activer/désactiver les stéréotypes** (plutôt que de lutter contre). Cela peut être fait en agissant sur les facteurs situationnels précitées : temps, quantité d'informations, coopération plutôt que compétition, critères clairs pour agir dans l'urgence... Mais également en jouant sur les critères du contact intergroupes (voir plus loin).

Préjugés

Le préjugé est **l'émotion négative** que j'éprouve à l'égard de la personne du fait de son appartenance à son groupe.

L'activation de stéréotypes négatifs suscite des attentes négatives, ce qui entraîne à son tour un sentiment de malaise, de l'inquiétude, un sentiment de menace chez la personne. Ce sentiment relève du préjugé. Ce qui est menacé est soit d'ordre symbolique (mon identité, mes valeurs, ma culture), soit d'ordre concret (le travail, l'argent...). Cela ne veut pas dire pour autant que ces menaces soient réelles. C'est ce qu'on appelle de **l'anxiété intergroupe** .

La fonction du préjugé : rehausser l'estime de soi, ou de son groupe. Par la comparaison, on se rassure en attribuant une valeur supérieure à son groupe.

➔ Pour désactiver les préjugés, il est nécessaire de travailler aussi l'estime de soi.

Discriminations

La discrimination est un traitement particulier d'une personne au motif qu'elle appartient à un groupe particulier.

Un préjugé peut déboucher sur de la discrimination (acte). S'il n'est pas possible de contrôler les pensées, il s'agit bien par contre de lutter contre les actes de discrimination.

Lutter contre les discriminations : oui, mais comment ?

Jusqu'à présent, différents moyens ont été utilisés mais avec des effets variables, voire discutables.

Les « *bonnes intentions* » (affirmer vouloir éliminer les discriminations, demander de ne pas avoir de stéréotypes, se proclamer anti-discrimination...) ont généralement peu d'effets et peuvent produire un effet rebond.

→ Pour autant, inclure des valeurs de diversité et d'ouverture dans une charte reste utile car cela permet de rappeler la norme. Toutefois, il existe un effet pervers : cela peut aussi « crisper » les gens. Seule, la démarche ne suffit pas.

Le droit : il existe des lois anti-discriminations en Belgique. Ces lois interdisent les traitements différents, basés sur des critères spécifiques (liste de critères déterminée par la loi), qui ne sont pas justifiés de manière objective et raisonnable. La loi a le mérite de rappeler la norme (égalité, équité) et a permis de faire des progrès sur le terrain. Toutefois, elle n'est pas suffisante : certains juges vont tenir compte de l'intention ou non de discriminer, par ailleurs porter plainte n'est pas une démarche facile (qui peut engendrer une double victimisation en cas d'échec). Il est possible de **dénoncer une discrimination** vue ou entendue à Unia : www.signalement.unia.be/fr/signale-le.

Les campagnes médiatiques et formations : elles reposent sur le postulat que l'ignorance et la méconnaissance entraînent des biais qui peuvent à leur tour engendrer des stéréotypes, préjugés et discriminations. Elles visent donc à informer et conscientiser pour réduire les peurs. Mais sont-elles efficaces ? Il est difficile de le savoir car souvent elles sont peu ou mal évaluées (il faudrait pouvoir les évaluer avec un groupe contrôle, c'est-à-dire un groupe qui n'a pas été touché par la campagne médiatique). Néanmoins il semblerait que leurs effets soient quasi nuls, sauf lorsqu'elles intègrent des **discussions et débats**. Pourquoi ? Car elles négligent la dimension groupale de ces mécanismes (besoin d'adhérer aux normes de son groupe), elles attirent l'attention sur les différences (effet boomerang), elles peuvent crispes les personnes (je me sens accusé de racisme, donc je résiste ou j'accroche ma position), et enfin les groupes majoritaires s'en sentent exclus. Leur point positif est toutefois de dévoiler les mécanismes et rappeler la norme.

Les contacts intergroupes : il s'agit de faire interagir les individus appartenant à des groupes différents, sans pour autant nier leurs différences. Ces contacts vont permettre de **réduire l'anxiété intergroupe** en atténuant les biais, de manière persistante dans le temps (une bonne expérience + une bonne expérience + ...), et en favorisant la généralisation de cette perception positive au groupe cible. En réduisant l'anxiété, l'objectif est de faire en sorte que les gens n'activent pas les stéréotypes et préjugés (puisqu'il semble impossible de les supprimer complètement) et dès lors n'adoptent pas de comportement discriminant.

→ Les conditions de réussite du contact intergroupes

1. **Soutien institutionnel** : l'organisation favorise et encourage la rencontre, valorise la tolérance et la diversité.
2. **Durée et proximité du contact** : le contact dure, il permet ainsi de personnaliser la relation (apprendre à se connaître) et ainsi de renforcer la proximité entre les personnes.
3. **Statuts équivalents** : les personnes sont mises sur un pied d'égalité. Par exemple : l'activité ne se déroule pas dans le local d'un groupe ou de l'autre, une langue commune partagée ou des activités non-verbales, classe puzzle – chacun dispose d'une partie de la solution...
4. **Coopération** : les membres sont réunis autour d'une activité pour laquelle ils doivent développer des relations positives pour atteindre le but commun.
5. **Qualité du contact**

L'expérimentation

L'objectif de la recherche était de vérifier si le contact intergroupe est plus efficace pour désactiver les stéréotypes et préjugés. Et ensuite de tester si un contact intergroupe à court terme permet d'engendrer des résultats.

Pour vérifier ces hypothèses, plusieurs actions ont été mises en œuvre :

1. **Enquête auprès d'un groupe contrôle** : des bénévoles qui ne participent à aucune des actions mentionnées ci-dessous mais qui répondent à un questionnaire ;
2. **Une formation** aux stéréotypes et préjugés ;
3. **Une rencontre parallèle** : visite par des bénévoles d'un centre pour demandeurs d'asile suivie d'un repas partagé avec les demandeurs d'asile du centre et de tables de conversation ;
4. Une rencontre répondant aux critères des **contacts intergroupes**.

Pour les rencontres 3 et 4, les volontaires n'étaient pas informés du type de rencontres auxquels ils allaient participer.

166 bénévoles ont pris part à l'expérimentation.

Le déroulé du contact intergroupe

1. En binôme, 4 minutes de **contact visuel** : inspiré de l'expérience d'Amnesty « *L'humanité surgit d'un regard* », basée sur une théorie en psychologie qui stipule que quelques minutes de contact visuel rapprochent les personnes de manière significative. Ceux qui ne se sentent pas à l'aise n'étaient pas obligés de le faire.
2. En binôme, **cartes-questions** (30 min x 2) : quel est ton rêve pour dans dix ans ? Quelle a été ta première pensée en te réveillant ce matin ? A quoi jouais-tu quand tu étais enfant ? ... Ces questions sont tirées du projet « *The Island of All Together* ». Avec quelques balises du type « Veillez à ce que le temps de parole soit bien réparti ».
3. **Repas** tous ensemble
4. **Activité coopérative « Ville idéale »** (2h) : en sous-groupe, échanges et réflexion sur la ville idéale, en partant des expériences des uns et des autres. Dans un deuxième temps, construction collective et manuelle de cette ville.

Concrètement, voici comment les facilitateurs ont été mis en œuvre lors de ces rencontres :

- *Soutien institutionnel* : en introduction de ces journées, il est rappelé que la Croix-Rouge soutient la mixité et la diversité, qu'elle encourage les volontaires à rencontrer d'autres personnes.
- *Durée et proximité du contact* : la rencontre se déroule sur une journée, pour personnaliser la rencontre, les personnes sont mises en binômes pendant 30 minutes. L'exercice est répété avec une consigne différente pour un second binôme. Les exercices visent à mettre en avant les points communs, à mieux se connaître...
- *Mettre les personnes sur un pied d'égalité* : l'activité se déroule dans un lieu tiers (ni dans une Maison Croix Rouge, ni dans un Centre d'accueil), les personnes étaient toutes en mesure de s'exprimer en français (ou anglais s'il y a au sein des deux groupes des personnes capables de s'exprimer dans cette langue), la rencontre propose un cadre sécurisant pour chacun...
- *Coopération et but commun* : l'après-midi, les participants étaient invités à concevoir et réaliser leur ville idéale.
- *Qualité du contact* : c'est simplement le fait que la rencontre se déroule bien...

Principaux résultats

Tous les volontaires ont répondu à un questionnaire type à l'issue de l'activité. En comparant les réponses des différents groupes, il a été possible de tirer les conclusions suivantes (sans que les variables socio-démographiques ne puissent affecter les résultats).

- « C'est mieux de faire quelque chose que de ne rien faire ! » : les bénévoles qui ont participé à une activité ont démontré moins recourir aux stéréotypes et préjugés que ceux du groupe contrôle.
- **La formation et le contact parallèle obtiennent des résultats similaires** : ils permettent de désactiver en partie les stéréotypes et préjugés mais de manière moins significative que le contact intergroupe.
- **Le contact intergroupe sur une journée réduit de manière quasi-significative les stéréotypes et préjugés**. Trois variables ont été modifiées chez ces bénévoles : augmentation de l'**empathie et de la prise de perspective et réduction de l'anxiété**.

Lors des rencontres parallèles, il y avait des échanges limités entre les personnes des groupes différents et finalement il y a eu très peu d'interactions. Par exemple, au moment du repas, les volontaires avaient tendance à s'asseoir près d'autres volontaires et les demandeurs d'asile auprès d'autres demandeurs d'asile.

Il n'a pas toujours été évident de pouvoir mobiliser des demandeurs d'asile ou des primo-arrivants pour ces rencontres, mais il y a aussi eu des cas de figure où les demandeurs d'asile étaient désireux de pouvoir entrer en contact avec la population locale.

Les points forts de l'étude : la diversité des situations rencontrées et des volontaires touchés et des résultats significatifs malgré le biais de la désirabilité sociale (se conformer aux attentes, autocensure éventuelle).

Ses limites : il y avait peu de participants au groupe contrôle, les participants savaient s'ils allaient à une formation ou une rencontre et donc la répartition n'est pas tout-à-fait aléatoire, pas de vérification de l'impact à long terme.

Pistes pour adapter la démarche au sein d'autres organisations

Les facilitateurs de la rencontre intergroupes peuvent servir à analyser les pratiques actuelles au sein de nos organisations. Il peut être judicieux de travailler à améliorer l'un ou l'autre facilitateur pour favoriser la rencontre et améliorer les pratiques petit-à-petit.

La théorie du contact intergroupe s'applique à tous groupes, pas uniquement volontaires-personnes migrantes ! Il pourrait être utile de développer ce type de rencontres également entre volontaires et bénéficiaires, entre volontaires et salariés... Il est tout aussi important de favoriser les contacts et la rencontre entre ces groupes de personnes.

Ressources

- Croix-Rouge de Belgique : Virginie Vanhée (virginie.vanhee@croix-rouge.be) et Cathy Debatty (cathy.debatty@croix-rouge.be)
- *Expo : les émigrants belges d'hier, un miroir pour aujourd'hui*, Ciré, www.cire.be
- *L'humanité surgit d'un regard*, Amnesty International Belgique, www.youtube.be
- *The island of all together*, www.theislandofalltogether.com/francais
- Unia (institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination et défend l'égalité des chances en Belgique), www.unia.be/fr