Résumé Dans ce chapitre, nous décrivons une nouvelle méthode de réduction de préjugés et de la discrimination. La méthode est basée sur l'augmentation de la variabilité perçue dans un exogroupe. Nous rapportons deux études qui montrent que l'augmentation de la variabilité perçue réduit les préjugés et la discrimination. Par exemple, nous montrons que les participants rapportaient moins de préjugés envers les Marocains dans la condition hétérogénéité (étude 1) et discriminaient moins un candidat arabe dans une simulation de situation de recrutement (étude 2) que les participants dans la condition homogénéité. Nos recherches nous ont permis de développer un outil efficace que les acteurs associatifs et politiques et les managers peuvent utiliser pour réduire les préjugés sur le terrain. Les implications de ces résultats en termes de réduction des préjugés et de la discrimination sont discutées.

Mots-clés variabilité perçue, préjugés, discrimination, exogroupe

Abstract In this chapter, we describe a new method to reduce prejudice and discrimination. The method is based on increasing people's perceived variability of an out-group. We describe two experiments in which an increase of perceived variability led to a decrease in prejudice and discrimination. For example, we showed that participants for whom the perceived variability was increased reported less prejudice toward Moroccans (study 1) and discriminated less an Arab job candidate in a simulated hiring situation (study 2) than participants in the homogeneous condition. Our research allowed us to the development of an effective tool that policy makers and managers can use to reduce prejudice in the real world. The implications of these results in terms of reduction of prejudice and discrimination are discussed.

Keywords perceived variability, prejudice, discrimination, outgroup

p. 33-42

Promouvoir la diversité intragroupe : une nouvelle méthode de réduction de la discrimination[1]

Abdelatif ER-RAFIY et Markus BRAUER

Nous vivons dans une société de plus en plus marquée par la diversité. Promouvoir efficacement la diversité et le comment vivre ensemble semble avoir de nombreux avantages. Dans le monde du travail par exemple, une récente enquête de la commission européenne en 2009 montre que l'un des avantages de la diversité est la résorption des carences de main-d'œuvre, et le recrutement et le maintien en activité d'un personnel hautement qualifié. Un autre avantage, aussi important que le premier, est que les entreprises améliorent leur capacité de création et d'innovation. Cependant, la diversité et le vivre ensemble dans notre pays sont parfois mis à mal par certains phénomènes tels que la discrimination et les préjugés. Dans le domaine de l'emploi, Amadieu (2004) a noté qu'à compétences et expériences comparables, la candidature d'une personne d'origine maghrébine a cinq fois moins de chances d'être retenue que celle du candidat de référence (un homme blanc de peau, âgé d'une trentaine d'années et résidant dans un quartier sans mauvaise réputation). Bien pire que ce constat, le candidat handicapé a eu quinze fois moins de réponses positives que le candidat de référence.

Face à ces constats, c'est toute la société qui est concernée par ce défi à relever, l'un des défis majeurs du XXIe siècle : la promotion de la diversité et le refus des discriminations. Plus que jamais nous

1. La correspondance relative à ce travail peut être adressée à Abdelatif Er-rafiy (maître de conférences), Université de Poitiers, Centre de Recherches sur la Cognition et l'Apprentissage (CeRCA, UMR 7295 CNRS), MSHS, Bâtiment A5, 5 rue Théodore Lefebvre, 86000 Poitiers, France (abdelatif.er.rafiy@univ-poitiers.fr).

devons développer des moyens efficaces pour lutter contre le racisme et trouver des solutions optimales pour une meilleure intégration des groupes discriminés. Banaliser la discrimination et le racisme constituerait une grave menace pour la diversité et la cohésion de notre société, mais aussi une atteinte aux valeurs démocratiques et républicaines (Guimond, 2009). Au-delà, c'est la santé mentale de la personne qui est mise en danger. Plusieurs travaux en psychologie sociale attestent que, chez les membres de groupes discriminés, les préjugés donnent lieu à des niveaux élevés de dépression, de stress, à de l'agressivité et à une faible satisfaction de la vie.

À ce titre, nos travaux de recherche s'intéressent à la prévention de la discrimination. Plus précisément, nos recherches visent à démontrer l'efficacité d'une méthode de gestion de la diversité qui consiste à prévenir la discrimination en communiquant que les membres d'un groupe social donné sont hétérogènes. Avant d'exposer cette méthode, il est important de souligner le fait qu'au cours des cinquante dernières années, d'autres moyens ont été proposés pour prévenir la discrimination dans la société. Il nous semble important de mentionner quelques-uns de ces moyens développés par les acteurs associatifs et politiques ou par les psychologues sociaux.

Les acteurs associatifs et politiques d'une part et les entreprises d'autre part dépensent des milliards d'euros pour des interventions de gestion de la diversité et de réduction de la discrimination, mais dont l'efficacité n'est jamais scientifiquement évaluée (Paluck & Green, 2009). Par exemple, la "Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité" française a mené, en 2008, une campagne intitulée "Tu es contre la discrimination, écris-le haut et fort", au prix de 600 000 euros. Cette intervention a-t-elle eu les effets escomptés ? Oui ? Non ? Aucune donnée ne permet de répondre à cette question parce que l'efficacité de la campagne n'a jamais été évaluée empiriquement. Selon Brauer (2005), certaines interventions publiques visant à réduire la discrimination partagent l'objectif de communiquer au grand public que les membres d'un groupe social donné ont de nombreux attributs positifs. Exprimé de manière simplifiée, le message véhiculé par ces interventions est : "Les Maghrébins sont moins paresseux et moins hostiles que vous ne le pensez[2]." Ce type d'interventions est inefficace, car il communique implicitement que le groupe social en question se compose de membres plutôt homogènes et qu'il est possible de les décrire avec une seule étiquette telle que "les Maghrébins". Des recherches en sciences sociales ont montré que les gens ont tendance à dévaloriser les membres d'un autre groupe, et ceci même si les groupes n'ont été créés que quelques minutes auparavant, si l'attribution des individus aux groupes s'est faite de manière aléatoire et si les individus n'avaient pas la possibilité d'interagir, ni avec les membres de leur groupe ni avec les membres des autres groupes (Tajfel, Billig, Bundy & Flament, 1971). Dès qu'il y a "catégorisation sociale" – c'est-à-dire dès qu'on catégorise son environnement social en groupes sociaux –, il y a dévalorisation des groupes dont on n'est pas membre. C'est presque inévitable. Notons aussi que plus la catégorisation sociale est forte – plus les groupes sont perçus comme clairement séparés les uns des autres et plus les frontières entre les groupes sont perçues comme imperméables –, plus la discrimination est forte (Turner, 1987). Comme les interventions sur les attributs positifs confirment – voire même renforcent – la catégorisation sociale, elles ne peuvent pas être efficaces.

Alors que la plupart des instances publiques affichent leur volonté de lutter contre la discrimination, on constate, comme nous l'avons évoqué dans les précédents exemples, une certaine impuissance quant à la mise en place d'interventions efficaces. En effet, le niveau de discrimination contre des groupes dits "minoritaires" – tels que les Maghrébins, les femmes, les homosexuels, les personnes âgées et les handicapés – semble rester constant, sinon augmenter (Amadieu, 2004 ; Brauer & Bourhis, 2006), et ceci malgré de nombreux programmes d'intervention des instances publiques dont l'objectif était de réduire les préjugés et la discrimination. Nous pensons que cette absence d'effet est due au fait que ces interventions ne tenaient pas compte des recherches récentes en psychologie, sociologie et sciences cognitives (Brauer, 2005). En effet, si l'on examine les interventions en vue de ce qu'on sait aujourd'hui sur les comportements et les processus mentaux humains, il n'est pas surprenant que celles-ci se sont révélées plutôt inefficaces.

Les psychologues sociaux ont également tenté de développer des moyens pour relever le défi de la lutte contre les discriminations. L'un de ces moyens est "l'hypothèse du contact". Selon cette hypothèse, la discrimination serait la conséquence d'une absence de familiarité avec les membres du groupe social en question. Une manière de réduire la discrimination, pensait-on alors, était de faire en sorte que les gens aient plus de contact personnel avec les membres d'autres groupes. Aux États-Unis, les instances publiques ont mis en place le "*busing*" par lequel les enfants blancs étaient contraints de prendre le bus scolaire pour se rendre à l'école d'un quartier noir (et l'inverse). Dans les entreprises, on formait des équipes composées de membres d'ethnicités différentes. Après vingt ans d'études d'évaluation, il s'avère que l'approche basée sur le contact personnel était un échec et, dans certains cas, avait même produit l'effet inverse (Hewstone & Brown, 1986). Les recherches montrent que le contact ne réduit la discrimination efficacement que si trois conditions spécifiques sont satisfaites : 1) le contact doit être orienté vers l'atteinte d'un but commun, 2) le contact doit recevoir un appui officiel des autorités, et 3) le contact doit se faire entre des groupes de statut et de pouvoir égaux. Comme ces conditions sont rarement satisfaites

2. Il est évident que des individus d'origine arabe ayant la nationalité française sont également "français". En revanche, dans un souci de lisibilité, nous avons utilisé le terme "français" pour désigner des individus étant "français de souche" dans le reste de la contribution.

dans la vie quotidienne, le contact interpersonnel n'est pas une méthode efficace pour réduire la discrimination. Il faut également admettre que dans la vie réelle, la coopération entre groupes n'est pas facilement réalisable entre des groupes rivaux déjà en situation de conflit réel. Finalement, il reste à démontrer que l'effet bénéfique de la coopération peut être généralisé aux situations intergroupes plus courantes, caractérisées par un partage inégal du pouvoir, du statut et des ressources (Hewstone & Cairns, 2001).

Dans une récente revue de littérature sur les différents moyens développés jusqu'ici pour lutter contre la discrimination, Paluck et Green (2009) pointent que la majorité des approches développées par les psychologues sociaux présentent des problèmes pratiques. Premièrement, la plupart des recherches testant l'efficacité de ces approches portent sur des groupes artificiels créés par l'expérimentateur en laboratoire pour les besoins de l'étude et n'ayant pas d'existence propre. Impossible de savoir alors si une méthode étant efficace avec des groupes artificiels l'est également avec des groupes réels. Deuxièmement, de nombreuses approches sont testées sur une "courte durée" et la durée de l'effet à long terme est rarement examinée. Troisièmement, seule une petite minorité de ces approches a fait l'objet d'un test systématique à la fois en laboratoire et sur le terrain. Quatrièmement, plusieurs de ces approches ne sont pas concrètes et sont difficilement transposables au grand public.

Après ce constat d'échec, y a-t-il des raisons de croire qu'il est impossible de lutter contre la discrimination ? Nous pensons tout le contraire. Les mêmes recherches empiriques qui permettent d'expliquer pourquoi les interventions utilisées dans le passé n'ont pas eu les effets désirés nous renseignent sur des méthodes efficaces de réduction de la discrimination. Dans ce qui suit, nous allons résumer brièvement ces recherches.

Au cours des années 1980 et 1990, la recherche sur les relations entre groupes sociaux a connu une évolution. Influencés par la "révolution cognitiviste" et les travaux sur la mémoire humaine, de nombreux chercheurs en sciences sociales ont commencé à s'intéresser à la "catégorisation sociale" (Bourhis & Leyens, 1994). L'approche de la catégorisation sociale propose que les groupes sociaux tels que les Maghrébins ou les homosexuel(le)s soient considérés comme des catégories pouvant être étudiées à l'aide des mêmes cadres théoriques et méthodes utilisés dans l'étude des catégories taxonomiques (telles que les arbres ou les meubles). Personne ne niait les différences importantes entre catégories sociales et catégories non sociales. L'idée était plutôt d'examiner si certains processus mentaux dont on avait démontré qu'ils étaient impliqués dans la catégorisation "non sociale" jouaient également un rôle dans la représentation mentale des catégories sociales. C'est ainsi qu'on a pu démontrer, par exemple, que la représentation mentale d'une catégorie sociale contenait non seulement des informations sur la position moyenne de cette catégorie (exemple : "Les femmes conduisent mal") mais aussi sur la variabilité des membres de la catégorie autour de cette position moyenne (exemple : "Elles sont toutes pareilles").

C'est surtout ce deuxième aspect, la représentation de la variabilité des membres du groupe, qui a retenu l'attention des chercheurs et à partir de laquelle nous avons développé une approche prometteuse fondée sur le raisonnement suivant. Des psychologues ont montré que nous avons généralement tendance à percevoir les membres d'un même groupe comme étant relativement homogènes. Cette perception expliquerait au moins en partie le fait que l'on ait des stéréotypes ou que l'on agisse de manière discriminatoire envers les membres de ce groupe. Ryan, Judd et Park (1996) ont montré par exemple que plus un groupe est perçu comme homogène, plus on a tendance à appliquer les caractéristiques stéréotypiques qui lui sont associées à des membres isolés de ce groupe. Donc, si une personne pense que les membres d'un groupe donné sont en moyenne peu intelligents et qu'elle pense que ce groupe est homogène, la probabilité pour qu'elle juge un membre isolé de ce groupe comme peu intelligent est alors élevée, et ceci même si elle n'a aucune information sur l'intelligence de ce membre isolé. Par conséquent, diminuer cette tendance à homogénéiser les membres d'un groupe social en créant les conditions d'une plus grande variabilité ou diversité intragroupe devrait pouvoir améliorer notre attitude vis-à-vis de ce groupe. Les recherches qui suivent, menées par nos soins, en apportent la preuve expérimentale.

L'une de ces études se déroulait sur plusieurs semaines. La première semaine, des participants lisaient un texte et leur tâche était de souligner les erreurs orthographiques dans le texte (il y en avait dix). Deux versions de ce texte existaient. Dans la première version, l'auteur décrivait les particularités des Marocains en tant que groupe en général (désignés soit par "les Marocains" soit par "ils"). Par exemple, l'auteur mentionnait la visite des Marocains au souk et soulignait leur tendance à parler à haute voix. L'auteur décrivait également un certain nombre d'habitudes des Marocains tels que faire la sieste dans l'après-midi, marcher le soir, boire du thé à la menthe ou cuire le pain dans un four communal. Dans la deuxième version du texte, l'auteur décrivait son voyage au Maroc en mentionnant différents sous-groupes à l'intérieur du groupe entier des Marocains. Par exemple, lorsqu'il parlait de sa visite au souk, il mentionnait une manifestation de personnes invalides brandissant des banderoles de revendication. L'auteur mentionnait le problème des paysans marocains, celui de la sécheresse et le manque de subventions du gouvernement. D'autres sous-groupes étaient cités tels que les Berbères (un groupe ethnique minoritaire), les juifs marocains, les femmes actives et les personnes âgées. La moitié des participants lisait le texte sur les Marocains en général (condition "homogénéité"), alors l'autre moitié lisait le texte sur les sous-groupes (condition "hétérogénéité"). L'attribution des participants aux conditions expérimentales se faisait de manière aléatoire. Pendant la troisième semaine, les participants réalisaient une tâche leurre. Durant la quatrième semaine,

nous avons mesuré le niveau de préjugés à l'égard des Marocains à l'aide d'une échelle prétestée en France, en Grande-Bretagne et aux États-Unis. Cette échelle utilise des affirmations abstraites. Par exemple: "La diversité qu'apportent les Marocains est un enrichissement pour la France"; ou encore: "On devrait limiter plus strictement l'entrée des familles marocaines en France." Les réponses à ces affirmations prédisent les attitudes favorables ou défavorables vis-à-vis du groupe des Marocains. Les résultats de cette étude révèlent que les participants de la condition "hétérogénéité" avaient moins de préjugés à l'égard des Marocains que les participants qui étaient dans la condition "homogénéité" (**Fig. 1**).

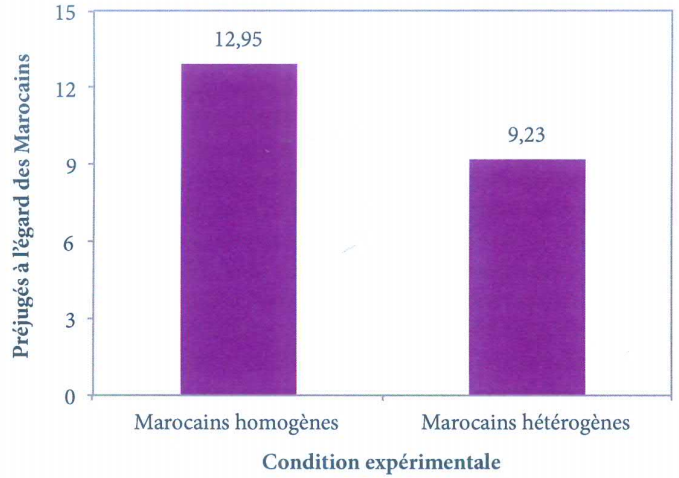

Fig. 1 Préjugés vis-à-vis des Marocains en fonction de la condition expérimentale

Une autre de nos recherches visait à examiner s'il était possible de réduire la discrimination durant le stade initial de la sélection des candidats en augmentant la perception de variabilité d'un groupe discriminé. Comme nous l'avons évoqué plus haut, Amadieu (2004) a montré qu'un individu avec un nom arabe avait cinq fois moins de chances d'être convoqué à un entretien d'embauche qu'un individu avec un nom français ayant le même CV. Il a montré également qu'une fois convoqués, les candidats arabes et français – des compères entraînés afin de se comporter de la même manière durant l'entretien d'embauche – avaient la même chance d'obtenir un emploi.

Pour Amadieu, la discrimination apparaît lors du stade initial dans lequel les candidats étaient sélectionnés pour l'entretien d'embauche et non pas durant les étapes ultérieures du processus de sélection. La recherche en question se déroulait en deux phases. Durant une première phase, nous avons demandé à des participants de regarder des photos de personnes d'origine maghrébine et de décrire celles-ci. La première moitié des participants devait constituer le plus grand nombre de phrases prenant la forme: "Certains sont... alors que d'autres sont..." (condition "Arabes hétérogènes"). Pour l'autre moitié des participants, les phrases devaient avoir la structure suivante: "Ils sont tous..." (condition "Arabes homogènes"). Lors de la deuxième phase, les participants ont reçu la description d'une offre d'emploi à pourvoir ainsi que les CV de différents candidats. L'un de ces CV, appelé le "CV cible", est celui du candidat le plus qualifié. Le candidat très qualifié avait un nom à consonance française (François Durand) ou un nom à consonance arabe (Karim Benlabssir). Après avoir examiné les CV, les participants devaient choisir le candidat qu'ils souhaitaient convoquer à un entretien d'embauche. Nos résultats montrent que le candidat arabe est moins convoqué à un entretien d'embauche que le candidat français parmi les participants du groupe "Arabes homogènes" (**Fig. 2**).

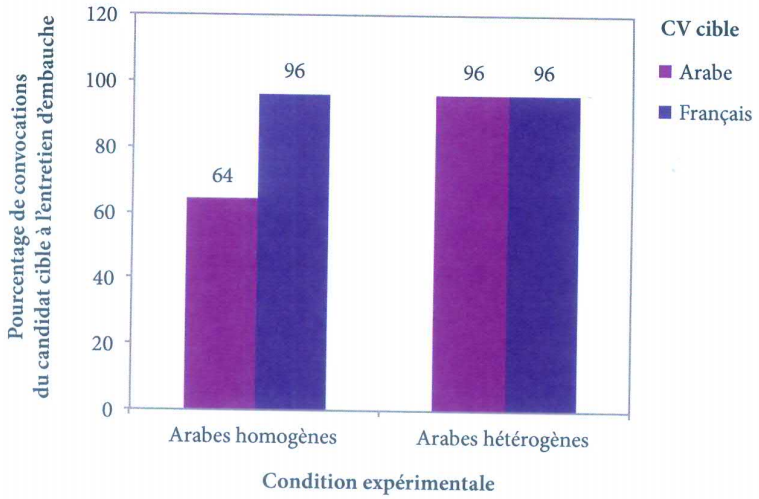

Fig. 2 Pourcentage de convocations du candidat cible à un entretien d'embauche en fonction de la condition expérimentale et de son ethnie

Ce résultat représente une discrimination à l'encontre du candidat arabe. Cette discrimination disparaît parmi le groupe "Arabes hétérogènes" : avec le même CV, le candidat arabe est autant convoqué à l'entretien d'embauche que le candidat français. Le simple fait d'avoir attiré l'attention sur l'hétérogénéité d'un groupe discriminé réduit donc significativement la probabilité de discriminer l'un de ses membres au stade initial de la sélection des candidats.

Pour combler le manque de solutions pragmatiques proposées par les psychologues sociaux aux instances gouvernementales souhaitant lutter contre les préjugés et la discrimination et promouvant la diversité, l'autre préoccupation de nos travaux a été de proposer un outil concret que nous pensons être efficace dans la réduction des préjugés. L'une des manières de modifier la variabilité perçue dans un groupe et de promouvoir la diversité (ici le groupe des Maghrébins) est l'utilisation d'une affiche soulignant les différences existantes entre les membres de ce groupe. Nous avons ainsi créé une affiche composée de douze photographies d'individus d'origine maghrébine[3]. Pour deux tiers des photographies, différentes caractéristiques décrivaient les individus qui y figuraient (par exemple, "Aïcha, 30 ans, près de ses sous" ; "Yamina, 59 ans, optimiste"). Au bas de l'affiche, apparaissait le slogan : "Notre point commun : la diversité". Notons que le mot "diversité" est utilisé ici pour désigner "la diversité au sein du groupe" et non pas la "diversité entre groupes". Nous avons testé l'efficacité de cette affiche dans une série d'expériences en laboratoire et sur le terrain. L'une de nos études évaluait son efficacité en termes de réduction des préjugés dans des lycées. Nous avons alors mis en place un "plan en blocs randomisés". Nous avons formé des paires de lycées de façon à ce que les deux lycées se trouvant dans une même paire soient les plus similaires possible : le nombre d'élèves dans le lycée, le statut social des lycées, etc. Nous avons ensuite attribué aléatoirement un lycée dans chaque paire à la condition "affiche" et l'autre lycée ne recevait pas l'affiche. Au total, 1 012 lycéens ont participé à cette étude. L'étude se déroulait sur cinq semaines. Pendant deux semaines, nous avons exposé les affiches modifiant la variabilité au sein des Maghrébins sur les murs des salles de classes dans les lycées "test". La quatrième semaine, les affiches ont été retirées et une semaine plus tard, nous avons mesuré les attitudes des élèves à l'égard des Maghrébins. Une fois leur attitude exprimée, nous avons demandé aux participants d'indiquer individuellement sur le questionnaire s'ils avaient vu une affiche destinée à la promotion de la diversité dans leurs salles de classe. Les résultats montrent que l'affiche a été efficace. Plus précisément, les individus qui ont été exposés à l'affiche soulignant les différences au sein des Arabes avaient moins de préjugés et de stéréotypes à l'égard des Maghrébins que les individus n'ayant pas été exposés à l'affiche.

3. Pour voir l'affiche, se rendre sur www.dailymotion.com et inscrire "Jeune chercheur 2011 : Abdelatif Er-rafiy" dans l'onglet de recherche (elle se situe à 9 mi

Souvenons-nous, au soir de la victoire de l'équipe de France de football au mondial de 1998, nous avions cru que la diversité avait pris son ampleur dans notre société. Or il s'avère que ce n'est pas le cas au regard des récentes données qui montrent que les préjugés et la discrimination existent toujours. Cependant, en montrant qu'un groupe discriminé est composé d'individus variables, nous pouvons réduire ces sentiments négatifs et prôner une tolérance dans notre société et ainsi donner toute sa dimension à la notion de vivre ensemble[4]. L'intérêt majeur de notre travail réside dans le fait que nous avons apporté une preuve scientifique sans ambiguïté à l'effet bénéfique de la diversité intragroupe sur la réduction de la discrimination. Aussi, notre travail permet d'engager la psychologie sociale dans les débats publics et, au-delà, d'offrir aux instances gouvernementales souhaitant lutter contre les préjugés un outil efficace pouvant être utilisé dans une campagne d'affichage à grande envergure. Ainsi, la lutte contre le racisme et la promotion de la diversité ne sont pas uniquement des affaires juridiques, elles impliquent la prise en compte des processus psychologiques et sociaux à l'œuvre afin de mieux les comprendre et ainsi d'envisager des solutions adaptées.

Références

Amadieu, Jean-François (2004), "Enquête 'Testing' sur CV" (Présentation à l'Observatoire des discriminations, Paris 1) [en ligne], www.observatoiredesdiscriminations.fr/images/stories/presentation_du_testing_mai2004.pdf.

Bourhis, Richard Y. & Leyens, Jean-Philippe (1994), *Stéréotypes, discrimination et relations intergroupes*, Liège, Mardaga.

Brauer, Markus (2005), "Stéréotypes et rapports de domination", *Cerveau et psycho*, n° 13, p. 24-28.

Brauer, Markus & Bourhis, Richard Y. (2006), "Social power", *European Journal of Social Psychology*, n° 36(4), p. 601-616.

Guimond, Serge (2009), "Mesurer la diversité : acceptabilité sociale et politique" (Contribution aux séances du COMEDD, Paris).

Hewstone, Miles & Brown, Rupert (1986), "Contact is not enough: An intergroup perspective on the 'contact hypothesis'", in *Contact and Conflict in Intergroup Encounters*, Miles Hewstone & Rupert Brown (dir.), Oxford, Basil Blackwell, p. 1-44.

Hewstone, Miles & Cairns, Ed (2001), "Social psychology and intergroup conflict", in *Ethnopolitical Warfare. Causes, Consequences, and Possible Solutions*, Daniel Chirot & Martin P. E. Seligman (dir.), Washington, American Psychological Association, p. 319-342.

4. Nous ne sommes pas uniquement intéressés au groupe des Maghrébins. D'autres recherches qui font appel à d'autres groupes cibles tels que les Chinois et les Noirs tentent toutes à prouver que la variabilité réduit la discrimination à l'égard

PALUCK, Elizabeth Levy & GREEN, Donald P. (2009), "Prejudice reduction: What works? A review and assessment of research and practice", *Annual Review of Psychology*, n° 60, p. 339-367.

RYAN, Carey S., JUDD, Charles M. & PARK, Bernadette (1996), "Effects of racial stereotypes on judgments of individuals: The moderating role of perceived group variability", *Journal of Experimental Social Psychology*, n° 32(1), p. 71-103.

TAJFEL, Henri, BILLIG, Michael G., BUNDY, Robert P. & FLAMENT, Claude (1971), "Social categorization and intergroup behavior", *European Journal of Social Psychology*, n° 1(2), p. 149-178.

TURNER, John C. (1987), *Rediscovering the Social Group. A Self-Categorization Theory*, Oxford, Basil Blackwell.