

---

YESIM SAGLAM :

L'enregistrement a débuté. Bonjour ou bonsoir à toutes et à tous, bienvenue à cet atelier interculturel d'At-Large sur l'art de la conversation. Nous sommes le lundi 29 novembre 2021 à 13 h UTC.

Nous n'allons pas faire l'appel aujourd'hui, il s'agit d'un webinaire. Néanmoins nous allons prendre note de l'assiduité.

J'aimerais rappeler à tous les participants au téléphone et sur l'ordinateur de bien vouloir vous mettre en sourdine lorsque vous ne prenez pas la parole, indiquez votre nom lorsque vous prenez la parole pour la transcription et pour l'interprétation également.

Nous avons l'anglais, l'espagnol et le français qui sont interprétés, merci de vous joindre à nous.

Je vais donner la parole sans plus attendre à Sandra HOferichter. Sandra, vous avez la parole.

SANDRA HOFERICHTER :

Merci beaucoup. Oui, Yesim. J'aimerais souhaiter la bienvenue à tout le monde à ce webinaire, à cet atelier, j'espère que ce sera divertissant et intéressant. Donc je vous demanderais d'allumer vos caméras. Je crois que pour parler de sujet interculturel, ce serait très bien de se voir et on pourra avoir ainsi plus d'interaction.

Je vais demander à partager mon écran pour pouvoir présenter.

---

*Remarque : Le présent document est le résultat de la transcription d'un fichier audio à un fichier de texte. Dans son ensemble, la transcription est fidèle au fichier audio. Toutefois, dans certains cas il est possible qu'elle soit incomplète ou qu'il y ait des inexactitudes dues à la qualité du fichier audio, parfois inaudible ; il faut noter également que des corrections grammaticales y ont été incorporées pour améliorer la qualité du texte ainsi que pour faciliter sa compréhension. Cette transcription doit être considérée comme un supplément du fichier mais pas comme registre faisant autorité.*

---

YESIM SAGLAM :                      Oui, un instant s'il vous plaît.

SANDRA HOFERICHTER :            Donc je peux dire quelques mots sur comment nous avons eu cette idée pour cet atelier. À la base, le groupe de travail sur le renforcement des capacités voulait travailler sur la formation interculturelle, nous voulions organiser cela en septembre, mais on a été très occupé, le temps a passé très vite, nous avons beaucoup d'appels et nous avons donc décidé d'attendre la réunion de l'ICANN qui était, hélas, virtuelle. J'espère que nous allons revenir à du présentiel.

Parfois je perds mon anglais, parce que ce qui me manque c'est d'avoir des échanges personnels en anglais avec vous tous. Donc je parle de moins en moins anglais couramment, ça me manque beaucoup toute cette créativité que nous avons lorsque nous parlons, lorsque nous discutons ensemble et les petits échanges que nous avons me manquent beaucoup également. Et je pense que j'ai moins la possibilité de communiquer avec d'autres personnes depuis que nous sommes en mode virtuel.

Nous savons tous que nous avons des situations lorsque nous rencontrons des personnes aux réunions de l'ICANN, par exemple, quelqu'un s'approche de vous pour vous dire quelques mots, converser un petit peu, échanger quelques banalités, et nous avons eu des formations interculturelles, notamment à Abu Dhabi, et nous voulions continuer ce type de formation, sans trop investir de ressources.

---

La communauté de l'ICANN est très riche en diverses cultures qui nous influencent, et je crois que nous pouvons organiser ce type de séance entre nous, en partageant.

Je crois que la situation est positive, nous sommes conscients des différentes cultures, mais on ne sait pas toujours comment nous saluer, est-ce que nous nous serrons la main, est-ce que nous faisons la bise, est-ce que nous nous penchons, quel signe envoyons-nous ?

Donc avec cette pandémie, c'est encore différent et je crois qu'on n'est pas près de s'embrasser en se rencontrant et je ne pense pas que cela se fera à l'avenir. Mais nous aimons communiquer entre nous. C'est pour cela que j'aimerais inviter tout le monde à voir cela comme quelques rappels, puisque nous avons eu tant de distanciation sociale depuis pas mal de temps, avec cette pandémie.

Nous savions déjà que la conversation est quelque chose qui a différents sens, il y a des gens introvertis, extravertis, ça dépend des cultures. Il y a des personnes qui ne sont pas à l'aise avec ces échanges. Et il y a des gens que ça n'intéresse absolument pas et qui n'échangent pas du tout.

Donc je ne sais s'il y aura beaucoup de recommandations, c'est une présentation pilote, nous aurons d'autres présentations plus tard. Donc nous n'allons pas trop généraliser, nous aimerions nous divertir un petit peu.

Donc la situation de l'ICANN où on a la possibilité d'échanger, d'avoir des conversations, par exemple lorsqu'on s'assoit à côté de quelqu'un avant le début d'une séance, ou pendant la pause on parle de ce qu'il s'est passé durant la séance ; aussi lorsqu'on attend pour un autobus qui

---

nous envoie à une manifestation sociale, lorsque l'on se retrouve à l'aéroport également. C'est parfois une bonne idée d'échanger et de lancer une conversation. Et toutes les situations avant ou après une séance de l'ICANN.

Donc, comment approcher cette personne ? Comment lancer le débat ? Je ne le sais pas encore. Ce que nous avons fait, c'est que nous avons invité plusieurs régions représentées à l'ICANN pour nous donner quelques réponses à ce sujet. Par exemple, qu'est-ce qu'il faut faire, qu'est-ce qu'il faut éviter, à quel point c'est important de lancer et d'avoir une conversation ? À quel point est-ce que c'est sensible comme point par rapport à la manière dont on s'exprime, le volume de la conversation par exemple. Et il y a des personnes qui n'apprécient pas cela, qui n'aiment pas converser.

Donc voilà ce que nous allons aborder aujourd'hui, nous allons effectuer cela par ordre alphabétique. Et, tout d'abord, nous avons AFRALO et j'ai deux noms ici, j'ai Pastor Peters qui va nous parler pour la communauté anglophone et nous avons Abdeldjalil Bachar Bong – j'espère que je n'ai pas écorché son nom – qui va nous parler de la communauté francophone.

J'ai demandé à tous les présentateurs de garder les délais et, après chaque présentation, nous aurons la possibilité de poser deux ou trois questions de clarification, mais pas encore d'avoir un débat trop long ; nous aurons ce débat une fois qu'on aura entendu tous les présentateurs.

Donc j'aimerais donner la parole à Pastor Peters ou Abdeldjalil. Abdeldjalil, allez-y, activez votre caméra et allez-y, c'est à vous.

---

ABDELDJALIL BACHAR BONG : Excusez-moi, je n'ai pas réussi à activer mon micro donc je vais laisser Pastor Peters intervenir d'abord.

SANDRA HOFERICHTER : Pastor Peters, oui, allez-y, vous allez commencer.

PASTOR PETERS : Écoutez, je n'arrive pas à activer ma caméra.

SANDRA HOFERICHTER : Écouter, ça dépend de vous, on vous entend très bien, si vous voulez activer votre caméra, c'est comme vous voulez, c'est à vous de choisir.

PASTOR PETERS : J'aime autant parler au téléphone et ne pas activer ma caméra, vous savez. C'est bon ?

SANDRA HOFERICHTER : Oui, oui.

PASTOR PETERS : Bien, donc je m'appelle Pastor Peters, je remercie l'ICANN d'avoir organisé cet atelier de travail. Je vais brièvement évoquer deux, trois points en fonction de la personnalité que vous avez.

Quelqu'un comme moi, qui a une personnalité extravertie, j'aime bien être effusif avec les gens, mais d'où je viens, le Nigéria, c'est très

---

courant. Et quiconque connaît le Nigéria conviendra avec moi que l'on parle fort, au Nigéria. Et, très souvent, la tonalité de notre voix est très élevée. Et si vous entendez deux Nigériens parler ensemble et que vous ne les comprenez pas, peut-être que vous penserez qu'ils sont en train de se disputer, or c'est simplement une conversation animée, normale, parce qu'on parle de manière passionnée. Donc il faut que les gens comprennent bien aussi ces nuances.

C'est important, quand vous allez à des conférences internationales où il y a plusieurs cultures, de pouvoir avoir ce genre d'atelier de travail pour comprendre les autres et respecter les autres manières de faire et les autres cultures.

Voilà donc ce dont je voulais vous parler. C'est important de connaître les autres. Et, dans les conversations, il faut éviter d'aborder des sujets trop personnels et de s'immiscer dans la vie privée des autres. Il faut être prudent. Et il faut être attentif aussi aux réactions de l'autre, à tout moment, il faut être très attentif à cela. Parce que, une fois encore, on a différentes cultures.

Voilà tout ce que je peux dire pour l'instant. Merci.

SANDRA HOFERICHTER : Merci Pastor Peters. Je ne sais pas si Abdeldjalil, Yesim pouvez-vous confirmer ? Parce que j'ai vu quelques messages sur le chat.

YESIM SAGLAM : Oui, Sandra. Non, pas encore, il semblerait qu'il y a quelques problèmes de connectivité.

SANDRA HOFERICHTER : Alors, est-ce que vous avez des questions à l'attention de Pastor Peters, pour l'instant ? Si vous en avez, levez la main s'il vous plait, la main virtuelle.

Bien, je ne vois pas de main levée. Vous pouvez également écrire vos questions sur le chat.

Je vois qu'Abdeldjalil a levé la main, et je vois votre image aussi, votre vidéo est activée, est-ce que vous êtes prêt pour intervenir ?

YESIM SAGLAM: Sandra, on vient de voir Abdeldjalil connecté sur le canal français, est-ce qu'on peut lui demander ? Est-ce que vous êtes connecté sur le canal français ?

SANDRA HOFERICHTER : Est-ce que vous pouvez parler sur le canal français pour qu'on vous entende ?

ABDELDJALIL BACHAR BONG : Merci Sandra, et bonsoir à tout le monde, et merci beaucoup à toute l'équipe pour cet échange culturel. Je vais parler, pas de la culture africaine en global, mais [inaudible].

Comme [inaudible] et à ne pas faire dans une conversation. Donc les choses à faire, avant tout il faut saluer les personnes en serrant la main. Dans notre culture, la salutation c'est en serrant la main et [inaudible]. Et aussi demander les [inaudible] de la personne, si vous êtes marié, si

---

---

vous avez des enfants, les aiment savoir [inaudible], combien de femmes, [ça peut être jusqu'à 4 femmes], il y a des personnes où c'est une femme. Les gens aiment parler de la famille ; il faut demander des nouvelles de la famille, où sont vos enfants, où sont vos voisins. Donc les gens aiment bien ce genre de conversation.

Les choses à ne pas demander, surtout par respect pour ceux qui sont vraiment âgés, c'est de ne pas regarder dans les yeux les personnes âgées, et de couper la personne en pleine conversation, ça aussi n'est pas conseillé. [Inaudible], la personne parle et il faut l'écouter.

Et parler à haute voix, ça dépend de la communauté, c'est pas interdit, parce que [Tchad] nous avons 205 ethnies, nous parlons plusieurs langues, mais la langue de conversation que beaucoup de gens comprennent c'est l'arabe local, donc je pense que parler à haute voix dans certaines cultures c'est normal, mais dans la grande ville comme Ndjamena on peut le voir quand un manque de respect. Donc [inaudible].

La vie privée de la personne, donc son grand-père [inaudible], [études], etc. pour rentrer dans la vie personnelle de la personne les gens évitent, mais la [inaudible], et demander, parler de la politique aussi, les gens évitent. Parce que dans les temps passés, les régimes passés, il y a eu des guerres, etc., donc des guerres de tendance, donc parler trop de la politique, ça risque de diviser les gens. Donc les gens évitent trop de parler trop de politique. Mais la religion oui, parce que le Tchad, nous sommes on peut dire un pays religieux dans l'ensemble, nous avons 50 % de musulmans, nous avons 30 % de chrétiens, dans les chrétiens nous avons les catholiques, des protestants, des évangéliques et le reste

---

c'est des athées. Donc les gens aiment plus parler de la conversation religieuse que de parler de la conversation politique.

Dans quelle mesure les [bavardages sont importants] ? [inaudible], dans une région, [inaudible] c'est une question de politesse. Les gens aiment la conversation, en tout cas dans la tradition ici, pour apprécier la personne. Même si vous ne la connaissez pas, la moindre des choses est de parler la personne, une façon d'amener la personne vers vous. C'est la politesse aussi. Et pour les gens qui sont avec vous, il y a certaines normes de salutation, [inaudible]. Quelle est la sensibilité d'une culture [inaudible], donc nous sommes [inaudible], les gens – surtout les femmes – dans la culture tchadienne, les femmes ne parlent pas à haute voix, on dit que c'est elles qui conservent tous les secrets de la famille, quand la femme parle à haute voix ça veut dire que tous les secrets de la famille partent. Donc ça aussi, il y a certaines cultures on ne parle pas à haute voix et dans certaines autres on peut bavarder à haute voix, bavarder, etc., pas de soucis.

Comment aborder une personne ? Donc pour aborder une personne, avant tout il faut saluer, quand vous ne saluez pas la personne, la personne ne va pas vous saluer, et ça peut créer un conflit aussi. Donc quand vous commencez le matin, le voisin il faut le saluer, quand vous le voyez, même avant de [inaudible] il faut la salutation. C'est la moindre des choses dans notre culture.

Je vous remercie.

---

SANDRA HOFERICHTER : Merci beaucoup Abdeldjalil. J'aimerais remercier nos intervenants d'AFRALO, je vois qu'il y a quelques échanges sur le chat, sur la manière dont on peut se saluer. Je ne sais pas si vous souhaitez soulever un autre point ou poser des questions peut-être ?

Ici, je vois une main levée, allez-y David.

DAVID MACKEY : La question que j'avais était la suivante : tout cet exercice, c'est très bien, et l'intervenant qui vient de parler nous a donné des idées parfaites, parce que c'est un contexte culturel très différent. La question est la suivante : comment Abdeldjalil et sa culture fait face aux gens qui sont étrangers, quelles sont leurs attentes quand une personne étrangère arrive et comment, en tant qu'étranger, entrer plus facilement en contact avec une personne de votre culture ?

SANDRA HOFERICHTER : Merci de votre question, Abdeldjalil, je crois que c'est à vous que s'adresse cette question. Abdeldjalil, vous êtes là ? Je crois que la question était pour vous, on ne vous voit pas à l'écran non plus.

ABDELDJALIL BACHAR BONG : Merci beaucoup, merci pour cette question qui est vraiment pertinente. Comme vous le savez le Tchad est au centre de l'Afrique, qui est bordé par les pays limitrophes, le Cameroun, le Nigéria, la Centrafrique, la Lybie au Nord, et à l'est nous avons le Soudan. Donc on appelle le Tchad le carrefour des cultures. La culture tchadienne respect l'étranger en tant que tel. Et, en même temps, l'accueil de l'étranger doit être

---

chaleureux. C'est l'une des exigences dans la culture tchadienne et africaine dans l'ensemble. Si un étranger vient, par exemple, [au village], l'accueil doit être global, l'accueil, la nourriture, parce que quand il y a un invité qui est affamé, pour nous c'est une grande honte, donc il faut le nourrir, lui préparer le thé. Par exemple, au nord du Tchad, dans le Sahel, on prépare le thé et à manger. Donc [inaudible]. Et en même temps, à un étranger, on lui doit plus de respect parce tout ce qu'on lui fait il va le ramener dans sa communauté. Donc l'étranger est vraiment à respecter. L'étranger, on le considère comme un Tchadien. C'est un Tchadien dans la culture. Ça c'est une exigence.

Par exemple si on arrive à organiser un événement ici au Tchad, si l'étranger [paye] quelque chose, pour nous c'est une grande honte. Il faut l'inviter dans telle maison, manger dans telle maison, jusqu'à ce qu'il sente qu'il est chez lui. Ça c'est la chaleur africaine dans l'ensemble, et la chaleur humaine dans tous les pays du monde aussi.

Je vous remercie.

PASTOR PETERS : Je peux rajouter quelque chose ?

SANDRA HOFERICHTER : Oui, merci, allez-y.

PASTOR PETERS : Pour rebondir sur ce qu'a dit Abdeldjalil, comment nous recevons les étrangers ? Il y a quelque chose de très commun dans les cultures africaines, c'est que nous avons une sensibilité culturelle. Nous avons

---

notre propre culture, nous nous exprimons avec notre propre culture, mais je vais vous donner des exemples.

Dans certaines communautés, musulmanes par exemple, les femmes sont isolées mais ces interactions sociales sont différentes, parce que les femmes vont être peu présentes. Mais dans des régions où il y a des chrétiens et des musulmans, et ce dans certaines parties du Nigéria, les femmes sont très libres d'avoir des interactions avec des visiteurs et des étrangers.

Donc, c'est important de connaître un petit peu les religions qui sont présentes dans la région pour mieux connaître ainsi les cultures. Mais c'est tout à fait naturel, pour nous, dans toutes les communautés africaines, d'accueillir les étrangers.

Par exemple, on promet de la nourriture, on vous offre à boire. Donc ce que vous essayez de faire c'est d'accepter ce qui vous est remis. Donc il ne faut pas offenser les personnes qui vous offrent cela, vous pouvez expliquer pourquoi vous ne voulez pas manger, éventuellement, mais il est important de l'expliquer pour ne pas offenser les personnes lorsque vous refusez des mets offerts.

Donc il y a également une question de séniorité également. En Afrique, vous avez des personnes âgées et vous faites preuve de déférence, vous leur dites bonjour monsieur, vous présentez beaucoup de déférence. Parce que vous devez exprimer par vos mots, par vos paroles utilisées, le respect lorsque vous êtes confrontée à une personne plus âgée. Donc, Monsieur, Madame. Nous sommes très sensibles à ça, l'expression du respect, c'est une valeur culturelle forte.

---

Voilà ce que je voulais rajouter, merci.

NON IDENTIFIÉ : Sandra, on ne vous entend pas, vous êtes en sourdine.

YESIM SAGLAM: Sandra, vous êtes en sourdine. Donc, Sandra, réessayez, s'il vous plaît, on ne vous entend pas. On ne vous entend pas, Sandra.

Sandra, peut-être que vous devriez enlever votre casque, je ne sais pas, et vous reconnecter ?

Je crois que Hadia... Oui, ça marche maintenant. Très bien.

SANDRA HOFERICHTER : Désolée, un problème avec mon ordinateur, je vois que Hadia a levé la main. Mais, étant donné qu'on a un petit peu de retard, déjà, Hadia, on va venir vers vous lors de la discussion générale, merci de votre compréhension.

Sans plus attendre, on va passer à la région suivante, Asie Pacifique, avec Amrita Choudury qui va présenter et partager avec nous au sujet de l'art de la conversation dans votre vaste région. Allez-y Amrita.

AMRITA CHOUDURY : Merci beaucoup, Sandra. Je vous salue avant de partager quelques points et quelques perspectives culturelles. En effet, c'est une vaste région, avec beaucoup de diversité. Donc je voudrais soulever quelques points, c'est que je suis un être humain et qu'on aime tous,

---

communautés, avec des interactions spontanées, donc il faut garder cela à l'esprit et c'est une caractéristique de l'être humain que de vouloir communiquer. Et il faut garder cela à l'esprit et nous devons comprendre que ce n'est pas parce qu'une personne ne converse pas que cela signifie que la personne ne veut pas communiquer.

Il y a différents types de communications, il y a des personnes qui ne savent pas s'ouvrir ou lancer une conversation. C'est pour cela que ces échanges de banalités sont nécessaires, c'est pour créer un début de communication, comme par exemple lors d'une réunion de l'ICANN. Il y a des personnes se mettent à vous parler et à ce moment-là vous vous ouvrez à la personne, vous vous rapprochez et vous avez un sens de la communauté, un sens d'appartenance, et vous créez des liens avec la personne.

Je crois qu'on se comprend beaucoup plus lorsqu'on se parle dans les couloirs et c'est une manière de réseauter, notamment.

Par exemple, lorsque j'étais boursière, j'ai rencontré beaucoup d'homologues, j'ai rencontré des personnes durant les séances et à chaque fois que j'ai besoin d'une information, par exemple sur un point précis, je suis en mesure de communiquer, de contacter cette personne et de communiquer et ça me permet d'avoir plus de ressources.

Donc la conversation, l'échange de banalités, et bien ce n'est pas anodin, c'est quelque chose qui peut être très utile et important. Donc je sais que si je parle à quelqu'un je vais mieux le connaître et je vais savoir quelles sont ses spécialités, ce qui l'intéresse. Donc vous avez une meilleure compréhension lorsque vous conversez de cette manière.

---

Donc notre région est très, très diverse, c'est très difficile de généraliser. Mais je vais vous donner ma perspective. Nous avons 60 % de la population du monde, donc c'est divers au niveau géographique et c'est divers au niveau des cultures, des langues, des niveaux de développement et des économies.

Donc c'est très difficile de parler de ma région, nous avons des cultures, très informelles et chaleureuses, dans les îles pacifiques par exemple, et nous avons des pays qui sont beaucoup plus modérés et des pays très formels comme le Japon et la Chine.

Donc ce qui est bon pour une personne ne l'est pas obligatoirement pour une personne d'une autre culture, mais dans certaines cultures il n'est pas approprié de parler avant qu'on vous demande de parler, parce qu'il y a une hiérarchie très forte. Donc si quelqu'un ne parle pas, ne réagit pas, nous devons peut-être être sensibles à cela. Et, dans certaines cultures, il n'est pas approprié qu'un homme serre la main d'une femme.

Donc, j'ai du coup à gérer ces situations et il y a des endroits où il y a des groupes d'hommes et des groupes de femmes qui échangent, verbalement. Et parfois il y a beaucoup d'hésitations donc, et peut-être que les hommes ne vont pas être très ouverts.

Il y a le contact visuel également, avec le regard, parfois c'est essentiel. Mais si vous avez trop de contact avec le regard entre un homme et une femme, cela est inapproprié dans beaucoup de cultures. Et, comme cela a déjà été dit, il y a des endroits où il faut être très formel lorsque l'on parle avec des personnes.

---

Je crois donc qu'il faut faire preuve de modération, il est important, lorsque nous voulons avoir une communication efficace avec quelqu'un, nous devons savoir que ce qui est approprié pour nous n'est pas obligatoirement approprié pour d'autres personnes. Donc il faut avoir l'esprit très ouvert.

Et il faut être sensible à ce genre de chose.

Par rapport aux choses à faire et à ne pas faire, je ne vais pas en faire une liste exhaustive, mais il faut être sensibles par rapport aux gens, à leur culture, il faut être bon et authentique et ne pas faire semblant, parce que faire semblant, ça peut être mal interprété. Et il faut montrer un certain intérêt quand les gens parlent. Il ne s'agit pas simplement de parler, vous, et d'accaparer toute la conversation.

Lorsque vous connaissez quelqu'un, vous vous présentez, mais présentez-vous lentement et de manière bien claire et distincte parce que même si l'autre personne parle anglais, les accents diffèrent les uns des autres.

Donc ça ce sont des éléments très importants à prendre en compte.

Par rapport aux choses à faire et à ne pas faire, il y a certaines choses qui me viennent rapidement à l'esprit, ne pas aborder des sujets qui prêtent à controverse, en particulier la politique, la religion. Voilà pour la liste des choses à ne pas faire.

Et les préjugés, les idées toutes faites, les femmes font ceci et les hommes font cela : non, à éviter à tout prix dans les conversations.

---

Donc, surtout, ne faites pas sentir que vous savez tout sur tout et ne mettez pas des étiquettes sur les gens. Il faut observer et réagir en conséquence. Et surtout ne partez pas du principe que vous connaissez tout sur tout. Ça c'est important.

Et, enfin, si on a le sentiment qu'une personne est introvertie, laissez-lui le temps, le temps de vous connaître, utilisez un ton plus cordial, plus chaleureux, avec cette personne.

Si vous pensez que ce que ce vous allez dire ne va pas être jugé, alors les gens vont s'ouvrir. Et ça, ça ne s'applique pas simplement avec l'Asie Pacifique, mais pour l'interaction avec les gens du monde entier. Où que vous soyez, il y a certaines choses qui sont semblables pour tous. Il y a certaines choses différentes, mais il faut être sensible par rapport à la culture des autres et il y a certaines choses qui sont acceptables, dans certaines parties du monde, comme s'embrasser ou s'enlacer, alors que dans d'autres cultures c'est inacceptable.

Voilà ce que j'avais à dire, Sandra. Je sais que d'autres souhaiteront à ajouter quelque chose, il y a encore beaucoup de choses à dire, mais voilà ce que j'avais à dire.

SANDRA HOFERICHTER :

Merci Amrita, très intéressant. Y a-t-il des questions à l'attention d'Amrita ? Peut-être des précisions ? Je ne vois pas de main levée et rien sur le chat, si ce n'est que les gens d'ici sont tout à fait d'accord avec ce que vous avez dit, Amrita.

Passons à une autre région, l'Europe, ma région, et je peux vous dire que cette culture est assez différente de la partie Sud de l'Europe, et pour

---

nous, les banalités, les bavardages, les papotages, ce n'est pas vraiment notre fort.

Alors, Yrjo, pour EURALO, c'est à vous.

YRJO LANSIPURO :

Merci, Sandra. Première diapo s'il vous plait, pouvez-vous l'afficher ?  
Merci.

Alors oui, comme vous l'avez dit, il y a un certain nombre de stéréotypes bien connus par rapport à la manière dont les Européens se distinguent quant à leurs capacités à s'engager dans des petites conversations, des bavardages, des banalités. Et dans ces stéréotypes, il y a quelques vérités.

Il n'y a pas de dimension nord-sud, les gens dans le nord de l'Europe sont moins enclins à s'engager dans des conversations banales et n'ont pas peur du silence. Inutile donc, pour eux, de remplir chaque seconde de notre vie avec des banalités ou du bavardage.

Et la question est de savoir est-ce qu'on parle ici de stéréotypes interculturels ou de différences individuelles ? Parce qu'il y a des personnes extraverties dans le nord de l'Europe et des personnes introverties dans le sud de l'Europe.

Pour vous montrer à quel point tout cela est loin d'être simple et est au contraire bien compliqué, je vous dirai qu'il y a un phénomène finnois qui s'appelle le Yin Fen, c'est-à-dire le finnois spirituel. Et il y a une BD en Finlande qui s'appelle « Cauchemar finnois », qui est bien connue, et il

---

semblerait maintenant que des millions de Finnois veulent maintenant être spirituellement finnois.

Donc ça c'est un exemple pour vous montrer que les choses sont loin d'être simples. Ça c'est une photo prise à Bruxelles, une rencontre de nos ministres et dirigeants de l'UE qui se retrouvent de manière hebdomadaire. Et ce que vous voyez ici c'est ce que vous voyez à la télé tous les soirs ou toutes les semaines, c'est-à-dire les gens qui se retrouvent dans les couloirs de l'UE. Et ça prend beaucoup de temps pour que les gens prennent place dans la salle. Pourquoi ? Parce que les gens bavardent et ce bavardage est nécessaire ; parce que les bavardages ça n'est pas une occasion pour expliquer quelque chose en détail, mais c'est pour parler de manière brève, concise et intelligente. C'est en fait se retrouver avant la réunion en tant que telle. Et là vous avez la possibilité de donner un aperçu de ce que vous allez dire pendant la réunion et ça, ça peut aider dans le déroulement de la réunion ensuite.

Et je dirais que l'UE et toute l'intégration que nous avons dans de nombreux domaines a également donné lieu à l'intégration des codes sociaux dans une certaine mesure, pas complètement. Mais en tout cas, ces différences culturelles semblent passer à un deuxième plan sur notre continent européen.

Soyez conservateur dans ce que vous envoyez, soyez libéraux dans ce que vous acceptez. Je pense que vous connaissez bien cet adage qui nous vient de l'époque du télégraphe, par rapport à la vitesse de transmission. Ne pas transmettre trop rapidement pour que les gens puissent comprendre ce que vous voulez transmettre.

---

Et je pense que cela résume un bon nombre de choses qui ont été dites jusqu'à présent. C'est-à-dire il faut être prudent, il faut être conservateur par rapport à ce que vous dites dans des échanges de banalité pour ne pas évoquer des choses que les autres ne veulent pas évoquer.

Il y a également d'autres règles, mais il y a beaucoup de livres écrits sur ces banalités. L'un d'entre eux nous dit que les banalités ça ne sert pas pour que vous parliez de vous-même mais plutôt montrer de l'empathie et écouter ce que l'autre a à nous dire.

Diapo suivante s'il vous plait.

Certains d'entre vous, vous vous souviendrez peut-être d'un groupe qui se produisait lors des réunions de l'ICANN. Donc j'aime beaucoup cette analogie musicale. C'est-à-dire, pour réussir dans les contextes internationaux, par exemple les réunions de l'ICANN, il est bon de se mettre à la place de l'autre. C'est-à-dire que vous avez votre mélodie nationale et personnelle que vous pouvez jouer, mais le fait est que vous devriez également être capable de jouer cette même mélodie dans un contexte international, dans un autre contexte culturel, tout en étant vous-même en suivant la même mélodie, mais simplement avec une note différente.

Merci.

SANDRA HOFERICHTER : Merci beaucoup, Yrjo. Y a-t-il des questions à l'attention de Yrjo ? Je vois que je n'ai pas pris en compte certaines questions posées sur le chat,

---

mais on va en prendre bonne note pour les poser ensuite lors de la discussion générale.

Donc surtout, n'hésitez pas à lever la main si vous avez une question à l'attention d'Yrjo. Très bien, pas de main levée, alors continuons avec LACRALO où nous avons 2 intervenantes, Clair Craig et Lilian. Est-ce que c'est vous Claire qui allez commencer ?

CLAIRE CRAIG : Oui, c'est moi.

SANDRA HOFERICHTER : Alors, surtout, n'oubliez pas que vous avez 15 minutes maximum toutes les deux, entre vous deux, pour intervenir.

CLAIRE CRAIG : Oui, merci. Est-ce qu'on peut afficher la présentation à l'écran ? Alors on voit, mais avec l'affichage du présentateur.

VANDA SCARTEZINI : Ça y est, on le voit, Claire.

CLAIRE CRAIG : Merci beaucoup. Je vais vous parler aujourd'hui de la perspective des Caraïbes anglophones. Vous savez tous où se trouvent les Caraïbes, nous sommes des milliers d'îles et territoires dans l'océan des Caraïbes, mais ce qu'il est important de noter c'est que certains territoires ne sont pas inclus : le Belize, Honduras, Nicaragua, Panama, Costa Rica, la Colombie

---

et le Venezuela. Belize est toutefois inclus tout comme Guyana et Surinam.

Je vais vous montrer une brève vidéo sur la complexité des Caraïbes. Non, excusez-moi pouvez-vous revenir à la vidéo.

Je ne suis pas européen, je ne suis pas africain, je ne suis pas indien, je ne suis pas chinois ou syrien, je ne suis pas amérindien, je ne suis pas pas américain du nord ou du sud, je ne suis rien de cela. Je suis tout de cela. Je suis un rare hybride avec une forte texture, une créature ayant plusieurs niveaux, précieux comme une perle. Le monde est mon huitre et je vois le monde clairement depuis le point de vue de mon île. Je n'ai pas les vanités d'une personne fortement urbanisée ou provenant d'un vaste continent. Je suis le fer de lance qui mène vers l'avenir. Je suis caribéen.

Voilà, donc nous pouvons passer à la diapo suivante. Donc ça c'était une personne, [inaudible], qui travaille au moment du carnaval et qui a beaucoup travaillé à l'ouverture des Jeux olympiques.

Donc j'essaye de vous faire comprendre la diversité des Caraïbes. Nous sommes très, très différents.

Alors, comment procéder ? C'est très différent, lorsque nous avons un cadre informel, par exemple, nous sommes chaleureux, amicaux, nous aimons parler, nous pouvons être très personnel très rapidement et parler de sujets sensibles rapidement. Alors que d'autres cultures ne le feraient pas, comme on l'a entendu. Comme par exemple Nigéria. On peut vous demander comment vont vos enfants, votre famille, vos formations.

---

Lorsque l'on est ensemble, nous avons nos propres langues, certains parlent créole ou patois, et donc ça c'est peut-être un petit peu intimidant, mais d'une manière informelle, nous aimons échanger, bavarder.

Il y a beaucoup de sous-entendus également, des doubles sens, et les étrangers ne vont peut-être pas toujours le comprendre ; il y a beaucoup parfois de taquineries, de plaisanteries, et on peut en trouver des exemples dans notre musique.

Nous allons voir maintenant, à la diapo suivante, un environnement plus formel, nous avons des traditions qui proviennent du colonialisme, nous avons des réunions, nous couvrons un ordre du jour, nous sommes directs.

Ce qui est important c'est d'éviter les stéréotypes, les Caraïbes ce n'est pas seulement du sable, la mer et un temps chaud.

La religion est importante pour nous. Dans les Caraïbes, il est fort commun de voir des personnes qui sont chrétiennes ou musulmanes et qui sont mariées à des personnes indoues par exemple. Nous vivons très bien tous ensemble et nous apprécions nos différents festivals. Nous collaborons d'une manière tout à fait naturelle sur ces diverses îles.

Nous avançons.

Alors, pour faire connaissance avec nous, Amrita nous a déjà dit quelques mots à ce sujet, il faut être authentique. Si on est faux, on va tout à fait le sentir. Ne faites pas de suppositions, les personnes des Caraïbes sont très différentes, n'essayent pas de deviner. Tout le monde n'est pas Jamaïquain. Nous sommes très passionnés par nos spécificités.

---

Nous avons beaucoup voyagé, pas toujours pour les vacances, mais pour le travail, pour l'éducation. Nous avons des cultures très vastes, vous connaissez nos carnivals dans le monde entier.

Nous sommes bien éduqués, formellement et informellement. Donc il y a des traditions fortes qui nous ont formés et éduqués.

Nous aimons parler de la diversité de notre cuisine, nous aimons cuisiner, parlez-nous de sport également, nous jouons au Cricket, au football, nous aimons également le tennis, le football américain et nous aimons parler de musique, de calypso, de reggae, des arts visuels et musicaux.

Voilà, c'est ma conclusion, en image vous voyez cette diversité de nos différentes cultures. Merci beaucoup de votre attention.

SANDRA HOFERICHTER : Merci beaucoup, Claire. C'était très bien. Lilian, vous avez maintenant la parole. Et ensuite nous prendrons des questions pour Lilian et pour Claire.

LILIAN IVETTE DE LUQUE : Nous allons mettre les diapos à l'écran.

Bonjour ou bonsoir, je vais concentrer ma présentation sur l'art du bavardage et de la conversation en Amérique Latine. Nous avons différents styles linguistiques, nous communiquons d'une manière informelle. C'est une vaste région.

Revenons un petit peu en arrière s'il vous plait. La première diapo.

---

YESIM SAGLAM : Je n'ai qu'une seule diapo.

LILIAN IVETTE DE LUQUE : J'ai envoyé toute ma présentation dans un premier email. Je crois l'avoir envoyée hier.

YESIM SAGLAM : Oui, j'ai reçu hier, il n'y avait qu'une seule diapo et c'était celle-là.

LILIAN IVETTE DE LUQUE : Non. Il y avait 3 diapos. Je l'ai envoyé hier à 17 h, dimanche. Dois-je renvoyer cela ?

YESIM SAGLAM : Oui, merci. Parce que ça, c'était la dernière.

LILIAN IVETTE DE LUQUE : Donc, tandis que je renvoie la présentation tout entière, on peut commencer avec celle-là.

Donc en attendant que Yesim reçoive les diapos, nous allons mettre la dernière diapo à l'écran, s'il vous plait. E nous avons une vidéo.

En Amérique latine, nous avons de fortes traditions de musique, de très beaux, une forte diversité de langue, mais j'aimerais vous montrer un exemple d'un seul pays pour que vous voyiez comment nous avons des

---

traditions musicales fortes qui nous unissent. C'est une courte vidéo d'une seule minute que nous allons vous présenter.

Voilà, c'était pour vous montrer un petit peu qui nous sommes. Yesim, si vous pouvez mettre la présentation et les diapos à l'écran, ce serait très bien.

L'Amérique latine est très diverse, très vaste, différentes cultures, différentes personnes, on ne parle pas de la même manière. Nous sommes très contextuels, ça dépend d'où nous venons. Le Brésil c'est tout à fait différent, ils parlent le portugais, une langue latine comme l'espagnol, ce sont des racines similaires.

Mais c'est plus facile pour eux de nous comprendre que pour nous de les comprendre.

Donc nous utilisons beaucoup de gestes lorsque nous parlons et lorsque l'on se rencontre informellement, on se serre la main, mais lorsqu'on est amis, qu'on a un lien, on est très chaleureux, on s'embrasse sur les joues, on s'embrasse, on s'enlace, on dit bonjour à toutes les personnes, et nous aimons dire bonjour, on dit bonjour à tout le monde.

L'espagnol, ou les langues que nous avons en Amérique latine, est très divers. Et cela enrichit notre vocabulaire lorsque nous avons des interactions avec d'autres personnes de la région et nous apprenons de nouveaux mots, des mots parfois curieux que l'on ne connaissait pas.

Nous échangeons également entre le Mexique, l'Argentine où ça peut être le même mot qui ne va pas signifier exactement la même chose. Il y a même des mots qui ne sont pas compris, qu'on doit expliquer. Et on doit donner l'équivalent dans notre culture, notre pays. Mais nous

---

parlons la même langue, on peut se comprendre, on comprend également les personnes qui parlent français ou anglais et on cherche des équivalents pour les différents idiomes et mots qui sont utilisés.

Nous allons passer à la diapo suivante.

Au niveau informel, les bavardages des personnes d'Amérique latine ont des mots très spécifiques, des formules idiomatiques et c'est très enrichissant. Nous parlons parfois bruyamment, nous parlons à un volume assez élevé. C'est en tout cas l'observation des personnes qui vivent plus au nord. Et nous faisons beaucoup de gestes avec nos mains, nous sommes emphatiques dans la manière dont nous nous exprimons et nous aimons parler en groupe et cela peut être relativement bruyant. Mais nous essayons d'être neutres lorsque nous sommes dans un environnement plus formel où alors là nous essayons d'éviter les idiomatismes.

Alors, qu'est-ce qui nous tient le plus à cœur ? L'amitié, la joie, les liens sociaux, le soutien émotionnel, les connexions sociales, on est très proches de nos familles, on a très à cœur de bien s'entendre avec les collègues au travail, etc.

Et ces liens évoluent très rapidement. Comme je vous le disais, on se serre la main, si vous connaissez mieux la personne vous pouvez l'enlacer ou l'embrasser, mais ça c'est quand il y a plus de confiance.

Et ensuite, autre question qui entre en controverse, la politique et le football. Ce sont des questions épineuses qui peuvent donner lieu à des discussions chaotiques. Et, en même temps, vous voyez des grandes

---

fractures entre des amis et des collègues autour de ces questions. Donc ces discussions devraient toujours être informelles.

Voilà tout ce que j'avais à vous dire pour cette présentation. C'est très court. C'est une question qu'on pourrait débattre pendant très longtemps, mais j'ai essayé de la résumer autant que possible, dans le temps qui m'était imparti.

Merci beaucoup et je me tiens à votre disposition si vous avez des questions.

SANDRA HOFERICHTER : Merci beaucoup, Lilian.

Alors, y a-t-il des questions urgentes, parce que si ce n'est pas le cas, j'aimerais parler à notre dernier présentateur de NARALO et ensuite il faut voir combien de temps il nous reste.

Je ne vois pas de main levée, alors Marita, je vous donne directement la parole. Et on va essayer de résumer de la manière la plus efficace possible.

MARITA MOLL : Merci Sandra. J'ai entendu des choses extrêmement intéressantes, passionnantes aujourd'hui. Et ça m'a enrichi, vous savez, même si j'avais l'impression de connaître beaucoup de choses, mais je me rends compte que cet échange de banalités est très important, c'est un moyen de rompre la glace entre deux personnes qui ne se connaissent pas. C'est ainsi que je vais aborder cette question, celle de l'art de converser et je vais la placer dans le contexte l'ICANN, parce qu'il y a ensuite un

---

contexte beaucoup plus large, au sein de la famille, sur le lieu de travail, etc. pour essayer de connaître les autres.

Donc je vous parle pour la région NARALO, Canada, États-Unis et Porto-Rico. Et là je vais beaucoup généraliser. Je vais essayer de ne pas me gagner d'ennemis ici. Et toutes les personnes ici présentes doivent prendre conscience du fait que tout ce que je vais dire c'est une opinion personnelle et je vais essayer d'être le plus général que possible.

Moi-même je suis canadienne, donc je peux dire que les canadiens ont tendance à être très prudents, hésitants, ne se font pas remarquer dans une foule. Ce que j'essaye de vous dire, c'est que je ne sais pas comment est-ce que les portoricains abordent les bavardages parce que je ne connais pas beaucoup de portoricains, mais ceux que j'ai connus et nos voisins du sud, aux États-Unis, j'espère en conviendront avec moi, pour dire qu'aux États-Unis, les gens sont plus ouverts et accessibles très souvent, que les Canadiens.

Les Canadiens se rapprochent plus que ce que nous décrivait Yrjo et je pense qu'on a beaucoup en commun avec la Norvège, la Suède, la Finlande, nos voisins du Nord. Puisque nous n'avons pas peur du silence et l'échange de banalités ne nous plait pas beaucoup, on essaye de le garder aussi court que possible. Et c'est parfois une difficulté pour nous. Et il faut apprendre à gérer ce type de conversation.

Et je dirais aussi, ici, qu'il y a beaucoup de différence entre les cultures, on l'a entendu, mais parfois ça va au-delà des différences culturelles.

Je dirais aussi que nous avons les cultures autochtones au Canada, qui communiquent de manière diamétralement différente. Et là,

---

malheureusement, je n'ai pas suffisamment de temps et je n'ai personne ici qui pourrait nous parler de cela, parce qu'on aurait beaucoup appris à ce sujet.

Moi, je suis une personne introvertie, personnellement, donc échanger des banalités, il a fallu que j'apprenne à le faire. Je sais que parfois je suis prise de panique lorsque je rentre dans une salle pleine de gens que je ne connais pas et qu'il faut que je m'avance et que j'essaye de rentrer en contact avec quelqu'un. J'ai appris que pour le faire, il faut le rentrer dans la salle, choisir un groupe de deux ou 1 personne, vous présenter et, en une phrase dire pourquoi vous êtes là et poser une question qui va provoquer une réponse et ensuite, comme on sait, une conversation.

Alors, moi, je suis, comme je vous le disais, prise par cette panique, mais heureusement pas aussi souvent qu'avant.

La plupart des gens trouvent cela très drôle. De quoi s'agit-il ? Parfois, on s'approche de quelqu'un et on parle du temps, comment briser la glace au Canada ? Je ne sais pas comment font les autres cultures, en Suède ou en Finlande, mais je sais que lorsque les gens viennent au Canada et les gens sont surpris et trouvent ça amusant qu'on parle très souvent de la météo, du temps qu'il fait. Donc si vous voulez parler avec un Canadien, la meilleure manière de commencer une conversation c'est de parler du temps. Mais le sport, le hockey, ça marche très bien aussi. Avec les gens aux États-Unis, le baseball, le football, au Porto Rico aussi. C'est un bon sujet pour entamer une conversation.

Bien entendu, les différences entre hommes et femmes, qui existent partout et on en a déjà entendu parler cet après-midi, moi je dirais que je n'ai pas de problème à m'approcher d'une femme si je trouve que le

---

bijou qu'elle porte ou ses vêtements sont particulièrement seyants et beaux, je n'ai aucun problème pour m'approcher et le lui dire. Donc ces différences entre hommes et femmes existent un peu partout, bien entendu.

Ensuite, si vous voulez commencer une conversation avec quelqu'un, il faut dans la mesure du possible utiliser quelque chose de positif. Il faut éviter de faire un commentaire, un jugement de valeur en disant : cet intervenant m'a paru loin d'être intéressant. Non. Il faut commencer par quelque chose de positif.

Ensuite, la politique et la religion, non, ça n'est pas la meilleure manière d'entamer une conversation. Et, pour aborder ces questions, peut-être que vous pouvez le faire de manière très prudente, mais en tout cas pas d'entrée de jeu, mais par la suite, lorsqu'un climat de confiance s'instaure.

Donc il faut essayer de rester dans le non-jugement, comme je l'ai dit, donc être toujours positif. Également faire attention au langage qu'on utilise. Il y a beaucoup de mots, dans toutes les cultures, qui peuvent poser problème. Et Yrjo l'a dit, être conservateur dans ce que vous dites, et les gens peuvent se tromper dans les mots qu'ils choisissent si ça n'est pas leur langue maternelle, et il y a une certaine tolérance à ce niveau-là. Mais si vous corrigez, je dirais : écoutez, ne le prenez pas de manière personnelle, au Canada par exemple, on parle des nations premières lorsqu'on parle des populations autochtones et ça n'était pas le cas il y a 20 ans, et vous n'êtes pas censé le savoir. Donc si vous vous trompez de terme, quelqu'un vous corrigera et il s'agit de le prendre simplement

---

comme une petite information et il ne faut pas le prendre personnellement.

Et donc, ces bavardages, ces échanges de banalités, sont très importants, et il faut prendre en considération tous ces aspects.

Nous n'avons plus de temps, donc je vais m'en tenir là, merci.

SANDRA HOFERICHTER :

Merci beaucoup, Marita. Effectivement nous n'avons plus de temps, et je sais que les interprètes ne peuvent pas rester. Et c'est un apprentissage pour moi aussi. Je m'étais fixé un déroulement pour cette séance, très serré, mais ça nous donne une excellente excuse pour organiser une deuxième séance sur cette question et avoir une conversation générale sur ce qu'on a entendu, réfléchir un peu, entre temps, et revenir avec des recommandations faciles.

Je pense qu'on a beaucoup appris, on ne peut pas appliquer de stéréotype ici ; et sachant que nous sommes dans un environnement international, d'ailleurs il y a eu une question qui a été posée sur le chat par rapport aux séries de normes pour les événements internationaux qui diffèrent des normes établies. Je pense que c'est Avri qui a posé la question sur le chat, et je pense que 'c'est une excellente question. Et si on a une deuxième séance sur cette question, c'est une excellente chose à aborder : que faire ? Ne pas faire ? Ça peut également aider les nouveaux venus à l'ICANN pour qu'ils puissent se familiariser avec l'ICANN plus simplement. Et, comme Marita l'a dit, elle a dû également apprendre à échanger sur des banalités.

---

Donc, dans l'intérêt du temps qu'il nous reste, je dirais que nous n'allons pas répondre aux questions. Je vais demander à Hadia, présidente de ce groupe de travail, qui a organisé tout cela, de voir quand on pourrait se retrouver, peut-être l'année prochaine, et organiser une séance supplémentaire.

Merci à tous ceux qui sont intervenus aujourd'hui et merci par avance de contribuer à la séance prochaine. Et merci aux nombreux participants, je pense que 50 participants c'est un nombre très important et cela montre bien l'intérêt que ça a suscité et j'espère qu'on va pouvoir continuer et qu'on va pouvoir travailler sur des recommandations pratiques pour nous-mêmes et aussi pour les nouveaux venus à l'ICANN.

Sur ce, je cède la parole au personnel pour clore cette séance. Yesim, je crois que c'est à vous.

YESIM

Merci, Sandra. Merci à tous de nous avoir accompagnés aujourd'hui. Ce webinaire est maintenant fini, excellente fin de journée, au revoir. Au revoir à tous.

**[FIN DE LA TRANSCRIPTION]**