

Boîte à outils

FICHE OUTIL N°9

Sensibilisation à la stigmatisation

Description :

Cette fiche se compose d'une définition de la stigmatisation, d'explications quant à son existence, les potentielles cibles de stigmatisation dans la situation actuelle et des exemples de bonnes pratiques pour agir face à la stigmatisation.

Objectif :

Nous souhaitons vous sensibiliser à la stigmatisation et vous proposer des solutions afin de sensibiliser vos collaborateurs et prévenir la stigmatisation.

Cible :

RRH, Managers, Direction, etc.

Outil / Matériel :

Néant

Qu'est-ce que la stigmatisation ? C'est le fait de mettre une étiquette à une personne par rapport à une de ses caractéristiques ou l'un de ses comportements et de faire de cette étiquette quelque chose de négatif ou d'inférieur, par une action ou une parole. Elle a pour conséquence un rejet social ou la mise à l'écart d'un individu ou d'un groupe d'individus.

Pour comprendre ce phénomène, la psychologie a introduit 3 notions :

- **Stéréotype** : une croyance collectivement partagée liée à des catégories/groupes d'individus concernant les caractéristiques de ce groupe.
Par exemples : « *les personnes âgées radotent tout le temps* ».
- **Préjugé** : jugement positif ou négatif envers un individu et basé sur le sentiment que l'on éprouve envers le groupe auquel il appartient, donc sur un stéréotype.
Par exemple : « *je ne supporte pas les personnes âgées, car elles radotent tout le temps et c'est ennuyant* »
- **Discrimination** : comportement négatif non justifiable ou non légitime, émis en conséquence d'un préjugé. Exclusion, mise à l'écart, harcèlement, ...
Par exemple : « *j'évite les personnes âgées pour ne pas les entendre radoter* »

Il existe également une discrimination positive, qui correspond au fait d'avantager, favoriser un individu de par son appartenance à un groupe. Par exemple : « *les personnes âgées sont fragiles, donc je laisse ma place à toutes les personnes âgées de plus de 70 ans dans le bus* ».

Boîte à outils

Il est important de différencier ces notions afin de comprendre la problématique et identifier le comportement à adopter.

Les raisons de la stigmatisation sont diverses :

- Une **méconnaissance** des personnes du groupe, de leur quotidien et de leurs problèmes (ce qui explique pourquoi les individus ont des stéréotypes sur certains groupes)
- Une colère due à la situation qui nécessite de trouver un bouc-émissaire
- Le **syndrome du survivant**¹ en situation de travail, qui apparaît lors d'une réorganisation (ex. PSE ou restructuration). Les salariés qui restent dans l'entreprise peuvent manifester de la colère, de la peur, de l'insécurité, de l'incertitude, de la frustration. Ces émotions traduisent un sentiment d'injustice, l'impression d'avoir été trahis (parce qu'eux ont dû continuer à travailler malgré la propagation du virus par exemple) ou un sentiment de mépris pour ceux qui ne travaillent plus.

La stigmatisation en temps de Covid-19

Vous pouvez observer des comportements discriminatoires et stigmatisants notamment au sein de groupes ayant des vécus différents de la période de confinement (travail en présentiel, travail à distance, chômage partiel, etc.) et des ressentis différents. De plus il existe différentes cibles de stigmatisation, dont par exemple :

Les personnes à risques

Certaines personnes ne comprennent pas la légitimité des personnes à risques à rester chez elles, car elles « n'ont pas grand-chose » par exemple. Cela s'explique par la méconnaissance des pathologies des personnes, mais également des risques plus importants pour elles. Elles peuvent également être perçues comme des personnes très fragiles, qui doivent être protégées et confinées plus longtemps. Elles peuvent donc être marginalisées, et exclues socialement.

C'est évident qu'il faut éviter les contacts risqués et respecter les mesures de protection avec ces personnes, néanmoins il ne faut pas oublier que, comme tout à chacun, elles ont besoin d'être soutenues moralement. Il est donc indispensable de leur prêter attention et de garder un lien.

Les personnes atteintes ou ayant été atteintes par le Covid-19

La peur du virus est parfois plus forte que les liens sociaux ; les personnes malades ou ayant été malades peuvent donc être perçues comme dangereuses et/ou à fuir.

Les personnes malades sont contagieuses et les mesures de protection et de distanciation sociale sont impératives pour protéger tout le monde.

¹ Le syndrome du survivant apparaît suite à une situation traumatisante où les autres ont disparu et la personne se retrouve seule ou parmi les derniers à rester.

Boîte à outils

Néanmoins conserver le lien avec ces personnes est un gage de confiance tout aussi essentiel pour la continuité de la relation, qu'elle soit hiérarchique ou entre collègues. De plus il est important de rappeler que les personnes ayant été atteintes du Covid-19 ne sont (normalement) plus contagieuses, ce n'est donc pas une raison de les exclure.

Les personnes en télétravail

On constate que des personnes, et ce quels que soient le poste occupé ou le statut hiérarchique, ont une mauvaise image des télétravailleurs H/F. Elles les perçoivent comme des personnes ne faisant rien de leur journée, restant tranquillement chez eux sur le canapé à regarder la télé, etc. Ils sont perçus comme des opportunistes.

Ces personnes peuvent ressentir de la colère, du mépris, de l'hostilité envers les télétravailleurs H/F, engendrant des moqueries, un mépris de leur travail, un rejet, un flicage de leur travail (par les managers par ex.), voire du harcèlement moral.

Cette stigmatisation vient de la méconnaissance du quotidien des télétravailleurs H/F, de leurs rôle et mission. Tous ne comprennent pas l'importance de ces travailleurs, et des résultats qu'ils produisent au même titre qu'eux. De plus tous les télétravailleurs ne vivent pas de la même façon la situation, et ne peuvent de ce fait, pas être traités de la même façon.

Les personnes en chômage partiel

La situation de chômage partiel est complexe, et peut ne pas être comprise de tous. Il est donc compréhensible que les personnes n'étant pas dans cette situation n'en connaissent pas tous les ressorts. Elles peuvent penser que les personnes en chômage partiel peuvent se la couler douce à la maison tout en étant payées, des « vacances » payées non-décomptées de leurs congés, ou qui ont parfois le choix de travailler à la carte.

Cette liste de cibles est évidemment non exhaustive et peut concerner plus de personnes. L'important à retenir est d'identifier ce phénomène et les groupes stigmatisés afin de pouvoir détecter, prévenir et gérer les situations, sources de conflit potentiel.

Bonnes pratiques managériales

Echanger avec les collaborateurs

Echangez avec vos collaborateurs pour étudier comment sont perçues les personnes stigmatisées. Le but est, avant tout, de comprendre leurs perceptions, pour mieux les **sensibiliser** et les **former**, afin de réduire la stigmatisation sociale et prévenir la discrimination, la violence et le harcèlement.

N'oubliez pas que chaque personne est unique. En effet les individus ont tendance à confondre les personnes d'un même groupe, en pensant que tous les télétravailleurs H/F vivent la même chose par exemple. Or chacun a un vécu, une façon différente de vivre les choses ; certains ont mal vécu la situation actuelle, tandis que d'autres l'ont vécu de manière plus sereine.

Boîte à outils

C'est pourquoi vous pouvez proposer des échanges entre les personnes (celles qui ont continué à travailler, celles qui ont subi le chômage partiel, les personnes qui ont dû s'adapter au travail à distance).

Le but est de favoriser les **partages d'expériences** pour que chacun se rend compte et comprenne ce que l'autre a vécu et ressenti durant cette période.

Renforcer la confiance à l'égard de l'entreprise et des personnes ressources

Incitez à parler - si des personnes sont stigmatisées ou si vous observez des comportements discriminatoires, n'hésitez pas à informer la hiérarchie, les RH, la Direction. Formez les managers de proximité à aller vers les collaborateurs qu'ils soupçonnent de mal vivre la situation, et les orienter vers des professionnels si les difficultés sont trop grandes.

Ne laissez pas les personnes stigmatisées seules, apportez-leur du soutien.

Attention : la situation actuelle, le confinement ainsi que la stigmatisation ont eu de nombreux effets négatifs. Il est donc important de repérer les personnes en souffrance ou en détresse psychologique. Vous pouvez vous baser sur la règle des 3i présentée par Adrien Chignard, Psychologue du travail :

- **Isolement** : quand la personne assiste moins aux réunions et aux points avec son manager ou n'y prend plus la parole comme avant
- **Irritabilité** : quand la personne est rapidement tendue, susceptible, s'agace plus rapidement et se met plus rapidement en colère, voire pleure facilement.
- **Instabilité** : quand la personne change rapidement et fréquemment d'humeur.



L'apathie du spectateur : plus il y a de témoins d'une scène, moins il y a de chance que les individus interviennent individuellement. Donc plus on est nombreux à pouvoir potentiellement réagir, moins on est susceptibles de porter assistance à une personne en difficulté. Ce phénomène inconscient est très fréquent dans la réalité quotidienne. Il s'explique par la dilution de notre responsabilité individuelle : on se sent moins responsable en tant qu'individu car d'autres personnes pourraient aussi agir. Tout le monde doit avoir conscience de l'existence de ce phénomène, pour apporter son aide à une personne qui semble en détresse, et ne pas attendre un soutien de la part des autres personnes présentes.

Renforcer le sentiment de justice

Les personnes qui ont continué à travailler pendant le confinement ressentent de l'injustice envers les autres : Elles ont dû prendre des risques pour elles-mêmes et pour leurs proches en allant au travail et en s'exposant.

Communiquez de manière claire et **transparente** à tous les niveaux, et insistez sur **l'équité** entre tous les collaborateurs : tous doivent être formés aux mesures de protection et les inquiétudes de chacun doivent être prises en compte.

Boîte à outils

Remerciez les salariés qui ont continué à travailler pour **leur travail** et **leur implication** durant cette période. Ils se sentiront reconnus et plus confiants. La reconnaissance est centrale dans le monde professionnel, même si on a tendance à la négliger. En effet elle a de nombreux effets bénéfiques : l'engagement dans son travail et envers l'entreprise, le bien-être et la performance.

Rappeler l'importance du lien social et de la solidarité

Insistez sur la **solidarité** et maintenez du lien entre tous.

La période actuelle a eu un fort impact sur les relations sociales, notamment à cause de la distanciation sociale. Néanmoins ce lien social est nécessaire, car il favorise le bien-être, les comportements collaboratifs, la cohésion et renforce la confiance entre les personnes. Les relations entre collègues doivent leur permettre d'échanger sur leurs émotions, leur vécu : certains peuvent l'avoir très mal vécu et auront besoin de s'exprimer de manière informelle sur le sujet.

N'hésitez pas à vous appuyer sur les différentes fiches outils dans votre démarche de sensibilisation et prévention de la stigmatisation.