

# Décryptage

#Interculturalité #Postures Pro



Travailler dans un contexte  
d'interculturalité  
Quels enjeux et quelles postures  
professionnelles acquérir ?

| Juillet 2024

RésOvilles



## Introduction

Les professionnel.le.s de la politique de la ville ou agissant dans des quartiers politiques de la ville ont cette particularité d'évoluer dans des situations professionnelles dans lesquelles des personnes issues de différentes cultures vont interagir.

Que ce soit dans l'accompagnement et la prise en charge de divers publics ou au sein même des structures d'accueil, les interventions se font dans un environnement multiculturel et où les rencontres entre cultures sont inéluctables. Nous nous sommes appuyés sur les échanges entre les participants pour partager les pratiques des professionnel.les, en particulier de nos trois témoins :

- **Julie Hammache-Toutain** - Responsable du pôle éducation (PRE, Cités Educatives, coordination de la thématique éducation du contrat de ville) du service politique de la ville de Le Mans Métropole
- **Karine Dubreuil-Mérot** - Médiatrice et responsable d'équipe, en charge de l'organisme de formation, pour Optima
- **Laure Le Marc** - Référente Famille et animatrice vie sociale, au Centre Social La Cabanatus d'Auray

## Pourquoi aborder la notion de posture professionnelle ?

- Répondre aux demandes assez récurrentes des professionnel.le.s et des citoyens concernant des situations vécues comme problématiques et des besoins de clefs de compréhension ou de résolution spécifique de conflit, de malentendus, de frustrations, ...
- Identifier les stéréotypes et les préjugés afin de lutter contre les stigmatisations, les discriminations et l'exclusion
- Permettre l'application et l'accès au droit commun pour toutes et tous
- Avoir une compréhension des thématiques spécifiques à l'accompagnement et adapter la prise en charge des usagers.

## Notions clés

**Discrimination** : La discrimination est définie comme « l'application d'un traitement à la fois différent et inégal à un groupe en fonction de traits, réels ou imaginaires, socialement construits comme "marques négatives" ou "stigmates" ».

**L'inégalité d'accès** : Le fait de refuser à des personnes un égal accès à certains emplois, certains logements, biens ou services parce qu'elles appartiennent à un groupe de personnes stigmatisées.

**Préjugés** : Le préjugé est une idée préconçue sur une personne ou un groupe de personnes. Un préjugé se fonde toujours sur un stéréotype (Ex syndrome méditerranée dans le domaine médical).

## Des rapports différents

Exercer son activité professionnelle dans un contexte interculturel, c'est prendre la mesure de nos cultures, nos identités singulières qui amènent à considérer différemment de nombreux rapports :

- au mode de prise de décision,
- au temps
- au corps
- à l'éducation, la parentalité
- à la nourriture
- à la santé (prise en charge, parcours de soin)
- ...

Sans pour autant, être un expert de toutes les situations, les professionnels doivent pouvoir être à l'écoute des situations singulières des personnes, de leurs parcours. L'approche interculturelle exclut l'usage de la notion de différence (disqualification, négatif, inférieur), on abordera davantage la notion d'altérité.



## Les postures professionnelles à développer

- **Ecouter les émotions** des habitants
- **Prendre le temps de l'échange**
- **S'intéresser à la singularité** de la personne et laisser de côté le volet culturel
- **Faire preuve de bienveillance** auprès des personnes
- **Faire preuve de patience** (Il faut aller vers la personne plus de 7 fois pour entrer dans son environnement)
- **Evaluer la compréhension** de la personne
- **Encourager les personnes**
- **Prendre en considération l'histoire des personnes** (mais aussi les actualités qui les concernent notamment situation de leur pays d'origine)
- **Prendre conscience des empêchements** à l'apprentissage (Ex Mémoire traumatique, notamment des personnes migrantes)
- **Réviser ses postures professionnelles** sur le bilinguisme (Avec l'intervention d'orthophoniste par exemple)
- **Faire preuve d'humilité**
- **Travailler sur soi et ses représentations**
- **Se mettre en situation de simplification** (Nous n'avons pas tous une culture de l'écrit)
- **Lever les freins à l'accès** au cours de français (solution de garde d'enfants).
- **Développer un cadre pour réassurer** les personnes (cadre de confiance, et sécurisant)

## Se former

A titre d'exemple voici les thèmes des formations pouvant être abordés :

- Histoire de la colonisation, des migrations
- Lecture des situations
- Pas de côtés des professionnels
- Mobilisation des familles
- Stress des parcours migratoires
- Accès aux oins
- Apprentissage des langues aux professionnels enseignants et aux partenaires qui travaillent sur le quartier
- Formation des professionnels sur les réalités des quartiers

### Espace réseaux :

- Colloque à destination des professionnels pour monter en compétences
- Groupe « ressources »
- Groupe d'échange des pratiques

## Faire réseau entre partenaires :

L'ensemble des professionnels reconnaissent la nécessité de travailler en réseau afin de travailler et d'agir en confiance entre partenaires (Approche pluri acteurs et pluridisciplinaire) et se construire une histoire pour avoir le même langage.

Comme indiqué par Julie HAMMACHE TOUPAIN, il s'agit à terme de faire évoluer les pratiques du droit commun et de faire évoluer les référentiels des formations (Ex CNFTP, Travailleurs sociaux des départementaux).

Agir dans une logique de réseau (collectivités, associations, partenaires, familles) doit permettre de faire monter en compétences en même temps les acteurs concernés pour intégrer et ancrer les évolutions de ces pratiques. Le réseau de partenaires peut suivre des formations communes, installer un groupe d'analyse des pratiques.



L'ensemble des professionnels reconnaissent la nécessité de travailler en réseau afin de travailler et d'agir en confiance entre partenaires (Approche pluri acteurs et pluridisciplinaire). Cette approche est essentielle pour se construire une histoire commune et un langage commun.

## Développer les porosités avec les acteurs de terrain et les familles, les communautés

Pour une participante, exprime le sentiment qu'il manque un maillon entre les institutions et les individus. Et s'interroge sur « comment le passage par la communauté peut permettre un lien, permettre de réassurer les personnes ? ». Beaucoup de communauté (linguistique, géographique) ont leur propre système de solidarité et d'entraide.

En France, nous avons des difficultés à traiter l'individu ou le groupe. Au Québec, ils font les deux. On parle de sécurité culturelle (être en situation de confiance) pour traiter les difficultés individuelles. Le système communautaire est d'essayer de travailler sur des instances de dialogue entre l'état et les communautés. A titre d'exemple, des métiers autour de la concertation interculturelle existe au Québec.



« On peut avoir l'impression que les familles sont isolés mais nous (professionnels) n'avons pas connaissance du réseau familiale »

Un professionnel



## Vue d'ailleurs

La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) du Québec a produit trois capsules vidéo autour de l'approche interculturelle.

Vous découvrirez des concepts clés pour faciliter l'exercice de vos activités dans des contextes interculturels. [La décentration](#), le [cadre de référence](#), la [médiation inter culturelle](#).



## Ressources

- Fonds documentaire de [Tissé Métisse](#)
- [Malette ELAL](#) sur l'évaluation langagière
- [Guide méthodologique pour l'acquisition de compétences interculturelles](#), Bernadette CAMHI-RAYER, Éditions Copsi
- [Accueil des primo-arrivants : adopter une posture interculturelle](#), GREF Bretagne
- [Pratiques innovantes en éducation à l'interculturel](#), MICEP
- [Soins et interculturalité](#), Clothile O'DEYE, Anthropos

Directrice de publication : Ouided AYAD  
Coordination, mise en page et publication :  
Frédéric FRÉNARD, Soazig BARRÉ



[www.resovilles.com](http://www.resovilles.com)