Prise en compte des minorités
L'exemple du pragmatisme néerlandais

La prise en compte des minorités est aux Pays-Bas remarquable, en ce que tout y est fait pour faciliter leurs différentes démarches. Les documents officiels sont ainsi systématiquement traduits dans leur langue et du personnel est mis à leur disposition pour favoriser les contacts avec l'administration. Même si les partis politiques actuellement au pouvoir semblent moins favorables à ces mesures que précédemment, Laurent Chambon, qui vient de finir son doctorat sur l'accès des minorités au pouvoir politique en France et aux Pays-Bas, pense que cela ne remet pas en cause le modèle néerlandais d'accueil des minorités.

La plupart des administrations néerlandaises souffrent de constantes réorganisations qui leur sont imposées et ne font pas toujours preuve de beaucoup d'efficacité, que cela soit dans le privé ou dans le public. Néanmoins, depuis plus de vingt ans, des efforts sont faits en direction des minorités, en particulier les « allochtones », c'est-à-dire les populations non européennes, essentiellement turques et marocaines. Depuis 1994, la loi oblige à traiter également tous les résidents, qu'ils soient nationaux ou étrangers, et à leur assurer un égal accès aux services publics. Cette approche pragmatique est assez remarquable : les Néerlandais ont connu depuis plusieurs siècles une telle compétition entre les différentes religions que le pragmatisme a été érigé en cause nationale, évitant ainsi la guerre civile.

FACILITER LA TÂCHE DES MINORITÉS

Dans les faits, l'accueil des minorités varie énormément : les administrations sont souvent fortement décentralisées et chacune s'organise en fonction des besoins. Dans les communes rurales, où il y a peu d'étrangers, rien ne semble prévu. À l'inverse, dans les grandes villes de la Randstad (Amsterdam, Rotterdam, La Haye et Utrecht), les administrations font beaucoup d'efforts : la plupart des formulaires sont résumés en anglais, arabe et turc, quand ils ne sont pas entièrement traduits, et des employés parlant ces langues et issus de la seconde génération sont souvent mis à la disposition du public. Les minorités sexuelles (femmes, gays et transsexuels) font également parfois l'objet d'une approche spécifique, mais leur intégration à la société néerlandaise est telle que cela semble de moins en moins nécessaire. Le lien avec les associations d'immigrés, en particulier religieuses, est aussi favorisé afin d'atteindre les populations les plus isolées. Ainsi, certains groupes d'Africains sont contactés à travers les organisations chrétiennes, et les Turcs et les Marocains issus de la première génération le sont à travers les mosquées. Les services publics ont pour motivation de servir tous les publics, et se rapprochent des organisations religieuses à cet effet. Dans le privé, c'est l'intérêt commercial qui pousse les entreprises à faire des efforts. Dans le quartier chinois d'Amsterdam, la Rabobank du Nieuwmarkt a une employée d'origine chinoise qui se charge des rapports avec sa communauté, et la banque semble avoir ainsi gagné la confiance de nombreux commerçants du quartier. Dans les quartiers où les Turcs ou les Marocains sont nombreux, il n'est pas rare que les banques ou les médecins s'attachent les services de personnes issues de la deuxième génération pour faciliter le contact avec ceux qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue néerlandaise.

UNE OMBRE AU TABLEAU?

Cependant, les mesures prises par les administrations pour favoriser les contacts avec les minorités ethniques sont de plus en plus critiquées. Certains intellectuels se sont élevés contre cette politique accommodante, accusant les administrations de retarder l'intégration en ne poussant pas les immigrés à se « néerlandiser » plus rapidement. L'irruption de feu Pim Fortuyn (droite populiste, assassiné en mai 2002) dans l'arène politique n'a en plus pas arrangé les choses : ses diatribes enflammées contre l'inertie des administrations et les réfugiés ont beaucoup crispé le débat. Ainsi, début 2002, la mairie d'Amsterdam a voulu supprimer les différentes traductions et remettre la langue néerlandaise à l'honneur. Mais cela serait très pénalisant pour les nombreux étrangers, originaires du monde entier, qui maîtrisent l'anglais pour la plupart, mais pas le néerlandais. Par ailleurs, le langage de l'administration est souvent compliqué, utilisant beaucoup de mots hérités de l'administration napoléonienne. Enfin, si les résidents de la deuxième génération sont parfaitement néerlandophones, ce n'est pas du tout le cas de la première, et cette mesure reviendrait à les isoler encore un peu plus… Même si les derniers développements politiques (une coalition de droite relativement hostile aux immigrés) font craindre une dégradation de la qualité de l'accueil des minorités par les institutions néerlandaises, dans les faits une approche basée uniquement sur le service au client et sur l'accès de tous aux services tend à se généraliser, en particulier dans le privé. L'accueil « personnalisé » à la néerlandaise semble donc encore avoir de beaux jours devant lui. ■

Laurent CHAMBON