



Quelles formations pour développer les compétences interculturelles des intervenants sociaux en Wallonie ? ¹

Susanna Marin Izquierdo, Chargée de Recherches et Formations à l'I.R.F.A.M.

Résumé

Le présent article résume les résultats de la recherche sur les besoins de formation en matière de relations interculturelles des intervenants sociaux en Wallonie, menée par notre Institut avec le soutien du Ministre des Affaires Sociales et de la Santé de la Région wallonne pendant l'année académique 2003-2004². Ces résultats laissent sous-entendre que les intervenants sociaux, dans leur choix de formation, privilégient davantage la dimension interpersonnelle et le développement de leur capacité d'intervention dans la relation avec des bénéficiaires, tandis que la dimension institutionnelle, législative et politique de l'intervention sociale en lien avec l'interculturalité semble ne pas constituer un choix prioritaire de formation. Ceci pourrait s'expliquer par deux hypothèses : d'une part, il existe très peu d'offre concernant ces deux dimensions sur le marché de la formation et, d'autre part, l'importance des dimensions institutionnelle et systémique n'est pas encore nécessairement intégrée en tant qu'élément essentiel du référentiel professionnel des intervenants sociaux.

Travailler la dimension interpersonnelle est certes nécessaire, mais largement insuffisant pour susciter du changement social. Les dimensions institutionnelles et systémiques doivent être prises en compte : les dynamiques de formation doivent s'adresser à des équipes de travail et intégrer le développement des compétences interculturelles des professionnels tant dans leurs relations avec le public qu'avec d'autres professionnels ou avec leurs hiérarchies. Il s'agit de développer les compétences interculturelles des systèmes.

¹ Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

² Le rapport intégral de la recherche peut être téléchargé dans notre site www.irfam.org.



I. CONTEXTE ET FINALITÉS DE LA RECHERCHE

Notre recherche partait du postulat que, du fait de travailler dans des contextes culturellement hétérogènes, les intervenants sociaux³ connaissent des besoins spécifiques en termes de formation lorsqu'ils sont à la recherche d'outils pour mieux comprendre et interagir avec leur environnement professionnel, institutionnel et social, en constante évolution.

Suivant les préoccupations exprimées par les personnes de terrain lors des rencontres et forums organisés en Région wallonne tout au long de l'année 2002-2003, notre étude tentait de faire l'état des besoins de formation en matière de relations interculturelles en Wallonie de et de répondre à des questions telles que : les intervenants sociaux suivent-ils des formations spécifiques liées à leur contexte de travail ? si oui, lesquelles ? ; évoquent-ils le besoin de suivre de nouvelles formations ? ; l'offre de formations est-elle adaptée pour répondre aux besoins de terrain ? ; la quantité de formateurs dans la matière est-elle suffisante pour répondre à la demande ?...

In fine, notre recherche visait à proposer des recommandations aux opérateurs et aux bénéficiaires de formation ainsi qu'aux décideurs politiques afin d'augmenter la qualité de l'offre de formations en matière de gestion de la multiculturalité et contribuer ainsi à la construction d'une société où la diversité est vécue comme une richesse plutôt qu'une difficulté.

³ Dans la catégorie professionnelle «intervenants sociaux», nous avons considéré les professionnels agissant dans des secteurs d'intervention très diversifiés tels que la Santé (hôpitaux, maisons médicales, mutualités, centres de santé mentale, centres PMS...), le Socio-éducatif (écoles, écoles de devoirs, centres d'alphabétisation, CEFA...), l'Administration (CPAS, Services sociaux, Communes, Services de prévention...), le Socioculturel (maisons de quartier, centres sportifs, centres culturels...), l'Enfance et la Jeunesse (ONE, Ligue des familles, maisons de jeunes, écoles de parents...) et l'Emploi (FOREM, syndicats, agences Intérim...).



II. LE CADRE THÉORIQUE

Le cadre théorique de la recherche prend source dans les différentes recherches-actions menées par notre Institut concernant les compétences professionnelles des intervenants sociaux et notamment l'étude publiée en 2002 par A. Manço : *Compétences interculturelles des jeunes issus de l'immigration. Perspectives théoriques et pratiques*⁴, où l'auteur analyse les compétences interculturelles des acteurs socio-éducatifs et de leurs publics.

Pour l'auteur, les compétences interculturelles sont des compétences psychosociales spécifiques qui *permettent aux personnes de faire face, de manière plus ou moins efficiente, à des situations complexes et difficiles engendrées par la multiplicité de référents culturels dans des contextes psychologiques, sociologiques, économiques et politiques inégalitaires. Ces contextes peuvent être caractérisés par la discrimination, des tensions, des changements culturels importants* (Manço, 2002, 42-43).

D'une autre manière et en prenant la dimension collective, les auteurs Soenen, Verlot et Suijs⁵ stipulent que les compétences interculturelles pour les intervenants sociaux sont des *capacités directrices rendant possible, dans un espace donné, la gestion positive et valorisante de la diversité culturelle* (Soenen, Verlot et Suijs, 1999, 65-66).

Dès lors, notre recherche a pris en considération les compétences interculturelles concernant :

- a) **Les actions avec les publics** : *privilégier des logiques d'intervention responsabilisantes, empathiques et participatives, évaluer et réguler les pratiques, développer des capacités linguistiques et des connaissances en rapport avec le public, mettre en place des canaux d'information et de ressources à propos du public, créer des lieux permanents de contact, de médiation et de dialogue, croiser les regards et les points de vue, alterner les codes et les modes de communication dans un groupe culturel hétéroclite, négocier, valoriser les compétences et ressources du public...*

⁴ Manço A. (2002), *Compétences interculturelles des jeunes issus de l'immigration. Perspectives théoriques et pratiques*, Paris : L'Harmattan.

⁵ Soenen R., Verlot M. et Suijs S. (1999), "Approche pragmatique de l'interculturel", *Les politiques sociales*, n° 3-4, p. 62-73.



- b) **Les relations des acteurs sociaux avec leur hiérarchie directe ou indirecte, ainsi qu'avec d'autres professionnels et institutions du secteur local et/ou du champ d'activité** : *développer des canaux d'information permanents, développer des positions pratiques et politiques hiérarchisées, mettre en relation les actions « micro » et les niveaux « macro » impliqués par les réalités du terrain, interpeller les collègues et/ou la hiérarchie, créer des partenariats, évaluer et réguler les démarches auprès des collègues et décideurs...*
- c) **La collectivité ou le système** ou des compétences relatives au fonctionnement des systèmes dans lesquels s'insèrent les professionnels : *organiser et réguler les interactions de façon à faire émerger des projets communs nourris par les apports différenciés de tout un chacun, faciliter la négociation et la coordination des actions, permettre l'échange et le développement des compétences, créer des espaces de parole et de concertation, stimuler le réajustement des cultures professionnelles, promouvoir la perméabilité institutionnelle, valoriser les expériences produites collectivement, assurer la visibilité des actions et des résultats...*

Cette typologie de différentes compétences interculturelles a été le fil conducteur dans l'analyse des résultats de la recherche. En effet, nous avons comparé les avis des intervenants sociaux et des formateurs concernant les besoins de formation à l'interculturalité au modèle présenté ci-dessus.

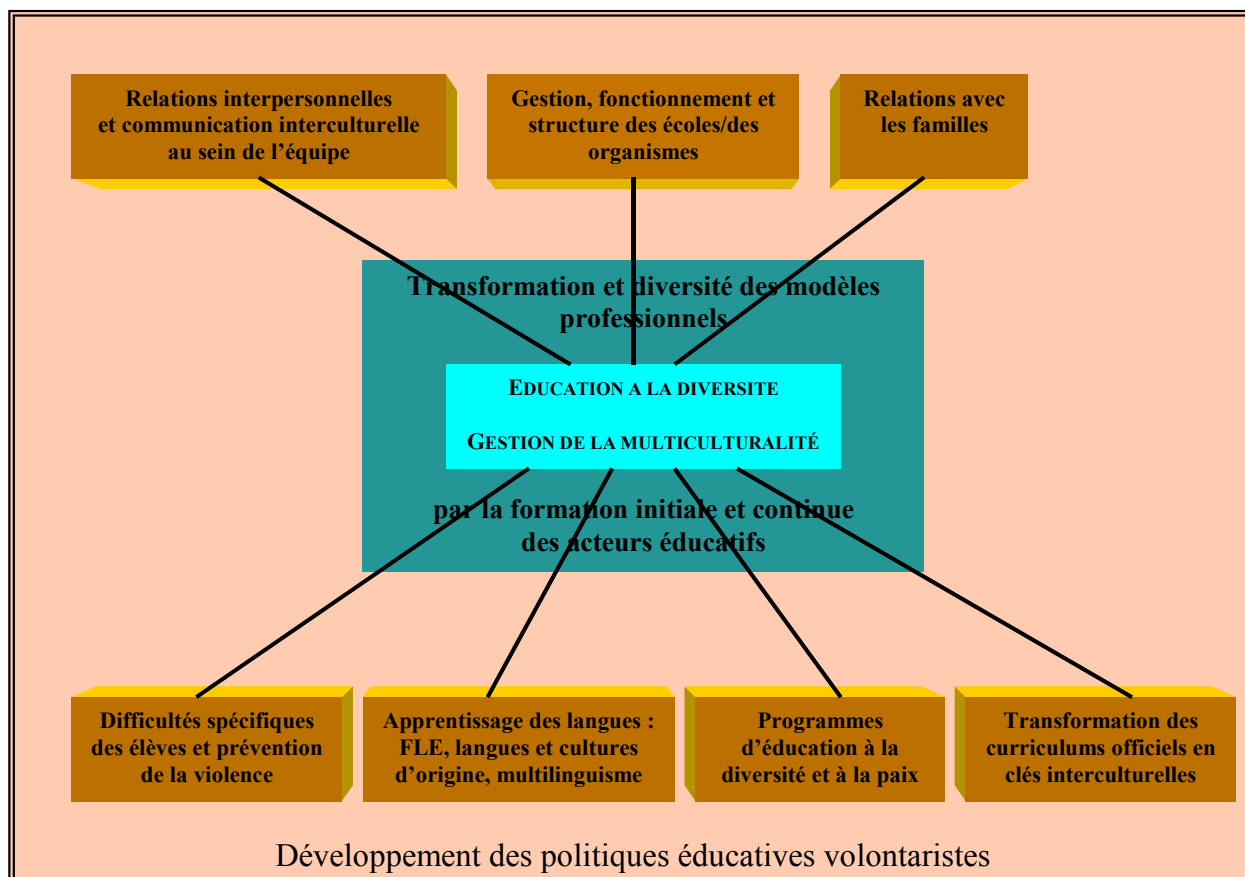
Nous avons également basé nos analyses sur les travaux menés dans le cadre du réseau européen « A CLASSROOM OF DIFFERENCE-DIVERSITY EDUCATION NETWORK » (ACODDEN)⁶, auquel participe l'IRFAM depuis sa création, réseau qui rassemble plusieurs dizaines d'opérateurs européens de formation et d'éducation à la diversité.

Un des résultats de ce réseau est l'élaboration, à partir des expériences des enseignants et des chercheurs concernés, d'un cadre conceptuel (v. schéma ci-après) présentant les différentes thématiques à traiter pour gérer la diversité dans un établissement scolaire ou un établissement de formation d'adultes. Chaque thématique constitue un axe de formation possible et

⁶ Pour plus d'information sur les activités de ce réseau, vous pouvez consulter le site www.acodden.org.



souhaitable pour les professionnels dans le domaine de la gestion de la multiculturalité et l'éducation à la diversité.



Note : les cases supérieures concernent le travail avec les adultes, les cases inférieures concernent le travail avec les élèves ou les apprenants.

Bien qu'élaboré plus particulièrement pour le monde de l'enseignement, ce cadre peut être facilement transféré au secteur de l'action sociale. Dans le cadre d'un développement de politiques volontaristes auxquelles il faut sensibiliser les responsables et décideurs, il s'agirait de mettre en place des activités de formation des professionnels dans les différentes thématiques :

- Les relations interpersonnelles et la gestion de la diversité au sein même de l'équipe.
- Les aspects institutionnels spécifiques liés à la gestion, au fonctionnement et à la structure d'un établissement qui se veut ouvert à la diversité (exemple : comment aménager les lieux pour donner des signes clairs de la valorisation de la multiculturalité ?).



- Les relations avec les familles, la communication interculturelle et la transformation des peurs en partenariat éducatif.
- Les difficultés spécifiques des enfants et jeunes entre deux ou plusieurs cultures, l'intelligence émotionnelle et la prévention des violences symboliques.
- Toutes les problématiques liées à l'apprentissage des langues : la langue d'enseignement, la langue d'origine, le multilinguisme...
- L'éducation à la paix, à la diversité, à la citoyenneté, la lutte contre les préjugés et le racisme grâce à des programmes tels que : le programme A CLASSROOM OF DIFFERENCE, le programme MUS-E (l'art et la diversité à l'école), le dispositif « Annoncer la couleur »...⁷
- La transformation des curriculums en clés interculturelles où il s'agit d'articuler les programmes en fonction de compétences transversales d'éducation à la diversité et de sortir d'une perspective ethnocentrique pour aller vers des contenus interculturels.

III. MÉTHODOLOGIE ET RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Afin de répondre aux questions de départ, nous avons donné la parole à différents acteurs concernés par l'objet d'étude : intervenants sociaux, formateurs, organisateurs de formation, experts des programmes d'éducation à la diversité... Ceux-ci ont pu exprimer leur avis et partager leurs réflexions avec l'équipe de recherche, soit à travers un questionnaire⁸, soit en participant à des groupes de discussion dans le comité scientifique élargi, soit encore par entretien individuel.

Le comité scientifique a été constitué regroupant des intervenants sociaux, un représentant du pouvoir subsidiant et des personnes expérimentées en matière de formation aux relations interculturelles (responsables de centres régionaux pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, formateurs, responsables des centres de formation, coordinateurs de formations en lien avec à l'interculturel et chercheurs). Parallèlement à ce comité scientifique,

⁷ Voir les sites respectifs : www.acodden.org ; www.menuhin-foundation.com ; www.annoncerlacouleur.be.

⁸ Le questionnaire peut être consulté sur notre site www.irfam.org



un groupe d'opérateurs de formation a été constitué en vue d'alimenter la réflexion d'expériences de terrain et d'enrichir ainsi les résultats de l'enquête.

Environ 3600 sollicitations ont été envoyées à des intervenants sociaux susceptibles de répondre à l'enquête. Les adresses utilisées furent en grande partie proposées par les Centres Régionaux d'Intégration ; 14 % des adresses couvraient Bruxelles et le Brabant wallon, 34 % Liège et Verviers, 24 % Namur, 17 % Charleroi et 12 % Mons et La Louvière. Par ailleurs, le Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI) a distribué 1000 questionnaires via l'Agenda Interculturel, notamment à Bruxelles.

L'enquête a permis d'analyser 215 feuilles de réponses émanant de la Province de Liège (37%), Mons et La Louvière (20%), Charleroi (15%), Bruxelles et le Brabant wallon (14%) et Namur (14%).

1. Le profil des intervenants sociaux

Le profil des intervenants sociaux ayant répondu à l'enquête dessine une majorité de femmes (71%), une majorité de personnes avec un niveau d'études élevé (55 % ont fait des études supérieures non universitaires et 34 % universitaires) ; une majorité de professionnels bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée (78%) et travaillant à temps plein (76 %).

Parmi les personnes souhaitant suivre une formation (82%), nous avons comptabilisé surtout les professionnels n'ayant jamais suivi des formations (62%), dont la plupart ont un contrat à durée déterminée.

Presque la moitié des intervenants sociaux, notamment des universitaires, sont au courant d'au moins une formation en matière de relations interculturelles proposée dans leur région et plus de la moitié des répondants considèrent l'offre de formations dans le domaine insuffisante.



2. Les fonctions exercées par les intervenants sociaux

Concernant les fonctions exercées par les intervenants sociaux, on observe une majorité de professionnels en contact direct avec les publics bénéficiaires de leurs actions : formateurs d'adultes, formateurs de français langue étrangère, agents d'insertion socioprofessionnelle, assistants sociaux, médiateurs, animateurs, éducateurs... (54%). Le reste de professionnels remplissent une fonction de coordination (21%) et de direction (14%).

3. Les secteurs d'intervention

Nous avons regroupé les professions exercées par les intervenants sociaux, dans quatre secteurs :

1. Le secteur « *Insertion socioprofessionnelle* » : intégration des personnes d'origine étrangère, formation d'adultes, alphabétisation et apprentissage du français langue étrangère... (32%).
2. Le secteur « *Travail social, aide aux personnes en difficulté* » : centres de santé mentale, hôpitaux, centres d'accueil, CPAS, centres PMS, cellules de médiation... (28%).
3. Le secteur « *Animation de jeunes, socioculturel* » : aide à la jeunesse, éducation de rue, services de prévention, maisons de jeunes, écoles de devoirs, petite enfance... (24%).
4. Le secteur « *Enseignement et formation de formateurs* » : enseignement fondamental, enseignement universitaire, recherche, formation de formateurs... (10%).

L'objectif de l'enquête étant de récolter le type de formation continue où s'inscrivent les professionnels, l'évaluation qu'ils en font ainsi que les formations qu'ils souhaiteraient suivre, nous avons structuré l'information selon ces trois chapitres, en nous attachant prioritairement sur le dernier.



4. *Les formations suivies depuis 2000*

Afin d'organiser l'analyse qualitative des réponses au questionnaire, nous avons classé les thématiques de formation évoquées (suivies et souhaitées) en huit catégories :

1. Compétences interculturelles des professionnels eux-mêmes : approche interculturelle, communication interculturelle, négociation interculturelle, analyse des chocs de cultures, valeurs, éthiques...
2. Théories et connaissances en matière d'anthropologie culturelle et psychologie sociale : connaissance de la culture « de l'autre », phénomènes migratoires, stratégies identitaires, histoire de l'immigration...
3. Gestion des conflits, médiation, communication : outils de communication en général, gestion des relations... pas spécifiques à un contexte interculturel.
4. Apprentissage des langues : alphabétisation, apprentissage de la langue du pays d'accueil ou apprentissage de la langue et culture du pays d'origine...
5. Droits et devoirs : législation concernant les étrangers et les demandeurs d'asile, procédures à suivre...
6. Insertion socioprofessionnelle des immigrés : intégration des étrangers, des femmes immigrées, accueil des primoarrivants, emploi des étrangers...
7. Lutte contre les discriminations : émancipation des femmes d'autres cultures, exclusion sociale, antisémitisme et islamophobie...
8. Education, jeunes, école, familles : travail avec les familles des jeunes des AMO, partenariat avec les parents des enfants dans l'école...



Depuis 2000, les intervenants sociaux se sont inscrits de façon prioritaire dans des formations sur les thématiques suivantes :

- 33% sur le développement des compétences interculturelles des professionnels eux-mêmes ;
- 21% sur les théories et les connaissances en matière d'anthropologie culturelle et psychologie sociale ;
- 19% sur la gestion des conflits, la médiation et la communication en général ;
- 13% sur des thématiques sans lien directe avec le sujet d'étude ;
- 11% sur l'apprentissage des langues ;
- 6% sur les droits et devoirs ;
- 2% sur l'insertion socioprofessionnelle ;
- 2% sur la lutte contre les discriminations.

5. L'évaluation que les intervenants sociaux font des formations suivies

Les éléments positifs que les intervenants sociaux retiennent dans les formations suivies concernent, par ordre d'importance, l'acquisition de compétences, l'acquisition de connaissances, la rencontre avec d'autres professionnels et le développement personnel. En revanche, les éléments négatifs qu'ils déclarent concernent la méthodologie de formation proposée, les objectifs et les contenus de la formation suivie, les modalités d'organisation, la politique globale de formation et le profil du formateur.

6. Les formations souhaitées

Cette étude montre que 82% des personnes ayant répondu, souhaitent suivre des formations en matière de relations interculturelles. Parmi ceux-ci, seulement la moitié précise les contenus de ces formations, contenus que nous avons regroupés comme suit :



- L'acquisition et le développement des compétences interculturelles des professionnels eux-mêmes, surtout pour les professionnels du secteur du « Travail social, aide aux personnes en difficultés » (27%).
- Les théories, connaissances en anthropologie culturelle et psychologie sociale, surtout pour les I.S. du secteur « Insertion socioprofessionnelle » (23%).
- L'intégration et l'insertion socioprofessionnelle des migrants (14%).
- La communication, la médiation, la gestion des conflits et la gestion des relations en général, surtout pour les I.S. du secteur « Intégration et insertion socioprofessionnelle » et du secteur « Animation des jeunes, socioculturel » (10%).
- L'enseignement du français langue étrangère (8%).

Ces contenus correspondent à ceux auxquels s'inscrivent le plus souvent les intervenants sociaux, surtout, les formations concernant les compétences interculturelles des professionnels eux-mêmes et les théories et connaissances en anthropologie culturelle et psychologie sociale.

D'autres thématiques comme la lutte contre les discriminations (6%) ; les relations avec les familles (6%) ou les droits et devoirs (5%) apparaissent minoritairement dans les réponses.

Afin de donner une image plus concrète des demandes exprimés par les intervenants sociaux, nous enregistrons ci-après quelques exemples des réponses au questionnaire :

Dans la rubrique « Compétences interculturelles des professionnels eux-mêmes », nous comptabilisons des références telles que : *les différences de perception du travail ; comment améliorer les compétences interculturelles dans notre société? ; les enjeux démocratiques dans les relations avec les migrants ; les valeurs et les perceptions différentes ; jalons à mettre en œuvre afin de connaître la culture de l'autre tout en prenant conscience de sa propre culture ; comment gérer des problèmes d'entente entre deux cultures au sein d'un groupe (kurde - turque) ; approche interculturelle en milieux hospitaliers ; chocs culturels, comment les comprendre, les analyser ? ; notion d'intégration, assimilation : comment gérer*



les différences culturelles en respectant les normes des deux cultures ?; travail avec des enfants issus de plusieurs milieux différents et travaillant ensemble (point de vue religieux, langue, origine sociale...); confrontation avec la culture "belge" et recherche de solutions pour une meilleure intégration respective; négociation interculturelle; valeurs fondamentales; comment faire comprendre les normes de la culture belge sans renier les autres ?...

La deuxième catégorie, « Théories, connaissances en matière d'anthropologie culturelle et psychologie sociale », reprend des références comme : *la position de la femme dans la culture musulmane; port du foulard, relations intra-familiales dans la culture musulmane; droits de la femme et de l'enfant; vision de la société occidentale par d'autres cultures; place de la maladie mentale en rapport avec le culturel; la deuxième génération d'origine albanaise; peuples immigrants (culture, coutumes, langues...) d'Afrique et Pays de l'Est; nouveaux flux migratoires, la culture et la politique des pays de l'Est; notion du temps et de la politesse; parcours migratoire et histoire des immigrants et réfugiés : analyse systémique dans une vision interculturelle.*

Quelques-uns des thèmes repris sous la rubrique « Insertion socioprofessionnelle des immigrants », sont : *l'insertion sociale est-elle liée à l'insertion professionnelle ?; accueil des primo-arrivants : intégration et/ou insertion ?; l'insertion des personnes d'origine étrangère émargeant au CPAS; formation argumentant la plus value d'employer de la main d'œuvre étrangère; reconnaissance des qualités/compétences professionnelles des personnes diplômées à l'étranger; l'accès aux formations professionnelles pour les personnes dont le statut est en voie de régularisation; intégration des femmes de différentes origines dans la vie sociale; accueil d'élèves des cultures différentes de la majorité des élèves du CEFA.*

La « Gestion des conflits, médiation, communication » reprend les références à des outils de communication en général, non spécifiques à un contexte interculturel, comme par exemple *la méthode Gordon, la communication non violente...*

Dans la rubrique « Apprentissage des langues », nous avons repris les références concernant *l'apprentissage de la langue du pays d'accueil, en l'occurrence le français, ainsi que l'apprentissage de la langue et la culture du pays d'origine.*



Dans la catégorie « Lutte contre les discriminations », force est de constater que sur les sept thématiques répertoriées, cinq font référence à la femme d'origine immigrée : *femmes victimes de violences conjugales d'origine immigrée ; les femmes dans d'autres cultures (vie privée, mariage, enfants, lois, relations hommes et femmes) et un questionnaire sur l'émancipation des femmes dans d'autres cultures que la mienne ; comment aborder le thème de la situation de la femme et son manque de liberté dans certains cultures ; relations homme/femme dans le contexte du travail social...*

Finalement, sous le titre « Education, jeunes, relation école-familles », nous avons enregistré des thèmes tels que : *le travail avec la famille des jeunes fréquentant nos locaux d'accueil (AMO) ; la gestion de la parentalité ; "échange de jeunes" : mise en place du partenariat, conception du projet, outils de travail avec les jeunes ; travailler avec les familles pour permettre aux enfants de prendre une place non marginale dans la société ; école et jeunes immigrants...*

On observe une différence significative entre les motivations des intervenants sociaux du secteur « Travail social, aide aux personnes en difficultés » et ceux du secteur « Insertion socioprofessionnelle ». Les premiers seraient motivés par la nécessité d'évoluer personnellement dans leur profession, tandis que les deuxièmes le seraient plus par l'utilité pour comprendre et interagir avec leur public. Dès lors, on peut avancer l'hypothèse que les intervenants sociaux du secteur « Travail social, aide aux personnes en difficultés » sont plus attirés par des formations centrées sur l'acquisition de compétences des professionnels eux-mêmes, tandis que les intervenants du secteur « Insertion socioprofessionnelle » le seraient plutôt par des thématiques d'anthropologie culturelle, davantage axées sur la connaissance des autres cultures.

Les choix des intervenants sociaux pour suivre une formation seraient *motivés* par l'utilité des contenus pour les relations professionnelles avec le public, par la nécessité d'évoluer dans la profession et par l'utilité pour le développement personnel.



Si l'on compare ces résultats avec le modèle proposé par A. Manço et avec celui conçu par le réseau ACODDEN, on constate qu'il existe une très faible demande de formations relatives :

- aux relations des professionnels au sein des équipes, avec leur hiérarchie et avec d'autres professionnels et institutions ;
- aux compétences interculturelles des systèmes.

Il semble, donc, que la dimension « relationnelle » a plus de succès que la dimension « institutionnelle » et systémique. Ce résultat peut s'expliquer par deux hypothèses :

- il existe très peu d'offre concernant ces deux dimensions sur le marché de la formation ;
- l'importance des dimensions institutionnelle et systémique n'est pas encore nécessairement intégrée en tant qu'élément important du référentiel professionnel des intervenants sociaux.

Aujourd'hui, les cadres théoriques évoluant, l'importance de ces deux dimensions n'est plus mise en doute et les experts consultés estiment qu'elles doivent être intégrées dans la formation des professionnels et qu'elles constituent des besoins de formation.

IV. DISCUSSION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Les demandes exprimées ne sont pas toujours en lien directe avec les besoins identifiés par les experts. Dès lors, la question qui se pose est de savoir comment de véritables besoins peuvent être révélés à partir des demandes exprimées. En cette matière les opérateurs de formation doivent pouvoir disposer d'un temps suffisant pour apprendre à connaître le contexte et le mode de fonctionnement des groupes en demande de formation. Ils doivent prendre le temps d'analyser les demandes et les attentes du public en formation afin d'arriver aux besoins réels.

Le contact prolongé et la relation de confiance établie entre formateurs et formés semble, donc, être un des facteurs majeurs de l'identification de besoins. La capacité de pouvoir prendre un certain recul par rapport au terrain favoriserait un rapprochement entre ce qui est projeté comme étant une demande et le besoin sous-jacent.



En termes de contenus, les personnes n'ayant jamais participé à des formations dans le domaine de l'interculturalité préfèrent des formations axées sur la connaissance des autres cultures (modes de vie, coutumes, histoire et religion du pays d'origine, etc), tandis que les personnes ayant déjà participé à des formations sur le sujet souhaitent surtout aborder les techniques de communication en général, communication non verbale, communication interculturelle, négociation, médiation, etc. Ces résultats confirment les observations réalisées par certains opérateurs de formation, à savoir, les demandes des intervenants sociaux commencent d'abord par vouloir comprendre *« l'autre qui est différent de moi et seulement après avoir essayé on se rend compte que la réalité est plus complexe et qu'on doit soi-même entrer dans une démarche d'apprentissage sur soi et sa façon de communiquer »*.

De même, les partenaires du réseau ACODDEN soulignent que, généralement, les demandes de formation des enseignants se concentrent d'abord sur des thématiques jugées « urgentes » pour résoudre le plus efficacement et le plus rapidement les problèmes rencontrés au jour le jour dans les écoles multiculturelles. Parmi ces thématiques « d'urgence » on trouve : l'apprentissage de la langue d'enseignement, la communication avec les parents et la prévention de la violence.

Actuellement, un grand intérêt semble néanmoins se manifester de plus en plus pour les programmes d'éducation à la diversité et à la paix lorsqu'ils sont proposés. Toutefois, ils ne sont pas encore demandés de manière spontanée par les professionnels.

Dès lors, nous sommes d'avis que si l'on souhaite que l'offre de formation réponde aux différents besoins des acteurs de terrain, elle doit continuer à proposer tant des formations centrées sur la connaissance d'autres valeurs culturelles ainsi que des formations qui ont comme objectif la prise de conscience de ses propres valeurs culturelles.

Certains thèmes considérés par des spécialistes en matière de relations interculturelles comme incontournables dans la formation des intervenants sociaux apparaissent peu parmi les thématiques proposées. Par exemple, l'analyse systémique du contexte d'intervention apparaît deux fois dans l'ensemble de réponses, l'évaluation des actions mises en place n'apparaît qu'une seule fois, la gestion de la diversité au sein de l'équipe jamais...



Quant aux autres thèmes repris par le réseau ACODDEN tels que la gestion de la diversité au sein de l'équipe éducatrice, les aspects institutionnels de gestion et de structure ainsi que la transformation des curriculums en clés interculturelles, bien que ces thèmes soient estimés fondamentaux par les experts, ils n'ont guère de succès même lorsqu'ils font partie d'un catalogue d'offres de formation.

V. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Un aspect saillant des résultats de notre recherche concerne la nécessité tant pour les intervenants sociaux que pour les formateurs de se ressourcer, d'échanger leurs pratiques, de développer rapidement de nouveaux outils d'intervention adaptés aux changements de la société, de prendre du recul par rapport au travail de terrain afin d'établir des demandes proches de leurs besoins.

Les experts insistent, quant à eux, sur l'importance de se ressourcer en tant que formateur, dans un métier où l'efficacité pédagogique dépend tant de la compétence que de la qualité d'énergie des personnes. L'identification des besoins de formation nécessite un espace-temps structuré, soit lors des formations, soit dans un espace à créer où intervenants sociaux et professionnels de la formation pourraient prendre du recul et se rencontrer. Une instance d'accompagnement de ce type serait à la fois un lieu d'identification des besoins, de transformation des besoins en demandes concrètes, de théorisation des pratiques et d'évaluation de la mise en pratique des théories.

Dans ce contexte, la nécessité de *croiser des regards* et de faire appel à des compétences divergentes et complémentaires aux fondements de la démarche interculturelle sont à privilégier : regards de témoins divers, d'artistes... La palette d'intervention et le vocabulaire de la formation peuvent ainsi avantageusement s'élargir à des thématiques de plus en plus transversales.

Par ailleurs, notre recherche a mis en évidence une pénurie de formateurs wallons dans le domaine de l'interculturel. Les spécificités wallonnes sont en effet fort peu explorées dans



l'espace belge francophone de l'interculturel, qui se limite trop souvent à la réalité bruxelloise.

Dans ce sens, les recommandations de notre recherche soulignent la nécessité d'une formation de formateurs renforcée et continuée, notamment pour la prise en compte de thématiques émergentes, telles que les nouveaux flux migratoires, le retour du religieux dans l'espace public... Les recommandations vont également dans le sens d'un label de qualité pour la reconnaissance des professionnels de la formation interculturelle, ou encore la constitution d'une base de données des opérateurs wallons de la formation, ainsi que l'opportunité d'échanges/intervisions entre formateurs.

Cinq constats complémentaires sont à souligner :

- le prix des formations est un frein à la formation pour des associations qui ont d'importants besoins et peu de moyens ;
- plusieurs contextes seraient preneurs de formations s'adressant en même temps aux professionnels et à leur public ;
- les demandes concernant la lutte contre l'extrême-droite sont en augmentation ;
- il serait opportun d'intégrer la formation à la gestion de la diversité dans les programme de formation initiale de tous les intervenants sociaux ;
- la plupart des demandes expriment la nécessité de centrer les formations sur le vécu des participants et sur les applications concrètes dans le quotidien du terrain. Néanmoins, le besoin complémentaire d'être alimenté théoriquement est également présent.

Enfin, les conditions de vie et de travail de la plupart des professionnels ainsi que le fonctionnement d'une majorité d'organismes concernés impliquent des formations courtes, rapides et efficaces, suivies de supervisions et intervisions permettant de prolonger et de concrétiser la dynamique d'innovation. Les formations longues ne concernent qu'une part minoritaire des professionnels et font généralement l'objet de demandes spécifiques et précises.



VI. BIBLIOGRAPHIE SUR LE SUJET

- Barbier J.M. et Lesne M. (1977), « L'analyse des besoins en formation ». Paris : Jauze.
- Born M. (1999), « Délégation par abandon : approche psychologique », *Les politiques sociales*, n° 3-4, p. 13-18.
- Bourgeois E. (1991), *L'analyse de besoins de formation dans les organisations : un modèle théorique et méthodologique*, Mesure et évaluation en éducation.
- Camilleri C. (1994), « Enjeux, mécanismes et stratégies identitaires dans les contextes pluriculturels », Collectif, *Les Hommes, leurs espaces et leurs aspirations, Hommages à Paul-Henri Chombart De Lauwe*, Paris : L'Harmattan, p. 291-298.
- Cohen-Emerique M. (2001), « La négociation interculturelle et l'intégration des migrants », *Politiques Sociales*, n° 3-4.
- Cohen-Emerique M. (2002), « Les ressources mobilisées par les professionnels en situations interculturelles », *Education Permanente*, n° 150, p. 161-194.
- Crutzen D. et Manço A. (2003), *Compétences linguistiques et sociocognitives des enfants de migrants turcs et marocains en Belgique*, Paris : L'Harmattan.
- De Ketele J.M., Chastrette M., Cros D., Mettelin P., Thomas J. (1989), *Guide du formateur*, Bruxelles : De Boeck Université.
- Demorgon J. et Lüdemann O. (1998), *Pour le développement d'une compétence interculturelle en Europe. Quelles formations ? quelles sanctions qualifiantes ?*, accès : <http://www.dfjw.org/paed/arbeitstexte.html>
- Florence E. et Jamin J. (2003), « Médiations interculturelles et institutions », *Cahiers Migrations*, n° 32, Louvain la Neuve : Academia Bruylant.
- Flye Sainte Marie A. et Tisserant P. (1997), « La compétence interculturelle collective. Perspectives théoriques et pratiques concernant la gestion de la diversité culturelle », Brangier E. et al. (éds), *Compétences et contextes professionnels. Perspectives psychosociales*, Actes du colloque international et de la rencontre praticiens-chercheurs, Metz, 19-20 juin.
- Guelamine F. (1999), *Intervenir auprès des populations immigrées*, Paris : Dunod.



Ianni G., Sensi D. (éds.) (2004), *Diversity and citizenship : a challenge and an opportunity for schools*, ACODDEN Network, Toscane : IrreToscana.

Kastersztein J. (1990), « Les stratégies identitaires des acteurs sociaux : approche dynamique des finalités », Camilleri C. et al. (éds.), *Stratégies identitaires*, Paris : P.U.F.

Manço A. (1999), *Intégration et identités. Stratégies et positions des jeunes issus de l'immigration*, Bruxelles, Paris : De Boeck Université.

Manço A. (2002), *Compétences interculturelles des jeunes issus de l'immigration. Perspectives théoriques et pratiques*, Paris : L'Harmattan.

Manço A. et Amoranitis S. (1999), « De la délégation par abandon à la négociation citoyenne », *Les politiques sociales*, n° 3-4, p. 37-56.

Manço A. et Amoranitis S. (1999), « Délégation par abandon, dynamisation locale et compétences professionnelles des intervenants sociaux », Profession Banlieu (éd.), *Les chantiers européens des compétences : médiation dans l'espace public entre jeunes d'origine immigrée et professionnels des politiques de la jeunesse. Rapport européen*, Saint-Denis : Profession Banlieu, p. 51-58.

Roegiers X., Wouters P. et Gérard F.M. (1992), Du concept d'analyse de besoins en formation à sa mise en oeuvre, *Formation et Technologies - Revue européenne des professionnels de la formation*, Vol.I, n° 2-3, p. 32-42.

Sensi D. (1999), « La multiculturalité nelle scuole di base, e la formazione continua degli insegnanti e dei direttori », *Educare nella differenza*, Florence : IRRSAE Toscana.

Sensi D. (1997), « La formation des enseignants à la démarche interculturelle en éducation », *Agenda interculturel*, n° 19, Bruxelles.

Soenen R., Verlot M. et Suijs S. (1999), « Approche pragmatique de l'interculturel », *Les politiques sociales*, n° 3-4, p. 62-73.