



Formation interculturelle : quels sont les besoins des travailleurs du secteur de l'intégration en Wallonie ?

Altay Manço

© Une analyse de l'[IRFAM](#) – Liège, 2021 – n° 15

Une version étendue de cette analyse est disponible dans Manço A. et de Liamchine É. (2021), «Évaluation des besoins de formation interculturelle des travailleurs du secteur de l'intégration en Wallonie», Manço A. et Scheurette L. (éds), *L'inclusion des personnes d'origine étrangère sur le marché de l'emploi. Bilan des politiques en Wallonie*, Paris : L'Harmattan, collection «[Compétences interculturelles](#)», p. 151-162.

Durant l'automne 2020, les Centres régionaux d'intégration (CRI), appuyés par l'IRFAM, ont réalisé une étude afin d'évaluer les besoins en formation des travailleurs¹ des secteurs de l'intégration et de l'insertion socioprofessionnelle des personnes d'origine étrangère en Région wallonne. Pour les CRI, il s'agit d'adapter l'offre de formation continuée afin de correspondre davantage aux attentes des professionnels dans le domaine interculturel. La présente analyse expose l'importance de développer des compétences interculturelles dans le travail social et présente une synthèse des résultats de l'étude.

Selon De Ketele et coll. (1989), la consultation, le contact prolongé et la relation de confiance établie entre formateurs et formés sont des facteurs qui aident l'identification des besoins, mais les auteurs soulignent également l'importance de la capacité de prendre un recul par rapport au terrain, à travers, par exemple, des enquêtes et évaluations. Ces dernières favorisent un rapprochement entre ce qui est projeté comme étant une demande et le besoin sous-jacent, tout en renforçant l'ajustement entre l'action et la planification des politiques.

En 2003 déjà, [l'IRFAM avait été chargé d'étudier la question](#). La commande de la Région wallonne indiquait, à l'époque, de travailler la problématique avec les associations reconnues par cette dernière depuis 1996 en tant que Centre régional d'intégration. À ce titre, elles ont, notamment, comme mission décréte, de former les intervenants agissant dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères. L'intérêt premier de la démarche reste, bien sûr, de mettre à jour ce que l'on sait des besoins des intervenants sociaux de la région en termes de formation continuée, dans divers champs relevant de l'accueil, de l'intégration et de l'insertion des populations issues des migrations. L'interrogation porte

¹ Le présent texte est au masculin, mais celui-ci concerne tout autant les professionnelles/citoyennes que les professionnels/citoyens.

tant sur les contenus de formation désirés que sur les attentes en termes professionnelles, ainsi que sur les modalités pratiques et méthodologiques des formations.

L'interculturel comme cadre

Les compétences interculturelles sont des capacités psychosociales 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, une communication déficiente ou des services inadaptés (Manço, 2002). Selon Bourassa (1997), ces compétences s'appliquent de façon particulière aux contextes multiculturels : si tout un chacun est porteur de cultures, les conflits de normes et de valeurs sont légion, surtout quand l'action tente de modifier le comportement de sa cible. Aussi, pour les travailleurs sociaux, au sens large, les capacités interculturelles doivent au moins être considérées selon ces quatre niveaux de besoins (Vatz-Laaroussi, 2013) :

1. Conflits de valeurs intrapersonnels. Les tensions qui traversent l'intervenant lui-même face à un public, des comportements ou des contextes spécifiques, mais aussi les tensions entre les visions personnelles de l'intervenant et les objectifs de son institution.
2. Difficultés avec les bénéficiaires des services rendus. Dimensions communicationnelles interpersonnelles et intergroupes. Difficultés de se décentrer de son propre cadre de référence (valeurs, éducation, coutumes, religion, etc.), difficultés d'écoute, malentendus, biais d'attribution, difficultés de négociation...
3. Dimensions institutionnelles. Relations complexes des acteurs avec leur hiérarchie directe ou indirecte, ainsi qu'avec des collègues et d'autres institutions du secteur, dans un contexte de multiculturalité.
4. Dimensions sociétales. Tensions relatives au fonctionnement des systèmes dans lesquels s'insèrent les professionnels : discriminations et stéréotypes, rejets et stigmatisations divers.

Cette catégorisation illustre quelques-uns des défis auxquels peuvent être soumis les intervenants sociaux face à des publics diversifiés (Cohen-Emerique, 2007). Elle permet de prédire les divers types de soutien, d'information, d'outillage et de formation que les acteurs sont en droit de recevoir. Cette catégorisation des difficultés potentielles fixe, ainsi, le niveau et le type de l'intervention en termes de formation continuée. Aussi, face à de telles difficultés, le type de soutien proposé aux acteurs peut se détailler respectivement comme suit (Vatz-Laaroussi, 2013) :

1. Une approche réflexive des stratégies identitaires et de l'interculturalité : initiation et formation sur les concepts clés, animation autour de la notion de l'identité.
2. Une approche interpersonnelle, communicationnelle et situationnelle des conflits et chocs culturels (Cohen-Emerique, 2007) : initiation à l'analyse de situations critiques, à

travers la centration sur son propre cadre de référence, la décentration sur l'Autre (posture d'écoute, d'empathie et d'ouverture) et la négociation entre ces deux positions.

3. Une approche institutionnelle des espaces-temps de travail en contextes multiculturels : analyser les situations problématiques, développer des canaux d'information pertinents, mettre en relation les niveaux «micro» et «macro», notamment au moyen d'interventions organisées au sein des lieux de travail.
4. Une approche systémique des compétences interculturelles professionnelles : apprendre à organiser et à réguler des interactions de façon à faire émerger des projets communs nourris par les apports différenciés des bénéficiaires, des acteurs professionnels ou bénévoles, des partenaires, etc., apprendre à créer des espaces de parole et de concertation, stimuler le réajustement des cultures professionnelles, assurer la visibilité des actions et des résultats...

Comme on le constate, le travail social est bien compris dans son contexte pluriel où les multiples cultures (ethniques, mais aussi régionales, sociales, professionnelles, etc.) sont en interaction à travers des rapports sociaux de domination, et où les déterminants institutionnels et sociétaux des problèmes sont pris en compte.

Principaux résultats de l'enquête des CRI

L'échantillon de 508 intervenants sociaux en Région wallonne ayant répondu à l'enquête se compose de 79 % de femmes. Il s'agit, pour l'ensemble, de professionnels en fonction. Ce tableau est ressemblant à ce qui fut observé il y a quinze ans, avec la même méthode d'échantillonnage. Il laisse entendre que le public intéressé par la formation continuée dans le domaine de la diversité est un groupe professionnellement stable — et cette observation semble se vérifier sur le long terme. La majorité de femmes observée est aussi à l'image des secteurs d'emploi concernés : l'aide sociale, l'enseignement, l'administration, etc. Un des éléments marquants apparus lors de l'enquête est la présence importante du personnel de l'enseignement et des formateurs en langue parmi les participants à l'étude. Habituellement, ces groupes ont des difficultés à fréquenter les formations, comme le soulignent plusieurs réponses au questionnaire, en raison de difficultés matérielles (temps) et institutionnelles. A contrario, on remarque une faible présence, dans l'échantillon de l'étude, des secteurs comme la santé. S'agit-il d'une méconnaissance des centres régionaux, par ces secteurs, en tant qu'acteurs de formation pertinents dans leur domaine ou d'une méconnaissance des difficultés et des besoins de ces secteurs par les centres régionaux?

Parmi les personnes souhaitant, à l'avenir, suivre une formation dans le domaine de l'interculturalité ou des migrations (76 %), nous comptabilisons surtout des professionnels qui en ont déjà suivi (80 %). Plus de deux tiers des intervenants sociaux (68 %) sont au courant d'au moins une formation proposée en matière de relations interculturelles.

L'étude montre que les personnes ayant répondu souhaiter suivre des formations en matière de relations interculturelles et gestion des diversités s'orientent vers certaines thématiques, plus sollicitées que d'autres. Par ordre d'importance, citons l'histoire et

compréhension des migrations et des dynamiques identitaires liées (appartenances, religiosités, genres, rapports aux pays d'origine...), la lutte contre le racisme et les discriminations (déconstruire stéréotypes et préjugés, dans divers secteurs comme l'emploi, l'enseignement, le logement, etc.), mais aussi les aspects juridiques des migrations (droit de séjour, accès au territoire, demande d'asile, regroupement familial, permis de travail, processus de naturalisation, ainsi que la législation contre les discriminations), ainsi que la découverte d'outils pédagogiques, de dispositifs ressources pour alimenter des pratiques interculturelles, l'approche de la citoyenneté et l'enseignement du français langue étrangère. Apparaissent ensuite, la communication, compétences et médiation interculturelles, afin de servir la gestion et promotion de la diversité, ainsi que la rédaction et la conduite de projets d'intervention et des questions en lien avec l'emploi (équivalence des diplômes ou examen des dispositifs d'insertion professionnelle efficaces), etc.

Concernant les principales motivations du choix d'une formation, il s'agit, d'une part, de son contenu, et d'autre part, la disponibilité du participant. La durée de la formation, son coût, l'éventuel déplacement, ainsi que ses modalités pratiques et méthodologiques (participatives, transmissives...) sont également prépondérants. Par ailleurs, 90 % des répondants préfèrent des formations organisées en journée et en semaine.

Quant aux attentes prioritaires des intervenants sociaux, nous remarquons qu'elles sont d'ordre pragmatique. En envisageant la formation continuée, les acteurs sociaux entendent atteindre une plus ample compréhension des phénomènes ou publics abordés évoluer dans leur profession, et expriment leur intérêt pour le développement personnel. Ces résultats montrent que les acteurs sociaux tiennent à renforcer leur pratique auprès des bénéficiaires migrants (Flye Sainte Marie et Tisserant, 1997).

Concernant les approches méthodologiques en formation telles que préférées par les participants à l'étude :

- Le premier groupe de méthodologies privilégiées (non exclusives des autres) renvoie à des activités d'initiations comme des présentations d'outils, des ateliers participatifs, des séances d'information ou de sensibilisation de courte durée et des déjeuners rencontre/formation.
- Le deuxième groupe en préférence comprend des approches plus classiques et transmissives telles que des colloques ou des formations sur plusieurs journées.
- Le troisième groupe concerne des interventions de type supervision : échanges de pratiques entre professionnels ou des intervisions.
- Enfin, le dernier type de démarches formatives regroupe des rencontres ou outils en ligne qui se sont imposés durant la pandémie.

Par ailleurs, l'Internet est la principale source d'information sur les formations, loin devant les invitations sur papier. Pour finir, les centres régionaux d'intégration semblent être la principale source d'information des intervenants consultés à propos des formations professionnelles, devant les collèges, la hiérarchie et les autres institutions citées comme le Forem.

S'adapter aux acteurs de terrain

En termes de contenu, les participants ont clamé leur intérêt pour la lutte contre le racisme, les préjugés et les discriminations en contexte de travail social. Une grande attention semble se manifester, également, à propos du droit de séjour et des matières introductives à la communication interculturelle. Ces thèmes laissent sous-entendre que les intervenants sociaux ont besoin d'être outillés davantage face à ces sujets qui impliquent leur travail avec les populations d'origine étrangère. Ces constats sont supportés par certains auteurs. Pour les intervenants qui *«sont amenés à travailler auprès des populations migrantes qu'ils soient enseignants, formateurs, animateurs, travailleurs sociaux, puéricultrices, psychologues (...), la capacité d'établir une communication correcte avec ces personnes et familles est essentielle, sinon se développent des malentendus, des incompréhensions, de mauvaises interprétations à l'origine d'évaluations et d'actions inadéquates, fort coûteux pour le professionnel qui voit son action mise en échec, sans jamais en comprendre la cause; coûteuses aussi et surtout pour les migrants, car ces échecs de la communication et de l'action sociale peuvent être à l'origine de difficultés d'intégration et de processus d'exclusion»* (Cohen Emerique, 2007, 1).

Dès lors, l'offre de formation doit répondre à ces différentes attentes pratiques des acteurs de terrain. Elle doit continuer à proposer tant des formations centrées sur la connaissance des mécanismes d'exclusions (racisme, stéréotypes, préjugés, discrimination, ethnocentrisme, etc.) que des ateliers qui ont comme objectif la prise de conscience de ses propres valeurs culturelles et modes de fonctionnement, ainsi que ceux de son institution, en regard de ceux des bénéficiaires migrants. Il s'agit ainsi de sensibiliser les professionnels à une communication interculturelle (Sensi, 1997). Les demandes exprimées, tant en termes de contenu qu'en termes de modalités, sont en lien avec les positions institutionnelles et les enjeux des intervenants. Les formateurs en alphabétisation et en français langue étrangère, par exemple, aimeraient des propositions de formation sur des méthodes d'apprentissage spécifiques (approche verbotonale, écriture naturelle, facilitation visuelle, outils numériques, etc.). Une réflexion concernant et avec le public des enseignants/formateurs peut-être une suite utile à l'enquête, afin de réfléchir, notamment, des attentes comme la réalisation de formations au sein des établissements scolaires/de formation et la prise en charge des élèves/apprenants durant la formation des enseignants/formateurs. Dès lors, la question qui se pose est de savoir comment améliorer l'offre tout en l'adaptant à chacun.

Une évolution dans le temps

Il est possible de faire une lecture diachronique des résultats dans la mesure où des données comparables issues d'une [étude plus ancienne](#) existent. Une partie des tendances reste comparable entre les deux observations, à commencer par la majorité de femmes dans les répondants. Pareillement, le taux de ceux qui souhaitent suivre une formation dans le domaine de l'interculturalité renvoie à des proportions équivalentes dans les échantillons respectifs. En 2003, comme en 2020, le secteur de l'insertion socioprofessionnelle est le groupe professionnel le mieux représenté, suivi du secteur de l'aide sociale. En 2020, le

secteur de l'accueil des demandeurs d'asile apparaît comme le troisième groupe professionnel le plus important ayant participé à l'étude, une catégorie bien moins importante en nombre en 2003. Nous remarquons que le taux des personnes qui ont suivi une formation augmente dans le temps. On assiste, par conséquent, à une diminution de la proportion de personnes n'ayant jamais suivi de formation à l'interculturalité. La proportion de personnes qui estiment l'offre de formation insuffisante diminue également.

Les compétences interculturelles en communication étaient en 2003 la thématique la plus demandée. En 2020, cette place est occupée par la thématique lutte contre les discriminations, suivie par des sujets participants de l'insertion socioprofessionnelle et du droit des réfugiés/demandeurs d'asile. Ces changements, comme les précédents, sont certainement en lien avec l'évolution du contexte de l'immigration dans notre région, ces dernières décennies, comme avec le traitement politique et institutionnel général de cette question, singulièrement, depuis la crise de l'accueil de 2015.

Conclusions

Selon les résultats de l'enquête, les intervenants sociaux souhaitent bénéficier de formations en lien avec leur pratique, afin de faciliter leurs relations avec les publics diversifiés. Ainsi, une partie importante des répondants préfèrent assister à de brèves séances d'informations axées sur les dimensions interpersonnelles et communicationnelles de l'interculturalité, en vue de développer des compétences d'interaction avec leurs usagers d'origine étrangère. Par ailleurs, l'étude présente des indices à propos d'une partie moins importante des répondants qui souhaitent des activités davantage réflexives leur permettant d'accéder à un niveau de compréhension et d'action plus institutionnelles (interventions).

Aussi, d'un point de vue stratégique, il s'agit de diversifier l'offre sur la région de façon à rencontrer ces divers besoins, mais également inciter les institutions à s'engager sur de tels chantiers de formation/intervention, en visant un certain équilibre entre théorie et pratique, sans cloisonner les secteurs. Les centres régionaux d'intégration devront sans doute explorer les secteurs peu ou non représentés dans la présente étude et proposer des contenus plus adaptés à leurs réalités de terrain, tout en favorisant, par ailleurs, une offre transversale qui renforce le débat citoyen autour des faits liés aux migrations et à l'intégration sociale. Il faut, en effet, faire des efforts pour la mise en œuvre d'une intersectorialité à travers l'offre de formations ou autres rencontres professionnelles pour que les acteurs puissent créer des partenariats entre services, gages d'une meilleure compréhension des réalités et d'une prise plus efficace sur elles.

D'un point de vue pragmatique, l'étude permet également d'identifier des pistes pratiques augmentant la fonctionnalité des formations proposées, par exemple : localiser les formations dans les lieux de travail des participants. Dans le même ordre d'idées, un usage plus poussé des outils numériques pourrait rendre plus accessibles les formations à des publics professionnels qui ont des difficultés à y participer, comme nous l'apprend aussi le contexte de la pandémie.

Nous remarquons, enfin, que la comparaison avec une [étude précédente](#) permet de mesurer comment l'évolution des politiques migratoires et d'intégration impacte les pratiques de formation continue. La diversité est une caractéristique de toute population et les migrations sont des faits structurels de nos sociétés. Aussi, il nous paraît indispensable d'intégrer mieux la formation à la gestion de la diversité dans les programmes de formation continue — et initiale — de tous les intervenants sociaux.

Bibliographie

- Bourassa F. (1997), « Compétences interculturelles : un modèle intégrateur inspiré de la psychologie des relations humaines », *Interactions*, v. 1, n° 1, p. 59-75.
- Cohen Emerique M. (2007), *L'approche interculturelle dans le travail auprès des migrants*, Paris : Édition Unicopli.
- De Ketele J. M., Chastrette M., Cros D., Mettelin P., Thomas J. (1989), *Guide du formateur*, Bruxelles : De Boeck Université.
- 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 coll. (éds), *Compétences et contextes professionnels. Perspectives psychosociales*, Actes du colloque international et de la rencontre praticiens-chercheurs, Metz, 19-20 juin.
- Manço A. (2002), *Compétences interculturelles des jeunes issus de l'immigration. Perspectives théoriques et pratiques*, Paris : L'Harmattan.
- Sensi D. (1997), « La formation des enseignants à la démarche interculturelle en éducation », *Agenda interculturel*, n° 19, p. 12-19.
- Vatz Laaroussi M. (2013), « L'approche interculturelle », Dorvil H. et Harper E. *Le travail social, théories, méthodologies et pratiques*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 293-311.