

**AMNESTY
INTERNATIONAL**



AGIR CONTRE LES DISCOURS TOXIQUES



**TRONC
COMMUN**

INTRODUCTION 4

S'INFORMER POUR AGIR 6

1. AUX SOURCES DES DISCOURS TOXIQUES 7

- › Comment percevons-nous le monde? 7
- › Stéréotypes, préjugés, discriminations 10

2. LES CONSÉQUENCES DES DISCOURS TOXIQUES 16

- › Les conséquences des discours toxiques sur les individus 17
- › Les conséquences des discours toxiques sur la société 19

3. DISCOURS TOXIQUES ET LIBERTÉ D'EXPRESSION 22

- › Une liberté sans limites? 23
- › Les positions d'Amnesty International 25

SE FORMER ET AGIR 26

1. SE PRÉPARER 27

- › « Connais-toi toi-même! » 27
- › Être en confiance 29
 - Se sentir légitime
 - Se préparer à la discussion
 - Travailler sa communication non-verbale
- › Présenter et transmettre ses idées 32
 - Argumenter
 - Persuader, convaincre
 - Comprendre et être compris

2. ANALYSER LES DISCOURS TOXIQUES ET L'ENVIRONNEMENT 39

- › Grille de lecture 39
- › Avant de répondre: conseils pratiques 42
 - À qui nous adressons-nous?
 - Aller à la rencontre de l'autre: écouter activement, avec empathie
 - Analyser les risques et les bénéfices d'une réponse

3. RÉPONDRE AUX DISCOURS TOXIQUES 46

- › Contre-discours 46
- › Récit alternatif 48
- › Faire preuve de solidarité 49
- › Répondre à une personne affichant une mentalité complotiste 50

GLOSSAIRE 54

Lorsqu'un mot est en MAJUSCULES, sa définition figure dans le glossaire à la fin du guide.



Cet outil est composé d'un guide accompagné de plusieurs fiches pédagogiques. Ce guide aborde le « tronc commun », à savoir les contenus génériques liés aux discours toxiques ainsi que les réponses que nous pouvons apporter. Les fiches pédagogiques couvrent chacune une « branche thématique » pour vous permettre d'agir contre les discours toxiques ciblant des groupes spécifiques d'individus. Elles rassemblent une présentation générale, un argumentaire contre les principales idées reçues envers ces personnes, et des éléments pour aller plus loin et approfondir le sujet.

L'élaboration de cet outil a bénéficié du soutien de la **Fondation Amnesty International France**.

Depuis plusieurs années, nous assistons à une recrudescence de discours qui contribuent à alimenter l'hostilité envers certains individus ou groupes d'individus. Ces discours se normalisent et se généralisent, qu'ils soient tenus par des politiciens ou des anonymes, dans la rue ou sur internet.

Qu'ils relèvent ou non du droit à la liberté d'expression, ces discours s'avèrent toxiques et impactent en premier lieu les personnes qu'ils visent directement. Mais ils concernent aussi la société dans son ensemble. Ils détériorent le lien social en créant des divisions et en dressant les personnes les unes contre les autres, avec des conséquences pouvant aller jusqu'aux comportements discriminatoires et aux violences. En outre, ils affaiblissent les discours et les positions en faveur des droits humains.

Il sera peut-être difficile de convaincre les auteurs de discours toxiques de changer d'avis, mais nous pouvons tenter d'agir pour faire évoluer le point de vue des personnes qui en sont témoins, de celles qui doutent et s'interrogent.

Amnesty International considère que restreindre la liberté d'expression, au cas par cas, n'est pas un moyen efficace de combattre les discriminations. Elle estime plus stratégique de privilégier des approches de contre-discours et de récits alternatifs, de montrer sa solidarité et de mener des actions de sensibilisation. C'est pourquoi il est important de développer des stratégies de réponses adaptées aux discours toxiques, sans toutefois restreindre le droit fondamental que constitue la liberté d'expression.

Amnesty International France a conçu ce guide pour former et accompagner toute personne souhaitant agir en ce sens. Pour construire cet outil d'auto-formation, nous avons choisi de puiser, au-delà du droit international, dans les domaines des sciences sociales et cognitives, notamment la sociologie et la psychologie. En effet, les notions que nous proposons ces disciplines nous fournissent des clefs de compréhension utiles pour analyser les discours toxiques et élaborer des stratégies de réponses efficaces.



Par ailleurs, à des fins de lisibilité, nous avons choisi d'utiliser le terme « DISCOURS TOXIQUE », qui ne renvoie pas à une qualification juridique, mais qui nous permet de nommer plus rapidement et simplement les discours que nous ciblons dans cet outil.

Ce guide contient, à des fins d'illustration et pour mieux les combattre, des exemples de discours « toxiques ». Amnesty International France et les créateurs de cet outil ne cautionnent ni ne partagent les propos reproduits dans ces exemples, ces derniers ne reflètent pas leur opinion. Nous attirons votre attention sur le fait qu'une partie des propos reproduits pour les besoins de cet outil peuvent heurter la sensibilité de certaines personnes.

Note

S'INFORMER POUR AGIR

1 AUX SOURCES DES DISCOURS TOXIQUES

// COMMENT PERCEVONS-NOUS LE MONDE ?

Pour mieux comprendre et lutter contre les discours toxiques, il nous paraît nécessaire de prendre un peu de recul et de nous intéresser d'abord à la façon dont notre esprit perçoit le monde. Un certain nombre de facteurs interagissent – parfois de façon conflictuelle – pour définir nos attitudes et nos comportements. S'interroger sur la manière dont ces facteurs fonctionnent est crucial pour comprendre l'origine et la persistance d'idées faussées et haineuses, mais également pour pouvoir y apporter des réponses efficaces, notamment en développant des messages qui vont toucher leurs récepteurs en profondeur¹.

Pour ce faire, nous avons choisi de puiser dans les sciences sociales les définitions de certaines notions. Ces définitions ne sont pas la seule compréhension que nous pouvons avoir de ces concepts, mais nous les avons choisis sous cet angle, car ils nous paraissent utiles et pratiques en termes pédagogiques.

1 – Heartwired: human behavior, strategic opinion research and the audacious pursuit of social change, Wonder – Strategies for Good & Goodwin Simon Strategic Research, www.heartwiredforchange.com, 2017



ÉMOTIONS

Nous réagissons tous différemment et de manière complexe aux stimulations internes ou externes. Nos émotions peuvent très souvent guider notre comportement. La façon dont la partie de notre cerveau liée aux émotions et celle liée au raisonnement interagissent peut ainsi être comparée à un éléphant guidé par une personne. La personne sur le dos de l'éléphant – notre partie du cerveau qui raisonne – aura seulement un contrôle limité sur ce que fait l'éléphant – nos émotions¹.

Certains sujets, comme l'immigration, suscitent parfois de fortes émotions, telles que la peur ou la colère, qui empêchent notre auditoire d'être réceptif à notre message. C'est pourquoi il est important de développer une stratégie de communication susceptible de permettre aux personnes à qui l'on s'adresse de réduire leur inconfort, leur anxiété et leurs autres émotions négatives.

IDENTITÉ

Le terme « IDENTITÉ » renvoie à l'idée que nous nous faisons de nous-mêmes, et aux aspects de nous que nous considérons comme importants. Pour nous décrire, nous utilisons des éléments renvoyant à notre identité personnelle (qualités personnelles, rôles, relations interpersonnelles, éléments biographiques, etc.) et à notre identité sociale, découlant de notre appartenance à certains groupes sociaux (nationalité, ethnie, religion, genre, classe d'âge, métier, formation, activité de loisirs, etc.). Nous nous situons donc toujours à l'intersection de plusieurs identités, une intersection susceptible d'évoluer selon les circonstances et selon nos choix, conscients et inconscients².

EXPÉRIENCES VÉCUES

Les événements et les relations que nous vivons tout au long de notre existence, ainsi que le sens donné à ces différentes expériences, peuvent façonner notre manière d'aborder les enjeux sociaux qui nous entourent. La façon dont nous nous souvenons et dont nous interprétons des événements – le récit que nous en faisons – est tout aussi importante que ce qui s'est factuellement passé. Explorer, essayer de comprendre et tenir compte des expériences vécues de notre auditoire peut s'avérer primordial pour développer des messages convaincants.

VALEURS

Les valeurs, pour le dictionnaire Larousse, se définissent par « *ce qui est posé comme vrai, beau, bien, d'un point de vue personnel ou selon les critères d'une société, et qui est donné comme un idéal à atteindre, comme quelque chose à défendre* ». Les valeurs sont des idéaux que nous avons. Elles sont à même de guider nos pensées sur ce qui est bon ou mauvais, juste ou injuste, approprié ou non. Les valeurs peuvent souvent être partagées largement au sein d'une culture ou d'une communauté. Nos valeurs sont susceptibles de nous aider à donner du sens à notre vie et à juger de l'importance et de la justesse de nos décisions et actions.

CROYANCES

Nous définissons ici les croyances comme des idées que nous tenons pour vraies. Nous cheminons dans notre existence en construisant un ensemble de postulats sur la façon dont fonctionne le monde. Plus nous avons d'expérience sur un sujet ou avec un groupe de personnes, plus nos croyances sont susceptibles de prendre de la consistance et des nuances. Au contraire, quand nous n'avons que peu d'expérience avec quelque chose, nous pouvons avoir tendance à combler notre manque de connaissances en faisant des généralisations et des analogies fondées sur des expériences isolées.

La combinaison de ces différents éléments (émotions, identité, expériences vécues, valeurs, croyances) constitue ce que l'on appelle notre vision du monde. Cette vision du monde guide la perception de nos expériences ainsi que le sens que nous leur donnons. Quand un élément arrive et ne correspond pas à notre vision du monde, il peut se produire une sorte d'inconfort dans notre esprit : la dissonance cognitive. Notre cerveau va alors essayer de supprimer cette sensation désagréable en changeant le sens que nous donnons à cet événement, afin que celui-ci puisse correspondre à notre vision du monde. Ceci explique, entre autres, pourquoi les théories du complot ont tant de succès. Elles permettent de donner d'autres explications aux événements, qui sont conformes à notre vision du monde et viennent la conforter.

1 – HAIDT (J.), *The Happiness Hypothesis: Finding Modern Truth in Ancient Wisdom*, Basic Books, 2006

2 – HUBER (J.), REYNOLDS (C.) (ed.) *Développer la compétence interculturelle par l'éducation*, Série Pestalozzi n°3, Éditions du Conseil de l'Europe, Janvier 2014, p. 13

// STÉRÉOTYPES, PRÉJUGÉS, DISCRIMINATIONS

Les stéréotypes et les préjugés font également partie de notre vision du monde.

Les STÉRÉOTYPES peuvent se définir comme « *des croyances à propos des caractéristiques, attributs et comportements de l'ensemble des membres de certains groupes¹* ».

Même un stéréotype en apparence positif peut avoir une portée négative, s'il réduit les individus d'un même groupe à une seule dimension et les uniformise ou les « essentialise », c'est-à-dire qu'il cherche à expliquer ce que les gens font (conduites, comportements) par ce qu'ils sont (essence, nature).

Les stéréotypes associés à un groupe conduisent généralement à développer des préjugés envers eux.

Caractéristiques des stéréotypes :

- › Un stéréotype est caractérisé par un mélange de divers éléments de connaissance appliqués à un groupe ou à une catégorie de personnes et qui sont stockés dans notre mémoire.
- › Les stéréotypes sont des idées consensuelles, socialement partagées.
- › Les stéréotypes traversent souvent les époques et peuvent perdurer dans le temps.

Note

« Les Roms sont des voleurs »

« Les Noirs sont bons en sport »

L'existence de stéréotypes serait liée au fonctionnement de notre cerveau et à la façon dont ce dernier traite les informations qui nous parviennent. Les stéréotypes sont une des stratégies de notre système cognitif pour compenser nos capacités limitées à traiter l'information. L'être humain tend naturellement à classer les choses selon des caractéristiques, et il en va de même pour les individus que nous classons selon différents critères, observables ou non. On appelle cela la CATÉGORISATION SOCIALE.

Les PRÉJUGÉS, comme leur nom l'indique, sont « *un jugement a priori, une opinion préconçue relative à un groupe de personnes donné ou à une catégorie sociale²* ».

Les préjugés sont caractérisés par leur charge affective et se matérialisent sous la forme d'attitudes.

Si j'entends partout que « les Roms sont des voleurs », je risque de développer une méfiance ou une crainte envers ces personnes et ces émotions vont alors guider mon action. Par exemple, je vais surveiller mes affaires si je rencontre une personne rom.

On peut véhiculer des stéréotypes et agir sur la base de préjugés sans même s'en rendre compte, et en toute bonne foi.

Un rapport du Haut Conseil à l'Égalité entre les femmes et les hommes de 2017³ a conclu que les personnels enseignants, de façon involontaire, reproduisent des attentes différenciées vis-à-vis des filles et des garçons. À même niveau, les évaluations des élèves sont différentes selon leur sexe : les commentaires des bulletins de note apprécient le « travail » des filles quand les garçons « ont des capacités » inexploitées, notamment en maths, véhiculant le stéréotype que les garçons seraient « naturellement » doués pour les matières scientifiques.

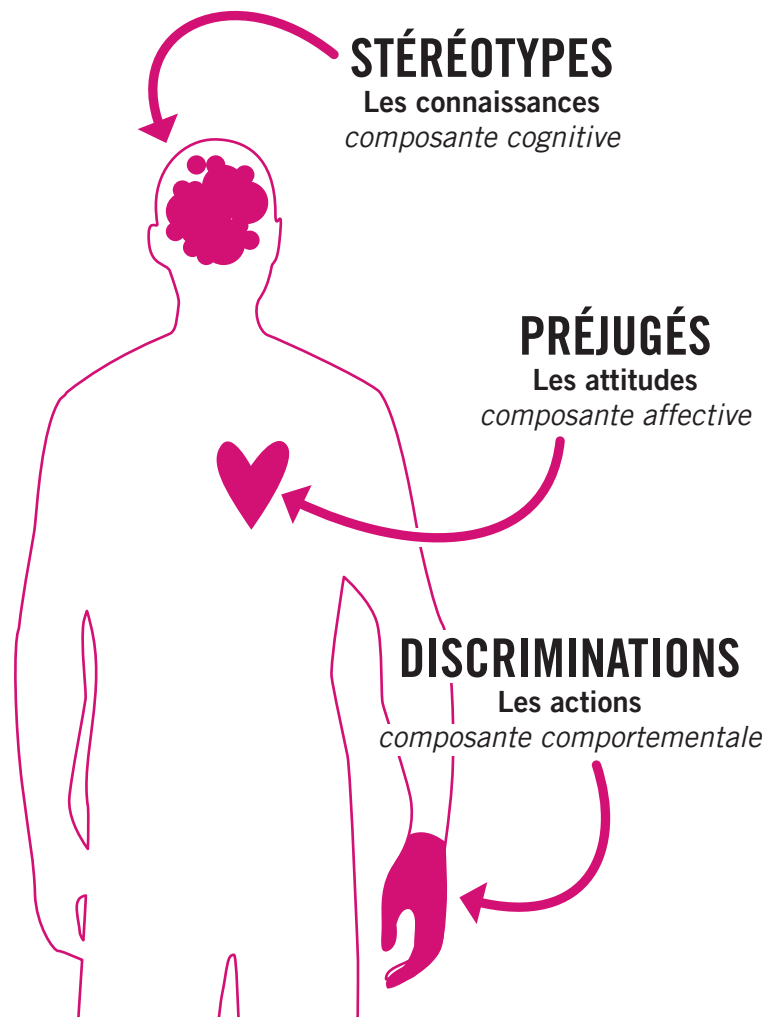
Les stéréotypes et les préjugés peuvent ainsi conduire à des discriminations.

1 – LEGAL (J.-B.), DELOUVEE (S.), *Stéréotypes, préjugés et discriminations*, Dunod, 2016

2 – AMOSSY (R.), HERSCHBERG PIERROT (A.), *Stéréotypes et clichés*, Armand Colin, 2014, p. 22

3 – Formation à l'égalité filles-garçons : Faire des personnels enseignants et d'éducation les moteurs de l'apprentissage et de l'expérience de l'égalité, Haut Conseil à l'Égalité entre les femmes et les hommes, 2017





NE PAS SUBIR DE DISCRIMINATION EST UN DROIT FONDAMENTAL.

Article 7 de la Déclaration universelle des droits de l'homme

« Tous sont égaux devant la loi et ont droit sans distinction à une égale protection de la loi. Tous ont droit à une protection égale contre toute discrimination qui violerait la présente Déclaration et contre toute provocation à une telle discrimination. »

Article 14 de la Convention européenne des droits de l'homme

« La jouissance des droits et libertés reconnus dans la présente Convention doit être assurée, sans distinction 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. »

En droit, une **DISCRIMINATION** est un traitement inégalitaire d'une personne par rapport à une autre, dans une situation comparable, en raison de critères définis et dans des domaines précis couverts par la loi (emploi, logement, éducation, etc.)

À ce jour, la loi française reconnaît plus de 25 critères de discrimination. Ainsi, défavoriser une personne en raison de ses origines, son sexe, son âge, son handicap, ses opinions politiques, sa religion, son orientation sexuelle... est interdit par la loi et les conventions internationales auxquelles adhère la France¹.

Note

> Une discrimination est *directe* lorsqu'elle est directement fondée sur un des critères définis par la loi. Une discrimination directe peut constituer un acte volontaire, intentionnellement discriminatoire envers un individu ou un groupe d'individus, mais elle peut aussi être commise de façon inconsciente, à cause des préjugés et stéréotypes.

On refuse un emploi à une femme parce qu'elle porte le voile, bien qu'elle soit la personne la plus qualifiée pour le poste (discrimination directe fondée sur la religion).

> Une discrimination est *indirecte* quand une mesure apparemment neutre a pour effet un traitement défavorable envers des personnes à raison d'un critère défini par la loi.

Un employeur accorde une prime uniquement aux salariés travaillant à temps plein, alors que plus de 80% des salariés travaillant à temps partiel sont des femmes (discrimination indirecte à raison du sexe).

1 – Plus d'informations sur les discriminations sur le site du Défenseur des droits : www.defenseurdesdroits.fr



Comme nous l'avons vu dans le paragraphe consacré à l'identité, nous avons non pas une identité mais des identités ou une identité mouvante et plurielle. En conséquence, une même personne peut subir des discriminations sur plus d'un motif. Le concept d'« intersectionnalité » a été proposé par l'universitaire afroféministe américaine Kimberlé Crenshaw en 1989 pour parler spécifiquement de l'intersection entre le sexisme et le racisme subie par les femmes africaines-américaines. Le sens du terme a depuis été élargi pour évoquer la façon dont toutes les formes de discrimination peuvent s'entrecroiser, pour montrer que la domination sociale est plurielle et pour tenter de connaître l'impact de ces discriminations¹.



Avoir conscience de toutes les dimensions qui composent nos identités nous permet de mieux comprendre les différentes formes de discrimination et d'oppression que subissent les membres de différents groupes sociaux. Cela permet également de concevoir l'ancrage des injustices et des discriminations dans les structures et les relations de pouvoir.

1 – FAURE (S.), « Intersectionnalité [nom] : concept visant à révéler la pluralité des discriminations de classe, de sexe et de race », Liberation.fr, 2 juillet 2015



Note

LE RÉCIT

Si on prend un peu de recul, on s'aperçoit que les stéréotypes et les préjugés vis-à-vis d'un groupe s'inscrivent dans un ensemble plus large, que l'on appelle un récit. Un récit est défini comme une narration de faits, réels ou imaginaires, choisis et présentés dans une séquence cohérente. En d'autres termes, c'est l'action de raconter une histoire. Un récit est construit à travers des caractéristiques (contexte, personnages, situations, etc.), des genres (cinéma, littérature, musique, etc., mais aussi publicité ou journalisme) et les significations qu'on veut lui donner (qu'elles soient politiques, économiques, sociales ou d'une autre nature). Il peut donc y avoir une infinité de façons de raconter des mêmes faits.

Tout récit est porteur de sens, qu'il soit visible ou sous-entendu. Le récit se retrouve parfois utilisé comme un outil pour monter les personnes les unes contre les autres, une majorité contre une minorité, en nourrissant des mythes et des rumeurs, pour attiser la haine, les conflits, pour stigmatiser. C'est souvent le cas dans les situations de conflits dans lesquelles « l'image de l'ennemi » est utilisée pour renforcer la cohésion nationale, étouffer les controverses et permettre à la classe politique en place de se maintenir.

En France, les Roms et les Tsiganes souffrent d'un récit très négatif qui leur est hostile. Cette imagerie s'est construite à travers les siècles et s'est cristallisée en prenant la forme de stéréotypes. Nous pouvons observer « un réservoir de représentations plus ou moins sédimentées dans lequel puisent, au gré des circonstances et en fonction de leur but, aussi bien le maire qui rejette que le législateur qui veut assimiler ou le travailleur social qui veut réadapter. L'arrêté municipal, le texte de loi, le projet pédagogique s'alignent plus à l'image qu'à la réalité. [...] On s'aperçoit que le Tsigane n'est pas défini tel qu'il est, mais tel qu'il est nécessaire qu'il soit pour des nécessités d'ordre sociopolitique¹ » .

1 – LIÉGEOIS (J.-P.), *Roms et Tsiganes*, La Découverte, 2009, p. 30

2 LES CONSÉQUENCES DES DISCOURS TOXIQUES

Amnesty International France considère comme toxique toute forme d'expression stigmatisant ou traitant différemment et de manière défavorable des personnes en raison de caractéristiques réelles ou supposées (telles que l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la religion, le handicap, etc.).



Lorsque nous nous trouvons face à un tag « musulmans et chiens interdits » ou des individus affirmant que « les immigrés ne pourront jamais s'intégrer en France », nous sommes confrontés à des discours toxiques. Au-delà de leur contenu intrinsèque, ces derniers sont porteurs d'autres messages¹, dont il est nécessaire de comprendre l'impact et les conséquences sur les individus et sur la société dans son ensemble.



// LES CONSÉQUENCES DES DISCOURS TOXIQUES SUR LES INDIVIDUS

Le premier message du discours toxique s'adresse au groupe visé par le discours. Il conduit à faire penser aux personnes ou groupes ciblés qu'ils ou elles n'ont pas leur place dans cette société.

En raison de leur diffusion répétée, les stéréotypes et les préjugés véhiculés par les discours toxiques se transforment progressivement en étiquettes, en marqueurs imposés et négatifs de l'identité des personnes, ce qui n'est pas sans conséquence pour ces dernières. En effet, « l'attribution par autrui d'identités inadaptées et le décalage entre celles-ci et la perception que l'on a de soi nuisent au bien-être psychologique et à l'adaptation sociale de l'individu¹ ». Les discours toxiques peuvent ainsi provoquer chez les individus visés une perte d'estime de soi, de l'anxiété, un sentiment d'isolement, pouvant conduire à la dépression.

Lorsqu'ils se fondent sur des critères discriminatoires, les discours toxiques humilient, sapent la confiance, la dignité et le sentiment de sécurité des personnes visées, qui sont souvent déjà considérées comme socialement vulnérables et potentiellement victimes de discrimination. Ce faisant, les discours toxiques réduisent l'aptitude des personnes ciblées à appartenir à la société et leur capacité d'agir.

HARCÈLEMENT

Le harcèlement est la répétition de propos et de comportements ayant pour but ou effet une dégradation des conditions de vie de la victime. Cela se traduit par des conséquences sur la santé physique ou mentale de la personne harcelée.

Le harcèlement peut s'exercer à travers des insultes ou des vexations, des menaces, des propos obscènes, des appels téléphoniques, SMS ou courriers électroniques malveillants, des visites au domicile ou passages sur le lieu de travail... Le harcèlement est puni quels que soient les liens entre l'auteur et la victime : collègues de travail, voisins, élèves d'un même établissement, couple marié ou non...

On parle de harcèlement discriminatoire lorsque le harcèlement se fonde sur un motif prohibé (sexe, origine, orientation sexuelle etc.). Dans ce cas, les agissements n'ont pas besoin d'être répétés pour qu'une situation puisse être qualifiée de harcèlement discriminatoire, un acte unique peut suffire².

1 – HUBER (J.), REYNOLDS (C.), *Développer la compétence interculturelle par l'éducation*, Série Pestalozzi n° 3, Éditions du Conseil de l'Europe, janvier 2014

2 – *Le harcèlement discriminatoire au travail*, fiche pratique à destination des employeuses et des employeurs, Défenseur des Droits, septembre 2018

1 – WALDRON (J.), *The Harm in Hate Speech*, Harvard University Press, 2014



Des sociologues parlent de déterminisme social pour désigner l'ensemble des mécanismes et des processus sociaux qui déterminent les comportements humains. Ce déterminisme restreint le libre arbitre de l'individu, qui réalise et adapte ses actions et son comportement sous le poids de la société. Les rôles sociaux qui sont assignés aux individus sont en grande partie le produit de ce déterminisme social.

Dans un contexte social marqué par des stéréotypes fondés sur le genre, les femmes se voient attribuer certaines caractéristiques (empathie, douceur, qualités relationnelles etc.) qui vont affecter la perception qu'elles ont d'elles-mêmes et de leurs capacités, et ainsi influencer sur leurs parcours éducatif et professionnel (orientation vers les métiers du soin à la personne ou de la communication plutôt que vers des professions dites « masculines »).

Les inégalités produites par le fonctionnement de la société (discriminations systémiques) ont des conséquences sur la capacité des individus des groupes minorisés à s'exprimer et à se faire entendre du groupe dominant.

Les discours toxiques peuvent renforcer ces inégalités.

// LES CONSÉQUENCES DES DISCOURS TOXIQUES SUR LA SOCIÉTÉ

Le second message des discours toxiques est adressé aux autres membres de la communauté, qui n'appartiennent pas au groupe visé. Il véhicule l'idée que les opinions derrière les discours toxiques sont partagées par beaucoup, même si elles ne sont pas toujours exprimées publiquement.

« Les discours de haine contribuent à inscrire dans l'espace public des représentations de l'infériorité assignée aux membres de certains groupes¹ » – personnes Roms, migrantes, de confession musulmane, LGBTI, etc. Avec le temps, ces messages tendent à devenir constitutifs du tissu social de nos sociétés. Ceci peut alors offrir un terrain fertile à l'émergence de discours et comportements haineux et de plus en plus violents, à l'aggravation des violations des droits humains ainsi qu'à l'apparition de crimes de haine. Ce phénomène est favorisé par l'existence de relations sociales et de pouvoirs déséquilibrés. Il se développe souvent de façon insidieuse sur un temps long et agit comme un poison dont l'effet toxique se fait progressivement sentir².



1 – GIRARD (C.), « Pourquoi punir les discours de haine? », Esprit 2015/10

2 – ESCANDE (C.), « Actualité et prémisses de discours totalitaires. La fabrique des égarés », Clinique de la déshumanisation, 2011, p 43-48



Les discours toxiques créent et nourrissent « *les conditions qui affaiblissent la valeur des droits et des libertés des personnes stigmatisées, leur capacité à vivre sans entraves et à défendre leurs intérêts civils*¹ ». Ils sapent les droits qui garantissent la possibilité d'une égale participation à la vie de la cité et à un « *débat public ouvert où les intérêts de tous sont pris en compte et où chacun dispose d'une voix et de l'assurance qu'elle sera entendue*² » (l'égalité en dignité et en droits, le droit de prendre part à la direction des affaires publiques de son pays, le droit de prendre part à la vie culturelle de sa communauté, etc.).

Poussés à l'extrême, les discours toxiques contribuent à la déshumanisation du groupe visé. C'est à cause de cette déshumanisation que des passages à l'acte violents peuvent avoir lieu, de l'échelle individuelle à la dimension collective. Ce phénomène a été observé dans les situations de conflit et de génocide (les Allemands étaient représentés comme des brutes sanguinaires, les Juifs sous des traits caricaturés, les Tutsis comme des cafards, etc.). Aujourd'hui, les migrants subissent également ce phénomène, et sont parfois présentés comme une « *horde de cafards*³ ».

1 – DILHAC (M.-A.), « Tolérer les extrêmes », Esprit 2015/10

2 – Ibid.

3 – « Pour *The Sun*, les migrants sont des « cafards » », *Libération*, 19 avril 2015

Au Myanmar, les Rohingyas, minorité musulmane au sein d'un pays majoritairement bouddhiste, sont depuis des décennies la cible de discours toxiques qui s'appuient sur la crainte d'une invasion démographique musulmane et de la menace islamiste. Ces discours, véhiculés par le gouvernement et repris par des moines extrémistes, ont ensuite été largement diffusés sur les réseaux sociaux¹. En mars 2018, une mission des Nations unies chargée d'enquêter sur les violences et les persécutions commises envers les Rohingyas avait pointé du doigt le « *rôle déterminant* » de Facebook dans la propagation de la haine contre les minorités ethniques et religieuses. Les experts des droits humains affirmaient que le réseau social avait « *contribué de manière substantielle au niveau d'acrimonie, de dissension et de conflit* » au sein de la population. L'ONU demande désormais à la justice internationale de poursuivre des hauts gradés de l'armée birmane pour « *génocide* », « *crimes contre l'humanité* » et « *crimes de guerre* » à l'encontre des Rohingyas².

CRIME DE HAINE

Un crime de haine est une atteinte à une personne ou à ses biens fondée sur une motivation discriminatoire, c'est-à-dire commise en raison de son appartenance, réelle ou supposée, à un groupe particulier (religieux, ethnique, lié au genre ou à l'orientation sexuelle, etc.). Si tous les propos haineux ne se traduisent pas par des crimes de haine, les crimes de haine impliquent en revanche systématiquement des propos haineux.



1 – JACQUET (C.), « Rohingyas : les minorités restent perçues comme des éléments déstabilisateurs », Amnesty.fr, 19 mars 2017

2 – « Facebook, moteur de haine », Amnesty.fr, 17 octobre 2018

3 DISCOURS TOXIQUES ET LIBERTÉ D'EXPRESSION

La LIBERTÉ D'EXPRESSION, c'est-à-dire le droit de toute personne d'exprimer ce qu'elle pense, ce qu'elle ressent, quel que soit le moyen utilisé (en écrivant, en dessinant, en parlant, en communiquant via les réseaux sociaux...) constitue un droit fondamental qui doit être garanti.

LE DROIT À LA LIBERTÉ D'EXPRESSION

Article 19, Déclaration universelle des droits de l'homme, 1948

« Tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considération de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit. »

Cour européenne des droits de l'homme - Handyside contre Royaume-Uni, 1976

« La liberté d'expression constitue l'un des fondements essentiels d'une société démocratique, l'une des conditions primordiales de son progrès et de l'épanouissement de chacun. »

« La liberté d'expression vaut non seulement pour les informations ou les idées accueillies avec faveur, ou considérées comme inoffensives ou indifférentes, mais aussi pour celles qui heurtent, choquent ou inquiètent l'État ou une fraction quelconque de la population. Ainsi le veulent le pluralisme, la tolérance et l'esprit d'ouverture sans lesquels il n'y a pas de société démocratique. »



// UNE LIBERTÉ SANS LIMITES ?

« *La liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres.* »

Cette maxime s'applique également à la mise en œuvre des droits humains qui demande un certain équilibre entre les différents droits. Cela requiert un arbitrage permanent pour que l'exercice d'un droit ne contraigne pas l'exercice d'un autre.

Selon le droit international, les États peuvent restreindre la liberté d'expression dans des conditions bien précises, lorsqu'il s'agit de « *mesures nécessaires, dans une société démocratique, à la sécurité nationale, à l'intégrité territoriale ou à la sûreté publique, à la défense de l'ordre et à la prévention du crime, à la protection de la santé ou de la morale, à la protection de la réputation des droits d'autrui, pour empêcher la divulgation d'informations confidentielles ou pour garantir l'autorité et l'impartialité du pouvoir judiciaire*¹ », et qui doivent être prévues par la loi. Ces restrictions doivent également être proportionnées au but légitime poursuivi par l'État². Toute restriction sera considérée comme une violation des droits humains si ces conditions ne sont pas remplies.

1 – Article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme

2 – GREER (S.), « Les exceptions aux articles 8-11 de la Convention européenne des droits de l'homme », Dossiers sur les droits de l'homme n°15, Éditions du Conseil de l'Europe, 1997

LES LIMITES À LA LIBERTÉ D'EXPRESSION

Note

En France, la loi prévoit des limites à la liberté d'expression dans les cas suivants :

- > l'atteinte à la vie privée et au droit à l'image d'autrui, les propos diffamatoires ou injurieux,
- > le secret professionnel, le secret des affaires et le secret défense,
- > le droit de réserve, qui s'applique aux fonctionnaires par exemple,
- > la provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée, ou à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou identité de genre, ou de leur handicap,
- > l'apologie des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité, des crimes de réduction en esclavage,
- > la contestation, négation, minimisation et banalisation des génocides, crimes contre l'humanité, crimes de guerre et crimes de réduction en esclavage,
- > l'apologie du terrorisme et la provocation au terrorisme.



// LES POSITIONS D'AMNESTY INTERNATIONAL

Amnesty International considère que toute expression qui ne constitue pas un « *appel à la haine nationale, raciale ou religieuse qui constitue une incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence*¹ » ne doit pas être punissable ou restreinte, sauf dans le cas où la restriction à la liberté d'expression est prévue par la loi, nécessaire dans une société démocratique et proportionnée par rapport au but légitime poursuivi.

Amnesty International appelle à être très vigilant vis-à-vis de l'équilibre entre le droit à la non-discrimination et le droit à la liberté d'expression. Elle examine de très près toutes les limites imposées au droit à la liberté d'expression. Amnesty peut, dans certains cas, considérer comme prisonniers d'opinion des personnes ayant été emprisonnées du fait de lois trop restrictives relatives aux « discours de haine » pour avoir simplement exercé de façon légitime leur droit à la liberté d'expression.

En France, en 2016, une manifestante a été interpellée au motif qu'elle portait un tee-shirt avec l'inscription « *Boycott Israël Apartheid* » et « *Justice en Palestine* ». Elle a fait l'objet d'une convocation au commissariat de police pour « *provocation à la haine en raison de l'origine par écrit* ». Amnesty a réagi auprès du ministère de la Justice pour affirmer que la promotion du boycott rentre dans le cadre de la critique légitime de la politique d'un État et de l'action citoyenne non-violente, qui ne peuvent être assimilées à une incitation à la haine. Amnesty a dénoncé la stigmatisation subie par les personnes faisant la promotion de cette méthode de mobilisation, et a alerté sur le message inquiétant envoyé par les autorités en matière de liberté d'expression.



De façon générale, Amnesty International considère que restreindre la liberté d'expression de façon isolée n'est pas un moyen efficace de combattre les discriminations. Une protection et une inclusion sociale efficace de groupes marginalisés nécessitent une approche plus large et positive, notamment avec des initiatives de sensibilisation et d'éducation.

1 – Pacte international relatif aux droits civils et politiques, article 20.

SE FORMER ET AGIR

1 SE PRÉPARER

// « CONNAIS-TOI TOI-MÊME ! »

L'injonction de Socrate est plus que jamais d'actualité. C'est un principe directeur pour se préparer à interagir dans des contextes difficiles et discuter de sujets sensibles.

Connaître nos propres stéréotypes, idées reçues et divers biais de jugement, et accepter notre propre fonctionnement se révèlent crucial si nous souhaitons nous engager dans la lutte contre les discours toxiques. Il s'agit d'appliquer à nous-mêmes les idées, principes et valeurs que nous portons en tant que personnes agissant pour défendre les droits humains. Cette démarche demande régularité et effort, mais également bienveillance pour reconnaître que nous ne sommes pas aussi ouverts que nous souhaiterions l'être. Cette connaissance de soi est particulièrement déterminante lorsque l'on se décide à agir.

Note

EXPLORER NOS PROPRES STÉRÉOTYPES ET PRÉJUGÉS

Comment mesurer les stéréotypes et les préjugés? Vaste question qui a fait l'objet de bien des recherches depuis la première moitié du XX^e siècle. Mesurer les stéréotypes et les préjugés n'est pas chose aisée du fait du rôle de notre inconscient ou encore des normes sociales qui biaisent les mesures. Nous pouvons tester nos propres stéréotypes et/ou préjugés sur internet en utilisant l'échelle de distance sociale¹, l'échelle moderne de racisme² ou encore faire un test d'association implicite³ qui permet d'aborder des biais cognitifs dont nous n'avons pas forcément conscience.

Nous pouvons tous avoir des points sensibles. Ils sont uniques et liés à l'histoire personnelle de chacun⁴. Ce sont des mots, des sujets de conversation, des comportements, des attitudes susceptibles de déclencher en nous des tempêtes intérieures, sans que l'on sache toujours pourquoi. Ces tempêtes représentent ce qui est appelé des réponses émotionnelles internes.

1 – www.prejuges-stereotypes.net/espaceDocumentaire/echelleBogardus.pdf

2 – www.prejuges-stereotypes.net/espaceDocumentaire/McConahay.pdf

3 – <https://implicit.harvard.edu/implicit/france/takeatest.html>

4 – SOLIYA, *Facilitation trainee's guide*, 2015

Ces points sensibles sont susceptibles de limiter notre discernement et de nous amener à agir de façon impulsive, d'une façon pouvant aller à l'encontre des approches que nous nous étions fixées, ou même de desservir le message que nous portons. Il peut donc s'avérer important de prendre conscience de nos propres points sensibles et des réactions qu'ils peuvent susciter.

Il est important de prêter attention à nos états intérieurs. Les discours toxiques suscitant les réactions les plus vives chez nous ont de grandes chances d'être liés à l'un de nos points sensibles. Quand on devient conscient de ces derniers, il est alors possible de faire un choix de réponse plus adapté à la situation, même si les propos auxquels nous faisons face nous affectent particulièrement. Attention, il est nécessaire de porter un regard bienveillant sur nos points sensibles et de ne pas les considérer comme des ennemis intérieurs, car ils sont également à la source de notre motivation pour agir. Il s'agit de garder en tête ces deux aspects pour en tirer le meilleur, et de prendre soin de nous.



// ÊTRE EN CONFIANCE

SE SENTIR LÉGITIME

En tant que personne engagée avec nous, l'une de vos missions est de sensibiliser le grand public à la défense des droits humains. Ne doutez donc pas de votre légitimité à partager de l'information ou à interpeller les personnes que vous rencontrez : les causes que vous défendez les concernent de façon immédiate puisque ces droits humains sont aussi les leurs.

Ne perdez également pas de vue que ce sont vos convictions qui vous ont amené à vous engager dans la lutte contre les discours toxiques auprès d'Amnesty International. Ce sont ces mêmes convictions qui peuvent inciter d'autres personnes à agir, n'hésitez pas à les interpeller et à porter haut la vision d'Amnesty où que vous soyez !

Rappelez-vous qu'Amnesty International est un mouvement indépendant de plus de 7 millions de personnes, ayant obtenu un statut consultatif auprès des Nations unies et qui a étendu sa présence à la plupart des organisations intergouvernementales et des instances internationales. Nos apports sont reconnus et notre indépendance nous permet d'agir en toute liberté, partout dans le monde.

Il faut néanmoins veiller à ne pas faire passer vos positions personnelles pour celles d'Amnesty International. Vous n'êtes pas porte-parole de l'organisation et vous ne devez jamais laisser penser le contraire. En agissant en votre nom pour les droits humains et en vous appuyant sur les valeurs et les outils proposés par Amnesty, votre action n'en sera que plus pertinente et efficace. À chacun d'apporter sa touche personnelle aux valeurs et messages d'Amnesty.

SE PRÉPARER À LA DISCUSSION

Dans la plupart des situations auxquelles nous sommes confrontés, nous avons peu de temps pour réagir. L'idée est donc que notre intervention soit rapide, précise, directe et captivante afin que les personnes restent et écoutent la suite de notre discours. Plus nous sommes préparés, plus notre réponse sera efficace.

Cela passe bien sûr par une bonne connaissance des sujets que nous abordons. Les fiches pédagogiques qui accompagnent ce guide vous apportent des informations et des argumentaires construits, que vous pouvez mobiliser pour répondre à des discours toxiques visant des groupes spécifiques. Faire de la veille et suivre l'actualité peut vous permettre d'identifier les rhétoriques sur lesquelles s'appuient les discours toxiques afin de pouvoir anticiper vos réponses, préparer et mettre à jour vos arguments.

Pensez à écouter et prendre connaissance des réponses apportées par les personnes directement visées par les discours toxiques, pour pouvoir relayer leurs arguments et leurs revendications, et vous positionner en allié.

Être au clair avec les textes internationaux et les dispositions légales françaises peut également vous permettre d'appuyer vos positions.

Lorsque l'on cherche à sensibiliser des personnes, la forme du discours est importante. Même si vous maîtrisez le fond des sujets sur lesquels vous intervenez, pensez à vous entraîner à les présenter de façon didactique. Songez aux arguments qui vous ont vous-mêmes convaincus et à la manière dont ceux-ci vous ont été amenés, pour vous en inspirer.

TRAVAILLER SA COMMUNICATION NON-VERBALE

Selon la règle des 3V¹, 55 % de notre communication proviendrait du langage corporel (communication visuelle), 38 % du ton de notre voix (communication vocale) et seulement 7 % des mots que nous prononçons (communication verbale).

Le but ici n'est pas d'apprendre à lire le langage corporel d'une autre personne, mais de prendre conscience de l'impact qu'ont nos gestuelles et expressions sur autrui et d'acquérir quelques clés de compréhension afin de pouvoir mieux saisir ce que ressent notre interlocuteur. En effet, écouter avec empathie pour permettre de faciliter le dialogue en cas de discussion difficile est un début, mais il reste toutefois à adopter une gestuelle cohérente. Certains signes corporels peuvent nous aider à nous faire comprendre et à être compris, alors que d'autres nous en empêcheront.

1 – MEHRABIAN (A.), WIENER (M.), « Decoding of inconsistent communications », *Journal of personality and social psychology*, vol. 6 (1), 1967, pp. 109-114



Note

QUELQUES CLÉS À UTILISER :

> **Montrez-vous confiant** lorsque vous faites passer votre message. Maintenir un dos droit et des épaules en arrière vous aideront à véhiculer cette assurance.

> **Essayez de ne pas dévoiler votre angoisse** lorsque vous argumentez face à des discours toxiques. Ne clignez pas des yeux avec excès. Restez calme et détendu, car vous aurez peut-être tendance à gigoter, à bouger les jambes ou à jouer avec vos doigts ou vos pieds.

> **La conversation continue et une pointe d'humour apparaît ?** Tant mieux, si une personne est réceptive à l'humour d'une autre, il est probable que le courant passe bien.

> **Attention à ne pas vous montrer embarrassé** lorsque vous argumentez face à un discours toxique. L'embarras peut être repéré lorsque l'on détourne excessivement le regard ou lorsque l'on se force à sourire par exemple.

> **Regarder quelqu'un dans les yeux peut montrer l'intérêt que vous portez à votre interlocuteur.** Attention toutefois, car un contact visuel trop appuyé peut être interprété comme une tentative de domination, ce qui viendrait perturber le bon déroulé de votre dialogue. De même, fixer les yeux de quelqu'un pendant un long moment peut s'avérer intimidant.

> **Le stress peut être visible** par votre mâchoire serrée, vos sourcils froncés ou votre cou tendu.

> **Un changement de ton** (que l'on hausse ou baisse la voix) peut vous aider à montrer l'intérêt que vous avez lors d'une conversation.

> **En général, la conversation se déroule bien lorsque le langage corporel de votre interlocuteur se rapproche du vôtre** (mains en mouvements, gestuelle des jambes ou de la tête, etc.).

> **Avoir les membres croisés peut être perçu par l'autre comme un signe de résistance et de réceptivité basse.** Alors que vous tentez d'être ouvert à votre interlocuteur, il serait dommage qu'il vous perçoive, même inconsciemment, comme une personne fermée.

// PRÉSENTER ET TRANSMETTRE SES IDÉES

ARGUMENTER

Argumenter, « c'est chercher, par le discours, à amener un auditeur ou un auditoire donné à une certaine action. Il s'ensuit qu'une argumentation est toujours construite pour quelqu'un, au contraire d'une démonstration qui est pour n'importe qui »¹.

Une bonne argumentation tient toujours compte du destinataire. Le type d'arguments à utiliser est donc à évaluer en fonction de ce dernier. Mais tous les arguments n'ont pas la même valeur ou la même fonction. Ces notions peuvent sembler assez théoriques, mais il est important de les comprendre afin d'être capable d'ajuster son argumentation en fonction de la personne qui vous fera face. Et bien entendu, en étant capable d'identifier le type d'argumentation qu'utilise votre interlocuteur, vous saurez mieux y répondre.

► Les arguments LOGIQUES et les arguments de CONSTAT

Basés sur des faits ou des démonstrations vérifiées (si les données sont fausses, le raisonnement, même s'il semble bien fait, ne tiendra pas la route), ces arguments permettent de faire avancer le débat en y ajoutant des informations claires et précises. Utilisez-les avec générosité, sans toutefois noyer votre interlocuteur sous les données.

« Les Roms sont sédentaires à 95 %, notamment en Europe de l'Est, où ils représentent jusqu'à 10 % de la population. Des dizaines de milliers d'entre eux ont émigré vers l'Ouest, contraints par la misère et le rejet, qui se sont accentués après la chute du bloc soviétique. »

1 – GRIZE (J.-B.), « De la logique à l'argumentation » in *L'argumentation, explication ou séduction?*, Presses Universitaires de Lyon, 1981



► Les arguments d'AUTORITÉ

Ils consistent à invoquer une autorité – c'est-à-dire une spécialiste dans un domaine, un chercheur célèbre, un texte de référence, etc. – lors d'une argumentation, afin qu'elle donne de la valeur à un propos et qu'elle le valide. On privilégie ainsi la source plutôt que le contenu en lui-même. Utilisez-les lorsque vous dialoguez avec quelqu'un qui a des connaissances dans le domaine que vous traitez. Autrement, utilisez-les avec parcimonie car ils sont difficilement critiquables et peuvent être perçus comme écrasants (il n'est pas agréable de se sentir incompetent face à la personne avec qui l'on parle).

« Les chiffres que vous mentionnez sont incorrects. Selon le rapport international sur les migrations des Nations unies, 43 % des migrants sont nés en Asie. Cela représente 106 millions de personnes parmi les 248 millions de migrants dans le monde. »

► Les arguments AD HOMINEM

Ce sont des arguments de rhétorique qui consistent à opposer les paroles et les actes de votre interlocuteur. Ainsi, pointer du doigt les incohérences dans les propos de votre interlocuteur peut vous être utile. Attention cependant, car ces arguments peuvent être source de polémique et risquent d'offusquer votre interlocuteur.

« Vous affirmez que les campements de Roms sont sordides, pourtant vous disiez un peu plus tôt que vous n'y aviez jamais mis les pieds ! »

► Les arguments AD PERSONAM

Ces arguments attaquent personnellement la partie d'en face, sans rapport avec le fond du débat. Ne les utilisez pas.

« Vous n'êtes même pas musulman et vous osez parler du Coran ! »

► Les SOPHISMES

Les sophismes sont des arguments de mauvaise foi à logique fallacieuse. Utiliser un sophisme, c'est montrer délibérément un raisonnement rigoureux mais qui n'est en réalité pas valide au sens de la logique ; c'est démonter l'argumentation de son interlocuteur en la présentant dans une forme faible avant de la réfuter, etc. Ce type de discours est prononcé avec l'intention de tromper l'auditoire afin de prendre l'avantage dans une discussion. Évitez-les !

« Ah ? Vous êtes contre la libre circulation des personnes ? Comme Marine Le Pen ! Alors vous soutenez des politiques racistes, vous n'y voyez aucun problème ? »



PERSUADER, CONVAINCRE

Avant tout, n'oubliez pas qu'il est important de vous mettre sur un pied d'égalité avec votre interlocuteur. Vous n'êtes pas là pour convaincre à tout prix, ni pour demander à la personne d'agir comme si l'avenir des droits humains reposait sur ses épaules. Il est néanmoins nécessaire de comprendre que nous nous lançons dans une argumentation avec l'idée de remporter l'adhésion de notre interlocuteur.

Pour atteindre cet objectif, il existe deux stratégies qui ont l'air proches à première vue, mais qui correspondent en réalité à deux approches bien différentes.

► **Stratégie n°1 : CONVAINCRE**

Pour convaincre, il vous faudra vous appuyer sur des arguments logiques et utiliser des exemples appropriés. Lorsque vous essayez de convaincre, vous utilisez une approche didactique en cherchant à vous faire bien comprendre par votre interlocuteur afin qu'il adhère à vos propos avec raison et intelligence.

► **Stratégie n°2 : PERSUADER**

La persuasion est davantage liée aux sentiments et à la sensibilité qu'à la raison. Lorsque vous tentez de persuader une personne avec laquelle vous dialoguez, vous adaptez vos arguments et votre attitude en fonction de la sensibilité de votre interlocuteur. Vous êtes attentif à ses valeurs, à ce qui lui fait plaisir, à ce qui lui plaît ou le séduit, à ce qui le fait rire ou à ce qui le choque, à ce qui pourrait le faire changer d'avis, etc. Vous utilisez la rhétorique et jouez sur différents registres, du comique au lyrique, suivant la situation que vous avez identifiée.

Quelle stratégie choisir ?

Bien que ces deux stratégies aient l'air diamétralement opposé, il est extrêmement difficile de n'en utiliser qu'une. En tant que personne agissant pour défendre les droits humains, n'oubliez jamais que vous tendez à convaincre grâce à vos connaissances sur les sujets. Mais une bonne argumentation joue inévitablement sur les deux stratégies : il est tout à fait possible de persuader quelqu'un en utilisant une argumentation logique tout comme l'inverse est vrai. Vous aurez donc à trouver l'équilibre entre ces deux stratégies en fonction de vos interlocuteurs et de votre aisance.

**COMPRENDRE ET ÊTRE COMPRIS**

Un certain nombre d'outils favorisent un bon niveau de communication entre votre interlocuteur et vous. Ils vous permettront de vous assurer que vous avez bien compris votre interlocuteur, mais également de nourrir la connexion avec ce dernier qui se sentira reconnu, valorisé et écouté. Ils permettront enfin d'éviter que la conversation ne tourne en rond. Ces outils nécessitent un peu de pratique avant de pouvoir les insérer de façon cohérente et naturelle dans une conversation. Si vous n'êtes pas à l'aise ou si vous les utilisez au mauvais moment, ils alourdiront les échanges, et, pire que ça, votre interlocuteur se demandera peut-être si vous n'essayez pas de le manipuler. Un peu d'entraînement est donc toujours bienvenu !

► **La PARAPHRASE**

La paraphrase consiste à répéter (éventuellement avec vos propres mots) les propos de votre interlocuteur. Attention, il s'agit ici de lui tendre un miroir, et non pas de faire une synthèse ou de montrer votre interprétation de ses propos.

► **Le RÉSUMÉ**

Résumer les propos qui ont été tenus après un certain temps d'échanges permet de donner un temps de respiration à la conversation et de s'assurer que vous et votre interlocuteur en êtes au même point.

► **L'OUVERTURE**

L'ouverture consiste à changer le contexte de la conversation en prenant la substance des propos échangés pour la connecter à des thématiques plus larges ou à des perspectives qui n'ont pas encore été évoquées.

► **Le RECADRAGE**

Le recadrage est utilisé pour ramener des échanges qui se seraient trop éloignés vers la question initiale.

2 ANALYSER LES DISCOURS TOXIQUES ET L'ENVIRONNEMENT

// GRILLE DE LECTURE

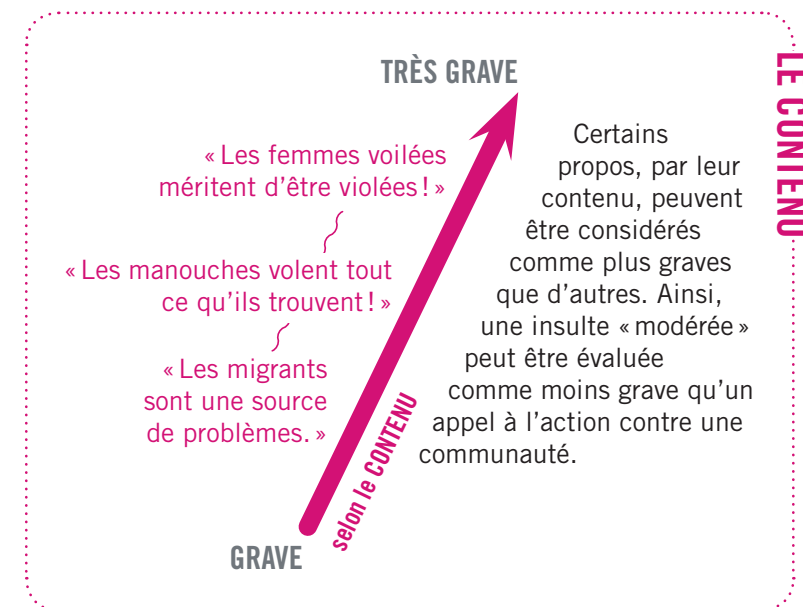
Pour que vous puissiez appréhender le degré de toxicité des discours rencontrés, et y apporter une réponse appropriée, nous vous proposons la grille de lecture¹ suivante :

► Les QUESTIONS

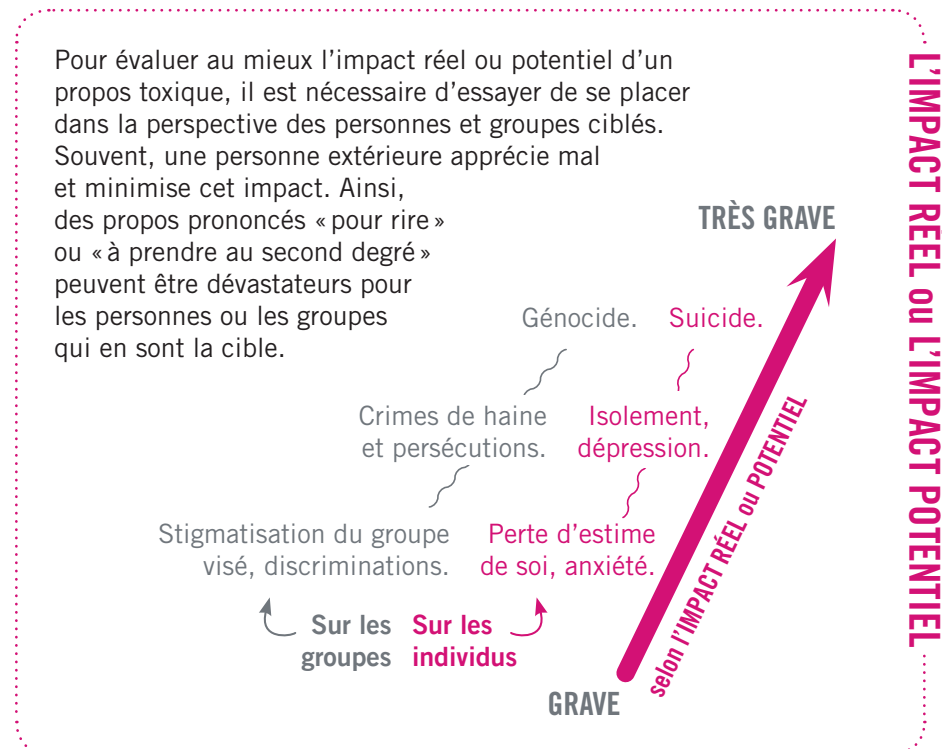
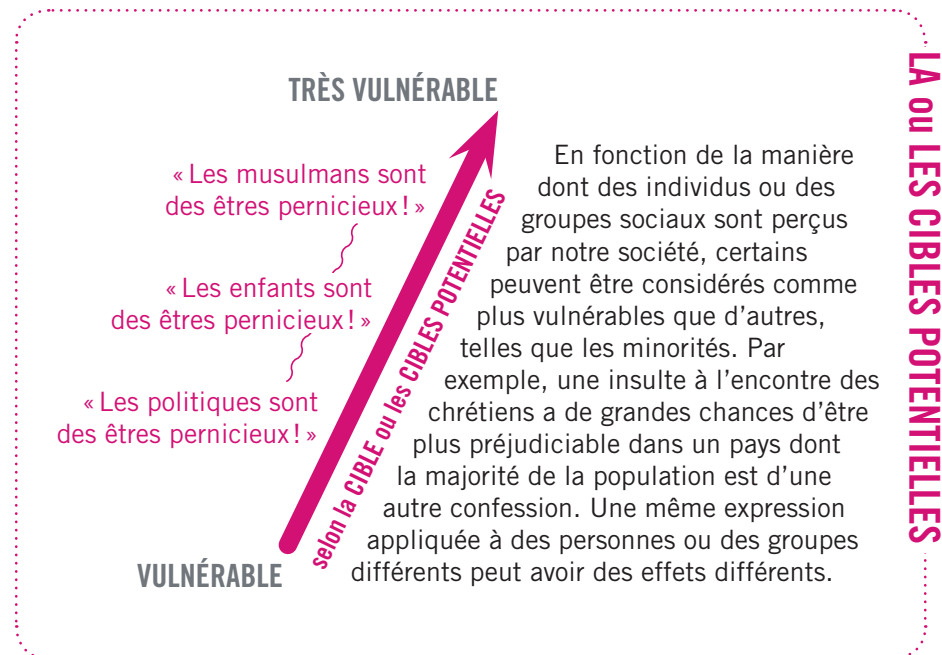
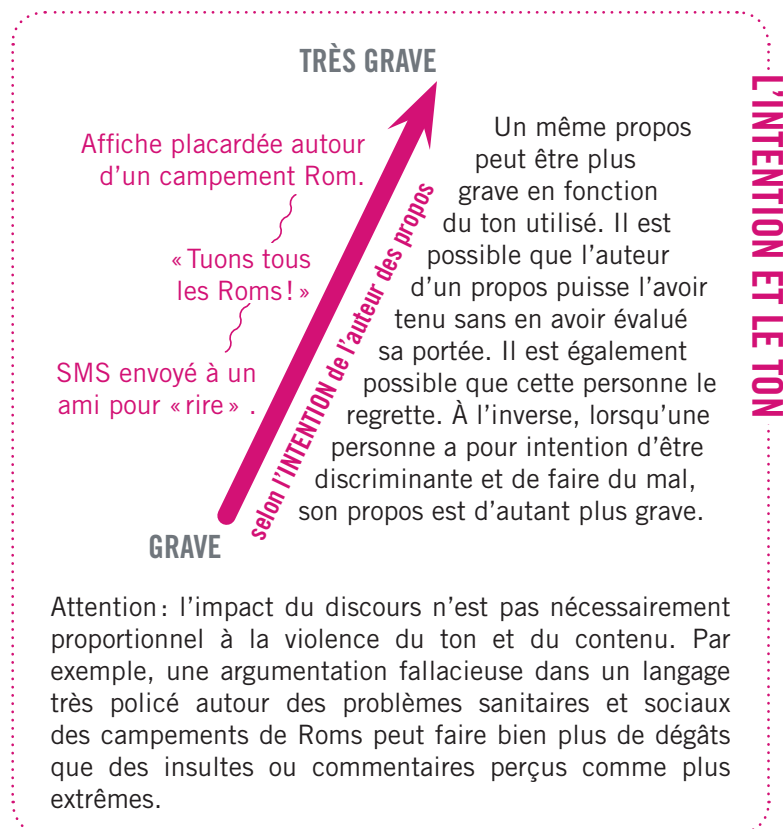
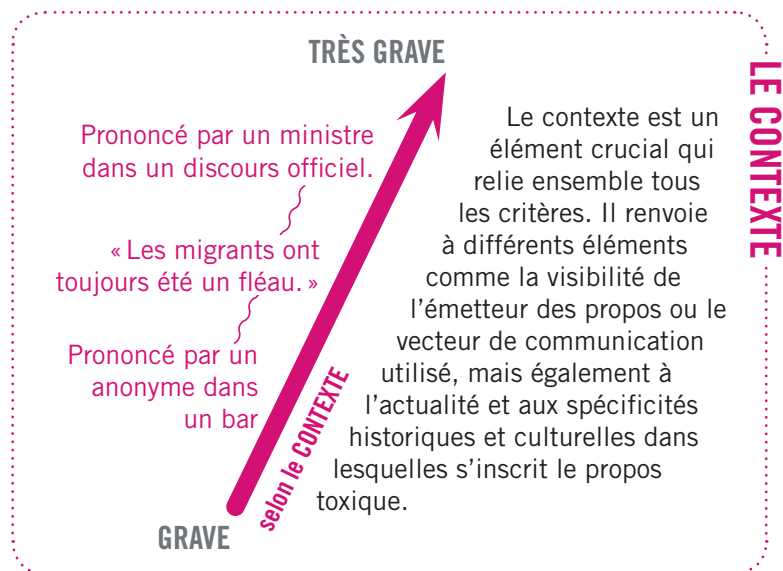
Poser des questions pertinentes permet de faciliter et d'approfondir les échanges avec son interlocuteur. Ce n'est toutefois pas toujours évident. On distingue – au moins – quatre grandes familles de questions :

1. **Les questions fermées** ou **les questions Oui/Non** : Pensez-vous que la France puisse accueillir plus de réfugiés ?
2. **Les questions orientées** : Ne pensez-vous pas que la France puisse accueillir plus de réfugiés ?
3. **Les questions de clarification** : Que voulez-vous dire quand vous affirmez que la France n'a pas les moyens d'accueillir toute la misère du monde ?
4. **Les questions ouvertes** : Que pensez-vous de l'action de la France vis-à-vis de l'accueil de personnes déplacées sur son sol ?

Mieux vaut éviter les questions de type 1 qui ont tendance à limiter la conversation. Privilégiez plutôt les questions de types 2, 3 et 4 qui auront tendance à l'élargir et l'approfondir. Attention tout de même à l'utilisation des questions orientées dont la mauvaise utilisation peut faire sentir à votre interlocuteur que vous tentez de le convaincre de façon grossière ou que vous essayez de le manipuler.



1 – KEEN (E.), GEORGESCU (M.), *Bookmarks – A manual for combatting hate speech online through human rights education*, Éditions du Conseil de l'Europe, 2014



// AVANT DE RÉPONDRE : CONSEILS PRATIQUES

À QUI NOUS ADRESSONS-NOUS ?

Entre les personnes qui sont déterminées à agir en faveur des droits humains et les personnes qui s'opposent à ce que les droits humains occupent une place prépondérante dans la société, il existe une catégorie d'hommes et de femmes situés à mi-chemin. Ce sont des personnes qui sont favorables aux valeurs des droits fondamentaux, mais qui s'inquiètent aussi pour la sécurité de leur pays, pour leurs propres perspectives économiques ou pour ce qu'elles ressentent comme la perte de leur culture ou de leurs traditions, voire qui se sont désintéressées de la politique (ou qui ne s'y sont jamais intéressées). Ces personnes constituent la majorité à convaincre.

ALLER À LA RENCONTRE DE L'AUTRE : ÉCOUTER ACTIVEMENT, AVEC EMPATHIE

L'empathie est définie comme la capacité de sincèrement comprendre l'expérience et la perspective d'une autre personne. En d'autres termes, c'est la capacité à se mettre à la place de quelqu'un.

L'empathie nécessite l'établissement d'un lien, d'une connexion avec une personne. On ne peut pas faire preuve d'empathie pour quelque chose d'abstrait ou de lointain comme l'écrivait John Steinbeck : « *Savoir qu'un million de Chinois souffrent de famine ne veut pas dire grand-chose jusqu'à ce que vousfassiez la connaissance d'un Chinois qui meurt de faim*¹. »

L'objectif d'une écoute active et empathique est de comprendre ce que dit notre interlocuteur et de comprendre pourquoi il tient ce raisonnement, et de tenter de le faire sans jugement. Comprendre un point de vue opposé peut parfois donner l'impression qu'on le valide, mais il n'en est rien. Que l'on soit d'accord ou non avec elles, les croyances d'une autre personne demeurent vraies pour celle-ci. Pour pouvoir toucher notre

auditoire, il est nécessaire de comprendre et d'intégrer ces croyances dans notre communication, sans quoi elles demeureront des obstacles à un changement d'opinion. L'empathie ne nécessite pas que l'on embrasse une perspective, seulement qu'on la comprenne véritablement.¹

Note

Cela nécessite de :

- > **Nous demander en permanence pourquoi la personne pense de cette façon** et essayer d'entrevoir les idées et croyances sous-jacentes sur lesquelles elle construit son raisonnement.
- > **Communiquer à l'autre personne notre profonde compréhension** aussi bien de ses propos que de ses émotions.
- > **Transformer les jugements en questions neutres** – que ce soit pour nous-même ou pour notre interlocuteur.



1 – Heartwired: human behavior, strategic opinion research and the audacious pursuit of social change, Wonder – Strategies for Good & Goodwin Simon Strategic Research, www.heartwiredforchange.com, 2017

1 – STEINBECK (J.), *The Forgotten Village*, 1941



ANALYSER LES RISQUES ET LES BÉNÉFICES D'UNE RÉPONSE

Avant de vous lancer dans une quelconque réponse, nous vous recommandons d'analyser le contexte. Au-delà du discours en tant que tel dont vous pouvez évaluer la toxicité avec les éléments expliqués précédemment, il s'agit d'analyser l'environnement dans lequel vous vous trouvez et d'identifier les options que vous avez à disposition.

Commencez par vous écouter vous-même : que se passe-t-il en vous ? Quelles réactions intérieures ce discours toxique suscite-t-il chez vous ? Si d'autres personnes sont présentes, quelles réactions – verbales ou non-verbales – semblent-elles afficher ? Avez-vous de potentiels soutiens autour de vous ou les personnes autour semblent-elles d'accord ?

Papy – qui a toujours été antisémite sur les bords et est peu enclin à se remettre en question – a cru bon de faire une blague antisémite entre le fromage et le dessert, qui d'ailleurs a fait bien rire une partie de la tablée.

> À quoi bon répondre ? Vous ne changerez pas votre grand-père et, connaissant la famille, une discussion sensible à ce moment a de grandes chances de ruiner la journée... N'empêche que ça ne serait peut-être pas du luxe que vos petits cousins ados, qui commencent à faire ce genre de blagues, entendent un autre discours... Faut-il donc agir maintenant ? Ou lancer une discussion plus tard, en aparté ?

Vous tenez un stand sur un festival pour une association qui agit en faveur de l'accueil des réfugiés et vous êtes pris à partie par un petit groupe de personnes qui s'apparentent à des skinheads. Ces dernières semblent éméchées et commencent à tenir des propos xénophobes en tournant en ridicule l'action de votre association.

> Quels sont les risques pour que la discussion s'envenime et dégénère (pensez à votre sécurité physique, psychologique et émotionnelle) ? Cela vaut-il le coup de tâter le terrain, de faire la sourde oreille ou d'appeler directement la sécurité ? Vos deux collègues ont choisi ce moment pour aller chercher des sandwiches à l'autre bout du périmètre. Mais ne pourriez-vous pas essayer de trouver du soutien auprès de quelques festivaliers qui assistent à la scène ?

L'analyse de votre environnement doit se faire très rapidement car certaines fenêtres de réponses sont très courtes. Parfois, il vaut mieux ne pas répondre pour ne pas donner un coup de projecteur sur des discours toxiques dont la diffusion serait alors renforcée. Des erreurs de jugement peuvent toujours arriver et vous ne pouvez pas tout anticiper. L'important, c'est de vous donner les moyens d'agir et d'apprendre de vos expériences de réponses, les plus réussies comme celles qui ont fait flop.

3 RÉPONDRE AUX DISCOURS TOXIQUES

// CONTRE-DISCOURS

Comme son nom l'indique, cette approche n'a de sens que lorsqu'elle est connectée aux discours auxquels elle est censée répondre. Le CONTRE-DISCOURS s'attaque directement à un récit oppressif en discréditant et déconstruisant les messages toxiques. Il s'agit de démontrer que les arguments avancés, les idées présentées ou sous-entendues et le raisonnement sur lequel est fondé un discours sont faux, incorrects ou absurdes.

Discours toxique :

L'immigration est un gouffre financier pour le pays. Nous ne pouvons pas offrir des aides sociales à des immigrés alors que nous ne pouvons même pas subvenir aux besoins de notre propre prolétariat.

Contre-discours :

Une étude publiée en 2018, menée par des économistes du Centre national de la recherche scientifique (CNRS), montre que l'immigration aurait au contraire un impact positif sur l'économie des pays d'accueil. En se basant sur les données de 15 pays d'Europe de l'Ouest sur 30 ans (de 1985 à 2015), les chercheurs expliquent que l'augmentation du flux de migrants permanents diminuerait le taux de chômage et augmenterait le PIB par habitant. Parmi les explications: les migrants sont en moyenne plus jeunes que les résidents et contribuent donc aux financements des dépenses sociales et notamment des retraites, ou encore la migration familiale, qui rend les migrants susceptibles d'avoir plus de dépenses de consommation que les résidents. Par ailleurs, les dépenses publiques supplémentaires entraînées par cette augmentation du flux de migrants permanents sont au final largement compensées par l'augmentation des recettes fiscales¹.

Note

Les fiches pédagogiques qui accompagnent ce guide, le site d'Amnesty International France (www.amnesty.fr) ou la plateforme www.seriously.org pourront vous être très utiles pour trouver des informations et de l'inspiration pour construire vos contre-discours. Le site internet www.counternarratives.org (en anglais) peut également se révéler être une source d'inspiration précieuse.

Note

L'HUMOUR, OUI, MAIS...

Le sarcasme, l'ironie et la dérision sont des armes potentiellement très efficaces, mais qu'il convient de manier avec prudence. Gardez en tête que votre réponse est susceptible d'être mal interprétée. Il est donc important de songer à la manière dont votre contenu ou votre message pourrait être (mal) compris ou porter préjudice à certains groupes. Tester vos réparties auprès de membres de votre audience peut vous permettre de jauger les possibles réactions. Par ailleurs, se moquer directement ou humilier des auteurs de discours toxiques peut s'avérer contre-productif, stimulant ces derniers dans leur extrémisme ou intensifiant leur sentiment d'aliénation².



1 – Macroeconomic evidence suggests that asylum seekers are not a “burden” for Western European countries, Hippolyte d’Albis, Ekrame Boubtane and Dramane Coulibaly, Science Advances, 20 Jun 2018, Vol. 4, no. 6.

2 – TUCK (H.), SILVERMAN (T.), *The Counter-Narrative Handbook*, Institute for Strategic Dialogue, 2016



// RÉCIT ALTERNATIF

Les RÉCITS ALTERNATIFS ont pour objectif de proposer et rendre visible une version différente et positive des récits véhiculés de façon explicite ou implicite par les discours toxiques. Au lieu de se positionner contre des idées, les récits alternatifs reposent sur une vision de la société telle qu'on souhaiterait la voir : une société dans laquelle la dignité et les droits humains de chacun sont respectés. C'est un projet à long terme qui vise à faire évoluer les mentalités pour les rendre plus favorables aux changements sociaux que l'on souhaite voir advenir.

Discours toxique :

Notre pays doit garder un contrôle total sur ses frontières, tout comme sur sa politique migratoire et d'asile. L'Europe a besoin d'une approche différente quant aux communautés musulmanes qui vivent en Europe et qui haïssent ce continent et souhaitent le détruire. En outre, réfugiés et migrants, en plus de nous prendre nos emplois, pourraient propager des maladies comme le choléra, la dysenterie et toutes sortes de parasites susceptibles de mettre en danger nos populations.

Compilation de déclarations de différents ministres d'un pays de l'Union européenne, novembre 2015.

Récit alternatif :

« Alors que l'Europe semble paralysée face aux défis posés par la pression migratoire à ses frontières, il est temps de cesser de considérer les réfugiés comme des victimes ou des problèmes, et de comprendre qu'ils peuvent devenir des agents du changement, de qui viendront les solutions que nous cherchons. »
Adam Lent, directeur de la recherche et de l'innovation, Ashoka.

Note

LE STORYTELLING

Quand nous lisons des données, des argumentaires, nous les lisons en position défensive. Nous sommes critiques et sceptiques. Mais quand nous sommes absorbés dans une histoire, nous pouvons baisser notre garde intellectuelle¹. En d'autres termes, nous ne gagnerons jamais sur une cause avec seulement des faits. Pour qu'une histoire soit efficace, il faut qu'elle inclue des personnages familiers, auxquels on peut s'identifier et qu'elle puisse susciter un sentiment de partage d'identité et d'expériences vécues, de valeurs et de croyances communes. Le *storytelling* (« mise en récit » en français) est ainsi une pratique très efficace pour combattre la déshumanisation, pour redonner des visages et une identité à un public visé par des propos toxiques.

// FAIRE PREUVE DE SOLIDARITÉ

Lorsque vous êtes témoin de discours toxiques qui ciblent directement d'autres personnes, vous pouvez faire preuve d'une immédiate solidarité avec les victimes.

Selon la situation et les besoins des victimes, montrez que vous n'êtes pas d'accord avec les discours toxiques énoncés et que ceux-ci n'ont pas lieu d'être, faites preuve d'écoute, éloignez l'émetteur des discours, etc. Si d'autres personnes sont témoins de la situation, votre intervention peut également les inciter à réagir à leur tour.

De façon générale, vous pouvez agir en allié des groupes minorisés en écoutant leurs ressentis, leurs témoignages, leurs analyses, les solutions qu'ils proposent, en faisant vos propres recherches, en relayant leur parole dans les différents espaces auxquels vous avez accès, auprès des personnes que vous fréquentez².

1 – GOTTSCHALL (J.), *The Storytelling Animal: How Stories Make Us Human*, Mariner Books, 2013

2 – « 11 conseils pour être un-e bon-ne allié-e », Lallab.org, 3 mars 2017

// RÉPONDRE À UNE PERSONNE AFFICHANT UNE MENTALITÉ COMLOTISTE

L'expression « théories du complot » peut être problématique, car elle laisse penser que les complots n'existent pas, ce qui n'est pas le cas¹. Il est, selon nous, préférable d'utiliser le terme de « mentalité complotiste ». La mentalité complotiste peut être définie comme la tendance à attribuer tout événement dramatique à un complot monté en secret par un individu ou un groupe d'individus plus ou moins important².

Ce type de raisonnement s'appuie sur de grands principes fondamentaux³ :

- > Rien n'arrive par hasard ;
- > Tout ce qui arrive est le résultat de volontés cachées ;
- > Rien n'est tel qu'il paraît être ;
- > Tout est lié, mais de façon occulte ;
- > Le détail est présenté comme une preuve absolue ;
- > Les coïncidences deviennent des preuves ;
- > L'absence de source fiable devient un argument supplémentaire.

« Si les récits complotistes séduisent autant aujourd'hui, c'est qu'ils répondent à un besoin psychologique d'ordre et d'intelligibilité qui ne cesse d'augmenter dans un monde dont le caractère complexe et anxiogène s'accroît. Les passions motrices de ceux qui croient à des complots fictifs sont, d'une part, l'insatisfaction face aux explications données des événements et, d'autre part, la peur (...) »⁴.

1 – BERT (C.), « Théories du complot : notre société est-elle devenue parano ? » www.scienceshumaines.com

2 – Le Monde, « Décodex – un guide pour vous aider à y voir plus clair dans les informations sur internet », 23 mars 2018

3 – Ibid et TAGUIEFF (P. A.), *Court traité de complotologie*, Mille et une nuits, 2013

4 – TAGUIEFF (P. A.), « Taguieff décortique les théories du complot », www.lexpress.fr, 12 mai 2018



Les personnes à la mentalité complotiste ne semblent pas avoir à l'esprit que tout ne peut pas forcément être expliqué rapidement à la suite d'un événement et qu'un temps long est parfois nécessaire pour faire la lumière sur des circonstances précises. Elles semblent préférer voir des conspirationnistes partout. Il est néanmoins tout à fait légitime d'interroger un discours auquel on est confronté, d'exiger des explications, des arguments, des preuves. Il est donc nécessaire de se méfier quand le complot dénoncé est posé comme un fait certain et que la collecte de preuves ne sert qu'à l'étayer.

QUELQUES CONSEILS¹

- > **Rappelez que la vérité est toujours plus complexe qu'on ne le pense.** En général, à moins d'être un grand spécialiste du sujet, prendre position dans un débat est quelque chose de risqué, cela peut facilement envenimer les échanges, il faut donc rester mesuré. Notre monde est complexe, « rien n'est tout blanc ou tout noir ». Il n'y a donc pas de honte à ne pas tout savoir sur tout, au contraire, c'est faire preuve de cohérence.
- > **Évitez d'aborder le dialogue par une contre-argumentation immédiate, ne cherchez pas à convaincre.** Plutôt que d'entamer une « guerre argumentaire » avec votre interlocuteur, il est important de lui laisser la possibilité de s'expliquer, voire de développer son propos. Cela vous permettra de créer un lien, un espace de dialogue où chacun peut s'exprimer, favorable à l'apaisement des échanges. C'est seulement dans un second temps, une fois ce lien créé, que les éléments factuels vous seront utiles pour relancer votre interlocuteur et le faire réagir.

1 – Ces conseils sont proposés par la plateforme Seriously : www.seriously.org/methode-seriously

- > **Fonctionnez par questions plutôt que par affirmations – les éléments factuels à votre disposition peuvent vous aider.** Le questionnement bienveillant vise à pousser l'émetteur à argumenter pour tenter de consolider son raisonnement. Nous vous invitons à identifier les ressorts de l'argumentation de votre contradicteur afin d'y détecter des fragilités et de l'amener progressivement et poliment à reconsidérer sa position. Le questionnement doit suggérer que vous vous intéressez sincèrement à son opinion, et non pas que vous le jugez.
- > **N'hésitez pas à demander d'où proviennent les sources de votre interlocuteur.** Notamment celles qui cherchent à légitimer les théories du complot. Bien souvent, il est facile de reconnaître de fausses informations à la faiblesse des sources avancées ou à l'origine « douteuse » de leurs auteurs. Ces « théories » ne s'appuient sur rien ! Légitimez une telle information. Sachez que les articles d'investigation provenant de journaux qui font autorité correspondent à des mois d'enquêtes qui permettent notamment de vérifier et recouper les différentes sources.
- > **Cherchez à connaître et comprendre l'autre avant de vous faire comprendre pour évacuer les frustrations.** Soyez prêt à tout entendre ! Les individus réfractaires au dialogue ressentent fréquemment le besoin intérieur de parler d'eux. L'objectif est donc de comprendre les besoins émotionnels attachés à leurs propos violents ou haineux pour être en mesure de les traiter à leur juste valeur. Ces personnes désirent se sentir écoutées, voire rassurées. En effet, elles ont besoin que nous comprenions pourquoi elles sont en colère, car elles estiment leur colère légitime. Dans un premier temps, il faut être prêt à tout entendre, sans forcément accepter ce que l'autre affirme. Cette posture vous permet d'éviter une communication trop offensive ou défensive et de vous faire accepter comme une personne ouverte, collaborative, avec laquelle il est possible d'échanger.

COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS ?

Interagir avec les personnes qui véhiculent des discours toxiques est exigeant et peut s'avérer épuisant physiquement, psychologiquement et émotionnellement. Notre empathie a des limites, tout comme notre patience. Il est important de prendre de la distance et de pouvoir se ressourcer afin de pouvoir agir de façon efficace et ne pas se mettre en danger. Après une expérience difficile, il peut s'avérer utile d'en parler avec d'autres personnes ou, le cas échéant, à des professionnels de santé.

DES RESSOURCES UTILES

Vous souhaitez approfondir vos connaissances sur la thématique des discours toxiques ? La page Éducation¹ du site d'Amnesty International France vous propose de nombreuses ressources : vidéo, guides, formations en ligne et en présentiel, activités pédagogiques... Ces outils peuvent également vous accompagner dans la mise en œuvre d'activités d'éducation aux droits humains pour travailler ce thème avec différents publics.

www.amnesty.fr/eduquer-a-la-lutte-contre-les-discours-toxiques

1 – www.amnesty.fr/education

Catégorisation sociale

Catégoriser consiste à faire des généralisations à partir des expériences de rencontre avec d'autres cultures. La catégorisation permet de cataloguer les autres. Elle aide les membres de la majorité à gérer le monde qui les entoure et génère la peur et la perte de confiance chez les minorités.

Conseil de l'Europe et Commission européenne, L'apprentissage interculturel, T-Kit 4, Éditions du Conseil de l'Europe, 2011, p. 97

Contre-discours

Le contre-discours entend discréditer et déconstruire des discours toxiques. Il s'agit de démontrer que les arguments avancés, les idées présentées ou sous-entendues et le raisonnement sur lequel est basé un discours sont faux ou incorrects ou absurdes.

Crime de haine

Un crime de haine est une atteinte à une personne ou à ses biens fondée sur une motivation discriminatoire, c'est-à-dire commise en raison de son appartenance, réelle ou supposée, à un groupe particulier (religieux, ethnique, lié au genre ou à l'orientation sexuelle etc.). Si tous les propos haineux ne se traduisent pas par des crimes de haine, les crimes de haine impliquent en revanche systématiquement des propos haineux.

Discours toxiques

Amnesty International France considère comme toxique toute forme d'expression stigmatisant ou traitant différemment et de manière défavorable des personnes en raison de caractéristiques réelles ou supposées (telles que l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la religion, le handicap, etc.).

Discrimination

En droit, une discrimination est un traitement inégalitaire d'une personne par rapport à une autre, dans une situation comparable, en raison de critères définis et dans des domaines précis couverts par la loi (emploi, logement, éducation etc.)

Identité

Le terme d'identité renvoie à l'idée qu'une personne se fait d'elle-même et aux aspects de soi qu'elle considère comme significatifs et importants.

Développer la compétence interculturelle par l'éducation, Série Pestalozzi No. 3, Éditions du Conseil de l'Europe, Janvier 2014, p. 13

Liberté d'expression

La liberté d'expression est le droit de toute personne d'exprimer ce qu'elle pense, ce qu'elle ressent, quel que soit le moyen utilisé. Ce droit implique celui de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considération de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit. La liberté d'expression est un droit fondamental qui a sa place dans tous les textes internationaux relatifs aux droits humains, notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948.

Préjugés

Les préjugés, comme leur nom l'indique, sont « *un jugement a priori, une opinion préconçue relative à un groupe de personnes donné ou à une catégorie sociale* ». Les préjugés sont caractérisés par leur charge affective et se matérialisent sous la forme d'attitudes.

AMOSSY (R.), HERSCHBERG PIERROT (A.), Stéréotypes et clichés, Armand Colin, 2014, p. 22

Récit alternatif

Le récit alternatif vise à rendre visible une version différente et positive des récits véhiculés de façon explicite ou implicite par les discours toxiques. Le récit alternatif repose sur une vision de la société telle qu'on souhaiterait la voir : une société dans laquelle la dignité et les droits humains de chacun sont respectés.

Stéréotypes

Les stéréotypes sont « *des croyances à propos des caractéristiques, attributs et comportements des membres de certains groupes* ».

LEGAL (J.-B.), DELOUVEE (S.), Stéréotypes, préjugés et discriminations, Dunod, 2016



AGIR **CONTRE LES DISCOURS TOXIQUES**

Suivez notre actualité sur :
[amnesty.fr](https://www.amnesty.fr)

