



## Agir sur les représentations Des formations contre les discriminations

Kathy Tolila est psychologue de la vie sociale et du travail, et responsable de formation à l'Ifrass à Toulouse. Elle a monté une formation-action sur les discriminations à Tarbes, dans le cadre du plan local de lutte contre les discriminations raciales au travail (expérimentation nationale). Elle a participé à la capitalisation de cette expérimentation sur l'ensemble des sites pilotes. Retour sur les objectifs et l'organisation de ces formations.

LA LOI du 16 novembre 2001 de lutte contre les discriminations confère aux institutions ayant des missions de service public l'obligation de repérer et de développer des connaissances sur les mécanismes discriminatoires, afin de lutter efficacement et de contribuer à des actions d'accompagnement en direction des publics les plus exposés aux discriminations. Dans le cadre de « plans territorialisés de lutte contre les discriminations raciales au travail » initiés par la Div, la DGEFP, la DPM et le Fasild sur six sites pilotes, des formations-actions ont été mises en place auprès d'acteurs institutionnels : services de l'État, collectivités territoriales et acteurs intermédiaires de l'emploi (ANPE, missions locales, Plie, associations). Leurs objectifs : transformer les pratiques professionnelles à partir d'un meilleur repérage et d'une meilleure compréhension des représentations sociales qui participent des processus de discrimination individuel et collectif.

### LES ATTENDUS DES FORMATIONS

L'exercice quotidien d'un métier, d'une fonction, amène les acteurs à expliquer voire justifier leurs représentations sociales au regard d'une pratique professionnelle. Cette approche empirique légitime bien souvent des discours, des attitudes, des comportements à l'égard des usagers ou des collègues de travail. Or, ce ne sont pas les pratiques qui déterminent les représentations sociales. Initialement, c'est à partir de représentations sociales que se construisent les pratiques, ces représentations sont issues du vécu culturel et social de chacun des acteurs, **sur un plan individuel, mais aussi collectif**. Sur la base de ces représentations l'individu déterminera ses modes opératoires, ses procédures de travail, ses praxis. Les formations-actions sont l'occasion d'interroger et de déconstruire ces représentations, **de comprendre comment et pourquoi elles influencent et déterminent les pratiques et comportements** des acteurs en situation de travail, et en quoi elles participent des processus de discrimination.

Ces formations ont été déclinées en trois temps : un temps d'apports (contexte législatif et réglementaire en matière de lutte contre les discriminations raciales, concepts d'insertion, d'intégration et d'exclusion, stratégies identitaires, représentations sociales, stéréotypes, préjugés) ; un temps d'analyse des pratiques professionnelles ; un temps de mutualisation, d'élaboration de pratiques communes et de plans d'actions.

À un niveau individuel, **l'analyse des pratiques professionnelles** permet de s'appuyer sur les praxis de l'individu, ses normes et son système de valeurs (place et rôle du professionnel, du candidat à l'emploi, de l'employeur) et de cerner les représentations sociales sur lesquels ils s'appuient. Il ne s'agit pas de travailler sur les opinions des acteurs, mais bien sur leurs représentations, c'est-à-dire les croyances, les attitudes et les comportements qui fondent les perceptions face à un individu donné dans une situation donnée.

À un niveau collectif, **l'approche systémique des processus discriminatoires** met en lumière des dynamiques et des stratégies portées par une pluralité d'acteurs, pluralité qui contribue à la complexité des processus. Ces dynamiques sont construites à partir de représentations sociales individuelles et collectives.

Dans la démarche de formation, il s'agit donc de faire le lien entre la dimension systémique des processus discriminatoires et la dimension concrète des situations de travail, afin de comprendre la complexité des processus individuels et collectifs. Il s'agit en particulier de distinguer en quoi les représentations sociales mises en jeu dans les pratiques professionnelles peuvent favoriser les discriminations et mettre à mal, par conséquent, l'application du principe « d'égalité des droits ». Ce fonctionnement systémique relève de postures conscientes, mais aussi inconscientes qu'il faut pouvoir bien cerner, pour pouvoir agir dessus. Bien souvent les acteurs sont dans une démarche bienveillante à l'encontre des publics qu'ils accompagnent, allant jusqu'à pratiquer une discrimination positive pour résoudre des situations. Ils en arrivent même à justifier certaines démarches d'accompagnement (auprès d'un employeur, auprès d'un service social) en mettant en avant la position de victimes des personnes discriminées et le caractère aliénant de leur situation.

### DIFFÉRENTS NIVEAUX DE RÉFLEXION

Le travail de réflexion mené par chacun des groupes de participants aux formations-actions a mis en évidence plusieurs niveaux d'interactions : intra-individuel, inter-individuel, intra-institutionnel, inter-institutionnel.

**Le niveau intra-individuel** permet la mise à plat des représentations de chacun au regard de ses pratiques privées et professionnelles. Il favorise une réflexion introspective et une mise en relation du vécu, de l'histoire personnelle et de ses incidences sur la relation avec l'Autre, qui est perçu comme différent et parfois étrange et dangereux pour notre identité-intégrité. Laquelle identité se construit au travers du regard de l'autre, sur l'image semblable et/ou différente qui nous est renvoyée, les peurs qu'elle génère, l'attraction et la répulsion qu'elle suscite. Il nécessite une déconstruction des stéréotypes et des préjugés et l'explication de leur genèse, de leur origine.

**Le niveau inter-individuel** invite chaque participant à mener une réflexion sur l'incidence des processus discriminatoires sur ses propres pratiques professionnelles et ses modes de relation avec les autres professionnels.

En effet, certains professionnels dans leur quotidien, sur la base des représentations qu'ils se font de l'accompagnement social, peuvent exprimer des incertitudes sur la neutralité de leurs collègues d'origine maghrébine intervenant auprès de jeunes issus de l'immigration. Ils supposent que les origines sociales ou culturelles de leurs collègues ne permettent pas une distanciation. Supposition qui parfois se transforme en suspicion.

Dans leur quotidien, les acteurs font parfois face à des dilemmes entre les valeurs qu'ils défendent en qualité de citoyen et celles qu'exige leur profession. Lorsqu'ils constatent par exemple que leurs collègues ont des pratiques discriminatoires, ils ne les relèvent pas, par peur du conflit, se pliant à la conformité supposée (discrimination passive); ou bien ils ont eux-mêmes des attitudes et/ou des discours discriminatoires, parce que les réalités sociales auxquelles ils sont confrontés, les renvoient à une incapacité à agir, qu'ils compensent souvent en renforçant des stéréotypes voire des préjugés.

**Le niveau intra-institutionnel** renvoie à la responsabilité de chacun des acteurs au sein de son institution face à cette question, lorsqu'il en a repéré les effets. Il pose la question des moyens dont dispose et que se donne une institution ou une association, et

en particulier les responsables, pour aborder les phénomènes discriminatoires (par service ou par secteur d'intervention) et agir sur les bons leviers en interne.

**Le niveau inter-institutionnel** introduit la nécessité de travailler cette question de manière collective et partenariale. Cela passe par la mise à plat des modes et réseaux de communication, des outils utilisés par chaque institution ou association, des modes de traitement des dossiers et des publics qu'ils accueillent, conseillent ou accompagnent.

Cela suppose une coordination entre les différents acteurs et plus particulièrement entre les acteurs associatifs et institutionnels. Il faut donc s'interroger sur les procédures mises en place par chaque organisme ou structure, dans le cadre d'accompagnement à l'insertion professionnelle (sur la base de quels critères, quels indicateurs? Quel est le cadre de référence commun face aux discriminations?).

De nombreux échanges ont eu lieu autour des parades mises en place, soit par les intermédiaires de l'emploi (changement de domiciliation, appel en direct de l'employeur), soit par les usagers (changement de nom de famille et/ou de prénom et conséquences sur la structuration identitaire de l'individu...) pour faire face aux difficultés lors d'une embauche.

D'une manière générale, lors de ces formations, le travail en partenariat s'est révélé nécessaire pour traiter cette problématique et ses répercussions culturelles et sociales. Les acteurs étaient jusqu'alors très cloisonnés sur un territoire précis, tant au niveau de leur secteur que de leur objet d'intervention. La formation, par les échanges qu'elle a suscités et l'analyse qu'elle a permis de produire sur les limites et les potentialités, tant au niveau des pratiques que du contexte local, a contribué à instaurer des dynamiques de réseau. ■

Kathy TOLILA