

## Interactions interculturelles significatives - Indicateur 4 : Approche proactive de la gestion des défis et des conflits

Le programme des Cités interculturelles dispose d'une multitude de documents, notamment des guides destinés aux villes, des supports de formation à l'intention de leurs allié-e-s, des exemples de bonnes pratiques concernant les différentes façons dont les villes ont appliqué la méthodologie anti-rumeurs pour remettre en cause les stéréotypes, les préjugés et le discours de haine, ainsi que des outils d'évaluation. Vous trouverez de plus amples informations sur la [page web consacrée à la stratégie anti-rumeurs](#). Vous pouvez également consulter la [Boîte à outils pour un dialogue anti-rumeurs](#) et pour une discussion plus large, la note d'orientation politique intitulée « [Prévenir des effets discriminatoires potentiels de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les services locaux](#) » peut être intéressante.

### Sources d'inspiration provenant d'autres villes

[Guro-gu](#) (République de Corée) applique une réglementation spécifique sur la prévention et la résolution des conflits publics dans la ville. Une commission de délibération sur la gestion des conflits et un conseil de médiation des conflits sont en place afin de prévenir les différents conflits publics et coordonner les mesures pour y remédier. Avant la mise en œuvre de tout plan de projet, un diagnostic des conflits doit être effectué afin de s'efforcer activement de prévenir et de résoudre les conflits potentiels. La commission de délibération sur la gestion des conflits et le conseil de médiation des conflits s'emploient à prévenir les conflits que l'on s'attend à voir apparaître dans les différents processus de mise en œuvre des politiques publiques et à apporter une réponse rapide et précise aux conflits qui ont déjà émergés. De plus, des réunions publiques sur les conflits sont régulièrement organisées. Les résultats des travaux de la commission de délibération sur la gestion des conflits et des réunions de règlement des conflits sont dûment pris en compte dans les politiques appliquées. En outre, un manuel a été élaboré afin d'empêcher les conflits publics. Selon ce manuel, Guro-gu doit réaliser un diagnostic des conflits avant d'établir un plan de projet pour les projets publics et privés à grande échelle dont le coût total est supérieur à 500 millions de wons et qui concernent au moins 10 personnes physiques ou morales. Après avoir effectué un diagnostic des conflits à l'aide du tableau de diagnostic préventif des conflits publics, les éléments des activités ou des projets sont divisés en trois catégories, selon qu'ils sont associés à des conflits graves (A), à des conflits d'une intensité modérée (B) ou à des conflits peu probables (C). Les conflits que l'on estime à un niveau A ou B sont gérés par le service de l'audit et ceux que l'on juge de niveau C sont gérés par le service ordinaire.

À [Oslo](#) (Norvège), le groupe de médiation mis en place par l'organisation Norwegian People's Aid est un service auprès duquel les victimes de discrimination peuvent formuler des réclamations, obtenir des conseils et entamer un dialogue par la médiation avec les auteurs d'actes discriminatoires, la police et le tribunal de lutte contre les discriminations dans les affaires où les critères prévus par la loi en ce qui concerne les pièces et les éléments de preuve à produire pour que des poursuites soient engagées ne sont pas remplis. Le groupe de médiation offre de multiples services : médiation professionnelle ; mise en relation et conseil aux victimes, ces activités étant dévolues au Centre norvégien contre le racisme et à l'organisation Queer World ; formations pour les entreprises, les organisations et les services publics sur les moyens de reconnaître et de prévenir la discrimination et une conférence annuelle sur les droits humains, en collaboration avec la fondation Oslo Pride et d'autres parties prenantes. L'efficacité du groupe de médiation sera évaluée en réalisant une analyse

des dossiers de recours déposés devant l'institution du médiateur pour l'égalité, des dossiers concernant des infractions motivées par la haine signalée à la police de district d'Oslo et des statistiques sur les comportements envers les minorités recueillies par Statistics Norway (IMDI).

[Bilbao](#) (Espagne) a lancé une campagne anti-rumeurs dont le symbole est le parapluie, une métaphore utilisée pour représenter la protection que les initiatives de la ville visent à offrir contre les rumeurs qui tombent du ciel. La ville a mis au point un petit jeu qui, grâce à une carte à gratter et à une application web, permet aux utilisateurs ou aux utilisatrices d'évaluer s'ils-elles sont « protégé-e-s » des rumeurs ou, au contraire, « inondé-e-s » par celles-ci. Au moyen d'un questionnaire à choix multiples reposant sur des éléments factuels, le jeu évalue le degré de connaissance des utilisateurs et utilisatrices sur les questions portant sur la migration, et indique la véracité ou l'inexactitude des rumeurs qui circulent au sujet des personnes migrantes. En outre, chaque réponse est accompagnée d'informations factuellement exactes afin de sensibiliser les participant-e-s aux rumeurs et aux stéréotypes qui ont une influence négative sur la coexistence des différentes populations à Bilbao. L'application attribue un score final qui détermine le degré de « protection » vis-à-vis des rumeurs. En diffusant ces informations plus largement sur les réseaux sociaux, les utilisateurs et utilisatrices peuvent obtenir d'autres « médailles » et se joindre à la campagne en faveur des valeurs de multiculturalisme, de cohésion sociale et de lutte contre la discrimination raciale. Une version en ligne et une version papier du jeu ont été créées afin de s'assurer que ces informations atteignent le plus grand nombre de personnes.

À [Botkyrka](#) (Suède), des cafés anti-rumeurs ont été installés dans des bibliothèques afin d'offrir une enceinte publique où passer en revue rumeurs et préjugés. Le choix s'est porté sur les bibliothèques, car elles sont très fréquentées par les jeunes de 18 à 25 ans. Quatre cafés anti-rumeurs ont été organisés, chacun étant axé sur une rumeur spécifique. Le premier thème abordé était « la criminalité » (domaine faisant l'objet du plus grand nombre de rumeurs à Botkyrka), puis les cafés suivants ont été consacrés à « l'incompatibilité des cultures suédoise et celles des personnes migrantes », à « la répartition inégale des ressources publiques » et, enfin, à « la menace qui pèse sur la culture suédoise ». L'événement consacré à « la menace qui pèse sur la culture suédoise » a attiré le plus de participant-e-s. Cette idée d'une menace qui serait dirigée contre le « caractère suédois » se retrouve souvent dans un sentiment de perte des traditions suédoises – qui ne sont plus célébrées ou défendues comme elles l'étaient – et de disparition du « bon vieux temps ». Selon les statistiques, de nombreux-euses Suédois et Suédoises fréquentent les cafés de Tumba et Tullinge, où la proportion de personnes immigrées est moindre. Des « invitations supplémentaires » ont été lancées à des groupes cibles de différents secteurs démographiques (Tullinge et Tumba) afin de résoudre ce problème. De plus, des invitations et des informations concernant tous ces événements ont été diffusées via les réseaux sociaux. L'objectif de chaque café était d'encourager les habitant-e-s à surmonter leur gêne à s'exprimer au sujet des rumeurs ; l'enquête menée auprès des participant-e-s a montré que cet objectif avait été atteint. Le sentiment général parmi les participant-e-s était que les rumeurs menaient à la dépression et qu'il était nécessaire de dialoguer davantage.

Ceci est un extrait du guide [Quel est le degré d'interculturalité de votre politique ou de votre projet](#). Consultez le guide complet pour découvrir tous les indicateurs, listes de vérification et bonnes pratiques.