



Manuel sur la conception de formations à la compétence interculturelle

Partie 2 – Concepts clés associés au modèle d'intégration interculturelle du Conseil de l'Europe



Comité d'experts sur l'intégration
interculturelle des migrants (ADI-INT)

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Manuel sur la conception de formations à la compétence interculturelle

Partie 2 – Concepts clés associés au modèle d'intégration interculturelle du Conseil de l'Europe

**Comité d'experts sur l'intégration
interculturelle des migrants (ADI-INT)**

Édition anglaise:
*Manual for the design of a training course
on intercultural competence
Part 2 – Concepts related
to the Council of Europe intercultural
integration model*

ISBN 978-92-871-9395-7
ISBN 978-92-871-9396-4 (PDF)

*Les points de vue exprimés dans cet ouvrage
n'engagent que le ou les auteurs et ne reflètent
pas nécessairement la ligne officielle
du Conseil de l'Europe.*

La reproduction d'extraits (jusqu'à 500 mots)
est autorisée, sauf à des fins commerciales,
tant que l'intégrité du texte est préservée,
que l'extrait n'est pas utilisé hors contexte,
ne donne pas d'informations incomplètes
ou n'induit pas le lecteur en erreur quant à
la nature, à la portée et au contenu de ce
texte. Le texte source doit toujours être cité
comme suit: «© Conseil de l'Europe, année
de publication». Pour toute autre demande
relative à la reproduction ou à la traduction
de tout ou partie de ce document,
veuillez vous adresser
à la Direction de la communication,
Conseil de l'Europe
(F-67075 Strasbourg Cedex),
ou à publishing@coe.int.

Toute autre correspondance relative à ce
document doit être adressée à la Direction
de l'anti-discrimination, Unité des Cités
interculturelles du Conseil de l'Europe.

Unité des Cités interculturelles
Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex France
Courriel: intercultural.cities@coe.int

Conception de la couverture
et mise en page: Service de la production
des documents et des publications (SPDP),
Conseil de l'Europe
Photos: Shutterstock

Éditions du Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex
<http://book.coe.int/fr/>
ISBN 978-92-871-9391-9
ISBN 978-92-871-9392-6 (PDF)

© Conseil de l'Europe, juillet 2023
Imprimé dans les ateliers
du Conseil de l'Europe

Table des matières

PRÉAMBULE	5
Structure du manuel	7
POUR COMMENCER	9
Préjugés	10
Discrimination	17
Communication (interculturelle) inclusive	26
EN PRATIQUE	33
GLOSSAIRE INTERCULTUREL	41
Autres définitions utiles	43
RÉFÉRENCES ET RESSOURCES	47
Références	47
Autres références et ressources	49
Ressources en ligne	52



Préambule

La compétence interculturelle fait référence à l'ensemble des connaissances, des aptitudes, des mentalités et des comportements qui permettent aux personnes et aux organisations d'agir de manière adaptée sur le plan interculturel. Par conséquent, la compétence interculturelle n'est pas un concept unique, mais un large éventail de compétences qui, lorsqu'elles sont réunies, permettent de mener une action proactive pour garantir un environnement interculturel sain.

Le personnel de la fonction publique œuvrant dans une société interculturelle devrait être capable de détecter et de répondre de manière globale aux défis posés par les différences culturelles, et de moduler son approche en conséquence. Pour les institutions publiques, disposer d'un personnel compétent sur le plan interculturel devient encore plus pertinent dans les contextes géopolitique, sanitaire et climatique actuels, qui soulignent l'importance de politiques de gestion de la diversité solides et durables pour pouvoir répondre aux situations critiques et aux urgences.



Alors que la compétence interculturelle se développe sur une base individuelle, l'organisation d'une formation à la compétence interculturelle pour les décideur-euse-s, le personnel de la fonction publique et les autres parties prenantes concernées permet d'appliquer un prisme interculturel aux politiques et activités publiques, favorisant ainsi une culture plus inclusive.

La compétence interculturelle devrait donc être étendue à toutes les organisations.

Ce manuel sur la conception de formations à la compétence interculturelle a été élaboré par le Comité d'experts sur l'intégration interculturelle des migrants (ADI-INT) et adopté par le Comité directeur sur l'anti-discrimination, la diversité et l'inclusion (CDADI) le 29 novembre 2022.

Ce manuel est l'un des outils élaboré pour favoriser la mise en œuvre de la Recommandation CM/Rec(2022)10 du Comité des Ministres aux États membres sur des politiques et une gouvernance multiniveaux pour l'intégration interculturelle¹. Cette recommandation stipule, au paragraphe 29 de son annexe, que: «[L]es institutions et organisations éducatives, culturelles, de santé, de travail, sportives, entrepreneuriales et autres devraient développer une mentalité et des compétences interculturelles au sein de leur personnel, et encourager ce dernier à acquérir les aptitudes nécessaires pour permettre des échanges, un dialogue et une coproduction constructifs fondés sur des valeurs et des objectifs communs».

1. Conseil de l'Europe (2022).

La nécessité de renforcer les capacités en matière de compétence interculturelle est aussi traitée dans le Modèle de cadre pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national² (adopté par le CDADI en juin 2021), qui affirme : « Encourager la participation implique également de fournir des instruments et des formations aux membres des services publics qui sont en contact plus direct avec une population diversifiée ».

Le manuel est conçu pour aider à mettre au point une formation destinée, avant tout, aux fonctionnaires aux niveaux national, régional et local. La formation peut s'adresser soit exclusivement au personnel des services étroitement liés à l'intégration interculturelle, soit également à celles et ceux qui travaillent dans des domaines plus éloignés, pour favoriser l'intégration des principes interculturels à l'ensemble des politiques publiques. Comme le stipule le paragraphe 12 de l'annexe à la Recommandation CM/Rec(2022)10, les États membres devraient :

adopter une approche holistique de l'intégration en s'assurant que les politiques publiques dans tous les domaines et à tous les niveaux, ainsi que les parties prenantes de la société civile, contribuent à l'objectif de bâtir des sociétés inclusives. Cette approche favoriserait une égalité réelle et permettrait de tirer parti des atouts potentiels de la diversité de leurs populations.

Dans le même esprit, le paragraphe 14 affirme que « Les politiques d'intégration interculturelle ne devraient pas se limiter à un secteur politique donné mais transcender tous les domaines d'action. Toutes les politiques publiques devraient contribuer à l'intégration des personnes de différents milieux socioculturels ». Les États membres sont encouragés, en outre, à la compléter par une formation plus courte spécialement destinée aux cadres de haut niveau ou exerçant des fonctions de direction, qui jouent un rôle décisif dans la définition des politiques et de la culture organisationnelle dans leurs domaines respectifs.

Structure du manuel

Le manuel s'inspire des travaux et de l'expérience accumulés par le programme des Cités interculturelles à l'occasion de la mise en œuvre de la Recommandation CM/Rec(2015)1 sur l'intégration interculturelle³ (adoptée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 21 janvier 2015), laquelle souligne que « des mesures telles que celles décrites [...] favorisent des collectivités locales diverses, cohésives et inclusives. Ces mesures comprennent

2. Conseil de l'Europe (2021).

3. Conseil de l'Europe (2015).

notamment [...] la compétence interculturelle des responsables et des acteurs locaux». Il adapte à d'autres échelons des pouvoirs publics les nombreuses orientations et supports initialement produits pour l'échelon local, afin de permettre à tous les pouvoirs publics de concevoir leurs propres formations sur mesure et d'acquérir les savoir-faire et compétences nécessaires pour mettre en œuvre le modèle d'intégration interculturelle du Conseil de l'Europe de façon cohérente et à tous les niveaux.

Le manuel comporte une description des principales caractéristiques de la compétence interculturelle, suivie de sept concepts essentiels à la réussite des stratégies d'intégration interculturelle lancées par les pouvoirs publics. Pour une consultation plus aisée, il se divise en deux parties. La première porte sur les principes clés du modèle d'intégration interculturelle du Conseil de l'Europe, avec des informations sur l'égalité réelle, la valorisation de la diversité, l'interaction interculturelle significative et la citoyenneté et la participation actives. La seconde partie traite des concepts associés au modèle d'intégration interculturelle, avec des informations sur les préjugés, la discrimination et la communication inclusive.

Chaque thème couvert par le manuel comprend les éléments suivants, qui peuvent être utilisés en tant que tels ou comme sources d'inspiration pour concevoir la formation :

- ▶ Définition : brève définition du principe.
- ▶ Pour approfondir : présentation plus détaillée du thème et de son contexte, accompagnée de références pour celles et ceux qui souhaitent en apprendre plus.
- ▶ Exemples d'exercices : modèles d'exercices, à utiliser tels quels ou à adapter pour consolider les apprentissages. Ils sont spécialement conçus pour les formations en groupe, où les participant-e-s peuvent échanger leurs réflexions.
- ▶ Exemples de quiz : modèles de quiz, à utiliser tels quels ou à adapter à la situation locale pour tester les connaissances des personnes présentes. Pour chaque principe/concept, les quiz et les commentaires proposés reposent sur le contenu des sessions consacrées à la définition et aux approfondissements.
- ▶ Références : chaque présentation du contexte s'accompagne de plusieurs références citées directement dans le texte et d'autres ressources pouvant servir de sources d'inspiration.

En outre, le manuel comprend un glossaire interculturel, destiné aux acteur·trice·s de terrain, qui réunit tous les termes importants utilisés dans ce même manuel.



Manuel sur la conception de formations à la compétence interculturelle

Partie 2 – Concepts clés associés au modèle d'intégration interculturelle du Conseil de l'Europe⁴

Pour commencer

Le modèle de l'intégration interculturelle et la compétence interculturelle sont étroitement liés à plusieurs concepts et principes des domaines de l'égalité et des droits humains, qui peuvent largement aider les acteurs de terrain à renforcer et à contextualiser leurs connaissances et leurs aptitudes.

Pour chacun de ces concepts, nous proposons ci-dessous une définition et un approfondissement, ainsi que des exercices, des quiz et des ressources supplémentaires.

4. La partie 1 de ce manuel contient une section introductive expliquant ce qu'est la compétence interculturelle, pourquoi elle est importante, et comment organiser une formation à la compétence interculturelle (à grande échelle).

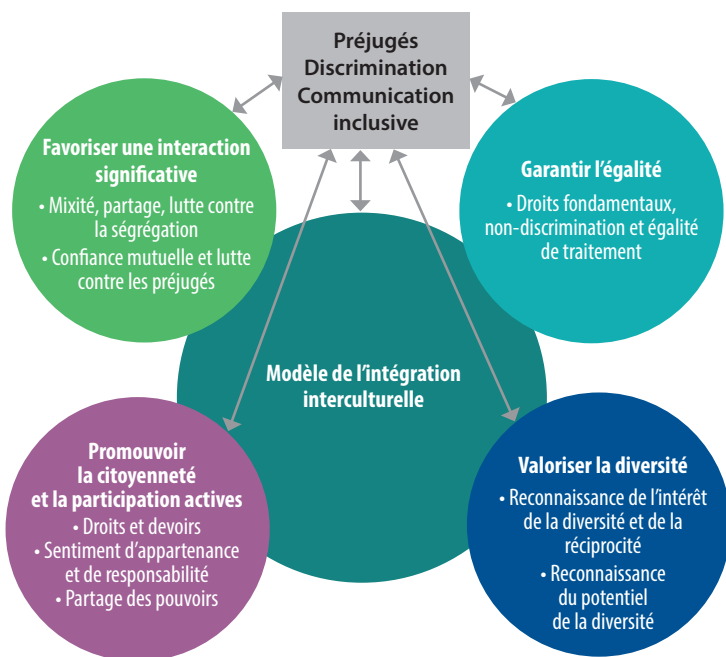


Figure 1. Principes clés et concepts associés au modèle de l'intégration interculturelle

Préjugés

Définition

Les **préjugés** (dans ce contexte) sont des positions préconçues concernant un groupe ou ses membres, jamais vérifiées et donc non étayées par des preuves. Bien qu'il puisse y avoir des partis pris positifs et négatifs, le terme de « préjugé » a généralement une connotation négative. Les préjugés causent des dommages et des blessures bien réels. Très souvent, ils sont étroitement liés au sentiment d'appartenir (ou non) à un groupe et au rôle attribué à ses membres, et altèrent la capacité des personnes appartenant au groupe ciblé à s'auto-identifier. Les préjugés sont associés à des émotions comme l'aversion, la défiance, la peur ou même la haine. Ils empêchent, à la fois, de considérer les autres dans leur individualité et d'apercevoir la diversité qui règne parmi les membres du groupe stéréotypé.

Pour approfondir

De multiples recherches ont été menées sur les origines, la nature et les conséquences des préjugés. D'après les dernières théories en psychologie sociale, par exemple, notre état d'esprit à l'égard des personnes n'appartenant pas à notre groupe serait déterminé par trois facteurs : cognitif, affectif et social ou comportemental. Sont impliqués, respectivement : les convictions (stéréotypes), les émotions et sentiments (préjugés), et les actes concrets (discrimination)⁵.



Figure 2. Origines, nature et conséquences des préjugés

On nomme donc « stéréotypes » ce que nous croyons des caractéristiques d'un groupe spécifique, en particulier celles qui le différencient des autres groupes. Outre cette composante cognitive, nos attitudes tiennent aux émotions que suscitent chez nous les différentes populations qui composent la société. Émotion et cognition représentent deux faces de la même attitude ; les stéréotypes sont, en partie, une manière de rationaliser nos préjugés.

À la racine des stéréotypes comme des préjugés se trouve la catégorisation sociale. Il s'agit d'un processus cognitif naturel, se produisant spontanément au quotidien, par lequel nous plaçons les personnes dans certains groupes sociaux. Un tel étiquetage, bien qu'il nous rende la vie plus facile en simplifiant une réalité toujours complexe, peut aussi déformer nos perceptions et susciter des biais. Nous tendons non seulement à exagérer les différences entre groupes, mais aussi à accentuer les similitudes au sein des autres groupes, beaucoup plus que dans le nôtre. C'est ce que l'on appelle l'« homogénéisation de l'exogroupe ». Il est plus facile de critiquer les membres de l'exogroupe et on a moins tendance à les évoquer dans leur individualité. À l'inverse, on réagit généralement mieux aux personnes de notre propre groupe (« favoritisme endogroupe »), associées à des traits positifs, les comportements négatifs étant considérés comme des exceptions⁶.

Si les stéréotypes posent problème, c'est parce qu'ils sont (avant tout) négatifs, inexacts et injustes. Bien qu'il arrive qu'ils soient fondés, les stéréotypes généralisent ; ils ne sont pas vrais pour toutes les personnes du groupe et constituent donc une manière inéquitable et insuffisante de les juger.

5. Jhangiani, Tarry et Strangor (2022).

6. Nelson (2015).



Importance du contexte

Les stéréotypes et les préjugés sont des normes sociales, c'est-à-dire qu'on ne les développe et les exprime que lorsqu'on les juge appropriés dans notre contexte social. C'est ce contexte qui détermine les catégories de personnes jugées pertinentes et, en particulier, celles que certains éléments de la société vont éventuellement mal considérer ou juger menaçantes. Toute analyse des préjugés doit donc commencer par une analyse du contexte historique, culturel, politique et social dans lequel ils apparaissent.

Plus largement, les chercheur-euse-s qui étudient les relations intergroupes par le prisme de l'identité sociale expliquent que nous sommes sensibles aux différences de statut d'un groupe à l'autre, et cherchons à nourrir pour notre propre groupe une identité positive en lui assurant une position distincte et respectée. Faire partie d'un groupe à l'image positive est bon pour l'estime de soi. Au contraire, nous tendons à stigmatiser et à éviter les personnes perçues comme différentes car nous les considérons comme moins aptes à un échange social, voire comme une menace. En outre, le favoritisme endogroupe est en général moins fort chez les membres de groupes au faible statut social⁷.

Par conséquent, les inégalités sociales peuvent créer des préjugés entre membres de différents groupes, préjugés qui servent dans le même élan à justifier les inégalités... Malgré les efforts pour rééquilibrer ces inégalités structurelles à travers la législation et l'offre de services publics et de ressources gratuites, ces mesures ne peuvent mettre fin à elles seules à des attitudes sociales profondément ancrées.

En outre, les préjugés ne sont pas un phénomène statique: de nouvelles catégorisations sociales apparaissent constamment, amplifiées par l'utilisation des réseaux sociaux. Les cibles des préjugés peuvent donc changer plus vite que la législation.

7. Hogg et Abrams (1988).



Pourquoi il ne faut pas ignorer les stéréotypes et les préjugés

Les propos populistes, démagogues et simplistes renforcent les stéréotypes et les préjugés sur les groupes qu'ils visent. Ces propos érigent des barrières, souvent sur des lignes ethniques, nationales, culturelles, économiques ou religieuses, entre « nous » et « eux »; souvent, « ils » (« les autres ») sont tenus pour responsables des problèmes économiques et sociaux, en dépit des faits qui prouvent le contraire.

Autre problème associé aux stéréotypes et aux préjugés: il arrive que les personnes appartenant aux groupes stigmatisés les intériorisent et finissent même par les accepter. Cela peut créer chez elles une mauvaise estime de soi qui non seulement entrave leur épanouissement, mais aussi empêche la société de bénéficier de ce que ces personnes pourraient lui apporter. Victimes de préjugés et de discriminations, les personnes concernées risquent en outre de développer une défiance à l'égard des membres de la population dominante et de chercher à les éviter. Les préjugés créent, c'est évident, des barrières psychologiques qui entravent l'interaction interculturelle significative et étouffent des talents, des compétences et des capacités qui pourraient bénéficier à toutes et à tous.

La discrimination, qui dérive des préjugés, empêche ses cibles d'exercer une citoyenneté active et, dans bien des cas, d'accéder à l'emploi, aux services de santé, à l'éducation ou au logement. Elle a aussi des effets nocifs sur la santé physique et mentale des personnes qui la subissent.



Comment réduire les stéréotypes et les préjugés ?

Le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe écrit, aux paragraphes 24 et 25 de l'annexe à sa Recommandation CM/Rec(2022)10 sur des politiques et une gouvernance multiniveaux pour l'intégration interculturelle⁸, que « des mesures devraient être prises afin de prévenir et combattre les préjugés et le discours de haine, tout en respectant le droit à la liberté d'expression » et qu'il est nécessaire de promouvoir « un discours et des récits politiques impartiaux et fondés sur des données factuelles ».

Les préjugés sont très tenaces. Tout d'abord, ils précèdent l'exercice de la raison ; ensuite, on continue à y croire même lorsqu'on nous apporte la preuve du contraire (cette tendance à n'assimiler que les informations qui confirment ce que l'on pense déjà s'appelle « biais de confirmation »). Mais puisque les préjugés sont appris, on peut aussi les désapprendre. Nous pouvons contribuer à réduire les stéréotypes et les préjugés :

- ▶ en modifiant les perceptions sur la variabilité des groupes, pour montrer que certains membres du groupe ou même leur majorité ne correspondent pas aux stéréotypes ;

8. Conseil de l'Europe (2022).

- ▶ en encourageant les contacts entre groupes et de nouvelles identités transversales. Les stéréotypes et les préjugés faiblissent lorsque les membres de différents groupes peuvent se percevoir comme appartenant à une même entité, se découvrent des points communs et se lient d'amitié. Encouragés à percevoir leurs identités communes, à nouer des contacts fructueux au-delà des limites préétablies et à mettre l'accent sur leurs similitudes, endogroupe et exogroupe pourront commencer à se voir comme plus semblables que différents. Cependant, les contacts ne sont pas toujours positifs et même lorsqu'ils le sont, les intéressé-e-s vont plus facilement changer d'avis sur des individus que sur tout un groupe, estimant que ce qu'ils ou elles ont vécu n'était qu'une exception ;
- ▶ en convainquant les intéressé-e-s que leurs préjugés ne sont pas partagés par tout le monde ;
- ▶ en identifiant les mécanismes et les acteurs qui contribuent à propager les préjugés.

Notre environnement social et les opinions et les informations qui nous sont présentées au quotidien ont un impact sur nos stéréotypes et nos préjugés. Par conséquent, la famille et les amis jouent un rôle très important dans l'apparition et la transmission des normes sociales. Parallèlement, les plateformes de réseaux sociaux appliquent des algorithmes qui filtrent nos recherches et sélectionnent les messages qui coïncident le mieux avec nos comportements actuels. Cela renforce les préjugés au lieu de les remettre en question. Les normes sociales se créent et se diffusent également via la culture et le sport. Enfin, l'école représente un lieu essentiel pour la création ou la réduction des stéréotypes et des préjugés. Il demeure cependant très difficile de lutter contre ceux-ci lorsque de très nombreux canaux contribuent à les créer, les reproduire et les alimenter.





Comment une administration interculturelle devrait-elle aborder les préjugés ?

L'idée phare de l'interculturalisme est la promotion de l'interaction interculturelle significative. Il est reconnu que, sous réserve de réunir certaines conditions constructives⁹, plus il y a d'interactions entre personnes d'horizons différents, moins celles-ci sont susceptibles d'avoir des préjugés. Dans une société interculturelle, ces conditions constructives sont renforcées par la promotion de l'égalité, la reconnaissance de la valeur de la diversité et la concentration sur des objectifs et des intérêts communs.

Apprendre à vivre dans des communautés diverses est un défi collectif tou·te·s. La réduction des préjugés bénéficie non seulement aux personnes qui en sont l'objet, mais aussi à la société dans son ensemble. Une administration publique interculturelle devrait lutter activement contre les préjugés et la discrimination, et assurer l'égalité des chances. Il est nécessaire, en particulier, de s'attaquer aux préjugés contre certains groupes comme les minorités ethniques pour favoriser la confiance et la cohésion sociale.

Une administration interculturelle élabore par conséquent, en partenariat avec d'autres acteurs, une série de politiques et d'initiatives pour encourager davantage de mixité et d'interactions entre les différents groupes de population. Citons par exemple les politiques éducatives inclusives, visant à supprimer la ségrégation dans les systèmes scolaires, et les politiques d'aménagement urbain qui cherchent à garantir l'égalité d'accès aux transports publics ou à des espaces publics fonctionnels.

9. Allport (1954).

Les préjugés doivent cependant être traités dans une perspective globale, sans jamais oublier le premier principe de l'interculturalité : atteindre une égalité réelle. En ce sens, des changements structurels devraient intervenir pour rompre la dynamique socioculturelle et historique qui a contribué à asseoir certains préjugés. Les échelons national et régional ont un rôle clé à jouer en ce sens. Dans ce but, les institutions doivent identifier ce qui risque, dans leurs politiques, législations, règlements, communications et récits, de perpétuer des préjugés. Elles doivent ensuite encourager différentes interventions, comme la construction d'un récit interculturel, une administration publique reflétant la diversité de la société et des formations visant à améliorer la compétence interculturelle.

Discrimination

Définition

La **discrimination** (dans ce contexte) est l'application injustifiable d'un comportement et/ou d'un traitement différent (distinct, excluant, restrictif, préférentiel) à certaines personnes ou groupes de personnes sur la base de caractéristiques de cette personne ou de ce groupe. La discrimination est généralement comprise comme une différenciation qui porte préjudice. Elle se distingue des préjugés et des stéréotypes en ce qu'elle est une action ou une conséquence de ces mentalités.

Pour approfondir

Il y a discrimination soit lorsque des personnes subissent un traitement moins favorable que d'autres dans une situation comparable, au seul motif qu'elles appartiennent ou sont jugées appartenir à un groupe ou à une catégorie en particulier, soit lorsqu'une personne se voit appliquer une norme standardisée qui ne tient pas compte de sa situation ou de ses besoins spécifiques. Les motifs de discrimination sont nombreux : âge, handicap, ethnie, origines, convictions politiques, couleur de peau, religion, sexe, genre ou identité de genre, orientation sexuelle, langue, culture, etc. Souvent le fruit de préjugés, la discrimination affaiblit celles et ceux qui la subissent, et les empêche de développer leurs compétences, de garder le contrôle sur leur propre vie et même, souvent, d'accéder à des services vitaux.



La Convention européenne des droits de l'homme (la Convention), dans son Protocole n° 12 (article 1), stipule que :

1. La jouissance de tout droit prévu par la loi doit être assurée, sans discrimination aucune, fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, la langue, la religion, les opinions politiques ou toutes autres opinions, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance ou toute autre situation.
2. Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination de la part d'une autorité publique quelle qu'elle soit fondée notamment sur les motifs mentionnés au paragraphe 1.

Elle développe ainsi l'article premier de la Déclaration universelle des droits de l'homme – «Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits» – et son article 2, qui prévoit l'absence de discrimination: «Chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamés dans la présente Déclaration, sans distinction aucune». La discrimination peut se définir, par conséquent, comme le fait de traiter une personne comme si elle avait moins de droits ou moins de dignité qu'une autre.

Des motifs non énumérés dans la Convention figurent dans certaines législations nationales et dans d'autres conventions internationales, comme la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Notre vision des différents motifs de discrimination a évolué au fil des décennies, mais même le Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne affirmait que «Dans la définition et la mise en œuvre de ses politiques et actions, l'Union cherche à combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle» (article 10).

Cependant, en vertu du droit actuel des droits humains, il n'est pas interdit aux États de tenir compte, pour chaque droit, des différences de situation – par exemple en prévoyant moins de droits pour les mineurs (par rapport aux adultes), pour les personnes au statut migratoire non arrêté ou pour les délinquant-e-s incarcéré-e-s. Néanmoins, la plupart des droits humains fondamentaux sont dus à chacun-e de nous indépendamment de notre situation ou de nos caractéristiques, simplement parce que nous sommes des êtres humains.

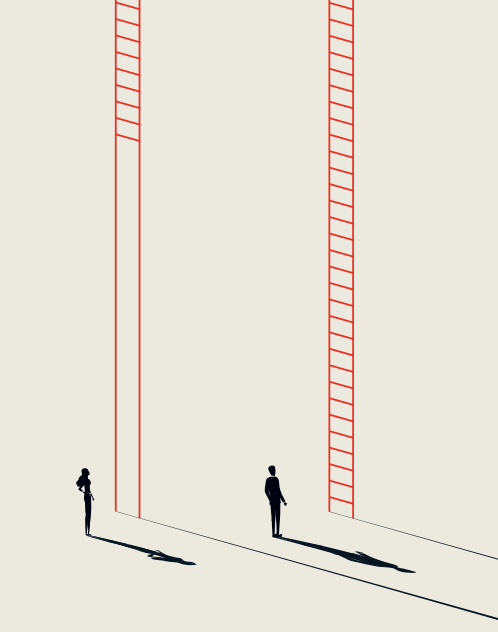
La discrimination des non-ressortissant-e-s (personnes apatrides, migrantes, demandeuses d'asile ou réfugiées) représente l'un des principaux aspects de la discrimination contemporaine. Affectant les pays d'origine, de transit et d'arrivée, elle est souvent associée à la discrimination raciale.

L'antitsiganisme/les sentiments anti-Roms, l'antisémitisme et la haine antimusulmans sont tous des sources de discrimination étroitement liées au racisme. La discrimination fondée sur la langue est, elle aussi, souvent intimement liée à des inégalités de traitement fondées sur l'origine nationale ou ethnique.

L'« origine sociale » renvoie à la discrimination fondée sur la situation sociale de la personne, souvent associée à d'autres motifs : les « biens », y compris les « biens immobiliers » (propriété foncière, par exemple), le « patrimoine personnel » (possessions et revenus), la naissance et la filiation. La discrimination fondée sur la religion ou les convictions peut aussi se fonder sur des convictions philosophiques, pas nécessairement de nature religieuse.

Par « discrimination fondée sur le sexe », on entend une différence de traitement entre hommes et femmes qui produit de très nombreuses inégalités et écarts hommes-femmes dans l'exercice des droits économiques, sociaux et culturels. Les femmes migrantes peuvent être particulièrement exposées à la discrimination dans l'accès à la vie économique, sociale et publique. Cette discrimination peut provenir de leur propre communauté et/ou de la société. Initialement centré sur le secteur de l'emploi (principe « à travail égal, salaire égal »), ce concept s'est élargi à d'autres aspects de la vie économique et sociale pour englober tous les désavantages qui empêchent les femmes de parvenir à l'égalité dans tous les domaines.

La discrimination fondée sur l'« orientation sexuelle » inclut les attitudes homophobes, transphobes et fondées sur l'identité de genre. La communauté LGBTI (lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexes) se heurte à des barrières qui gênent son accès juste et équitable à l'emploi, à l'éducation (avec des cas de brimades), au logement, aux soins et aux services publics. En 2021 dans le monde, 69 pays disposaient toujours de lois érigeant l'homosexualité en infraction pénale, imposant donc aux personnes



concernées une discrimination institutionnelle. L'unité Orientation sexuelle et identité de genre du Conseil de l'Europe (OSIG), créée en vertu de la Recommandation du Comité des Ministres CM/Rec(2010)5 sur des mesures visant à combattre la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre¹⁰, fournit un soutien technique et une expertise aux États membres dans ce domaine.

La discrimination fondée sur le handicap concerne, dans le monde, environ un milliard de personnes qui risquent de se trouver exclues d'aspects essentiels de la vie quotidienne : aller à l'école,

trouver un travail, avoir son propre chez-soi, se faire des ami-e-s ou prendre part à la vie publique. La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées offre un cadre commun pour la reconnaissance du concept de handicap (et de la discrimination correspondante). Elle définit les personnes handicapées comme suit : « des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ». Le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe a adopté plusieurs recommandations¹¹ relatives aux droits des personnes handicapées, et des stratégies¹² de lutte contre la discrimination à leur encontre dans les États membres. Les innovations scientifiques et technologiques mettent au jour de nouvelles questions éthiques et juridiques, liées à la discrimination génétique.

Une différence de traitement injustifiée peut aussi s'appliquer en fonction de l'âge de la personne. L'interdiction par l'Union européenne de la discrimination fondée sur l'âge renvoie en particulier à l'accès des personnes âgées à l'emploi, à la formation professionnelle ou aux pensions, ou à l'accès des jeunes aux informations et services de santé sexuelle et reproductive.

Il existe cependant, dans la vie, de multiples occasions de discriminer sur la base de préjugés personnels (ignorer l'avis des personnes qui n'ont pas fait d'études, se marier avec une personne d'un certain milieu, etc.), généralement

10. Conseil de l'Europe (2010).

11. Conseil de l'Europe (s.d.).

12. Conseil de l'Europe (2016).

non couvertes par la législation nationale. Les débats juridiques et sociétaux sur ce qui constitue une discrimination illégale sont donc, en partie, des débats sur la nature des divers motifs de discrimination, mais aussi sur leurs justifications, et sur ce que l'État devrait ou non contrôler.

La discrimination est présente dans toutes les sociétés, où elle touche différents domaines et groupes de population. En 2019, un rapport spécial Eurobaromètre¹³ a dressé un tableau précis des motifs de discrimination touchant les citoyen-ne-s de l'Union européenne, montrant que ce phénomène restait très présent dans les pays de l'Union européenne malgré les efforts engagés ces dernières décennies. D'après les réponses, la discrimination contre les Roms et les Gens du voyage¹⁴ est la plus répandue (61 %), suivie de la discrimination fondée sur l'origine ethnique (59 %), l'orientation sexuelle (53 %), la transidentité (48 %), la religion et les convictions (47 %), le handicap (44 %), l'âge (40 %) et le genre (35 %).

Certains événements et/ou reportages médiatiques peuvent causer des pics de discrimination. En Europe, la pandémie de covid-19 a fait augmenter, dans un premier temps, la discrimination à l'encontre des personnes (perçues comme) d'origine chinoise ou asiatique. D'autres minorités ont été également montrées du doigt, en particulier les Roms et les personnes issues de l'immigration. 58 % des Américains asiatiques ont observé une augmentation des opinions racistes à l'égard de leurs homologues¹⁵.

Enfin, l'essor du recours à l'intelligence artificielle¹⁶ risque de reproduire et d'amplifier de nombreuses pratiques discriminatoires, et appelle donc une grande vigilance et une régulation à tous les niveaux de gouvernance.

Une société interculturelle cherche à garantir l'absence de discrimination dans l'ensemble de ses politiques, programmes et actions. Elle devrait, en outre, collecter des données sur la discrimination et suivre sous cet angle l'impact des politiques, des programmes, des procédures et des actions.

13. Union européenne (2019).

14. Les termes « Roms et Gens du voyage » utilisés au Conseil de l'Europe englobent la grande diversité des groupes concernés par les travaux du Conseil de l'Europe dans ce domaine : d'une part, a) les Roms, les Sintés/Manouches, les Calés/Gitans, les Kaalés, les Romanichels, les Béash/Rudari ; b) les Égyptiens des Balkans (Égyptiens et Ashkali) ; c) les branches orientales (Doms, Loms et Abdal) ; d'autre part, les groupes tels que les Travellers, les Yéniches et les personnes que l'on désigne par le terme administratif de « Gens du voyage » ainsi que celles qui s'auto-identifient comme Tsiganes.

15. Pew Research Center (2020).

16. Conseil de l'Europe (2020).

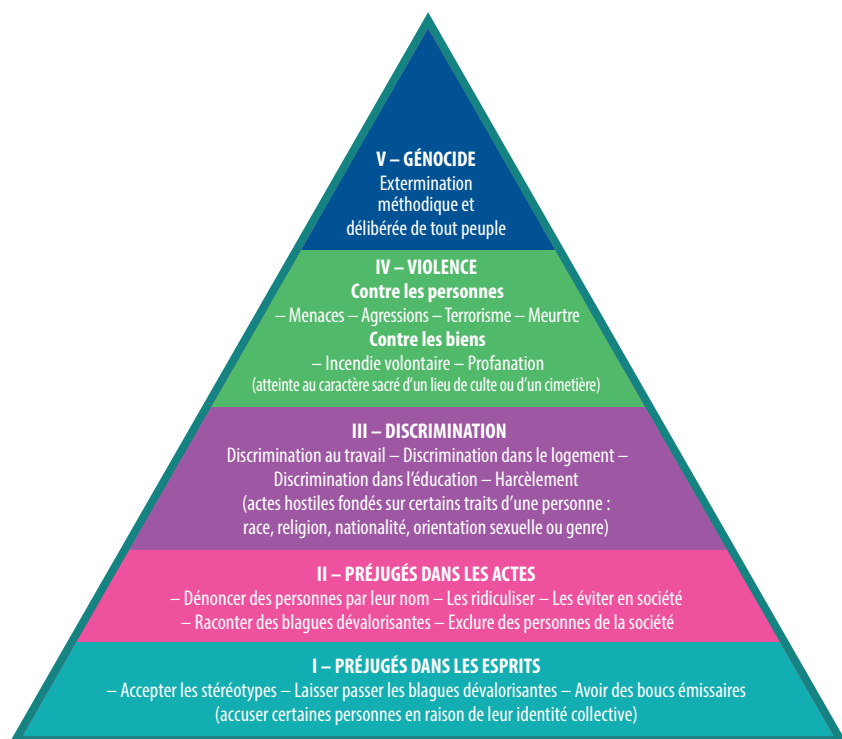
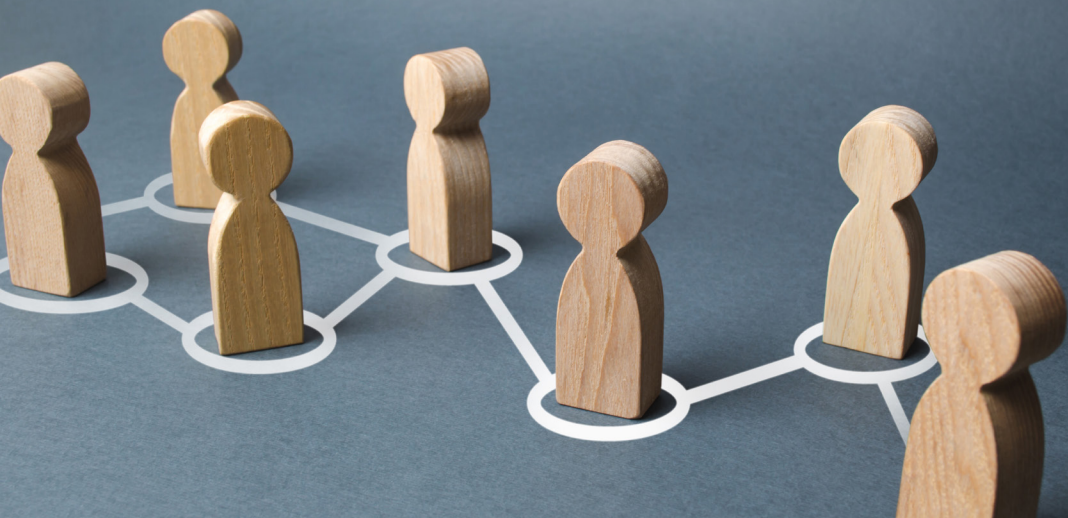


Figure 3. Pyramide de la haine de l'Anti-Defamation League

Discrimination et pyramide de la haine

La « pyramide de la haine » montre par quel processus des préjugés non remis en question, avec les mentalités et les comportements qu'ils entraînent, peuvent dégénérer en crimes de haine aux niveaux individuel, institutionnel et sociétal. Elle a été créée par l'*Anti-Defamation League*, organisation américaine fondée en 1913 pour lutter contre le dénigrement des Juifs.

À la base de la pyramide, on trouve les stéréotypes (ou les attitudes fondées sur des préjugés), les idées fausses, la diffamation et la banalisation des propos hostiles, considérés comme normaux. Dans la partie supérieure, on trouve les actes de discrimination, comprenant le discours de haine, la violence, les crimes de haine et, à terme, le génocide. La pyramide montre que, à chaque nouvelle escalade, les biais deviennent de plus en plus difficiles à contester et à démonter, et les comportements s'aggravent. Si rien ne vient les contrebalancer, les biais se normalisent et alimentent une certaine acceptation de la discrimination, de la haine et de l'injustice au sein de la



société. Certes, toutes les mentalités ou actions fondées sur des préjugés n'aboutissent pas à un génocide. Mais tous les génocides ont pu s'appuyer sur l'acceptation de l'état d'esprit et des actions décrits aux niveaux inférieurs de la pyramide. Le fait de les remettre en question, en nous-même, chez les autres et dans les institutions, peut stopper l'escalade et contribuer à ce que la discrimination et la haine trouvent moins de terrain favorable.

Types de discrimination

Discrimination directe

Il y a discrimination directe lorsqu'une personne est moins bien traitée qu'une autre ne l'est, l'a été ou le serait dans une situation similaire pour des raisons d'appartenance ethnique, de religion ou de convictions personnelles, de nationalité, d'âge, de sexe, de handicap, etc. Elle peut englober la discrimination par attribution ou perception (quelqu'un suppose que vous avez telle ou telle caractéristique alors que ce n'est pas le cas) ou par association (quelqu'un vous associe à une personne qui a cette caractéristique).

Exemples

- ▶ Une entreprise souhaite recruter un-e auxiliaire de vie et précise, dans l'annonce, être à la recherche d'une personne jeune (discrimination directe fondée sur l'âge, non justifiée par un motif spécifique et valable)

– par exemple si le poste était un stage pour des personnes n’ayant pas encore d’expérience professionnelle).

- ▶ Refuser d’embaucher quelqu’un qui porte un nom étranger parce qu’on suppose que les personnes migrantes sont des personnes dangereuses (discrimination par perception).
- ▶ Ignorer le curriculum vitæ d’une personne parce que le groupe auquel on pense qu’elle appartient a la réputation d’être paresseux (discrimination par association).

Discrimination indirecte

Il y a discrimination indirecte quand une disposition, un critère, une pratique, une loi, un accord ou un comportement d’apparence neutre défavorise les personnes ayant une origine, une religion ou une conviction particulière.

Exemple

- ▶ Dans leur recherche d’emploi, les habitant·e·s de quartiers ayant mauvaise réputation subissent une discrimination lorsqu’ils ou elles indiquent leur adresse.

Discrimination systémique

La discrimination systémique est une forme complexe de discrimination, définie par le Comité des droits économiques, sociaux et culturels de l’ONU comme « un ensemble de règles juridiques, de politiques, de pratiques ou d’attitudes culturelles prédominantes dans le secteur public ou le secteur privé qui créent des désavantages relatifs pour certains groupes, et des privilèges pour d’autres groupes¹⁷ ». Mis à part dans ce texte, le concept est assez flou en droit international, souvent utilisé de manière interchangeable avec « discrimination structurelle » ou « discrimination institutionnelle ». Le Comité des Ministres du Conseil de l’Europe a invité les États membres à « s’employer à faire reculer le racisme, le sexisme et la discrimination structurelle, notamment lors de crises sanitaires, environnementales et autres, qui tendent à aggraver les inégalités et l’exclusion » (voir la Recommandation CM/Rec(2022)10¹⁸).

Le programme des Cités interculturelles définit la discrimination systémique comme « les procédures, les habitudes et la culture organisationnelle d’une structure qui, souvent non intentionnellement, contribuent à des résultats moins favorables pour les groupes minoritaires que pour la majorité de la population ».

17. CDESC (2009).

18. Conseil de l’Europe (2022).

Exemples

- ▶ Le système autrefois utilisé par les banques et le secteur de l'immobilier aux États-Unis surlignait littéralement en rouge, sur les cartes, le contour des quartiers habités par des Noirs. Si vous viviez à l'intérieur des lignes rouges, les crédits étaient considérés comme risqués et la banque était moins susceptible de vous en accorder un.
- ▶ Sur la base de préjugés sur leur genre ou leur origine, les personnes à la recherche d'un travail sont aiguillées vers certains emplois, et les candidat-e-s des minorités/minorisé-e-s sont peu promu-e-s à des postes de direction.

Discrimination institutionnelle

Le terme désigne les pratiques et les politiques des pouvoirs publics, ou de toute autre institution, qui ont un effet néfaste sur une catégorie particulière de la population. Ce type de discrimination s'exprime de manière impersonnelle, au travers des réglementations, procédures et pratiques de l'organisation.

Exemple

- ▶ D'après les statistiques d'un tribunal, les jeunes hommes noirs sont condamnés à de plus lourdes peines que les autres pour des délits identiques ; dans un établissement scolaire où le personnel est majoritairement blanc, le régime disciplinaire traite les garçons noirs comme s'ils étaient plus âgés qu'en réalité.

Discrimination multiple et intersectionnelle

La discrimination n'est pas toujours liée à un facteur unique comme l'identité de genre, la couleur de la peau, les croyances religieuses, l'orientation sexuelle ou le handicap. On parle de discrimination multiple lorsque plusieurs facteurs de discrimination jouent en même temps. La discrimination intersectionnelle est une sous-catégorie de discrimination multiple, désignant les cas où une personne est discriminée sur la base de plusieurs éléments qui interagissent et sont donc inséparables. Le profilage racial est un exemple de discrimination intersectionnelle, puisqu'il consiste à dresser un profil criminel selon une série de caractéristiques (âge, sexe, couleur de peau) censées déterminer la propension à enfreindre la loi.

La discrimination multiple, comprenant la discrimination intersectionnelle, est difficile à prouver en justice, car les lois sur l'égalité envisagent traditionnellement la discrimination comme fondée sur un seul motif à la fois, concentrée sur un seul aspect de l'identité d'une personne. Pour cette raison, les cadres juridiques échouent souvent à protéger les victimes de discrimination multiple.

Exemple

- ▶ Une musulmane qui s'établit dans un pays catholique se trouve discriminée en tant que femme, en tant qu'étrangère et en tant qu'adepte d'une religion non majoritaire.

Micro-discriminations (ou micro-inégalités, micro-agressions)

Une micro-discrimination est une forme de discrimination moins visible que les autres. Elle est faite de comportements tels que des gestes ou des commentaires, souvent dissimulés, parfois non intentionnels, qui ne relèvent pas nécessairement de la loi. « Ces mécanismes qui traduisent les préjugés contre une personne différente sont souvent petits par nature, mais importants par leurs effets. Ils sont particulièrement puissants lorsqu'ils s'accumulent¹⁹ ».

Exemples

- ▶ Au bureau, quelqu'un raconte une blague sur les Roms et fait rire tout le monde.
- ▶ Deux jardiniers travaillent ensemble. Comme l'un a un handicap, l'autre ne cesse de faire son travail à sa place, sans lui demander s'il est d'accord ou si c'est vraiment nécessaire.

Communication (interculturelle) inclusive

Définition

La **communication (interculturelle) inclusive** est une communication transparente, fiable, accessible et attrayante qui reflète la diversité de la société, favorise un climat d'ouverture aux rencontres interculturelles et crée un sentiment partagé d'appartenance.

Pour approfondir

La diversité croissante de nos sociétés est un élément central du débat public actuel sur les questions de culture, de cohésion et d'identité. Elle suscite l'émotion, enflamme l'opinion publique et attire les polémiques. Cette polarisation des débats autour du thème de la diversité peut favoriser un discours et des mouvements politiques xénophobes, amenant à s'inquiéter

19. Rowe (1990).



pour la survie de certaines valeurs: droits humains, respect, inclusion, qui ont été la marque de l'Europe dans la seconde moitié du siècle passé.

Le Modèle de cadre pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national (adopté par le Comité directeur sur l'anti-discrimination, la diversité et l'inclusion en juin 2021)²⁰ affirme que « les stratégies d'intégration interculturelle doivent encourager les instances politiques et institutionnelles à mentionner, dans leur discours, ce potentiel positif et prévoir des actions de communication destinées à présenter des faits sur les contributions des individus ayant des origines et des perspectives diverses à la société, tant par le passé qu'aujourd'hui, afin de combattre la désinformation, les stéréotypes et les rumeurs ».

De même, la Recommandation CM/Rec(2022)10 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe aux États membres sur des politiques et une gouvernance multiniveaux pour l'intégration interculturelle²¹ affirme que les « pouvoirs publics à tous les niveaux devraient communiquer de façon cohérente et transparente aux citoyennes et aux citoyens la raison d'être, les objectifs, les mesures et les effets des politiques d'intégration interculturelle », ajoutant qu'« un discours et des récits politiques impartiaux et fondés sur

20. Conseil de l'Europe (2021).

21. Conseil de l'Europe (2022).

des données factuelles devraient accompagner les politiques d'intégration interculturelle, défendant ainsi une représentation équilibrée de la diversité de la population dans les médias» (paragraphe 33 et 25 de l'annexe à la recommandation).

La manière dont les pouvoirs publics communiquent peut bien sûr avoir un grand impact sur les opinions et soit alimenter les stéréotypes et les préjugés, soit favoriser des comportements inclusifs. Les pouvoirs publics, dans leur travail d'élaboration des politiques, devraient en outre savoir que la réussite des politiques inclusives sur le terrain et la légitimité de l'intégration interculturelle supposent que le public soutienne largement ces politiques et en comprenne les résultats.

Comme souligné dans le modèle de cadre, les citoyennes et les citoyens peuvent être impliqués grâce à leur capacité d'empathie, plutôt que d'exclusion, à travers la communication de valeurs partagées et d'expériences humaines compréhensibles et enrichissantes. Mais la communication sur les buts de la stratégie interculturelle ne s'organise pas au petit bonheur: elle doit être soigneusement planifiée et poursuivie pendant tout le processus de mise en œuvre, afin de susciter une appropriation de son contenu dans l'ensemble des institutions et au sein du public, et de renforcer la capacité de tous les secteurs de la société à défendre cette stratégie. Sans s'ingérer en aucune manière dans la liberté des médias, il est également légitime que les pouvoirs publics invitent les associations de journalistes à prendre part aux discussions sur les moyens de couvrir les enjeux de diversité de façon juste, exacte et inclusive²².

Composantes clés d'une communication interculturelle inclusive

Toute stratégie de communication requiert quelques réflexions préliminaires: comment construire la stratégie? Va-t-elle toucher un large public? Quels messages peut-elle mettre en avant (en plus du message principal), et quelles sont ses cibles directes et indirectes?

Pour rendre le message inclusif, il faut en outre s'interroger, au minimum, sur sa capacité à:

- ▶ être **accessible** à tous;
- ▶ **représenter** correctement la population; et
- ▶ promouvoir des **récits** qui favorisent l'ouverture à la valorisation de la diversité.

22. Conseil de l'Europe (2021).

Accessibilité

Il s'agit de faire en sorte que chacun de nous puisse accéder – en étant capables de les comprendre et de nous sentir concernés – aux communications et informations nécessaires pour pleinement exercer nos droits. Une communication inclusive passe notamment par les mots et les images utilisés, les canaux de communication, le niveau de langue et la disponibilité des informations clés en plusieurs langues. Plus la langue et le message seront simples, plus ils toucheront un large public. Dans des sociétés diversifiées, les pouvoirs publics doivent particulièrement veiller à rendre les communications officielles disponibles dans les langues les plus parlées sur le territoire qu'ils souhaitent cibler. Il importe aussi de décrire les groupes de personnes à l'aide de termes neutres du point de vue du genre, afin d'éviter de créer un sentiment d'exclusion.

L'emploi d'images attrayantes, qui reflètent la diversité de la population, peut aussi accroître la portée du message; cependant, les images et vidéos doivent toujours s'accompagner de légendes, sous-titres ou interprétation en langue des signes ainsi que d'une audiodescription afin de s'assurer que les personnes malvoyantes et malentendantes peuvent toujours accéder au contenu pertinent.

Enfin, il faut systématiquement tester les supports de communication auprès d'un échantillon représentatif du groupe cible avant leur lancement, pour vérifier qu'ils sont efficaces et permettent à chacun-e de se sentir concerné-e.

Représentativité

Toute communication institutionnelle devrait veiller à ce que l'ensemble des membres de la population se sente représenté de façon juste, digne et honnête.

Dans des sociétés diversifiées, une communication inclusive et fondée sur des faits part du principe que la diversité est la règle, et non l'exception. Elle doit donc assurer la visibilité de tous les groupes et communautés et de leurs activités, notamment en variant les sources d'information, par exemple en contactant des organisations non gouvernementales et/ou des représentant-e-s de plusieurs groupes qui pourront offrir un point de vue différent sur un sujet donné.

Rendre la diversité visible dans les communications institutionnelles aide à offrir une image plurielle de la société, à sensibiliser à la diversité de la population et à son apport à notre environnement commun, et à promouvoir un climat d'ouverture à l'égard de la création de liens interculturels.

Sur ce point, les mots utilisés sont de première importance. Des recherches menées par plusieurs membres de minorités et d'autres groupes alertent sur le potentiel de renforcement des stéréotypes associé à certains termes, là où d'autres favorisent l'empathie nécessaire pour comprendre les réalités différentes et les obstacles rencontrés par une partie de la population.

Enfin, bien qu'il soit souhaitable d'adapter en permanence les messages clés au public principal, il importe que la communication institutionnelle ne cible pas la population majoritaire, mais la société dans son ensemble.

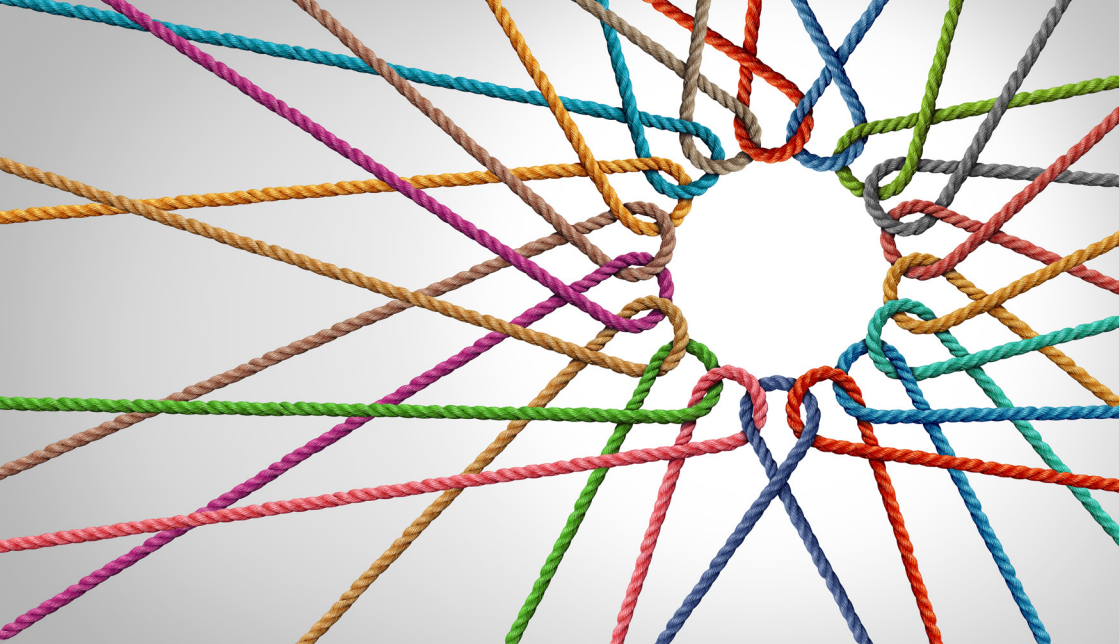
Récits inclusifs et alternatifs

Les pouvoirs publics peuvent user de leur position pour superviser la coopération et la coordination des secteurs privé et bénévole, ou d'autres réseaux de parties prenantes, de manière à harmoniser et à mettre en avant certains récits.

Par «récit», on entend une vision et une explication de certains événements fondées sur certaines valeurs. Dans le contexte de communications stratégiques professionnelles, le récit est le discours utilisé par une entité sociale pour créer de la cohérence sur un sujet donné et affiner et renforcer une vision tournée vers un objectif spécifique. Par exemple, une collectivité souhaitant fonctionner de manière interculturelle peut avoir pour objectif légitime et non partisan de mettre un certain groupe de population à l'abri de la montée des préjugés et des fausses informations, ou d'établir un récit qui ouvre un espace de dialogue.

Pour cela, elle peut utiliser des «récits alternatifs», à savoir la communication pluraliste, progressiste et fondée sur les droits humains de faits et de commentaires relatifs à des phénomènes qui peuvent alimenter préjugés, stéréotypes et discours de haine, comme alternative aux discours fondés sur des préjugés. En ce sens, les récits alternatifs sont une forme de communication constructive et inclusive qui privilégie la pensée critique tout en évitant les postures condescendantes ou de supériorité morale.

Ils sont définis par opposition aux récits parfois dominants diffusés par certains médias et responsables politiques, qui tendent à dénigrer ou à ériger en boucs émissaires les personnes migrantes et réfugiées en les dépeignant comme une menace ou un fardeau. Les récits alternatifs sont différents, mais complémentaires des contre-récits. Ces derniers réagissent directement aux propos qui désignent des boucs émissaires, dénigrent, induisent en erreur ou désinforment, tandis que les récits alternatifs correspondent à une volonté, plus active et positive, de proposer des messages qui s'inscrivent dans certains cadres et certaines valeurs.



L'élaboration de récits n'est pas un exercice ponctuel. C'est un processus continu consistant à tester les effets de différents récits sur les publics visés et à les adapter au fil du temps, en les ajustant en fonction des événements qui surviennent. Le programme des Cités interculturelles du Conseil de l'Europe a publié une note d'orientation intitulée *Migration et intégration : quels récits alternatifs fonctionnent et pourquoi?*²³, qui présente les principales caractéristiques et étapes de la construction de récits positifs dans des sociétés interculturelles, ainsi qu'une série de recommandations sur les choses à faire et à éviter en pratique. Les pouvoirs publics y sont invités à :

1. définir un objectif comprenant l'identification du ou des publics cibles. Dans la mesure du possible, adapter les récits pour faire appel aux valeurs fondamentales de ce ou ces publics. Mobiliser des personnes ayant une expérience concrète de l'élaboration de récits tout au long du processus, y compris lors de ces premières phases ;
2. dans de nombreux cas, envisager d'axer les récits sur « l'humanité commune », « la prospérité commune » et « la santé et la sécurité communes ». Dans ce cadre, mettre l'accent sur des histoires évoquant la réciprocité (ou la solidarité, ou l'unité) et sur des histoires concernant des familles et des enfants. S'assurer qu'elles trouvent un écho auprès du public local ;

23. Cités interculturelles (2021).

3. favoriser les récits alternatifs à la fois par l'intermédiaire d'interactions avec la collectivité (théorie du contact²⁴) et par l'intermédiaire des médias traditionnels ou des réseaux sociaux (théorie de la culture²⁵). Veiller à investir dans la coordination entre ces différents niveaux d'intervention, afin que les succès d'ampleur modeste soient dûment promus au-delà du quartier concerné ou d'une « bulle d'élites » et que les récits médiatiques plus vastes restent fermement ancrés dans la réalité ;
4. dans les récits médiatiques, envisager de faire s'exprimer divers messagers et messagères qui parleront d'une question sous de nombreux angles différents, ou une personne attachante qui racontera comment elle-même a changé d'avis sur un certain sujet. Ne pas avoir peur de révéler les motivations des personnes qui produisent des récits hostiles, et essayer d'éviter les histoires qui peuvent sembler trop belles pour être vraies (même si elles le sont) ;
5. se méfier de la corrélation entre, d'une part, l'ampleur que prennent les débats sur les migrations et, d'autre part, l'activation, par les personnes hostiles aux migrations, de récits insistant sur les menaces. Réfléchir à la manière d'utiliser les arts, la culture populaire et l'éducation pour promouvoir des récits alternatifs ou pour inciter les intéressé·e·s à participer de manière plus ouverte à la création de récits.

24. Christie D. et Wessells M. (2008).

25. Chandler D. et Munday R. (2020).



En pratique

La compétence interculturelle est une combinaison de connaissances, d'aptitudes, de mentalités et de comportements. Pour améliorer ses connaissances et ses aptitudes, et pouvoir appliquer ses acquis dans des situations réelles, il est important d'associer formation théorique et exercices pratiques. Cette approche, en aidant à faire bouger les comportements et les mentalités au sein de l'organisation, favorise la prise en compte du point de vue interculturel dans la conception des politiques et l'offre de services. Il est donc vivement recommandé de ne pas se limiter aux enseignements théoriques proposés ici, mais d'y ajouter des exercices, qui viendront susciter la réflexion.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de quiz et d'exercices pour vous inspirer.



Exemples d'exercices

Concepts associés au modèle de l'intégration interculturelle

Préjugés

1. Imaginez que votre entité organise des événements autour de la Journée mondiale de la diversité culturelle pour le dialogue et le développement (21 mai). Vous tenez une session de travail avec les équipes de cadres pour préparer cette journée, mais comprenez progressivement que les membres du personnel qui, à vos yeux, allaient pouvoir plaider pour la diversité ont de nombreux préjugés, sur certains groupes de personnes. Quand vous les entendez décrire leurs actions, actuelles ou passées, pour promouvoir la diversité, vous avez le sentiment qu'ils ou elles renforcent sans le vouloir certains préjugés. Que feriez-vous dans cette situation ?

2. Le programme des Cités interculturelles du Conseil de l'Europe a conçu une formation en ligne, destinée aux acteurs de terrain, sur les rumeurs, les stéréotypes et les préjugés, et sur les stratégies à appliquer pour les déconstruire au niveau local²⁶. Bien que la formation vise principalement les collectivités locales, les principes et les concepts qu'elle contient sont pertinents pour tous les niveaux de l'administration publique. Elle peut être

²⁶. Cités interculturelles (s.d.1).

complétée par le test de citoyenneté interculturelle²⁷ (disponible en français), un outil conçu pour engager une discussion sur ce qu'est habiter un lieu dans un contexte multiculturel. Ce test peut être passé en ligne ou hors ligne et se veut avant tout un outil d'apprentissage. Le but n'est pas de trouver les bonnes ou les mauvaises réponses, mais de susciter la réflexion. Le test peut être utilisé lors de réunions en personne en petits groupes, par exemple dans des écoles, des universités, sur différents lieux de travail, etc. Pour ces situations, il s'accompagne d'un guide des animateurs et animatrices²⁸ qui donne des orientations supplémentaires et suggère des thèmes de discussion.

Discrimination

1. Certaines formes de discrimination, comme les brimades, ne risquent d'entraîner des actions en justice que si les personnes détenant des responsabilités ne reconnaissent pas ces agissements ou ne font pas de leur mieux pour y mettre un terme. Songez à des cas où des personnes ayant la volonté, le pouvoir et les moyens d'intervenir peuvent stopper un comportement discriminatoire, et décrivez une sélection de stratégies pouvant s'appliquer à chaque exemple.

2. Songez maintenant à des cas où il est peu probable que la discrimination cesse sans que la victime n'intente une action en justice ou ne lance une campagne publique. Que pourrait faire votre entité pour mieux prévenir la discrimination contre chaque catégorie? Que vous dit cet exercice de l'efficacité des mécanismes de responsabilisation (procédures de plaintes, possibilité de donner l'alerte...) pour chacun de vos exemples?

Communication inclusive

1. Un mouvement social (par exemple « Me Too » ou « Black Lives Matter ») a suscité beaucoup d'émotion, et vos chargé-e-s de communication doivent y être attentif-ve-s afin de prendre position dans les débats et de montrer ce que votre entité fait sur le sujet. Imaginez que vous devez préparer ou vérifier une communication institutionnelle sur ce thème, et énumérez les points à surveiller pour que votre message soit inclusif en tout point et reflète les principes des droits humains et de l'inclusion interculturelle. Dans un second temps, dressez la liste des stéréotypes les plus courants associés au sujet qu'a soulevé ce mouvement social, et que vous devrez éviter dans votre communication.

27. Cités interculturelles (s.d.2).

28. *Ibid.*



Exemples de quiz

Concepts associés au modèle d'intégration interculturelle

Préjugés

1. Les préjugés peuvent être définis comme suit :

a. nos convictions sur les caractéristiques d'un groupe de personnes spécifique, en particulier les caractéristiques qui le différencient des autres groupes ;

b. des positions préconçues concernant un groupe ou ses membres, jamais vérifiées et donc non étayées par des preuves (réponse correcte) ;

c. l'application injustifiable d'un comportement et/ou d'un traitement différent (distinct, excluant, restrictif, préférentiel) à certaines personnes ou groupes de personnes sur la base de caractéristiques de cette personne ou de ce groupe.

Feedback : Nos attitudes envers les membres d'autres groupes que le nôtre sont bien déterminées par l'ensemble de ces trois facteurs, mais les préjugés sont plus étroitement liés à nos réactions « affectives » ou émotionnelles. La réponse est b. ; les stéréotypes, pour leur part, sont étroitement liés à nos réactions cognitives : a., tandis que la discrimination est une forme d'action ou de comportement : c.

2. Les préjugés peuvent être réduits...

- a. en modifiant les perceptions sur la variabilité des groupes de personnes ;
- b. en encourageant les contacts entre groupes ;
- c. en convainquant les intéressé·e·s que leurs préjugés ne sont pas partagés par tout le monde ;
- d. en identifiant les mécanismes et les acteurs qui contribuent à propager les préjugés ;

e. toutes les solutions ci-dessus (réponse correcte) ;

Feedback: Les préjugés sont très tenaces, car ils précèdent l'exercice de la raison, et on continue souvent à y croire même lorsqu'on nous apporte la preuve du contraire. Mais puisque les préjugés sont appris, on peut aussi les désapprendre et les réduire. Dans sa Recommandation CM/Rec(2022)10 sur des politiques et une gouvernance multiniveaux pour l'intégration interculturelle, le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe écrit que « que des mesures devraient être prises afin de prévenir et combattre les préjugés et le discours de haine, tout en respectant le droit à la liberté d'expression », et qu'il est nécessaire de promouvoir « un discours et des récits politiques impartiaux et fondés sur des données factuelles ».

3. En général, pour affaiblir les stéréotypes et les préjugés, il ne sert à rien de...

- a. mettre en lumière les différences individuelles et intersectionnelles qui existent au sein d'un groupe de population stéréotypé ;
- b. favoriser l'interaction interculturelle significative et mettre en avant les aspects communs des différentes identités ;
- c. montrer aux intéressé·e·s que tous leurs pairs ne partagent pas leurs préjugés ;

d. appliquer la tolérance zéro et traiter systématiquement d'ignorant·e·s celles et ceux qui relayent un préjugé (réponse correcte) ;

- e. pointer les mécanismes et les acteurs qui propagent les préjugés, ainsi que les types de récits négatifs qu'ils ou elles tentent de répandre.

Feedback: L'idée phare de l'interculturalisme est la promotion de l'interaction interculturelle significative. Il est avéré que plus il y a d'interactions entre personnes d'horizons différents, moins elles sont susceptibles d'avoir des préjugés. Dans une société interculturelle, les conditions constructives

nécessaires pour cela sont renforcées par la promotion de l'égalité, la reconnaissance de la valeur de la diversité et la concentration sur des objectifs et des intérêts communs. Bien qu'on applique souvent d'instinct la tolérance zéro – réaction qui se justifie parfois au plan moral, dans certaines situations extrêmes –, les recherches en psychologie et en communication ont montré que cette stratégie était généralement contre-productive et ne modifiait pas les mentalités.

Discrimination

1. Comment définiriez-vous la discrimination ?

- a. le fait de se concentrer sur les différences entre personnes plutôt que sur leurs points communs ;
- b. des sentiments non justifiés et surtout négatifs à l'égard d'un exogroupe ou de ses membres ;
- c. des convictions concernant les caractéristiques d'un certain groupe et ce qui le distingue des autres ;

d. l'application, non justifiée et source de préjudice, d'un traitement différent à certaines personnes parce qu'elles appartiennent (ou sont perçues comme appartenant) à certains groupes (réponse correcte) ;

Feedback: La discrimination est l'application injustifiable d'un comportement et/ou d'un traitement différent (distinct, excluant, restrictif, préférentiel) à certaines personnes ou groupes de personnes sur la base de caractéristiques de cette personne ou de ce groupe. La discrimination est généralement comprise comme une différenciation qui porte préjudice. Elle se distingue des préjugés et des stéréotypes en ce qu'elle est une action ou une conséquence de ces mentalités.

2. La montée de l'intelligence artificielle (IA) a des effets sur la lutte contre la discrimination car...

- a. elle est surtout largement déployée dans le secteur privé, qui ne comprend pas totalement l'impact qu'elle peut avoir ;
- b. elle risque de reproduire et d'amplifier de nombreuses pratiques discriminatoires et appelle donc une grande vigilance et une régulation, à tous les niveaux de gouvernance (réponse correcte) ;**
- c. c'est un domaine qui n'est actuellement pas suffisamment réglementé.

Feedback : La réglementation de la discrimination est un domaine en évolution, qui doit progresser avec la société afin d'épouser les changements d'opinions ou, par exemple, les nouvelles technologies. Les débats juridiques et sociétaux sur ce qui constitue une discrimination sont, en partie, des débats sur la nature des divers motifs de discrimination, mais aussi sur leurs justifications, et sur ce que les pouvoirs publics devraient ou non contrôler. Par exemple le recours de plus en plus fréquent à l'intelligence artificielle risque de reproduire et d'amplifier de nombreuses pratiques discriminatoires, et appelle donc une grande vigilance et une régulation à tous les niveaux de gouvernance.

vocabulary

- The stock of words used by or known to a particular people or group of persons.
- A list or collection of the words or phrases of a language, technical field, etc., usually arranged in alphabetical order and defined.
- The words of a language.
- Any collection of signs or symbols constituting a means or system of nonverbal communication.

Glossaire interculturel

Ce glossaire vise à favoriser une compréhension commune et cohérente des principes et des concepts relatifs à l'intégration interculturelle. Les définitions sont tirées des principales ressources publiées ces dernières années par le Conseil de l'Europe, que ce soit par le programme des Cités interculturelles, le Comité directeur sur l'anti-discrimination, la diversité et l'inclusion (CDADI) ou d'autres entités du Conseil de l'Europe. Parmi ces ressources figurent notamment le Modèle de cadre pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national, adopté par le CDADI en juin 2021 ; la Recommandation CM/Rec(2022)10 sur des politiques et une gouvernance multiniveaux pour l'intégration interculturelle, adoptée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 6 avril 2022, et les différents documents thématiques²⁹ du programme des Cités interculturelles. Sauf mention contraire, les définitions ci-dessous sont extraites d'une ou plusieurs de ces ressources du Conseil de l'Europe. Elles ne prétendent pas fixer une norme, mais simplement favoriser la compréhension.

29. Conseil de l'Europe (s.d.).

Intégration interculturelle : l'intégration interculturelle est un processus bidirectionnel, impliquant à la fois la personne, les groupes de personnes et la société dans son ensemble. Elle passe par des politiques efficaces, positives et durables de gestion de la diversité, destinées à aider la société à bénéficier du potentiel de la diversité et à en gérer les complexités, sur la base d'une reconnaissance réciproque et symétrique, dans un cadre global de défense des droits humains. Le modèle de l'« intégration interculturelle » requiert une approche holistique qui peut guider les politiques inscrites dans la durée et coordonnées dans tous les domaines et à tous les niveaux de gouvernance afin de promouvoir et de garantir l'égalité de tous les membres de la société, de favoriser un sentiment d'appartenance commun et pluraliste en valorisant la diversité, de renforcer la confiance sociale et la cohésion de la communauté grâce à une interaction significative entre des personnes de différents milieux socioculturels, et de faciliter leur participation et leur contribution à la société sur un pied d'égalité. Ce modèle repose sur quatre composantes fondamentales : **garantir l'égalité, valoriser la diversité, favoriser l'interaction interculturelle significative et promouvoir la citoyenneté et la participation actives.**

Citoyenneté et participation actives (Promouvoir la) : situation où tous les acteurs (l'ensemble des résidents et résidentes, y compris d'origine étrangère, le cas échéant) ont le droit, les moyens, l'espace, les occasions et le soutien nécessaires pour exprimer librement leurs opinions et influencer les décisions sur des sujets qui les concernent. Dans certaines situations, les personnes directement concernées peuvent prendre l'initiative et conduire le processus. La participation interculturelle requiert une base d'égalité et de respect, où toutes les parties prenantes se sentent entendues, ce qui suppose de lever les obstacles qui peuvent entraver la participation active de certaines d'entre elles.

Compétence interculturelle : capacité à se comprendre et à se respecter par-delà tous les types de barrières. Les compétences interculturelles sont les connaissances et aptitudes qui permettent aux personnes et aux organisations d'agir de manière interculturelle dans des sociétés diversifiées.

Diversité (dans ce contexte) : un ensemble de caractéristiques qui rendent les êtres humains différents les uns des autres, dont certaines – mais non toutes – sont protégées car relevant des droits humains. Parmi les sources de diversité figurent des aspects qui définissent notre identité : âge, sexe, identité de genre, appartenance ethnique, nationalité, orientation sexuelle, aptitudes mentales et physiques, classe sociale, éducation, milieu socio-économique, religion, expérience professionnelle, langue, situation géographique, opinions politiques, situation familiale, etc.

Égalité : fait d'être traité de façon égale, que ce soit en droit, dans les politiques ou en pratique. Elle suppose aussi l'égalité en dignité et dans l'exercice des droits humains fondamentaux, l'égalité des chances et l'égalité dans l'accès aux services. Plus largement, on distingue l'égalité des chances dans la vie (ou « égalité d'accès ») de l'égalité des résultats, et l'accent portera davantage sur l'une ou l'autre selon les philosophies politiques et économiques. Pour l'interculturalisme, l'égalité est surtout indissociable des principes de non-discrimination et d'inclusion, avec pour maître mot l'équité : chaque personne devrait se voir attribuer des ressources et des possibilités en fonction de sa situation et de ses besoins, en vue de parvenir à un résultat plus égalitaire.

Interaction interculturelle significative (Favoriser l') : rencontres constructives, dans un cadre social, entre des personnes ou groupes de personnes ayant des cultures et des styles de vie différents, dans une ambiance de respect mutuel, de compréhension et de coopération. Le cadre interculturel parle d'« interaction significative » entre groupes ethniques ou culturels différents, consistant à reconnaître à la fois les différences et les points communs entre ces groupes/individus, à promouvoir une atmosphère de respect mutuel, de compréhension et de coopération, et à contrer la tendance à l'auto-ségrégation. Qu'elles soient amicales ou plus tendues, ces interactions ont lieu sur un pied d'égalité et devraient, à terme, apporter quelque chose à toutes les personnes concernées et faire progresser des objectifs communs. Pour favoriser l'interaction interculturelle significative, les politiques publiques doivent créer des conditions de rencontres positives et constructives au quotidien entre personnes de milieux, origines et modes de vie différents, dans un climat de coopération, de compréhension et de respect mutuels³⁰.

Valoriser la diversité/Atout de la diversité : conviction que la diversité, lorsqu'elle est gérée efficacement et dans un esprit d'inclusion, peut bénéficier aux organisations, aux localités et aux entreprises, et rendre les sociétés concernées plus résilientes et plus prospères. Il s'agit de considérer la diversité comme un atout à promouvoir et à intégrer à tous les processus décisionnels. La valorisation de la diversité n'est pas une action isolée, mais une vision et une philosophie de la gouvernance.

Autres définitions utiles

Citoyenneté urbaine : alternative contemporaine locale à la notion juridique de citoyenneté, découlant directement de la réalité tangible que constitue le lieu de résidence et fondée sur des processus relationnels, qui permet la

30. Conseil de l'Europe (2021).

création et la reconnaissance de liens forts avec un territoire urbain donné et d'un sentiment d'appartenance à celui-ci. La citoyenneté urbaine permet la participation et la représentation effectives de tous les groupes dans la vie de la cité, ainsi que la création de liens de confiance entre les populations et les pouvoirs publics.

Discrimination (dans ce contexte): application injustifiable d'un comportement et/ou d'un traitement différent (distinct, excluant, restrictif, préférentiel) à certaines personnes ou groupes de personnes sur la base de caractéristiques de cette personne ou de ce groupe. La discrimination est généralement comprise comme une différenciation qui porte préjudice. Elle se distingue des préjugés et des stéréotypes en ce qu'elle est une action ou une conséquence de ces mentalités.

Discrimination systémique: désigne les procédures, les habitudes et la culture organisationnelle d'une structure qui, souvent non intentionnellement, contribuent à des résultats moins favorables pour les groupes minoritaires que pour la majorité de la population, du point de vue des politiques et programmes, de l'emploi et des services de l'organisation.

Gouvernance multiniveaux: modèle de gouvernance qui englobe les autorités centrales, régionales et locales, ainsi que les organisations de la société civile. Les modalités de son organisation peuvent varier fortement d'un pays à l'autre. Idéalement, elle comprend une dimension ascendante et implique la mise en place de processus participatifs pour assurer la cocréation des politiques ainsi que la coopération et la coordination entre toutes les autorités publiques compétentes, à tous les niveaux de gouvernance et avec toutes les parties prenantes concernées dans les domaines de compétence partagée ou d'intérêt commun³¹.

Intersectionnalité: le concept d'intersectionnalité reconnaît que chaque personne a une identité complexe qui la rend unique. Il est donc très peu probable qu'elle se voie elle-même comme définie entièrement par un seul aspect de ce qui la constitue. Une personne appartenant à une minorité peut être exclue ou stigmatisée en raison de son origine ethnique, de son sexe, de son orientation sexuelle perçue ou d'une combinaison de ces facteurs. Sur un plan plus positif, cette identité complexe permet de s'identifier à d'autres individus – en se fondant notamment sur le genre – et de dépasser ainsi les clivages sociaux³².

31. Conseil de l'Europe (2022).

32. Conseil de l'Europe (2021).

Médiation interculturelle : processus par lequel une tierce personne ou une institution compétente sur le plan interculturel contribue à anticiper, à prévenir ou à régler les conflits interculturels en encourageant une discussion empathique et respectueuse sur les différends, à travers des récits adaptés aux spécificités culturelles concernées et en instaurant la confiance.

Participation aux prises de décisions : le processus vertical de gouvernance multiniveaux doit être complété par un processus horizontal de participation du public à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des programmes d'intégration interculturelle. Une telle participation, par les individus et les organisations non gouvernementales, est indispensable pour faire face à la complexité de la « diversité de la diversité », susciter un sentiment de participation, en particulier de la part des personnes et groupes de personnes minoritaires, et pour obtenir une large adhésion du public aux plans d'intégration interculturelle³³.

Préjugés : positions préconçues concernant un groupe ou ses membres, jamais vérifiées et donc non étayées par des preuves. Bien qu'il puisse y avoir des partis pris positifs et négatifs, le terme de « préjugé » a généralement une connotation négative, puisque les préjugés causent des dommages et des blessures bien réels. Très souvent, les préjugés sont étroitement liés au sentiment d'appartenir (ou non) à un groupe et au rôle attribué à ses membres, et ils altèrent la capacité des personnes appartenant au groupe ciblé à s'auto-identifier. Les préjugés sont associés à des émotions comme l'aversion, la défiance, la peur ou même la haine. Ils empêchent, à la fois, de considérer les autres dans leur individualité et d'apercevoir la diversité qui règne parmi les membres du groupe stéréotypé.

Récits alternatifs : désigne la communication de faits et les commentaires relatifs à des phénomènes propices aux préjugés, aux stéréotypes et au discours de haine, comme alternatives aux discours fondés sur des préjugés. Les récits alternatifs sont une forme de communication constructive et inclusive qui privilégie la pensée critique tout en évitant les postures condescendantes ou de supériorité morale.

Société interculturelle : communauté de personnes d'horizons divers qui considère la diversité comme un avantage collectif et s'efforce d'assurer à toutes et à tous l'égalité des droits et des chances, en créant les conditions d'une participation pleine et active, fondée sur un socle de valeurs communes, un sentiment d'appartenance partagé et une identité collective plurielle. Les pouvoirs publics combattent activement les préjugés et les

33. Conseil de l'Europe (2021).

discriminations, et garantissent l'égalité des chances pour toutes et tous en adaptant leurs institutions, services et structures de gouvernance aux besoins d'une population hétérogène, sans compromettre les principes des droits humains, de la démocratie et de l'État de droit. Ils adoptent des approches participatives et une gouvernance multiniveaux afin d'élaborer une série de politiques et d'actions pour encourager la mixité et les interactions par-delà les différences, et pour stimuler la participation de l'ensemble des habitant·e·s à la vie sociale et aux décisions qui affectent leur lieu de vie et leur quotidien. Le niveau élevé de confiance et de cohésion sociale ainsi créé contribue à prévenir les conflits et la violence, renforce l'efficacité des politiques et rend les territoires attrayants, tant aux yeux des particuliers que de ceux des investisseurs.

Stratégie anti-rumeurs : processus de changement social s'inscrivant dans la durée et dont l'objectif est de prévenir la discrimination, d'améliorer la coexistence et d'exploiter le potentiel de la diversité en contrant les préjugés et les rumeurs liés à cette dernière. Son but ultime est d'enclencher un changement des représentations, des mentalités et des comportements dans l'ensemble de la population et dans des groupes cibles spécifiques³⁴.

34. Cités interculturelles (2018).



Références et ressources

Références

Allport G. W. (1954), *The Nature of Prejudice*, Addison-Wesley (uniquement en anglais).

CDESC (Comité des droits économiques, sociaux et culturels) (2009), Observation générale n° 20: La non-discrimination dans l'exercice des droits économiques, sociaux et culturels (art. 2, par. 2, du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels), 2 juillet 2009, E/C.12/GC/20, disponible ici : <https://www.refworld.org/docid/4a60961f2.html>.

Chandler D. et Munday R. (2020), *A Dictionary of Media and Communication* (3^e éd.), Oxford University Press (uniquement en anglais).

Christie D. et Wessells M. (2008), "Social Psychology of Violence", in L. Kurtz (éd), *Encyclopaedia of Violence, Peace, & Conflict*, Elsevier, Oxford, 1955-1963 (uniquement en anglais).

Cités interculturelles (s.d.1), Online course on the antirumours methodology, www.coe.int/en/web/interculturalcities/online-course-on-the-antirumours-methodology (uniquement en anglais).

Cités interculturelles (s.d.2), Test de citoyenneté interculturelle, www.coe.int/fr/web/interculturalcities/icc-test, et Guide des animateurs et animatrices, <https://rm.coe.int/test-de-citoyennete-interculturelle-icc-guide-des-animateurs-et-animat/1680a146c0>.

Cités interculturelles (2018), Manuel anti-rumeurs : <https://rm.coe.int/manuel-anti-rumeurs/16808a4545>.

Cités interculturelles (2021), « Migration et intégration – Quels récits alternatifs fonctionnent et pourquoi? », note d'orientation, Conseil de l'Europe, <https://rm.coe.int/note-d-orientation-migration-et-integration-quels-re-cits-alternatifs-f/1680a3adf4>.

Conseil de l'Europe (s.d.), textes adoptés du Comité des Ministres sur les droits des personnes handicapées : www.coe.int/fr/web/disability/adopted-texts.

Conseil de l'Europe (2010), Recommandation CM/Rec(2010)5 du Comité des Ministres sur des mesures visant à combattre la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016805b1652.

Conseil de l'Europe (2015), Recommandation CM/Rec(2015)1 du Comité des Ministres sur l'intégration interculturelle, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016805c4763.

Conseil de l'Europe (2016), Stratégie du Conseil de l'Europe sur le handicap 2017-2023 : www.coe.int/fr/web/disability/strategy-2017-2023.

Conseil de l'Europe (2020), Prévention des effets discriminatoires potentiels de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les services locaux, note d'orientation politique, octobre 2020 : <https://rm.coe.int/note-d-orientation-politique-prevention-des-effets-discriminatoires-po/1680a04658>.

Conseil de l'Europe (2021), Modèle de cadre pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national. Stratégies d'intégration interculturelle : gérer la diversité comme une opportunité, Comité directeur sur l'anti-discrimination, la diversité et l'inclusion (CDADI) : <https://rm.coe.int/prems-115821-fra-2555-strategies-integration-interculturelle-cdadi-web/1680a476bf>.

Conseil de l'Europe (2022), Recommandation CM/Rec(2022)10 sur des politiques et une gouvernance multiniveaux pour l'intégration interculturelle : https://search.coe.int/cm/pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a6170f.

Hogg M. A., et Abrams D. (1988), *Social identifications: A social psychology of intergroup relations and group processes*. Taylor et Frances/Routledge (uniquement en anglais).

Jhangiani R., Tarry H. et Strangor C. (2022), *Principles of Social Psychology*, BCcampus Open Textbook Project, chapitre 11, disponible (uniquement en anglais) à l'adresse: <https://opentextbc.ca/socialpsychology/part/stereotypes-prejudice-and-discrimination/>.

Nelson T. (2015), *Handbook of Prejudice, Stereotyping, and Discrimination*, Psychology Press (uniquement en anglais).

Pew Research Center (2020), «Many Black and Asian Americans say they have experienced discrimination amid the COVID-19 Outbreak», 1^{er} juillet 2020, www.pewresearch.org/social-trends/2020/07/01/many-black-and-asian-americans-say-they-have-experienced-discrimination-amid-the-covid-19-outbreak/ (uniquement en anglais).

Rowe M. (1990), «Barriers to equality: The power of subtle discrimination to maintain unequal opportunity», in *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 3, 153-163 (uniquement en anglais).

Union européenne (2019), Eurobaromètre spécial 493: Discrimination dans l'UE (y compris les personnes LGBTI) – Data Europa EU: https://data.europa.eu/data/datasets/s2251_91_4_493_eng?locale=fr.

Autres références et ressources

Abrams D. (2010), «Processes of prejudice: Theory, evidence and intervention», Equality and Human Rights Commission, rapport de recherche 56, www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/research-report-56-processes-of-prejudice-theory-evidence-and-intervention.pdf (uniquement en anglais).

Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) (2016/7), «EU-MIDIS II», The Second European Union Minorities and Discrimination Survey» (uniquement en anglais).

Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (2019), Enquête sur la situation des Roms et des Gens du voyage.

Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (2021), «Equality in the EU 20 years on from the initial implementation of the equality directives». Texte intégral en anglais, résumé disponible en français: «L'égalité dans l'UE vingt ans après la mise en œuvre initiale des directives sur l'égalité».

Ajunwa I. (2014), "Genetic Testing Meets Big Data: Torts and Contract Law Issues", *Ohio State Law Journal*, 7 octobre 2014, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2460891 (uniquement en anglais).

Barret M. (2013), "Intercultural competence: A distinctive hallmark of interculturalism?", in M. Barrett (éd.), *Interculturalism and multiculturalism: similarities and differences* (pp. 147-168). Éditions du Conseil de l'Europe, Strasbourg.

Calado C. (2022), Diversity and Inclusion Blended Learning course, facilitators guide, Aga Khan Foundation (uniquement en anglais).

Cités interculturelles (s.d.), The intercultural integration approach: cities realising the diversity advantage, Conseil de l'Europe, <https://rm.coe.int/0900001680493cae> (uniquement en anglais).

Cités interculturelles (2020), Détecter et prévenir la discrimination systémique au niveau local, Étude d'orientation, Conseil de l'Europe, octobre 2020, <https://rm.coe.int/etude-d-orientation-detecter-et-prevenir-la-discrimination-systemique-/1680a1e412>.

Cités interculturelles (2020), Prévention des effets discriminatoires potentiels de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les services locaux, Note d'orientation, Conseil de l'Europe, octobre 2020, <https://rm.coe.int/note-d-orientation-politique-prevention-des-effets-discriminatoires-po/1680a04658>.

Cités interculturelles (2021a), La cité interculturelle pas à pas – Guide pratique pour l'application du modèle urbain de l'intégration interculturelle, Conseil de l'Europe, <https://edoc.coe.int/fr/culture-et-democratie/8292-la-cite-interculturelle-pas-a-pas-guide-pratique-pour-lapplication-du-modele-urbain-de-lintegration-interculturelle-edition-revisee.html>.

Cités interculturelles (2021b), Antirumours' Guide for the Educational field, disponible (uniquement en anglais) à l'adresse: <https://rm.coe.int/an-antirumours-guide-for-the-educational-field/16809f976c>.

Conseil de l'Europe (1950), Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, Rome, 4 novembre 1950, disponible ici: <https://www.coe.int/fr/web/conventions/full-list2?module=treaty-detail&treatynum=005>.

Conseil de l'Europe (2018b), *Cadre de référence des compétences pour une culture de la démocratie, volume 1, Contexte, concepts et modèle*: <https://rm.coe.int/prems-013619-fra-2508-reference-framework-of-competences-vol-1-/1680984213>.

Conseil européen, Directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes

sans distinction de race ou d'origine ethnique, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0043:fr:HTML>.

Conseil européen, Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078>.

Eurobaromètre (2019), *Discrimination dans l'Union européenne*, Eurobaromètre spécial 493, https://data.europa.eu/data/datasets/s2251_91_4_493_eng?locale=fr.

Friends of Europe, événement sur les avantages de l'inclusion interculturelle dans les villes, www.friendsofeurope.org/events/diversity-management-at-the-city-level-the-benefits-of-intercultural-integration/#summary (uniquement en anglais).

Guidikova I. (2015), « Intercultural integration: a new paradigm for managing diversity as an advantage », in Zapato-Barrero R. (éd.), *Interculturalism in Cities: Concept, Policy and Implementation*, Elgar (uniquement en anglais).

Integrating Cities Charter, disponible (uniquement en anglais) à l'adresse: www.integratingcities.eu/integrating-cities/charter.

Nations Unies (1948), Déclaration universelle des droits de l'homme, 217 A (III), disponible ici: <https://www.refworld.org/docid/3ae6b3712c.html>.

Nations Unies (1965), Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale, 21 décembre 1965, Recueil des Traités des Nations Unies, vol. 660, p. 195, disponible ici: <https://www.refworld.org/docid/3ae6b3940.html>.

Nations Unies (2007), Convention relative aux droits des personnes handicapées, résolution adoptée par l'Assemblée générale, 24 janvier 2007, A/RES/61/106, disponible ici: <https://www.refworld.org/docid/45f973632.html>.

Réseau espagnol des cités interculturelles (2020), Intercultural competences for technical and political positions in local governments. Disponible (uniquement en anglais) à l'adresse: <https://rm.coe.int/intercultural-competences-for-technical-and-political-positions-in-loc/1680a061c5>.

McIntosh P. (1989), "White Privilege: Unpacking the Invisible Knapsack" and "Some Notes for Facilitators", The National SEED Project (uniquement en anglais), <https://nationalseedproject.org/Key-SEED-Texts/white-privilege-unpacking-the-invisible-knapsack>.

Rubicondo K. (2020), *Intercultural competence trainers manual*. Disponible (uniquement en anglais) à l'adresse: <http://rm.coe.int/intercultural-competence-trainers-manual/1680a0b9d2>.

Schnapper D. (2007), *Qu'est-ce que l'intégration?*, Éditions Gallimard.

Sherif M. (1966), *In Common Predicament: Social Psychology of Intergroup Conflict and Cooperation*, Houghton Mifflin Co (uniquement en anglais).

Spitzberg B. et Changnon G. (2009), "Conceptualizing Intercultural Competence", in D. K. Deardorff (éd.), *The SAGE handbook of intercultural competence*, pp. 2-52, Sage, Thousand Oaks, CA. Disponible à l'adresse: https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/30482_book_item_30482.pdf.

Tajfel H. & Turner J. C. (1979). "An integrative theory of intergroup conflict", in W. G. Austin et S. Worchel (éd.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33-37), Brooks/Cole, Monterey, CA (uniquement en anglais).

Zapata R. et Pinyol G. (2013), "Manual para el diseño de políticas interculturales", GRITIM-UPF Policy Series (uniquement en espagnol).

Ressources en ligne

Breaking the Prejudice Habit – Ressources pédagogiques en anglais (exercices, définitions, podcasts, clips vidéo), disponible à l'adresse: <http://breakingprejudice.org/teaching/>.

Anti-Defamation League, Pyramide de la haine, disponible à l'adresse: <https://fuse.education.vic.gov.au/Resource/LandingPage?ObjectId=af-708fde-96a9-48e8-a921-971b04525deb&SearchScope=All> (uniquement en anglais).

Banque mondiale: « Inclusion du handicap », disponible à l'adresse : <https://www.banquemondiale.org/fr/topic/disability>.

Cités interculturelles, Lutte contre les préjugés et coopération avec les minorités religieuses, disponible à l'adresse : <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016806dc3ca>.

Conférence TED: La beauté de la couleur de la peau humaine, disponible à l'adresse: https://www.ted.com/talks/angelica_dass_the_beauty_of_human_skin_in_every_color?

Conseil de l'Europe, Roms et Gens du voyage: <https://www.coe.int/fr/web/roma-and-travellers>.

Conseil de l'Europe, Unité de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre (OSIG): <https://www.coe.int/fr/web/sogi>.

Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI): <https://www.coe.int/fr/web/european-commission-against-racism-and-intolerance/home>.

Commission de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe sur l'égalité et la non-discrimination: <https://pace.coe.int/fr/pages/committee-29/AS-EGA>.

#ionondiscrimino – Contrastare le pratiche discriminatorie con l'antidiscriminazione – Manuale delle buone pratiche (en italien uniquement), UNAR (Office national italien contre la discrimination raciale).

«7 Billion Others», série de vidéos de Yann Arthus-Bertrand. Dans chaque vidéo, une seule personne parle de sa vie, souvent dans sa langue natale. Plus de 6 000 entretiens ont été enregistrés. Le projet vise à encourager, par l'écoute, la compréhension entre personnes différentes. Good Planet Foundation et Centre régional d'information des Nations Unies, disponible à l'adresse: <https://vimeo.com/channels/597044>.

Coursera, Learning Hub, ces prestataires privés et d'autres proposent des formations gratuites comme des formations en ligne sur des thèmes pertinents.

Träger K., Miljevic-Ridicki R. & Karba R. (2012), «Comment pouvons-nous réduire les préjugés et la discrimination?», Conseil de l'Europe, unités de formation du programme Pestalozzi, disponible à l'adresse : <https://www.coe.int/fr/web/learning-resources/-/how-can-we-reduce-prejudice-and-discrimination->.

Understanding Prejudice, Ressources pédagogiques et informations sur les préjugés, les discriminations et la diversité à l'adresse : <https://secure.understandingprejudice.org/> (uniquement en anglais).

We Learn Together (BBVA) : «De quelle couleur est un crayon couleur chair?», disponible (en espagnol) à l'adresse: <https://www.youtube.com/watch?v=qJClw3m5PFc>.

Sales agents for publications of the Council of Europe Agents de vente des publications du Conseil de l'Europe

BELGIUM/BELGIQUE

La Librairie Européenne -
The European Bookshop
Rue de l'Orme, 1
BE-1040 BRUXELLES
Tel.: + 32 (0)2 231 04 35
Fax: + 32 (0)2 735 08 60
E-mail: info@libeurop.eu
<http://www.libeurop.be>

Jean De Lannoy/DL Services
c/o Michot Warehouses
Bergense steenweg 77
Chaussée de Mons
BE-1600 SINT PIETERS LEEUW
Fax: + 32 (0)2 706 52 27
E-mail: jean.de.lannoy@dl-servi.com
<http://www.jean-de-lannoy.be>

CANADA

Renouf Publishing Co. Ltd.
22-1010 Polytek Street
CDN-OTTAWA, ONT K1J 9J1
Tel.: + 1 613 745 2665
Fax: + 1 613 745 7660
Toll-Free Tel.: (866) 767-6766
E-mail: order.dept@renoufbooks.com
<http://www.renoufbooks.com>

FRANCE

Please contact directly /
Merci de contacter directement
Council of Europe Publishing
Éditions du Conseil de l'Europe
F-67075 STRASBOURG Cedex
Tel.: + 33 (0)3 88 41 25 81
E-mail: publishing@coe.int
<http://book.coe.int>

Librairie Kléber
1, rue des Francs-Bourgeois
F-67000 STRASBOURG
Tel.: + 33 (0)3 88 15 78 88
Fax: + 33 (0)3 88 15 78 80
E-mail: librairie-kleber@coe.int
<http://www.librairie-kleber.com>

NORWAY/NORVÈGE

Akademika
Postboks 84 Blindern
NO-0314 OSLO
Tel.: + 47 2 218 8100
Fax: + 47 2 218 8103
E-mail: support@akademika.no
<http://www.akademika.no>

POLAND/POLOGNE

Ars Polona JSC
25 Obroncow Street
PL-03-933 WARSZAWA
Tel.: + 48 (0)22 509 86 00
Fax: + 48 (0)22 509 86 10
E-mail: arspolona@arspolona.com.pl
<http://www.arspolona.com.pl>

PORTUGAL

Marka Lda
Rua dos Correiros 61-3
PT-1100-162 LISBOA
Tel: 351 21 3224040
Fax: 351 21 3224044
E-mail: apoio.clientes@marka.pt
www.marka.pt

SWITZERLAND/SUISSE

Planetis Sàrl
16, chemin des Pins
CH-1273 ARZIER
Tel.: + 41 22 366 51 77
Fax: + 41 22 366 51 78
E-mail: info@planetis.ch

UNITED KINGDOM/ROYAUME-UNI

Williams Lea TSO
18 Central Avenue
St Andrews Business Park
Norwich
NR7 0HR
United Kingdom
Tel. +44 (0)333 202 5070
E-mail: customer.services@tso.co.uk
<http://www.tsoshop.co.uk>

UNITED STATES and CANADA/ ÉTATS-UNIS et CANADA

Manhattan Publishing Co
670 White Plains Road
USA-10583 SCARSDALE, NY
Tel: + 1 914 472 4650
Fax: + 1 914 472 4316
E-mail: coe@manhattanpublishing.com
<http://www.manhattanpublishing.com>

La compétence interculturelle fait référence à l'ensemble des connaissances, des aptitudes, des mentalités et des comportements qui permettent aux personnes et aux organisations d'agir de manière adaptée sur le plan interculturel. Il ne s'agit pas d'un concept unique, mais d'un large éventail de compétences qui, lorsqu'elles sont réunies, permettent de mener une action proactive pour garantir un environnement interculturel sain. Alors que la compétence interculturelle se développe sur une base individuelle, l'organisation d'une formation à la compétence interculturelle pour les décideur-euse-s, le personnel de la fonction publique et les autres parties prenantes concernées permet d'appliquer un prisme interculturel aux politiques et aux activités publiques, favorisant ainsi une culture plus inclusive.

Ce manuel vise à accompagner les pouvoirs publics, à leur permettre de concevoir leurs propres formations sur mesure ainsi que d'acquérir les savoir-faire et les compétences nécessaires pour mettre en œuvre le modèle d'intégration interculturelle du Conseil de l'Europe de façon cohérente et à tous les niveaux. Il comporte une description des principales caractéristiques de la compétence interculturelle, suivie de sept concepts essentiels à la réussite des stratégies d'intégration interculturelle lancées par les pouvoirs publics. Pour une consultation plus aisée, il se divise en deux parties.

Il s'agit ici de la seconde partie du manuel. Elle traite des concepts associés au modèle d'intégration interculturelle du Conseil de l'Europe, avec des informations sur les préjugés, la discrimination et la communication inclusive.

www.coe.int

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent. Il comprend 46 États membres, dont l'ensemble des membres de l'Union européenne. Tous les États membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.



<http://book.coe.int>
ISBN 978-92-871-9392-6 (PDF)
10,50 €/21 \$US

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE