

## POINT DE VUE SUR... L'INTERCULTURALITÉ COMME ENJEU D'INTÉGRATION ET/OU DE PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS — SEPTEMBRE 2009

Par cette contribution, les membres du réseau RECI (ARIFOR Champagne Ardenne - CID Nantes - CREFE Rhône-Alpes - COFRIMI Midi-Pyrénées – CRPV Essonne - IREV Nord Pas de Calais - ORIV Alsace) ont voulu apporter un éclairage sur les enjeux d'une approche centrée sur l'interculturalité et son apport dans le domaine de l'intégration et de la prévention des discriminations.

### L'INTERCULTURALITÉ... ELEMENTS DE CADRAGE

#### Quelques définitions : culture, multiculturel, interculturel

##### ↳ Culture

« Elle est définie comme un ensemble de systèmes de significations propres à un groupe ou à un sous-groupe, ensemble de significations prépondérantes qui apparaissent comme valeurs et donnent naissance à des règles et à des normes que le groupe conserve et s'efforce de transmettre et par lesquelles il se particularise, se différencie des groupes voisins ». <sup>1</sup>

##### ↳ Multiculturel

« Un ensemble de plusieurs cultures dans un même espace donné ». <sup>2</sup>

« Le multiculturalisme additionne des différences, juxtapose des groupes et débouche ainsi sur une conception mosaïque de la société. Ce modèle additif de la différence privilégie les structures, les caractéristiques et les catégories ». <sup>3</sup>

##### ↳ Interculturel

« Le préfixe « inter » d'interculturel indique une mise en relation et une prise en considération des interactions entre des groupes, des individus, des identités ». <sup>4</sup>

Le **multiculturel** s'arrête en fait à une co-existence, se limitant à une **juxtaposition**.

L'**interculturel** se base sur l'**interaction** entre des groupes, des individus, de cultures différentes.

Si l'identité communautaire prime dans le multiculturel, l'identité singulière, la prise en compte de l'individu (dans sa diversité) est centrale dans l'interculturel.

#### La rencontre interculturelle

Ainsi il est possible de concevoir la rencontre interculturelle comme un échange entre personnes ou groupes de personnes de différentes cultures (sociale, ethnique, générationnelle, professionnelle, institutionnelle...) qui permet l'émergence d'un espace de négociation.

<sup>1</sup> CLANET Claude. L'interculturel : introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines, Toulouse, PUM, 1990.

<sup>2</sup> Cofrimi et Lire Ecrire en Wallonie. Méthodes et outils pédagogiques utilisés dans les formations à la démarche interculturelle, PDD DALIA , 2004.

<sup>3</sup> ABDALLAH-PRETCEILLE Martine. « L'éducation interculturelle » PUF 2004.

<sup>4</sup> TAJFEL(1959) in AZZI Assaad Elia et KLEIN Olivier, «La psychologie sociale et les relations intergroupes » Dunod, 1998.

La construction de cet espace nécessite une décentration par rapport aux cadres de référence en présence (représentations, codes culturels, valeurs, normes, visions du monde, habitudes de vie...) par chacun des acteurs de l'interaction.

L'objectif, *in fine*, est de permettre la création d'une culture commune, préalable au « vivre ensemble ».

### **Les obstacles à la communication interculturelle**

Différents mécanismes spontanés, c'est-à-dire inconscients car intégrés dans les habitudes..., font obstacles à cette rencontre interculturelle. Il s'agit notamment de :

**Ethnocentrisme** : «Tendance à privilégier le groupe social auquel on appartient et à en faire le seul modèle de référence ». <sup>5</sup>

**Exotisme** : «Pendant de l'ethnocentrisme qui valorise l'autre et l'ailleurs, mais un autre mythique idéalisé, construit par le désir et le rêve du dépaysement ». <sup>6</sup> L'exotisme apporte l'illusion de la connaissance sans une authentique rencontre.

**Catégorisation** : elle consiste à classer et donc à regrouper au sein de catégories, des individus, des groupes ou bien des événements, en exagérant les ressemblances entre les éléments classés à l'intérieur d'une même catégorie.

Il en découle parfois des stéréotypes voire des préjugés.

**Stéréotype** : «mode de catégorisation rigide et persistante (résistant au changement) de tel ou tel groupe humain, qui déforme et appauvrit la réalité sociale dont il fournit une grille de lecture simplificatrice, et dont la fonction est de rationaliser la conduite du sujet vis-à-vis du groupe catégorisé». <sup>7</sup>

**Préjugé** : «opinion préconçue, socialement apprise, partagée par les membres d'un groupe, et susceptible d'être défavorable à la catégorie visée ». <sup>8</sup>

### **Comment lever ces obstacles ?**

Ces mécanismes sont spontanés et involontaires. Il est indispensable d'une part d'en prendre conscience, c'est-à-dire de connaître et de reconnaître les processus à l'œuvre, et d'autre part de les dépasser par des compétences de communication interculturelle dont la décentration. Cette capacité permet de prendre de la distance par rapport à son cadre de référence, de réfléchir sur soi-même et de pouvoir entrer dans le système de référence de l'autre. De multiples autres compétences entrent en jeu pour atteindre une communication interculturelle efficace: l'adaptabilité, la capacité à faire abstraction de son jugement, la neutralité bienveillante, l'ouverture à l'autre.

### **ENJEUX DE L'INTERCULTURALITÉ EN TERME D'ACTION PUBLIQUE**

La société française est le fruit d'une histoire marquée par une forte « tradition » migratoire. L'interculturalité permet de dépasser une conception mosaïque de celle-ci et de repenser un projet commun **du vivre ensemble sur un territoire**.

La relation interculturelle pose le principe de la reconnaissance et de la prise en compte de la différence de l'autre, dans son individualité et dans un rapport égalitaire.

<sup>5</sup> « Ethnocentrisme », le Petit Robert, Paris, le Robert, 2003

<sup>6</sup> LIPIANSKY EM, communication, codes culturels et attitudes face à l'altérité, in Intercultures n° 7, Cultures et communication, sept 1989

<sup>7</sup> CLANET Claude, L'Interculturel, PUM, 1993

<sup>8</sup> « Préjugé », le Petit Robert, Paris, le Robert, 2003.

Il s'agit de comprendre l'autre à partir de ses codes de référence, de son identité culturelle. Cette prise en compte signifie reconnaître l'individu avec ses particularités. Cette reconnaissance est un élément essentiel à la démarche interculturelle qui va amener les protagonistes à ouvrir cet espace de négociation, de compréhension et de construction d'une culture tierce (consensus) acceptable pour chaque partie.

Un des principaux enjeux de cette approche est de **permettre la mise en œuvre effective d'un des aspects du processus d'intégration.**

→ « .....par ce processus il s'agit de susciter la participation active à la société nationale d'éléments variés et différents, tout en acceptant la subsistance de spécificités culturelles, sociales et morales et en tenant pour vrai que l'ensemble s'enrichit de cette variété, de cette complexité... »<sup>9</sup>.

→ « L'intégration demande un effort réciproque, une ouverture à la diversité »<sup>10</sup>.

En effet, la relation interculturelle est un facteur essentiel de l'intégration dans le sens où celle-ci permet une reconnaissance mutuelle. Elle renforce ainsi la volonté de chacun à faire sa place et aux autres de faire à chacun une place.

### **Enjeux pour les professionnels**

Les enjeux se situent à deux niveaux :

- dans la relation entre le professionnel et l'utilisateur,
- dans l'accueil au niveau des établissements.

Prendre en compte les particularités d'une personne, entrer dans un processus de compréhension de l'autre permet un accueil et une prise en charge plus efficaces.

Les relations interculturelles engendrent, par la prise en compte de l'autre dans son individualité, **une modification des représentations, un enrichissement mutuel.**

Par ailleurs et du fait des processus à l'œuvre, elles favorisent la mise en œuvre effective d'un traitement adapté sans déroger au principe d'équité. **Elles participent donc à la prévention des discriminations** et plus globalement et à long terme à la cohésion nationale.

Dans cette interaction entre le professionnel et la personne accueillie, la responsabilité de la démarche interculturelle reste celle du professionnel qui doit, par ses compétences de communication, pouvoir pénétrer le système de références de l'autre pour le comprendre et l'amener vers un compromis.

La démarche interculturelle, du fait qu'elle part de l'écoute de l'individu pour aller vers le compromis, permet une prise en charge plus efficace, un accueil de qualité du fait d'un sentiment d'être entendu et compris. Elle agit à la fois sur la rentabilité, l'image et la réputation de l'établissement.

Elle lie l'intérêt des usagers à celui de l'établissement dans sa capacité à bien accueillir, à apporter un service adapté et donc parfois différencié, efficace et égalitaire. Par l'introduction de la notion de qualité dans le service rendu, elle fait partie intégrante de la démarche qualité de l'établissement.

<sup>9</sup> Cf. Définition de l'intégration du Haut Conseil à l'Intégration, 1er rapport, 1991.

<sup>10</sup> Cf définition de l'intégration du Haut Conseil à l'Intégration, Rapport, 2006.

## **La démarche interculturelle : une volonté portée par les acteurs**

L'engagement dans une démarche interculturelle doit permettre d'améliorer le "mieux vivre ensemble". Derrière cette expression, c'est une forme de résolution des conflits qui est visé grâce à l'examen et la compréhension des différents systèmes de valeurs portés par chaque individu ou acteurs collectifs.

Alors que la question des discriminations est sortie du déni en s'appuyant sur un cadre législatif, la question des relations interculturelles reste encore occultée, et ne peut pas s'appuyer sur des arguments législatifs. Elle nécessite donc la mobilisation, la prise de conscience de l'importance d'une telle démarche, la volonté des différents acteurs de la mettre en oeuvre et sa lisibilité sur un territoire.

### **Des enjeux forts au plan local**

Dans un premier temps, cette question doit être portée par les élus des collectivités territoriales car ils sont les garants de l'intérêt collectif, du principe républicain et de la prise en compte des populations dans toutes leurs différences. La reconnaissance des spécificités de chacun permet d'améliorer l'efficacité de l'action publique.

Dans une administration, par exemple, la prise en compte de cette question bénéficiera aux usagers et à l'ensemble des agents parce qu'il y a reconnaissance mutuelle de leur identité (culturelle et/ou professionnelle). Ce sont là les principes de l'approche interculturelle qui se définit à partir d'un contexte relationnel, s'appuie sur les rapports, les relations, les interactions entre individu (s) et/ou d'autres acteurs collectifs (entreprises, administrations et institutions....).

Des outils comme la démarche interculturelle, la médiation, développent la compréhension et l'écoute et permettent l'accès au droit. Ici, le traitement différencié prenant en compte les spécificités des populations est une condition pour un service égalitaire.

### **Une approche systémique nécessaire**

Dans une organisation, les effets des tensions dues à une mauvaise prise en compte des spécificités culturelles se traduisent différemment en fonction du positionnement des acteurs, de la nature de l'organisation et des champs professionnels. Le professionnel a donc besoin de temps pour cerner les systèmes d'acteurs et les sources des tensions.

L'engagement de l'ensemble des parties prenantes (ressources humaines, personnel, direction) est essentiel car la démarche interculturelle est systémique. Cette approche permettra de mieux comprendre les demandes des usagers, de désamorcer les conflits au sein des organisations ou lors des interactions avec le public.

Sur un territoire, une démarche interculturelle doit permettre de lier l'intérêt des populations en présence à deux objectifs, l'intégration et le "mieux vivre ensemble". Il est donc important que les élus soient sensibilisés à cette question et en fassent un plan d'action : formation des personnels territoriaux, mobilisation des politiques publiques : PRIPI (Programme Régional d'Intégration des Populations Immigrées), plan de cohésion sociale, plan territorialisé de lutte et de prévention des discriminations dans le cadre des CUCS (Contrats Urbains de Cohésion Sociale), politique d'intégration du Ministère de l'immigration.

## **PERSPECTIVES EN TERME D'ACTION**

Il s'agit, en termes d'action et de politiques publiques, de permettre le **développement des relations interculturelles**.

Au delà de rendre lisible les enjeux de l'interculturalité (sensibilisation, production et diffusion de note, de rapports), cela suppose de travailler sur les pratiques professionnelles.

Agir sur les pratiques passe par la formation des acteurs, qu'ils soient agents de terrain ou encadrants, dans une logique collective et de modification des représentations sociales et des pratiques pour une égalité de traitement des usagers.

Pour autant, cette formation n'est pas :

- un apport de connaissance sur les cultures ;
- un catalogue de recettes sur les manières d'être et d'agir du professionnel face aux particularismes culturels.

En effet, parler de la culture turque par exemple c'est considérer que toutes les personnes de cette origine ont toutes les mêmes valeurs, les mêmes codes de références et réagissent toutes de la même façon. C'est ce qu'on appelle la catégorisation qui est un des mécanismes que l'on traite dans la phase de la prise de conscience et qui est un obstacle à la communication. La catégorisation c'est occulter l'individu avec ses particularités.

### **Une formation à la communication et à la démarche interculturelle pertinente**

La formation répond à deux objectifs :

1. Prendre conscience :
  - de sa relation à l'autre différent de soi
  - des mécanismes qui se mettent en place lors de cette relation et en quoi ces mécanismes sont des obstacles à la communication ?
2. Acquérir et/ou développer des compétences en communication interculturelle pour mieux se comprendre, établir un espace de négociation pour aboutir à un compromis. A partir du moment où l'autre perçoit qu'il est compris et reconnu, le champ de la négociation est ouvert.

La plupart du temps, la demande de formation est formulée en termes culturalistes : demande d'apports de connaissances sur telle ou telle culture. La non connaissance des cultures serait le motif des difficultés rencontrées.

L'organisme de formation analyse la demande. Si elle se fait avec le demandeur, le travail d'analyse va porter sur la notion d'interculturalité et sur la modification de la représentation du demandeur par rapport à ce concept.

Si la demande ne peut pas être analysée avec le demandeur, dans le cas d'un appel d'offres par exemple, la proposition de formation devra, sans nier ce qui relève de la culture, proposer un contenu et une démarche permettant :

- de prendre conscience de ses représentations,
- de bien situer la part culturelle dans la relation à l'utilisateur tout en la reliant à une dimension individuelle,
- de se décentrer de son environnement habituel et avoir d'autres angles d'approche,
- et ainsi, de pouvoir mettre en place un espace de négociation, espace opérationnel où l'on prend en compte des spécificités en les insérant dans le cadre légal de la prise en charge de la personne.

## **Impact des formations**

L'impact sera d'autant plus important et porteur de changements dans les pratiques si la formation a concerné l'ensemble des salariés d'un service, d'un établissement. La formation permet de développer des compétences sur la relation interculturelle et permet à l'équipe de transformer ses pratiques de manière consensuelle. La décision de former l'ensemble d'une équipe vient du ou des responsables qui ont compris la problématique et y sont sensibles. Le changement est alors possible.

Le développement d'une démarche interculturelle dans l'accueil et la prise en charge d'un public peut être le résultat de séances d'analyse de pratiques, ce qui là aussi donne des résultats très positifs.

A contrario, lorsque la formation a concerné une ou deux personnes d'un établissement, il va être très difficile à cette personne de transmettre les acquis de la formation au reste de l'équipe. En effet, traiter des représentations, de sa relation à l'autre, de sa manière d'être, de faire, constitue tout un travail sur soi de prise de conscience, d'interrogation sur sa pratique, de remise en cause, d'acquisition ou de renforcement de compétences, autant d'éléments très difficiles à partager ensuite avec ses collègues.

On observe parfois que la personne formée devient « la référente » pour communiquer avec « l'étranger ».

La formation n'est pas une fin en soi. Il est important qu'il y ait une mise en œuvre d'un suivi et d'une évaluation des applications dans le quotidien des professionnels.