

BERNADETTE CAMHI-RAYER



# Guide méthodologique pour l'acquisition de compétences interculturelles

Métiers de l'intervention sociale,  
de la formation et de l'accompagnement



Éditions Copsi



**Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée**

*Une démarche coopérative au service de la formation, de l'expertise et de la recherche*

# **Guide méthodologique pour l'acquisition de compétences interculturelles**

---

Métiers de l'intervention sociale,  
de la formation et de l'accompagnement

Bernadette Camhi-Rayer

**Avec les concours financiers :**

- du ministère de l'Intérieur

Direction de l'accueil, de l'accompagnement des étrangers et de la nationalité

- du Fonds européen d'intégration

(Le contenu de cette publication n'engage que son auteur.

La Commission Européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait en être fait).



## Sommaire

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Les Collèges coopératifs .....                                                                                        | 7  |
| Introduction .....                                                                                                    | 9  |
| 1. Pourquoi un guide méthodologique? Destinataires et usages .....                                                    | 11 |
| 2. Peut-on parler de compétences interculturelles? .....                                                              | 15 |
| 3. Fonder théoriquement le concept de compétence interculturelle .....                                                | 21 |
| 4. Le référentiel de compétences interculturelles en intervention sociale .....                                       | 25 |
| 5. Compétences interculturelles, radicalisation islamiste, terrorisme.....                                            | 37 |
| 6. Le référentiel de formation pour le développement<br>des compétences interculturelles en intervention sociale..... | 41 |
| 7. Quelles stratégies pédagogiques?.....                                                                              | 63 |
| 8. Conclusion .....                                                                                                   | 65 |
| Remerciements .....                                                                                                   | 66 |
| Bibliographie .....                                                                                                   | 67 |



## Les Collèges coopératifs

Au nombre de quatre, les Collèges coopératifs sont des associations de formation, d'étude et de recherche-action. Ils sont fédérés dans un Groupement des Collèges coopératifs.

Le collège créé à Paris en 1959 par Henri Desroche, professeur à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, philosophe et historien du "projet coopératif", a suscité les créations successives du collège de Rhône-Alpes (à Lyon en 1976), de celui de Provence (à Aix-en-Provence, en 1979) et de celui de Bretagne (à Rennes, en 1982).

L'unité des Collèges coopératifs est fondée sur les principes coopératifs de leur charte et la mise en œuvre du modèle de formation d'adultes par la recherche-action développée par Henri Desroche, puis par les équipes des différents collèges selon les principes d'une pédagogie coopérative et d'une éducation permanente.

Leurs principaux champs d'intervention sont au niveau régional, national, européen et international : l'économie sociale et solidaire, le travail social et l'action sociale, le développement durable des territoires, la coopération de développement.

Les Collèges coopératifs se reconnaissent dans la recommandation de l'Unesco de Nairobi adoptée en 1976 : *"Reconnaître que chaque adulte, en vertu de son expérience vécue, est porteur d'une culture qui lui permet d'être simultanément l'enseignant et l'enseigné dans le processus éducatif auquel il participe. [...] Les relations entre l'adulte en formation et l'éducateur doivent s'établir sur la base du respect mutuel et de la coopération"*.

Ils en furent les promoteurs par la création et l'essaimage du modèle de formation par la recherche-action dans le Réseau des hautes études de pratiques sociales, qui regroupe une dizaine d'universités auxquelles ils sont associés par convention pour l'organisation et la validation du Diplôme des hautes études des pratiques sociales.

Maurice Parodi  
*Vice-Président du Collège coopératif Provence-Alpes-Méditerranée*  
*Professeur émérite Université de la Méditerranée*





## **Introduction**

Les travailleurs sociaux se trouvent de plus en plus désarmés dans le traitement des situations sociales de publics d'origine étrangère qu'ils accompagnent. Les bouleversements du monde amplifient les difficultés économiques et sociales de ces personnes qui évoquent souvent leur propre culture et leur religion qui justifieraient, à leurs yeux, des réponses spécifiques à leur situation.

On ne peut exiger de ces travailleurs de connaître toutes les civilisations du monde, leur histoire, leur code et leur mode de vie. Mais il est possible de leur donner des compétences interculturelles pour leur permettre de réussir leur mission. C'est l'ambition de ce guide réalisé par le Collège coopératif Provence-Alpes-Méditerranée à la demande de la Direction de l'accueil et de l'accompagnement des étrangers du ministère de l'Intérieur. Fidèles à leurs méthodes de travail, le Collège coopératif PAM et le Groupement National des Collèges coopératifs (GNCC) ont mis en œuvre dans cette démarche une méthodologie de recherche-action en associant des travailleurs et intervenants sociaux à leurs réflexions.

Quelques éléments ont été retenus pour caractériser les compétences interculturelles nécessaires aux travailleurs sociaux confrontés à ces publics : une approche qui exclut la notion de différence mais se pose en termes de sens donné à une pratique, une conviction que ces compétences renvoient à des valeurs et non pas une simple technicité et reposent sur la singularisation des personnes, des histoires et des parcours, l'appel à l'expérience transformée en connaissance. Les compétences interculturelles nécessaires aux travailleurs sociaux se situent au croisement de l'approche managériale à même de savoir "changer le regard" et d'une approche socioconstructiviste des connaissances qui implique de définir et analyser des situations plutôt que de transmettre des contenus disciplinaires académiques sur des situations en évolution continue.

Dès lors, ce guide distingue huit situations types auxquelles font face les travailleurs sociaux qui doivent savoir faire face à des demandes spécifiques émanant de personnes étrangères ou immigrées qui évoquent leur culture ou leur religion spécifique pour attendre des réponses adaptées à leur situation sociale. Le référentiel de compétences défini dans ce guide détaille, ainsi, pour chacune de ces situations, les ressources mobilisables pour leur permettre de savoir y faire face dans le respect des convictions des usagers et le souci de la légalité dans un État de droit.

Elles concernent les capacités personnelles, les habiletés indispensables et les contenus disciplinaires ou issus de l'expérience pour pouvoir répondre de façon appropriée à de multiples questions légitimes et savoir les différencier et les traiter dans le respect des personnes accompagnées. À partir de ces situations différenciées, il est possible de définir les capacités constitutives de la compétence interculturelle des travailleurs sociaux en termes de savoirs, savoirs-être et de savoir-faire. Le référentiel de formation pour le développement des compétences interculturelles établi par ce guide reprend, pour chacune des situations types retenues, les objectifs de la formation des travailleurs sociaux. Il distingue les objectifs opérationnels et définit, pour chacun d'entre eux, les acquisitions nécessaires pour, à l'issue de la formation, permettre à ces travailleurs d'être capables d'apporter des réponses appropriées aux situations rencontrées. La synthèse des compétences à acquérir constitue le référentiel de ce guide. Pour chaque contenu, des modes d'acquisition sont proposés qui renvoient à des cours théoriques, des lectures, des études de cas ou des mises en situation spécifique.

Pour pouvoir répondre aux demandes des personnes étrangères ou d'origine étrangère qu'ils accompagnent, les travailleurs sociaux ne doivent pas estimer que la connaissance précise des cultures du monde est un préalable incontournable à la réussite de leur mission mais que c'est par l'analyse et la compréhension de situations socioculturelles spécifiques qu'ils pourront relever le défi qui se pose à eux dans une société ouverte où les plus précaires sont souvent des migrants et des déracinés.

Alors que l'Europe doit faire face à un afflux incontrôlé de migrants venus de pays en guerre dans un moment historique particulier où la religion est de plus en plus évoquée pour justifier des comportements spécifiques. Alors même que les attentats perpétrés en France et dans le monde (Proche-Orient, Afrique, Asie) par l'intégrisme musulman ou le radicalisme islamique provoquent en retour non seulement un renouveau de l'islamophobie, de l'antisémitisme ou de racisme en général, mais aussi un retour de l'intolérance dans le cas de l'intégrisme laïque et dans celui de l'intégrisme religieux traditionnel, catholique en particulier. Les travailleurs sociaux vont affronter de plus en plus fréquemment la question de l'interculturalité. Ce guide méthodologique a pour objectif de définir les compétences qu'ils devront acquérir pour savoir répondre à la plupart des situations rencontrées.

Philippe LANGEVIN

*Vice-Président du Collège coopératif Provence-Alpes-Méditerranée  
Maître de Conférences Université d'Aix-Marseille*

## **1. Pourquoi un guide méthodologique? Destinataires et usages**

Le Collège Coopératif Provence-Alpes-Méditerranée (CCPAM) est depuis 1979 une Association Loi 1901 à l'interface entre des lieux professionnels et des universités pour intervenir dans le champ du développement selon ses multiples déclinaisons : sociales, territoriales, durables... Il accueille chaque année 300 étudiants en formation diplômante longue, et plus de 2000<sup>1</sup> stagiaires en formation continue. Tous ces étudiants et stagiaires sont des intervenants sociaux (travailleurs sociaux, éducateurs, animateurs, personnels médico-sociaux, etc.) en poste dans des collectivités territoriales, des services de l'état ou des associations.

En 2008, le CCPAM a introduit dans les contenus des formations diplômantes des modules dits "Interculturalité" parfois couplés à un module "Anthropologie" de durées allant, selon les cas, de 14 à 28 h. L'objectif est de sensibiliser les étudiants aux différentes approches théoriques de la culture et par voie de conséquence de l'interculturel.

Parallèlement, le CCPAM assure pour le compte du Centre National de la Fonction Publique Territoriale Provence-Alpes-Côte d'Azur (CNFPT PACA) des modules de formation visant à développer les compétences des personnels des collectivités territoriales dans l'accueil, l'accompagnement social, la communication, le traitement des situations sociales des publics immigrés ou ayant une origine étrangère. Ces stages, d'une durée de 2 à 4 jours concernent en moyenne 250 personnes par an. Regroupant des professionnels de l'intervention sociale, ils sont construits à partir des expériences des participants, et tentent de leur apporter des repères pour l'analyse et l'action. Ces professionnels, diplômés et souvent expérimentés, se révèlent littéralement désarmés face à des publics dont ils ne comprennent pas les logiques comportementales.

Ce dénuement pose question. La diversité culturelle n'est pas nouvelle en France : l'histoire de la constitution de ce qui est maintenant le territoire national français est faite depuis le néolithique de vagues successives de peuplement, de conquêtes et de flux migratoires qui ont fait s'assimiler des groupes humains d'origines géographiques diverses. Tout se passe comme si la constitution politique progressive de l'État Français

---

1. Bilan financier et pédagogique 2015.

en une république qui se veut “une et indivisible” rendait inutile, donc impossible l'apprentissage technique de l'échange communicationnel avec les étrangers, qui dès lors qu'ils s'établissent sur le territoire républicain, ont vocation à l'assimilation, c'est-à-dire à devenir “les mêmes”. Le statut de la différence, comportementale du point de vue de la société d'accueil, n'a pas été pensé, les différences étant appelées à se réduire dans la confrontation avec l'universalité des droits de l'homme portée par la nation française depuis la révolution.

Le développement des inégalités économiques et sociales à l'intérieur de chaque pays et au niveau mondial, amplifié récemment avec la crise des années 2007-2010, a généré des déplacements de populations qui pour elles-mêmes et pour leurs descendants ne se retrouvent pas dans le projet assimilateur de la plupart des États-nations européens même quand elles en acquièrent la nationalité. L'émergence du concept de culture – au XIX<sup>e</sup> siècle aux États-Unis et au XX<sup>e</sup> siècle en Europe – qui, à la différence de la notion de civilisation, affirme l'idée de l'égalité entre les cultures, fournit aux états comme aux minorités immigrées la référence légitimant leurs positionnements sociaux au sein des sociétés dites d'accueil. Autour de ce concept<sup>2</sup>, une littérature anthropologique décrit et compare les cultures et les groupes culturels, et découpe un champ théorique en approche culturaliste et approche interactionniste, suivant que l'on considère la culture comme extérieure au sujet et le déterminant, ou que l'on considère la culture comme le produit d'individus et de groupes en interaction.

À partir des années quatre-vingt, se développent un champ professionnel et sa littérature, l'interculturalité (et l'interculturel) qui vise à penser et promouvoir des relations harmonieuses et négociées entre groupes culturels présents sur un même territoire, géographique et/ou économique et/ou social, en s'appuyant sur les approches précédentes. C'est ainsi que la connaissance des cultures sont devenues pour les intervenants sociaux les clés de la compréhension, de l'intervention, de la négociation avec les publics immigrés ou descendants d'immigrés qu'ils reçoivent. D'où leur dénuement repéré plus haut. En effet, indépendamment des choix théoriques, les questions culturelles et interculturelles ne sont traitées que très partiellement dans les formations initiales des intervenants sociaux : la lecture des référentiels de formation des diplômés d'assistant social, d'éducateurs, d'animateurs... montre qu'ils font une part très réduite à un enseignement théorique comprenant une initiation à l'anthropologie, à la sociologie, à l'ethnologie, soit 120 h

---

2. Cf. Denys CUCHE, *La notion de culture dans les sciences sociales*, La Découverte, Paris 1996.

dans le meilleur des cas sur parfois plusieurs années de formation. En outre, les modules consacrés à la communication restent généraux et ne permettent pas aux étudiants d'accéder à la complexité des cadres de référence des publics qu'ils vont avoir à accompagner.

Ceci explique les fortes demandes de formations initiales et continues des intervenants sociaux, de leurs employeurs et de leurs formateurs dans ce qu'il est convenu d'appeler "l'interculturalité". Ce terme recouvre et d'une certaine façon catégorise les difficultés rencontrées par ces professionnels dans leurs interventions auprès de publics et d'usagers migrants ou descendants de migrants. Il suppose que la source de ces difficultés est à chercher dans les malentendus intercultures et que par voie de conséquence les solutions se trouvent dans l'acquisition de connaissances sur les "cultures d'origine".

Mais cette quête est sans fin dans la mesure où, d'une part, les flux migratoires évoluent constamment et se diversifient, et d'autre part, les cultures d'origine sont elles-mêmes en constante mutation dans les pays et les groupes d'origines. On peut alors faire l'hypothèse que la référence aux cultures constitue un "alibi culturel", pour les migrants, d'une part, afin d'éviter les remises en causes et les changements douloureux en situation migratoire et post-migratoire mais cependant nécessaires au processus d'acculturation, pour les intervenants sociaux d'autre part, comme système explicatif de leurs difficultés, voire de leur non-efficacité dans certaines situations.

Cette hypothèse est en rupture avec ce que nous qualifierons une approche culturaliste<sup>3</sup>. En effet le parti pris est ici de considérer que l'on ne peut expliquer les comportements humains par la culture dont sont issus les sujets mais bien au contraire que la compréhension des comportements est rendue possible par l'analyse des situations sociales dans lesquelles les individus sont engagés. Ce parti pris interactionniste considère la culture comme un élément de la situation individuelle au même titre que d'autres variables telles que l'origine sociale, l'âge, le parcours migratoire, le sexe, le niveau d'instruction, le métier, etc. Cette approche considère que les situations interculturelles ont ceci de particulier qu'elles mettent en scène des jeux d'opposition, de différenciation, d'identification qui puisent leur sens dans des références culturelles qui fonctionnent comme des ressources réelles ou imaginaires pour les individus et les groupes, publics usagers comme intervenants sociaux.

---

3. *Ibid.*



Ce guide se propose donc d'inverser la démarche : à partir du moment où l'on considère que la référence culturelle est une justification que l'acteur se donne et qu'il donne à autrui pour faire face aux situations vécues – qu'il soit usager ou intervenant social – il est nécessaire de doter les professionnels de l'action sociale d'outils d'analyse des situations complexes et multidimensionnelles qu'ils ont à traiter. La dimension culturelle est alors une variable-ressource que l'on mobilise plus ou moins selon les situations, et d'autant plus lorsqu'elle est "sacralisée" par les partenaires, c'est-à-dire posée comme principe explicatif indépendant du sujet acteur, et à ce titre, nécessairement objet de "tolérance" et "respect".

La démarche ne part donc pas *a priori* de la connaissance et la compréhension des cultures et des différences culturelles portées par les usagers, mais de l'analyse et la compréhension des situations interculturelles catégorisées comme telles par les acteurs. Ainsi nous définissons les situations interculturelles comme des situations dans lesquelles un ou plusieurs acteurs considèrent que les origines culturelles des acteurs sont une dimension significative des interactions qui s'y déroulent. En ce sens nous rejoignons le point de vue interactionniste : *"La culture n'existe pas en dehors de ceux qui l'incarnent. Les expressions "choc des cultures" ou "rencontre de cultures" à proprement parler ne correspondent pas à une réalité, parce que ce sont des personnes et des collectifs qui se rencontrent, s'entendent ou entrent en conflit"*<sup>4</sup>.

L'objectif de ce guide est donc de proposer aux professionnels de l'action sociale et de l'animation une méthode d'acquisition de compétences interculturelles qui inclue :

- La définition de ce que sont les compétences interculturelles en lien avec les situations interculturelles qui les mobilisent.
- Les modalités d'acquisition en formation de ces compétences interculturelles, comme composantes de leurs compétences professionnelles.

Ce guide méthodologique s'adresse :

- Aux organismes de formation initiale et continue des travailleurs sociaux.
- Aux institutions publiques et privées du travail social et de l'action sociale, en tant qu'employeurs, afin qu'elles disposent de référentiels de compétences et de formation, pour optimiser les recrutements et les plans de formation de leurs personnels : Services de l'État, collectivités territoriales, associations...
- Aux intervenants sociaux, afin qu'ils questionnent leurs analyses des situations professionnelles vécues et leurs demandes de formation.

---

4. Gilles VERBUNT, *Penser et vivre l'interculturel*, Chronique sociale, Lyon, mai 2011.

## 2.

### **Peut-on parler de compétences interculturelles ?**

L'enjeu est de caractériser ce que pourraient être les compétences interculturelles d'intervenants sociaux eux-mêmes issus de groupes culturels différenciés au sein de la société d'accueil et porteurs des références culturelles propres à ces groupes : peuvent-elles être décrites comme un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être formalisables et transmissibles ? S'agit-il de compétences professionnelles susceptibles de contribuer à la qualification de l'intervenant social ? Comment les repérer et les acquérir ?

À cette fin nous avons mis en œuvre une **méthodologie de recherche-action** définie comme un processus qui associe chercheurs et acteurs sociaux concernés par l'objet de la recherche. Ce processus a été mis en œuvre dans deux directions :

**1. D'une part, associer les travailleurs et intervenants sociaux**, publics cibles de l'action, à la caractérisation et l'analyse des situations interculturelles problématiques ainsi qu'au repérage et à la définition des compétences professionnelles à mobiliser. Après une large information faite à partir du site du CCPAM et de courriers électroniques vers l'ensemble du secteur social en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, une vingtaine de personnes ont fait connaître leur intérêt pour participer à ce travail. Un groupe de travail a donc pu être constitué, composé de travailleurs sociaux, assistants sociaux, directeurs d'établissements, animateurs, psychologues, médiateurs familiaux, de novembre 2012 à février 2013, dans les locaux du CCPAM à Aix-en-Provence, et dans le Centre Social Agora du quartier de la Busserine à Marseille. Ces réunions ont donné lieu à des comptes rendus d'une part, mais également à des contributions écrites des participants.

**2. D'autre part, recueillir, lors de sessions de formation d'intervenants sociaux**, des éléments d'information sur leurs acquisitions ou développement de compétences identifiées comme opératoires en situation interculturelle.

De novembre 2012 à juin 2013, nous avons animé douze sessions de formation de deux jours (160 stagiaires intervenants sociaux) sur le thème de l'interculturalité en partenariat avec le CNFPT PACA. Dans les phases d'évaluation de ces formations, nous avons mis en place une procédure pédagogique pour recueillir les représentations des participants sur les compétences opérationnelles qu'ils estimaient avoir acquises ou développées dans cette session.

---

## Synthèse des travaux de groupes : Éléments pour la caractérisation des compétences interculturelles<sup>5</sup>

---

Quatre éléments sont apparus comme fondamentaux pour l'élaboration de ce que pourraient être les compétences interculturelles :

**1. L'approche interculturelle exclut l'usage de la notion de différence**, car selon un membre du groupe de travail *“elle peut suggérer le moins, le négatif, l'inférieur... bref, ce que l'on n'a pas ou ce que l'on n'est pas, c'est-à-dire renvoyant à une qualification ou disqualification”*. L'altérité n'est pas différente, elle est juste autre.

La question a été posée : où commence l'autre ? L'autre doit être posé *a priori* comme *“inconnu”*. C'est la condition pour éviter les lieux communs, les stéréotypes, les représentations toutes faites d'autrui, pour faire du *“sur mesure”*, singulariser les personnes et les situations, alors que dans les dispositifs de formation, on est le plus souvent sur la généralisation de cas types.

La **“position du candide”**<sup>6</sup> peut ici être utilisée comme une réelle compétence pour permettre à l'autre de s'exprimer sur une situation. La posture du candide ne doit pas être simulée, mais rejoint davantage une attitude où l'on se met en position d'être l'apprenant de l'autre, de savoir que l'autre a une opinion sur ce qu'il fait et ce qu'il vit. Le candide n'est pas ici un ignorant. C'est celui qui attend sincèrement d'entendre le point de vue de l'autre. Il s'agit ici de rencontrer l'autre avant de construire son opinion ou de mobiliser nos cadres de référence. La question posée est plutôt celle du *“sens”* qu'un acteur donne à sa pratique. Qu'est-ce que ça veut dire pour lui ? Le problème est de sortir d'une position du sachant pour accéder au sens de l'autre, aux significations qui font référence pour lui. Il s'agit de poser une question sans se dire que l'on connaît finalement la réponse (ce qui serait manipulateur) ni d'attendre des réponses de l'autre qu'elles valident des cases dans notre référentiel de compréhension des choses (ce qui s'apparente à une démarche diagnostic).

La compétence interculturelle devrait **“permettre une rencontre”**. Un cheminement est à faire du côté du travailleur social pour se mettre à l'écoute et savoir expliciter ses propres cadres de référence et de compréhension. Mais une part du chemin est aussi à réaliser par la personne accompagnée car la vision que l'autre

---

5. Les mots ou phrases en italique dans cette synthèse sont ceux des participants.

6. Le travailleur social qui propose cette notion se réfère ici au *Candide* voltairien, du latin *candidus* (blanc, par extension clair, de bonne foi).



a du travailleur social peut faire qu'il ne dira rien. En effet, le travailleur social, parce que d'une autre culture ou agent d'un pouvoir, ne doit pas avoir accès à certaines informations. Le risque est alors de recueillir un discours correspondant à ce que l'autre croit que l'on a envie d'entendre. Toute relation avec un usager dans un cadre interculturel devra répondre aux questions de ce qui a statut de vérité, et de ce qui relève de la liberté et ne concerne pas le travailleur social.

Une personne n'a pas toujours une identité fixe, mais puise à plusieurs cadres de référence (identités plurielles). Une personne en situation migratoire est confrontée à plusieurs cadres de référence. Comme tout un chacun, elle mobilisera différentes ressources pour s'adapter aux différentes situations auxquelles elle est confrontée. Le travailleur social ne peut pas avoir comme compétence la capacité à identifier toutes les stratégies mobilisées par les usagers, mais peut avoir celle de savoir identifier les ressources de la personne. Connaître suffisamment les rouages sociaux pour mettre en place des "combines" témoigne de la part des usagers d'une compétence réelle. Une compétence du travailleur social peut être d'identifier comment l'autre est aussi un "stratège", en reconnaissant ses compétences, et donc en ne prenant pas pour argent comptant ce que dit l'autre. Il s'agit de savoir cultiver un "doute raisonnable", qui est une forme de confiance, de respect du fait que l'autre n'est pas un *idiot culturel* ou un incapable.

Le travailleur social est aussi passeur de codes, permettant de rendre "*entendables*" et acceptables les codes dont il est garant. Il s'agit alors de "*faire passer le sens en même temps que la règle*". Cette transmission de codes et de sens peut se produire dans les deux sens. Ainsi le travailleur social peut également ouvrir l'institution à une autre vision du monde et des choses. Il peut être alors question de saisir le sens que les gens donnent à leurs pratiques, dans la limite de la loi. Le travailleur social peut être amené à rappeler des interdits légaux issus du cadre national ou international, en référence aux droits de l'homme. Quelle que soit son opinion personnelle sur telle ou telle loi, le travailleur social a pour rôle de conduire vers la loi. Ne peuvent ainsi être cautionnés des actes de maltraitance ou illégaux au nom du respect des cultures. Une démarche compréhensive ne peut entraîner une forme de justification.

## **2. Les compétences interculturelles ne renvoient pas à une technicité**

Un membre du groupe écrit "*Il ne s'agit pas de désigner l'approche interculturelle comme une technicité, un outil efficace permettant de l'utiliser à bon escient dans des situations problématiques. Elle ne saura répondre à cela, les individus seront concernés par l'utilisation*

*de compétences transversales, car elle fabrique de l'interaction et mobilise nos "références" : origine, culture, milieu social, histoire de l'immigration et de la décolonisation, le rapport au religieux, la notion de genre, et les événements qui ont marqué notre histoire personnelle*".

Les compétences interculturelles pour les membres du groupe de travail et les personnes interviewées sont d'abord une question de posture, autour de valeurs-clés incarnées dans de "capacités" :

- La capacité d'écoute.
- Capacité *"de s'adapter, de disponibilité, de réceptionner le message"*.
- La capacité à se remettre en question et à *"se distancer par rapport à notre vécu"*.
- La reconnaissance des personnes comme d'abord des *"êtres sociaux"*.
- L'engagement *"au-delà de l'éthique professionnelle"*, *"engagés par la force des choses"*.

À cet égard la situation des médiateurs sociaux ou des animateurs de prévention dans les quartiers sensibles, d'origine immigrée, est exemplaire. Plusieurs d'entre eux sont membres du groupe de travail.

Comme le remarque un membre du groupe *"on ne demandera pas à un médiateur social (Régie des Transports Marseille) ou à un poste B (prévention secteur jeune 13-17 ans) s'il a des compétences interculturelles"*, il est lui-même son *"« outil de travail » pour appréhender les difficultés posées par les publics issus de l'immigration ancienne et nouvelle"*. Cela fait partie de son "essence", en quelque sorte. Ainsi ajoute-t-elle, *"l'autre, le semblable, ne devient plus vraiment un autre, puisqu'il est « traduit et traité socialement » par des personnes différentes mais semblables à la fois : les animateurs de prévention, de médiation"*.

Les animateurs interviewés évoquent leur origine comme un "héritage problématisant" lié à leur histoire personnelle et collective qui fait qu'ils sont reconnus comme "sachant faire" par les institutions et les personnes qu'ils accompagnent. Cela repose selon eux sur la confiance fondée sur une communauté et une continuité de vécu commun, même quand ils interviennent auprès d'autres groupes culturels que ceux dont ils sont issus.

### **3. La compétence interculturelle repose sur la singularisation des personnes, des histoires, des parcours et des situations**

Les personnels en formation ont exprimé que les acquis cognitifs ou méthodologiques qu'ils avaient pu faire en stage avaient pour effet essentiel de les **"rassurer"**. Il s'agissait pour eux de conjurer la peur des étrangers dont ils pensent tout ignorer et qu'ils perçoivent comme une masse ou des masses homogènes qui leur résistent au nom de références culturelles qui leur sont souvent agressives, compte tenu des

valeurs revendiquées par les intervenants sociaux : tolérance, laïcité, droit des femmes, droit de l'enfant, etc.

Dissocier l'individu de sa "communauté", souvent imaginaire même si elle est revendiquée, **désacraliser la culture et sa composante religieuse** pour les mettre à la place qui est la leur, c'est-à-dire une composante plus ou moins déterminante d'une situation et d'un parcours singulier, investiguer les différentes composantes d'une situation singulière, font de l'étranger culturel un sujet à la fois unique et semblable à tous les autres publics, et de ce fait, perçu comme moins dangereux par le travailleur social, qui ne se sent plus contraint de se positionner comme être culturel. Ce ne sont pas là les "connaissances culturelles", qui changent le regard, mais la prise de conscience qu'il y a autant de cultures que d'individus, tant les sujets, qu'ils soient intervenants sociaux ou usagers des services sociaux, entretiennent des rapports différents à leurs multiples affiliations culturelles qu'ils mobilisent au gré de leurs intérêts et des situations qu'ils rencontrent.

#### **4. L'expérience peut être considérée comme catégorie constitutive de la compétence interculturelle**

Pour Gérard Malglaive<sup>7</sup>, l'expérience, non transmissible parce que nécessairement singulière, permet de réguler la mobilisation des connaissances, des procédures et des savoir-faire en vue de gérer une situation technique et/ou relationnelle. L'existence de compétences interculturelles repose sur le postulat que d'une part les appartenances culturelles des acteurs sociaux en relation agissent et modifient les situations traitées et que d'autre part il est nécessaire d'être outillés pour appréhender et maîtriser les effets de ces différences culturelles sur lesdites situations. Or les cultures ne s'apprennent que dans des processus de socialisation longs qui de ce fait limitent l'accès à des univers culturels différents multiples, si tant est qu'il soit possible de décrire et définir chacune des cultures, elles-mêmes en mutation constante.

Sur quoi reposerait alors l'expérience? Moins sur la connaissance d'univers culturels différents que sur la multiplication de situations complexes dans lesquelles se construirait une capacité à la réflexivité de sa propre culture et de celle des autres : apprentissage de la complexité, de l'ambiguïté, de la relativité : tout est toujours différent, pour des raisons différentes.

---

7. Gérard MALGLAIVE, *La compétence : mythe, construction ou réalité?*, Flash formation continue, n° 392, 1<sup>er</sup> nov. 1994, pp. 10-16.

L'expérience interculturelle s'appuie donc sur la durée qui permet la construction réflexive. La régulation qu'opère l'expérience acquise, qui est en fait une multiplicité des expériences vécues, consiste alors en une mise à distance respective des connaissances et des savoir-faire culturels des différents acteurs sociaux sur eux-mêmes et sur les autres.

Les savoirs expérientiels seraient alors les suivants :

- **La capacité au diagnostic social des situations** : pluralité des causes, pluralité des significations, identification des acteurs, contextualisation des discours, etc.
- **Un “usage raisonné des bonnes pratiques”<sup>8</sup>**, toujours relatives au contexte local de production
- **La capacité à identifier les ressources** symboliques, humaines et techniques mobilisables dans une situation donnée

Appliqués au secteur de l'intervention sociale, ces savoirs expérientiels articulent des connaissances anthropologiques, culturelles, sociologiques, socio-économiques, sociopolitiques, et des techniques d'intervention, qui dépassent l'unidimensionnalité culturelle qui caractérise les savoir-faire professionnels enseignés dans les formations du secteur social.

Dans le domaine interculturel, l'expérience est importante en tant qu'elle favorise les habiletés et permet de mobiliser plus rapidement des réponses appropriées. Mais cette expérience prend toute sa valeur dès lors qu'elle est métabolisée, digérée, transformée en connaissance transmissible ou transférable, c'est-à-dire pouvant être réadaptée à de nouvelles situations. Cette transmission suppose un passage par un processus secondaire (mise à distance et réappropriation). La confrontation à des situations variées ouvre à la possibilité de l'expérience (différente de la logique de répétition).

Dans le cadre de formations à l'interculturalité, s'appuyer sur les expériences vécues et situations rencontrées par les étudiants est d'une grande richesse. C'est notamment l'approche mise au point par Margalit Cohen-Emerique<sup>9</sup> nommée “méthode des incidents critiques” qui demande aux stagiaires de relater par écrit des chocs culturels vécus qui sont ensuite analysés.

---

8. Philippe D'IRIBARNE, *Le tiers-monde qui réussit : Nouveaux modèles*, Odile Jacob, Paris, 2003.

9. Margalit COHEN-EMERIQUE, *Pour une approche interculturelle en travail social*, Théories et pratiques, Rennes, Presses de l'EHESP, 2011.

### 3.

## Fonder théoriquement le concept de compétence interculturelle

Les éléments énoncés précédemment nous amènent à penser que les compétences interculturelles se situent à l'articulation de deux approches de la notion de compétence.

1. L'approche managériale issue du champ de la Gestion des Ressources Humaines et formalisée par les productions de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), pour laquelle la compétence est définie comme une capacité à mobiliser des ressources diverses, de façon pertinente, pour faire face à un problème ou pour conduire une action. Elle s'articule autour des connaissances (savoirs), des procédures et techniques (savoir-faire) et de comportements (savoir-être) mobilisables par un acteur ou une institution<sup>10</sup>.

Dans cette perspective, les éléments recueillis sur le terrain vont dans le sens d'une forte prééminence des savoir-être sur les techniques, lesquels ont du mal à être verbalisés comme spécifiques et formalisés dès lors qu'il s'agit d'interculturalité. L'apport de connaissances devient, nous l'avons vu, opérationnel dès lors qu'il permet de modifier le savoir-être, "*changer le regard*", "*rassurer*".

Dans la mesure où ce projet a un objectif de définir et diffuser une stratégie de développement des compétences, et donc de professionnalisation des acteurs dans le champ de l'intervention sociale, nous décrirons et décomposerons les compétences dans les termes – savoirs, savoir-faire, savoir-être – qui sont ceux de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) avec lesquels travaillent prescripteurs, financeurs et employeurs.

Mais les enjeux sociopolitiques autour des situations interculturelles (gestion des flux migratoires, instrumentalisation des différences et des identités culturelles, développement des radicalisations religieuses, luttes sociales pour l'emploi, le logement, l'accès aux droits...) nous conduisent à complexifier cette catégorisation des compétences pour prendre en compte la multiplicité des contextes dans laquelle elles doivent s'exercer.

---

10. JOUVENOT C, PARLIER M, *Élaborer des référentiels de compétences*, ANACT, 2005.



2. C'est pourquoi la deuxième approche qui nous semble pertinente est celle de l'école québécoise qui propose d'articuler le concept de compétence avec une **approche socioconstructiviste des connaissances** :

*“Dans une perspective socioconstructiviste, les connaissances sont situées dans un certain contexte social et physique. Nous pouvons également établir que les compétences ne peuvent se définir qu'en fonction de **situations**, elles sont donc tout autant situées que les connaissances dans un contexte social et physique. Le concept de situation devient alors l'élément central de l'apprentissage : c'est en situation que l'élève se construit, modifie ou réfute des **connaissances situées** et développe des compétences tout autant situées... Il ne s'agit donc plus d'enseigner des contenus disciplinaires très contextuels visés mais bien de **définir des situations** à l'intérieur desquels les élèves peuvent se construire, modifier ou réfuter des connaissances et des compétences à propos de ces contenus disciplinaires. Le contenu disciplinaire n'est plus une fin en soi devient un moyen au service du traitement des situations au même titre que d'autres ressources... La tâche est complexe. Il ne s'agit plus de partir d'une notion mathématique, d'un élément de la grammaire française, d'une classification des végétaux ou encore d'un fait historique décrit dans un programme d'études, il s'agit plutôt d'analyser des situations et de vérifier avec l'élève comment se construire des connaissances pour gérer efficacement cette situation. Bien plus, l'élève devra aussi utiliser ses connaissances (comme ressources parmi d'autres) pour développer des compétences. Bref dans cette perspective la tâche de l'enseignant devient complexe : **créer des situations pour permettre à l'élève d'y construire des connaissances<sup>11</sup> et de développer des compétences...***

*Dans une perspective socioconstructiviste, les compétences ne peuvent être construites qu'en situation. Les situations sont donc source de compétences... Connaissances et compétences s'articulent étroitement à l'intérieur des situations”.*<sup>12</sup>

Cette approche que nous pouvons qualifier de “**pédagogie situationnelle**” permet de résoudre les contradictions immédiates entre connaissances et compétences, de réinterroger pour chaque situation les connaissances et savoir-faire mis en œuvre, et d'intégrer les éléments expérientiels – histoires de vie, expériences migratoires ou professionnelles.

Cette approche socioconstructiviste définit également une stratégie pédagogique autour de la construction de situations à visée pédagogique.

---

11. On ne peut pas cependant exclure totalement la mobilisation de « connaissances » ou de « savoirs » établis (scientifiques) pour construire en situation des connaissances appropriées à l'action.

12. P. JONNAERT, *Compétences et constructivisme, un cadre théorique*, De Boeck, Bruxelles, 2<sup>e</sup> éd., 2012.

## **Quel référentiel de compétences interculturelles ?**

Nous proposons donc de construire un référentiel de compétences interculturelles à partir d'une **typologie de situations** repérées comme clés dans les activités professionnelles d'un intervenant social.

La question est alors de déterminer ce qui donne son caractère typologique à telle ou telle situation. Le critère retenu dans un premier temps, compte tenu de situations exposées par les participants aux formations que nous avons conduites, a été celui de leur caractère problématique pour les travailleurs sociaux, celles où ils ne trouvent pas de ressources dans leur habitus professionnel. Que comprendre ? Que faire ?

Pour l'exemple nous citerons : l'accueil d'une femme voilée pour la signature d'un contrat RSA, les exigences alimentaires (hallal, etc.) de parents d'enfants en crèche, l'impossibilité de faire un accueil individuel de certaines femmes, etc.

La compilation des situations proposées nous a conduits à classer celles-ci en fonction du problème qu'elles posaient au professionnel, qui lui semblait relever de questions culturelles, soit que cela lui soit présenté ainsi par l'usager, soit que cela soit le fait de sa propre catégorisation ou de celle de son institution.

Nous avons donc défini huit situations types concernant des usagers migrants ou descendants de migrants :

- Premier contact avec un usager individuel : poste d'accueil, permanence de travailleur social, convocation, etc.
- Accueil collectif d'usagers dans un service social, service hospitalier, PMI, etc.
- Entretiens individuels de suivi dans le cadre de l'obtention de prestations sociales.
- Entretiens collectifs de suivi dans le cadre de l'obtention de prestations sociales.
- Demandes et exigences religieuses, alimentaires et vestimentaires, dans un service public.
- Constat de pratiques de soins, d'entretien, et d'éducation des enfants non conformes aux normes des institutions françaises, en PMI, Services d'aide à l'enfance, etc.
- Visite à domicile, dans le cas d'une information préoccupante ou d'un suivi social.
- Organisation d'activités et/ou de séjours dans un lieu tiers (camps de vacances, sorties ou séjours familiaux...).



Cette liste de situations types n'est pas exhaustive : cependant ces situations permettent d'avancer dans la définition des compétences interculturelles dans la mesure où elles sollicitent l'action des professionnels, au-delà de la simple compréhension des comportements et des pratiques sociales. Il s'agit donc bien de situations professionnelles – types pour lesquelles nous avons élaboré des fiches en nous appuyant sur la définition de la compétence proposée par Philippe Jonnaert<sup>13</sup> :

***“La mise en œuvre d'une série de ressources qu'il va ajuster sans cesse tout au long de son traitement de la situation”.***

À sa suite nous caractérisons ces ressources en :

**Capacités personnelles, Habiletés, Contenus disciplinaires ou expérientiels.**

---

13. *Op.cit.*

**4.**

**Le référentiel  
de compétences interculturelles  
en intervention sociale**

| <b>SITUATION 1</b><br><b>Premier contact avec un usager individuel : poste d'accueil, permanence de travailleur social, convocation, etc.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à poser l'autre comme "inconnu", c'est-à-dire à identifier et mettre à distance les représentations (stéréotypes) que sa présence ou les informations dont on dispose font naître</li> <li>• Capacité à construire une représentation multidimensionnelle de l'autre : économique, sociale, historique, culturelle, quelle que soit la dimension que celui-ci met en avant</li> <li>• Assertivité définie comme la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres</li> </ul> |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, etc.</li> <li>• Techniques professionnelles de l'accueil et de l'entretien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérimentiels</b>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances professionnelles permettant de traiter la demande de l'usager</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>SITUATION 2</b><br><b>Accueil collectif d'usagers dans un service social, service hospitalier, PMI, etc.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à identifier et mettre à distance les représentations (stéréotypes) que le groupe présent fait naître</li> <li>• Assertivité définie comme la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres</li> <li>• Identifier les enjeux stratégiques à transgresser ou non la règle institutionnelle en fonction des objectifs à atteindre</li> </ul>                                                          |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observer et comprendre la dynamique du groupe présent</li> <li>• Identifier un interlocuteur légitimé par le groupe pour négocier l'application des règles de fonctionnement de l'institution</li> <li>• Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de discussion ou de travail</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérimentiels</b>                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anthropologiques : les axes de différenciation entre les cultures : rapport au temps, hiérarchisation sociale, individu/groupe, rapport au corps, à la mort, etc.</li> <li>• Sociologiques : les différents réseaux sociaux d'influence sur un territoire donné, ethniques, géographiques, religieux, économiques, etc.</li> <li>• Sociologiques : les processus de construction identitaire</li> <li>• Connaissance des règlements de l'institution et de leurs fondements</li> </ul> |

| <b>SITUATION 3</b><br><b>Entretiens individuels de suivi</b><br><b>dans le cadre de l'obtention de prestations sociales</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel (posture professionnelle) concernant les conditions d'obtention et de maintien des prestations sociales que l'on est en situation d'instruire : rapport à la loi, marges de manœuvre, valeurs de référence...</li> <li>• Adopter une posture d'observation et d'écoute (gestion du silence) permettant d'accéder à la problématique culturelle (en termes de valeurs) et sociale de l'interlocuteur</li> <li>• Capacité à donner et transmettre du sens aux règles et comportements que l'on demande à l'interlocuteur d'adopter</li> <li>• Assertivité définie comme la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres</li> </ul> |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, etc.</li> <li>• Techniques professionnelles de l'accueil et de l'entretien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérientiels</b>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances professionnelles réglementaires et administratives</li> <li>• Fondements et évolutions des politiques publiques d'action sociale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>SITUATION 4</b><br><b>Entretiens collectifs de suivi</b><br><b>dans le cadre de l'obtention de prestations sociales</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et mettre à distance les représentations (stéréotypes) que la situation “imposée” par les usagers fait naître (oppression des femmes, contrôle du groupe familial, etc.)</li> <li>• Identifier les enjeux stratégiques à transgresser ou non la règle institutionnelle en fonction des objectifs à atteindre</li> <li>• Faire preuve d'assertivité définie comme la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres</li> <li>• Adapter et/ou mobiliser des méthodes de travail diversifiées en fonction des situations</li> </ul> |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, etc.</li> <li>• Techniques professionnelles de l'entretien non directif et semi-directif</li> <li>• Techniques de l'entretien collectif</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérimentiels</b>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anthropologiques : les axes de différenciation entre les cultures (hiérarchisation sociale, individu/groupe...)</li> <li>• Connaissances professionnelles réglementaires et administratives</li> <li>• Fondements et évolutions des politiques publiques d'action sociale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>SITUATION 5</b><br><b>Demandes et exigences religieuses culturelles, alimentaires et vestimentaires, dans un service public.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une vision claire de son propre positionnement par rapport aux questions religieuses</li> <li>• Avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel (posture professionnelle) concernant les réglementations en vigueur dans l'institution et leurs fondements.</li> <li>• Considérer la dimension religieuse comme une des dimensions culturelles, quelle que soit la place que lui confère l'utilisateur</li> <li>• Considérer les pratiques alimentaires et vestimentaires comme des pratiques sociales relevant seulement de la législation en vigueur</li> <li>• Faire preuve d'assertivité définie comme la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres</li> <li>• Identifier les enjeux stratégiques à transgresser ou non la règle institutionnelle en fonction des objectifs à atteindre</li> </ul> |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuser discussions et débats sur les exigences religieuses et leurs fondements, tout en reconnaissant leur légitimité pour l'individu</li> <li>• Poser et rappeler les règles institutionnelles et leurs fondements, aux moments-clés (accueil, démarrage d'activités, réunions, etc.), au moyen de différents supports</li> <li>• Identifier et mobiliser sur un territoire des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des individus et des groupes usagers</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérimentiels</b>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances historiques et juridiques sur la laïcité française</li> <li>• Sociologiques : les différents réseaux sociaux d'influence sur un territoire donné, ethniques, géographiques, religieux, économiques, communautaires, etc.</li> <li>• Sociologiques : les processus de construction identitaire</li> <li>• Connaissance des règlements de l'institution et de leurs fondements</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| <b>SITUATION 6</b><br><b>Constat de pratiques de soins, d'entretien, et d'éducation des enfants non conformes aux normes des institutions françaises, en PMI, Services d'aide à l'enfance, etc.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostiquer une situation complexe, par la prise en compte de ses différentes dimensions : économiques, sociales, juridiques, historiques, culturelles, etc.</li> <li>• Accéder au sens que donne l'utilisateur à ses pratiques</li> <li>• Être conscient des déterminations culturelles des normes éducatives françaises issues des sciences psychologiques de l'enfant</li> </ul>                                                                            |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, etc.</li> <li>• Décrire, expliquer les comportements attendus en les inscrivant dans les valeurs revendiquées par les usagers et dans celles de la République Française</li> <li>• Identifier et mobiliser sur un territoire des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des individus et des groupes usagers</li> </ul>                                          |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérimentiels</b>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anthropologiques : les axes de différenciation entre les cultures (hiérarchisation sociale, individu/groupe, structures familiales, place de l'enfant, rapport au corps, à la santé, à la mort, etc.)</li> <li>• Sociologiques : les différents réseaux sociaux d'influence sur un territoire donné, ethniques, géographiques, religieux, économiques, communautaires, etc.</li> <li>• Psychologiques : Développement de l'enfant, Droits de l'enfant</li> </ul> |

| <b>SITUATION 7</b><br><b>Visite à domicile, dans le cas</b><br><b>d'une information préoccupante ou d'un suivi social</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être conscient des déterminations culturelles des modes d'habitat et des formes d'organisations familiales français</li> <li>• Diagnostiquer une situation familiale complexe, par la prise en compte de ses différentes dimensions : économiques, sociales, juridiques, historiques, culturelles, etc.</li> <li>• Adopter une posture d'observation et d'écoute permettant d'accéder aux informations nécessaires à la compréhension des modes de vie, des valeurs qui les sous-tendent et des difficultés rencontrées</li> <li>• Prendre le temps de vivre des situations informelles : conversations, partage de collations, etc.</li> </ul> |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, etc.</li> <li>• Techniques professionnelles de l'entretien non directif et semi-directif</li> <li>• Techniques de l'entretien collectif</li> <li>• Décrire, expliquer les comportements attendus en les inscrivant dans les valeurs revendiquées par les usagers</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérientiels</b>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anthropologiques : différents modes d'organisation sociale, structures familiales, modes d'habitat, etc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>SITUATION 8</b><br><b>Organisation d'activités et/ou de séjours dans un lieu tiers</b><br><b>(camps de vacances, sorties ou séjours familiaux...)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESSOURCES MOBILISABLES</b>                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Capacités personnelles</b>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostiquer une situation complexe, par la prise en compte de ses différentes dimensions : économiques, sociales, juridiques, culturelles, institutionnelles, etc.</li> <li>• Avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel concernant les réglementations en vigueur dans son institution d'appartenance et dans les institutions partenaires avec lesquelles on est en relation</li> <li>• Accéder au sens que donne l'utilisateur à ses pratiques</li> <li>• Prendre le temps de vivre des situations informelles : conversations, partage de collations, etc.</li> </ul>                                                                                                                                 |
| <b>Habiletés</b>                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observer et comprendre la dynamique du groupe présent</li> <li>• Identifier un interlocuteur légitimé par le groupe pour négocier l'application des règles de fonctionnement de l'institution</li> <li>• Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de discussion</li> <li>• Identifier et mobiliser dans un lieu tiers et dans un groupe des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des individus et des groupes usagers</li> <li>• Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, etc.</li> <li>• Décrire, expliquer les comportements attendus en les inscrivant dans les valeurs revendiquées par les usagers et dans celles de l'institution et l'équipe intervenantes</li> </ul> |
| <b>Contenus disciplinaires ou expérientiels</b>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anthropologiques : différents modes d'organisation sociale, structures familiales, modes d'habitat, etc.</li> <li>• Psychosociologiques : dynamique des groupes</li> <li>• Connaissances professionnelles réglementaires et administratives</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Capacités constitutives de la compétence interculturelle

Les situations analysées font apparaître des connaissances, savoir-être et savoir-faire, transversaux à plusieurs situations, dont plusieurs ne sont pas spécifiques aux situations identifiées comme interculturelles. Le caractère spécifique réside dans le poids comparé accordé aux capacités personnelles, qui sont celles qui s'acquièrent dans un processus de socialisation inscrit dans la durée puisqu'elles concernent les attitudes<sup>14</sup> profondes de l'individu.

### ■ CAPACITÉS PERSONNELLES

#### Distanciation

- À poser l'autre comme "inconnu", c'est-à-dire à identifier et mettre à distance les représentations (stéréotypes) que sa présence ou les informations dont on dispose font naître.
- À identifier et mettre à distance les représentations (stéréotypes) que le groupe présent fait naître.
- À identifier et mettre à distance les représentations (stéréotypes) que la situation "imposée" par les usagers fait naître (oppression des femmes, contrôle du groupe familial, etc.).

#### Posture professionnelle

- À avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel concernant les conditions d'obtention et de maintien des prestations sociales que l'on est en situation d'instruire : rapport à la loi, marges de manœuvre, valeurs de référence...
- À avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel concernant les réglementations en vigueur dans l'institution et leurs fondements.
- À donner et transmettre du sens aux règles et comportements que l'on demande à l'interlocuteur d'adopter.
- À identifier les enjeux stratégiques à transgresser ou non la règle institutionnelle en fonction des objectifs à atteindre.

---

14. « En psychologie sociale, disposition profonde, durable et d'intensité variable, à produire un comportement donné. », Dictionnaire Larousse.

## **Diagnostic**

- Capacité à construire une représentation multidimensionnelle de l'autre : économique, sociale, historique, culturelle, quelle que soit la dimension que celui-ci met en avant.
- À considérer les pratiques alimentaires et vestimentaires comme des pratiques sociales relevant seulement de la législation en vigueur.
- À diagnostiquer une situation complexe, par la prise en compte de ses différentes dimensions : économiques, sociales, juridiques, historiques, culturelles, etc.
- À accéder au sens que donne l'usager à ses pratiques.
- À être conscient des déterminations culturelles des normes éducatives françaises issues des sciences psychologiques de l'enfant.
- À être conscient des déterminations culturelles des modes d'habitat et des formes d'organisations familiales français.

## **Dispositions (attitudes) personnelles**

- Assertivité définie comme la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres.
- À adapter et/ou mobiliser des méthodes de travail diversifiées en fonction des situations.
- À avoir une vision claire de son propre positionnement par rapport aux questions religieuses.
- À considérer la dimension religieuse comme une des dimensions culturelles, quelle que soit la place que lui confère l'usager.
- À adopter une posture d'observation et d'écoute permettant d'accéder aux informations nécessaires à la compréhension des modes de vie, des valeurs qui les sous-tendent et des difficultés rencontrées.
- À prendre le temps de vivre des situations informelles : conversations, partage de collations, etc.

## **■ HABILETES**

- Observer et comprendre la dynamique du groupe présent.
- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, etc.
- Techniques professionnelles de l'entretien non directif et semi-directif.
- Techniques de l'entretien collectif.
- Techniques d'animation d'un groupe de discussion ou de travail.

- Identifier un interlocuteur légitimé par le groupe pour négocier l'application des règles de fonctionnement de l'institution.
- Décrire, expliquer les comportements attendus en les inscrivant dans les valeurs revendiquées par les usagers.
- Refuser discussions et débats sur les exigences religieuses et leurs fondements, tout en reconnaissant leur légitimité pour l'individu.
- Poser et rappeler les règles institutionnelles et leurs fondements, aux moments-clés (accueil, démarrage d'activités, réunions, etc.), au moyen de différents supports.
- Identifier et mobiliser sur un territoire des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des individus et des groupes usagers.

## ■ CONTENUS DISCIPLINAIRES OU EXPÉRIENTIELS

### **Sciences humaines**

- Anthropologiques : les axes de différenciation entre les cultures (rapport au temps, hiérarchisation sociale, individu/groupe, rapport au corps, à la mort, etc.).
- Anthropologiques : différents modes d'organisation sociale, structures familiales, modes d'habitat, etc.
- Sociologiques : les processus de construction identitaire.
- Méthodes sociologiques : les différents réseaux sociaux d'influence sur un territoire donné, ethniques, géographiques, religieux, économiques, communautaires, etc.
- Psychologiques : développement de l'enfant, droits de l'enfant.

### **Connaissances professionnelles**

- Connaissances réglementaires et administratives.
- Fondements et évolutions des politiques publiques d'action sociale.
- Connaissance des règlements de l'institution et de leurs fondements.
- Connaissances historiques et juridiques sur la laïcité française.
- Économiques et juridiques : droits sociaux, droits économiques, droit public, sécurité sociale, économie sociale et familiale, économie solidaire...

## 5. **Compétences interculturelles, radicalisation islamiste, terrorisme**

La date d'édition de ce guide, postérieure de deux ans à sa réalisation, nous conduit à développer la réflexion sur l'usage de la notion de compétences interculturelles au regard des attentats qui ont frappé la France et l'Europe en 2015-2016, et plus généralement des phénomènes de radicalisation islamiste, de développement de la visibilité de l'Islam dans l'espace public, qui occupent de façon dominante l'espace médiatique et politique.

La lutte contre le terrorisme relève bien évidemment de l'action politique, judiciaire et policière, et le fait que des attentats soient commis au nom de l'Islam, n'entraîne pas la mise en œuvre de compétences interculturelles, sauf à faire des confusions, voire des amalgames, réducteurs, entre culture et religion d'une part, entre Islam et musulmans d'autre part.<sup>15</sup>

Les revendications culturelles, vestimentaires, alimentaires, au nom de la religion peuvent être analysées comme des tentatives politiques, plus ou moins instrumentalisées par les organisations de l'Islam politique, pour accroître la visibilité de l'Islam dans l'espace public afin de générer des conflits intercommunautaires propices à la réalisation de projets politiques qui relèvent d'intérêts géopolitiques.

Cependant ces revendications, justifiées par des croyances religieuses personnalisées, s'expriment dans des situations singulières qui sont le lieu où s'exercent les compétences interculturelles des intervenants sociaux.

Concernant les revendications religieuses, la situation 5 du Référentiel de compétences et l'activité type qui lui correspond dans le Référentiel de formation décrivent les compétences et les acquisitions nécessaires au traitement de ce type de revendications dans le respect de la personne demandeuse, des réglementations, et du projet "éducatif" de l'équipe et de l'institution sociale intervenantes.

Il s'agit pour les intervenants sociaux de se constituer, sur ce thème religieux en particulier, une posture méthodologique qui leur permette de tenir à distance leurs représentations, leurs convictions, leurs émotions, et les catégories d'analyse

---

15. Jean François BAYART-*Être laïque en terre d'Islam* - LE MONDE, 28/11/2011.



proposées “à chaud” par les responsables politiques, les médias et les différents commentateurs, notamment face à des événements dramatiques. C’est à ce prix qu’ils seront les garants d’une objectivité bienveillante face aux publics immigrés ou d’origine étrangère et aux publics français non immigrés, inquiets pour leur identité ou leur avenir.

Les processus de “radicalisation islamiste” s’inscrivent dans une chaîne de complexité qui relie des événements globaux historiques et géopolitiques à des situations locales de fragilité socio-économique : Géopolitique du Moyen-Orient depuis la fin de l’Empire Ottoman, guerres de légitimité intra-Islam, Interventions militaires occidentales, stratégies des organisations de l’Islam politique, Gestion en Europe des populations originaires des pays colonisés dans un contexte de crise...

C’est pourquoi la prévention et le traitement des phénomènes de radicalisation par les intervenants sociaux sur le terrain ne peuvent se réduire à la prise en compte de “l’argument” religieux, que nous avons qualifié par ailleurs “d’alibi”, avancé par les sujets concernés par cet engagement ou dérive.<sup>16</sup>

*“Un islam sans racine ni culture... Ce n’est pas une partie de la population française musulmane qui se tourne vers le djihad et le terrorisme, c’est une collection d’individus, de solitaires, qui se resocialisent dans le cadre d’une petite bande ou d’un petit groupe qui se vit comme l’avant-garde d’une communauté musulmane, laquelle n’a pour eux aucune réalité sociale concrète, mais relève de l’imaginaire...”*<sup>17</sup>

S’il est indispensable que les intervenants sociaux accèdent à la compréhension du caractère global et complexe du phénomène afin de relier les situations particulières qu’ils rencontrent à des acteurs et des stratégies qui échappent, dans le temps et dans l’espace, à l’action sociale, les compétences professionnelles qui leur permettront d’appréhender les situations de radicalisation locales dans leur complexité dimensionnelle et leur simplicité procédurale (mécanismes d’endoctrinement, etc.), relèvent d’une méthodologie dont les références culturelles, pas plus que religieuses, ne sont la clé.<sup>18</sup>

---

16. Et qui est décrit et traité dans la Situation 5 du Guide méthodologique.

17. Olivier ROY, *Un islam sans racines ni culture*, in *Qui est Daech ? Comprendre le nouveau terrorisme*, sous la direction d’Éric Fottorino, mars 2016.

18. Notons que 22 % des jeunes français qui rejoignent le Djihad en Syrie sont des convertis, Olivier ROY, *ibid.*

Cette posture méthodologique nous fait affirmer que, pour l'attentat de Nice comme pour les affaires de "burkini" de l'été 2016 par exemple, la seule explication religieuse ne permet pas et dispense même, de comprendre la complexité des faits.

Ceci nous conforte dans l'idée qu'il y a des enjeux forts et des urgences à qualifier les intervenants sociaux dans une approche de la complexité des phénomènes sociopolitiques qu'il est très réducteur de catégoriser comme "interculturels".

Le Référentiel de formation ci-après définit les contenus et la méthodologie d'une telle formation.



**6.**

**Le référentiel de formation  
pour le développement  
des compétences interculturelles  
en intervention sociale**

## **Un référentiel de formation**

La construction d'un Référentiel de formation vise à décomposer en objectifs pédagogiques et contenus de formation les compétences énoncées dans le Référentiel de compétences interculturelles : il s'agit de repérer les ressources opérationnelles – en termes de capacités personnelles, savoir-faire, et connaissances – nécessaires au professionnel pour comprendre et traiter les situations auxquelles il est confronté.

Le recouplement et le classement de ces différentes ressources permettent alors de définir des contenus de formation spécifiques au champ de l'interculturalité ou communs avec d'autres situations professionnelles, qu'il s'agisse de connaissances disciplinaires, de la maîtrise d'outils méthodologiques, ou de dispositions mentales et intellectuelles (savoir-être) à construire.

Compte tenu du fait que nous disposions de huit situations types repérées par les professionnels comme nécessitant un appareillage théorique et méthodologique, nous avons construit le Référentiel de formation à partir de ces huit situations. Après un découpage de chaque situation en séquences opérationnelles, porteuses de sous-objectifs à atteindre, nous pouvons définir les acquisitions nécessaires étape par étape, et les relier à des objectifs à atteindre évaluable.

Au terme de ce processus, il est alors possible de définir les contenus de formation qui permettront de développer les compétences interculturelles nécessaires à l'intervention sociale.

**Situations professionnelles ou activités types :**

1. Accueil individuel d'un usager "catégorisé comme migrant ou d'origine immigrée" dans un service public ou privé.
2. Accueil collectif d'usagers "catégorisés comme migrants ou d'origine immigrée" dans un service public ou privé.
3. Entretien individuel de suivi dans le cadre de l'obtention de prestations sociales.
4. Entretien collectif de suivi dans le cadre de l'obtention de prestations sociales.
5. Demandes et exigences religieuses dans un service ou un équipement public.
6. Constat de pratiques de soins, d'entretien et d'éducation des enfants non conformes aux normes des institutions françaises, en PMI, Services d'aide à l'enfance...
7. Visite à domicile dans le cas d'un suivi social ou d'une information préoccupante.
8. Organisation d'activités et/ou de séjours pour un groupe pluriculturel dans un lieu tiers (camp de vacances, sorties ou séjours familiaux...).

## 1.

### **Situation professionnelle ou activité type**

Accueil individuel d'un usager "catégorisé comme migrant ou d'origine immigrée"<sup>19</sup> dans un service public ou privé.

#### **1.a Objectif de formation**

Traiter la ou les demandes d'une personne se présentant seule dans un lieu d'accueil du public et lui proposer des modalités de réponses à ses demandes dans le respect des réglementations en vigueur et des procédures internes dans l'institution.

---

19. Il s'agit là de la catégorisation produite par les différents acteurs de l'intervention sociale à partir des données dont ils disposent *a priori* : un patronyme, des caractéristiques physiques, des informations administratives...



## 1.b Objectifs opérationnels

|   | <b>Intitulé</b>                                                  | <b>À l'issue de la formation<br/>les stagiaires seront<br/>capables de :</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>Acquisitions nécessaires</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | Recueillir des informations sur l'utilisateur.                   | Recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la demande du demandeur en mettant en place une situation de communication favorable à l'expression de ses besoins, de ses émotions et de ses opinions.                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation...</li> <li>- Identification et mise à distance des représentations du professionnel sur l'utilisateur, les cultures, la culture, etc.</li> </ul>                                                                                         |
| ② | Analyser de façon complexe la demande de l'utilisateur.          | Analyser la demande de l'utilisateur en prenant en compte plusieurs variables : la situation de communication, le parcours migratoire de l'utilisateur et/ou de sa famille, l'environnement familial et social, les explications culturelles qu'il produit, etc.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grille d'analyse de situations sociales complexes et multidimensionnelles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |
| ③ | Proposer et négocier des réponses aux demandes de l'utilisateur. | Proposer une plusieurs solutions ou réponses aux demandes exprimées par l'utilisateur, et les étapes pour y parvenir, en tenant compte du cadre réglementaire, des ressources matérielles et sociales de la personne, et en expliquant les tenants et les aboutissants de ces propositions. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assertivité : capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.</li> <li>- Connaissances techniques professionnelles permettant de traiter la demande de l'utilisateur : réglementation, dispositifs, procédures, etc.</li> </ul> |

## 2.

### **Situation professionnelle ou activité type**

Accueil collectif d'utilisateurs "catégorisés comme migrants ou d'origine immigrée"<sup>20</sup> dans un service public ou privé.

#### **2.a Objectif de formation**

Traiter la ou les demandes individuelles ou collectives (deux personnes ou plus) de plusieurs personnes se présentant ensemble dans un lieu d'accueil du public et proposer des modalités de réponses à leurs demandes dans le respect des réglementations en vigueur, des procédures internes dans l'institution, en tenant compte de leurs modes de sociabilité.

#### **2.b Objectifs opérationnels**

| Intitulé                                     | À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :                                  | Acquisitions nécessaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① Comprendre la dynamique du groupe présent. | Observer les comportements, identifier les rôles et comprendre la dynamique du groupe présent. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification et mise à distance des représentations du professionnel sur l'utilisateur, les cultures, la culture, la religion, les rapports hommes/femmes, etc.</li><li>- Connaissances :<ul style="list-style-type: none"><li>• Anthropologiques : rapports individu/groupe, types de structures familiales, hiérarchies sociales...</li><li>• Sociologiques : les réseaux sociaux d'influence sur un territoire donné, ethniques, religieux, économiques...</li><li>• Psychosociologiques : dynamique des groupes (leadership, communication...)</li></ul></li></ul> |

---

20. Même remarque que page précédente.

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ② Recueillir des informations sur les usagers.                | Recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la demande du groupe d'usagers en mettant en place une situation de communication favorable à l'expression des besoins, du sens qu'ils donnent à leur demande et en tenant compte des modes de sociabilité collective.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation...</li> <li>- Techniques d'animation d'un petit groupe.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ③ Analyser la complexité de la demande des usagers.           | Analyser la demande des usagers en prenant en compte plusieurs variables : la situation de communication, les parcours migratoires, l'environnement familial et social, les explications culturelles qu'ils produisent, etc.                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grille d'analyse de situations sociales complexes et multidimensionnelles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ④ Proposer et négocier des réponses aux demandes des usagers. | Proposer une plusieurs solutions ou réponses aux demandes exprimées par l'utilisateur, et les étapes pour y parvenir, en tenant compte du cadre réglementaire, des ressources matérielles et sociales de la personne, et en expliquant les tenants et les aboutissants de ces propositions. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assertivité : capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.</li> <li>- Connaissances techniques professionnelles permettant de traiter la demande de l'utilisateur : réglementation, dispositifs, procédures, etc.</li> <li>- Négociation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier un interlocuteur légitimé par le groupe pour négocier l'application des règles de fonctionnement de l'institution.</li> <li>• Identifier les enjeux stratégiques à transgresser ou non la règle institutionnelle en fonction des objectifs à atteindre (ex. : milieu hospitalier).</li> </ul> </li> </ul> |

### **3.**

#### **Situation professionnelle ou activité type**

Entretien individuel de suivi dans le cadre de l'obtention de prestations sociales.

#### **3.a Objectif de formation**

Conduire un entretien individuel d'évaluation et de suivi avec un bénéficiaire, "catégorisé comme migrant ou d'origine immigrée", potentiel ou effectif d'une prestation sociale.

### 3.b Objectifs opérationnels

|   | <b>Intitulé</b>                                  | <b>À l'issue de la formation<br/>les stagiaires seront<br/>capables de :</b>                                                                                                                                                                                                                    | <b>Acquisitions nécessaires</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | Recueillir des informations sur le bénéficiaire. | Recueillir les informations sur la situation personnelle, économique et sociale du bénéficiaire, nécessaires à la mise en place ou la poursuite de l'attribution d'une prestation sociale donnée.                                                                                               | - Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, gestion du silence...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ② | Évaluer la situation du bénéficiaire.            | Évaluer la situation du bénéficiaire afin de décider de la mise en place ou la poursuite de l'attribution d'une prestation sociale, en tenant compte de la réglementation en vigueur et de la situation sociale du bénéficiaire.                                                                | - Connaissances : • Fondements et évolutions des politiques publiques d'action sociale.<br>• Connaissances techniques professionnelles réglementaires et administratives.<br>- Grille d'analyse de situations sociales complexes et multidimensionnelles.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ③ | Négocier la poursuite ou la rupture du contrat.  | Expliquer et négocier les conditions nécessaires à l'obtention ou la poursuite de l'attribution d'une prestation sociale, dans le cadre de la réglementation en vigueur, en définissant des étapes et des échéances qui tiennent compte des ressources matérielles et sociales du bénéficiaire. | - Avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel (posture professionnelle) concernant les conditions d'obtention et de maintien des prestations sociales que l'on instruit : rapport à la loi, marges de manœuvre, valeurs de référence...<br>- Assertivité : capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.<br>- Capacité à donner et transmettre du sens aux règles et comportements que l'on demande au bénéficiaire d'adopter. |

## 4.

### Situation professionnelle ou activité type

Entretien collectif de suivi dans le cadre de l'obtention de prestations sociales.

#### 4.a Objectif de formation

Conduire un entretien d'évaluation et de suivi avec un bénéficiaire "catégorisé comme migrant ou d'origine immigrée", potentiel ou effectif d'une prestation sociale, qui se présente au RV fixé accompagné d'une ou plusieurs personnes.

#### 4.b Objectifs opérationnels

| Intitulé                             | À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :                                                                                                               | Acquisitions nécessaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① Analyser la situation d'entretien. | Comprendre les raisons et les enjeux de la présence d'un collectif à l'entretien, les relations entre les membres du groupe, et le positionnement du bénéficiaire concerné. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et mettre à distance les représentations que la situation imposée par les bénéficiaires fait naître (oppression des femmes, contrôle du groupe, etc.).</li> <li>- Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anthropologiques : rapports individu/groupe, types de structures familiales, hiérarchies sociales...</li> <li>• Sociologiques : les réseaux sociaux d'influence sur un territoire donné, ethniques, religieux, économiques...</li> <li>• Psychosociologiques : dynamique des groupes : leadership, communication...</li> </ul> </li> <li>- Techniques de l'entretien collectif.</li> </ul> |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ② Recueillir des informations sur le bénéficiaire. | Recueillir les informations sur la situation personnelle, économique et sociale du bénéficiaire, nécessaires à la mise en place ou la poursuite de l'attribution d'une prestation sociale donnée.                                                                                               | - Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, gestion du silence...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ③ Évaluer la situation du bénéficiaire.            | Évaluer la situation du bénéficiaire afin de décider de la mise en place ou la poursuite de l'attribution d'une prestation sociale, en tenant compte de la réglementation en vigueur et de la situation sociale du bénéficiaire.                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances : • Fondements et évolutions des politiques publiques d'action sociale.</li> <li>• Connaissances techniques professionnelles réglementaires et administratives.</li> <li>- Grille d'analyse de situations sociales complexes et multidimensionnelles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ④ Négocier la poursuite ou la rupture du contrat.  | Expliquer et négocier les conditions nécessaires à l'obtention ou la poursuite de l'attribution d'une prestation sociale, dans le cadre de la réglementation en vigueur, en définissant des étapes et des échéances qui tiennent compte des ressources matérielles et sociales du bénéficiaire. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître et mobiliser des méthodes de travail diversifiées en fonction des situations.</li> <li>- Avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel (posture professionnelle) concernant les conditions d'obtention et de maintien des prestations sociales que l'on instruit : rapport à la loi, marges de manœuvre, valeurs de référence.</li> <li>- Assertivité : capacité à exprimer ses sentiments et affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.</li> <li>- Capacité à donner et transmettre du sens aux règles et comportements que l'on demande au bénéficiaire d'adopter.</li> </ul> |

## 5.

### Situation professionnelle ou activité type

Demandes et exigences religieuses dans un service ou un équipement public.

#### 5.a Objectif de formation

Répondre à des demandes et/ou exigences à caractère religieux, formulées par des usagers dans un service ou un équipement public, dans le respect des réglementations en vigueur, des procédures internes dans l'institution, en prenant en compte la légitimité de leurs croyances.

#### 5.b Objectifs opérationnels

|   | Intitulé               | À l'issue de la formation<br>les stagiaires seront<br>capables de :                                                                               | Acquisitions nécessaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | Recueillir la demande. | Recueillir la demande et son expression comme légitimes pour le demandeur.                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, gestion du silence...</li> <li>- Mise à distance de son positionnement religieux.</li> <li>- Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anthropologiques sur les rapports culture/religion/tradition.</li> <li>• Sociologiques sur les systèmes religieux comparés.</li> </ul> </li> </ul> |
| ② | Analyser la demande.   | Identifier et analyser les enjeux de la demande formulée : convictions et/ou positionnement social et/ou affirmation identitaire, prosélytisme... | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance sociologique : les réseaux sociaux d'influence sur un territoire donné, ethniques, religieux, économiques...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |



|                                        |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ③ Construire une réponse aux demandes. | Élaborer une réponse aux demandes et exigences religieuses dans le respect des lois sur la laïcité, des règlements de l'institution, en prenant en compte les convictions exprimées.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances historiques et juridiques sur la laïcité française.</li> <li>- Connaissances des règles de l'institution et de leurs fondements.</li> <li>- Identifier les enjeux stratégiques à transgresser ou non les règles institutionnelles en fonction des objectifs poursuivis.</li> <li>- Avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel (posture professionnelle) concernant les réglementations en vigueur dans l'établissement et leurs fondements...</li> <li>- Disposer d'un positionnement cohérent de l'équipe de travail et de la ligne managériale.</li> </ul> |
| ④ Négocier les réponses proposées.     | Expliquer et négocier les propositions faites en réponse aux demandes et exigences religieuses dans le respect de la réglementation en vigueur, et la reconnaissance des convictions des usagers. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assertivité : capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.</li> <li>- Capacité à donner et transmettre du sens aux règles et comportements que l'on demande au bénéficiaire d'adopter.</li> <li>- Identifier et mobiliser sur un territoire des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des usagers.</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |

## 6.

### Situation professionnelle ou activité type

Constat de pratiques de soins, d'entretien et d'éducation des enfants non conformes aux normes des institutions françaises, en PMI, Services d'aide à l'enfance...

#### 6.a Objectif de formation

Faire un diagnostic objectif de la situation observée, en vue de transmettre des messages normatifs sur les soins matériels et psychologiques à apporter aux enfants, en tenant compte des réglementations en vigueur, des valeurs et des normes énoncées par les usagers, de leur parcours migratoire et de leur situation sociale.

#### 6.b Objectifs opérationnels

| Intitulé                 | À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :                                  | Acquisitions nécessaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① Observer la situation. | Mettre en œuvre une phase d'observation et d'écoute actives, préalable à tout énoncé normatif. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mise à distance des représentations du professionnel sur l'utilisateur, les normes éducatives...</li><li>- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, gestion du silence...</li><li>- Élaboration d'une grille d'observation intégrant des éléments énoncés par le professionnel et des éléments énoncés par l'utilisateur.</li></ul> |

|                                      |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ② Analyser la situation.             | Produire une analyse multidimensionnelle de la situation observée, intégrant les justifications produites par les usagers.                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances anthropologiques : structures familiales, rapport à l'enfant, rôles masculins et féminins, etc.</li> <li>- Connaissance du parcours migratoire et de la situation sociale présente.</li> <li>- Grille d'analyse de situations sociales complexes et multidimensionnelles.</li> </ul>                                                                                                                         |
| ③ Construire une stratégie d'action. | Élaborer une stratégie de transmission de normes et règles éducatives attendues qui prenne en compte les valeurs et conditionnements sociaux de l'utilisateur.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et hiérarchiser les objectifs (du non négociable au souhaitable) attendus de l'utilisateur, avec critères d'atteinte et délais réalistes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ④ Négocier les changements attendus. | Expliquer et négocier les comportements attendus par rapport aux enfants, en conformité avec la réglementation en vigueur, et en tenant compte des valeurs des usagers. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assertivité : capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.</li> <li>- Capacité à donner et transmettre du sens aux règles et comportements que l'on demande au bénéficiaire d'adopter.</li> <li>- Identifier et mobiliser sur un territoire des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des usagers.</li> </ul> |

## 7.

### Situation professionnelle ou activité type

Visite à domicile dans le cas d'un suivi social ou d'une information préoccupante.

#### 7.a Objectif de formation

Construire une posture professionnelle adaptée à la situation d'investigation sociale au domicile privé d'usagers "catégorisés comme migrant ou d'origine immigrée".

#### 7.b Objectifs opérationnels

| Intitulé                 | À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :                                                                                                                                                                                   | Acquisitions nécessaires                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① Organiser le contact.  | Déterminer quelle stratégie de rencontre adopter en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mission et ses objectifs.</li> <li>• Les informations sur l'utilisateur.</li> <li>• Son propre style de communication.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliser des méthodes de travail diversifiées en fonction des situations : situations informelles, prise de rôles...</li> <li>- Connaissance sociologique : réseaux d'influence sur un territoire donné : ethniques, religieux, économiques, etc.</li> </ul> |
| ② Observer la situation. | Mettre en œuvre une phase d'observation et d'écoute actives, préalable à tout questionnement et énoncé normatifs.                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à distance des représentations du professionnel sur l'utilisateur, les modes d'habitat, les organisations familiales, etc.</li> <li>- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, gestion du silence...</li> </ul>                             |

|                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ③ Expliquer la rencontre.              | Après une phase d'observation, expliquer les raisons et les attendus de la visite                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assertivité : capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.</li> <li>- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, gestion du silence...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| ④ Analyser la situation.               | Produire une analyse multidimensionnelle de la situation observée, intégrant les justifications produites par les usagers. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances anthropologiques : structures familiales, hiérarchies sociales, rapports individu/groupe, rôles masculins et féminins, etc.</li> <li>- Connaissance du parcours migratoire et de la situation sociale présente</li> <li>- Grille d'analyse de situations sociales complexes et multidimensionnelles.</li> </ul>                                                                                                                      |
| ⑤ Négocier les comportements attendus. | Expliquer et négocier les comportements attendus dans le cadre de la mission.                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et hiérarchiser les objectifs (du non négociable au souhaitable) attendus de l'utilisateur, avec critères d'atteinte et délais réalistes.</li> <li>- Capacité à donner et transmettre du sens aux règles et comportements que l'on demande au bénéficiaire d'adopter.</li> <li>- Identifier et mobiliser sur un territoire des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des usagers.</li> </ul> |

## 8.

### Situation professionnelle ou activité type

Organisation d'activités et/ou de séjours pour un groupe pluriculturel dans un lieu tiers (camp de vacances, sorties ou séjours familiaux...).

#### 8.a Objectif de formation

Articuler plusieurs niveaux de négociation dans le cadre d'une activité de loisirs d'un groupe pluriculturel accueilli dans une structure extérieure.

#### 8.b Objectifs opérationnels

| Intitulé                                          | À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :                                                                                                                           | Acquisitions nécessaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① Préparer le séjour avec la structure d'accueil. | Négocier les conditions du séjour dans le respect des règles de la structure externe, de l'organisme organisateur, et en tenant compte de tout ou partie des demandes des participants. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier les demandes des membres du groupe participant au séjour et les hiérarchiser en fonction de critères liés à la réglementation et la faisabilité.</li><li>- Avoir une définition claire de son positionnement personnel et professionnel concernant les représentations en vigueur dans son institution d'appartenance et dans les institutions partenaires.</li></ul> |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ② Préparer le séjour avec le groupe.             | Négocier les conditions du séjour dans le respect des règles de la structure externe, de l'organisme organisateur, et en tenant compte de tout ou partie des demandes des participants.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques d'écoute active : empathie, reformulation, gestion du silence...</li> <li>- Assertivité : capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits en respectant les sentiments et droits des autres.</li> <li>- Connaissances des règles de l'institution et de leurs fondements.</li> <li>- Identifier les enjeux stratégiques à transgresser ou non les règles institutionnelles en fonction des objectifs poursuivis.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ③ Gérer les activités organisées et informelles. | Gérer les différentes activités, les conflits éventuels, dans le respect de la réglementation de l'institution organisatrice et de l'institution d'accueil, en tenant compte des demandes et des valeurs des participants. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poser et rappeler les règles institutionnelles et leurs fondements, aux moments-clés (accueil, démarrage d'activités, réunions, etc.), au moyen de différents supports.</li> <li>- Observer et comprendre la dynamique du groupe présent.</li> <li>- Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de discussion.</li> <li>- Identifier un interlocuteur légitimé par le groupe pour négocier l'application des règles de fonctionnement de l'institution.</li> <li>- Identifier et mobiliser dans un lieu tiers et dans un groupe des personnes-ressources en situation de relayer des messages institutionnels auprès des individus et des groupes usagers.</li> <li>- Décrire, expliquer les comportements attendus en les inscrivant dans les valeurs revendiquées par les usagers.</li> </ul> |

## Des contenus de formation

La synthèse des acquisitions nécessaires au traitement des situations types permet de définir les savoirs, savoir-faire et savoir-être qui nous semblent constituer le Référentiel de formation pour l'acquisition de compétences interculturelles dans le champ de l'intervention sociale.

| Contenus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Modes d'acquisition                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Des connaissances</b></p> <p><b><i>Anthropologie</i></b><br/> Approche anthropologique des structures sociales et familiales.<br/> Histoire, définitions et usages de la notion de culture dans les sciences sociales.<br/> Les axes de différenciation culturelle.</p>                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cours théoriques</i></li> <li>• <i>Lectures</i></li> <li>• <i>Débats/colloques</i></li> </ul>                                            |
| <p><b><i>Sociologie</i></b><br/> Histoire et nature des mouvements migratoires en France et en Europe.<br/> Sociologie des religions : approche comparée des religions monothéistes et polythéistes.<br/> Histoire et développement de la laïcité française.<br/> Fondements et évolution des politiques publiques d'action sociale.<br/> Techniques d'observation et d'enquêtes de terrain</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cours théoriques</i></li> <li>• <i>Lectures</i></li> <li>• <i>Débats/colloques</i></li> <li>• <i>Études de cas</i></li> </ul>            |
| <p><b><i>Psychologie sociale</i></b><br/> Les représentations sociales.<br/> Dynamique des groupes humains.<br/> Les phénomènes de construction identitaire.</p>                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cours théoriques</i></li> <li>• <i>Lectures</i></li> <li>• <i>Exercices</i></li> <li>• <i>Mise en situation/jeux de rôles</i></li> </ul> |
| <p><b><i>Professionnelles liées aux métiers et aux missions</i></b><br/> Réglementations, procédures, dispositifs...</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formation initiale et professionnelle continue</i></li> </ul>                                                                            |



| Contenus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Modes d'acquisition                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Des savoir-faire</b></p> <p><b>Communication</b><br/>Techniques d'écoute active.<br/>Assertivité. Techniques d'entretien individuel.<br/>Techniques d'entretien collectif.<br/>Techniques d'animation de groupes de discussion</p>                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercices</li> <li>• Mises en situation</li> <li>• Jeux de rôles</li> <li>• Études de cas</li> </ul>                                                     |
| <p><b>Négociation</b><br/>Techniques de négociation : enjeux, marges de manœuvre, assertivité...<br/>Identifier et mobiliser des personnes-ressources légitimes pour l'utilisateur.</p>                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercices</li> <li>• Mises en situation</li> <li>• Jeux de rôles</li> <li>• Études de cas</li> <li>• Échanges d'expériences</li> </ul>                   |
| <p><b>Analyse de situations complexes</b><br/>Outils d'analyse multifactorielle : historique, économique, sociale, culturelle, psychologique, situationnelle, etc.<br/>Outils d'observation et de recueil d'informations et de données</p>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Études de cas</li> <li>• Construction de grilles d'analyse</li> <li>• Échanges d'expériences</li> <li>• Construction de grilles d'observation</li> </ul> |
| Contenus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Modes d'acquisition                                                                                                                                                                               |
| <p><b>Des savoir-être</b></p> <p><b>Mise à distance</b><br/>Identifier et mettre à distance ses représentations de l'utilisateur, des "cultures", de sa propre culture...<br/>Mettre à distance son positionnement religieux<br/>Donner et transmettre du sens aux règles et comportements.<br/>Mobiliser des méthodes de travail informelles : prise de rôles, situations informelles...</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplicité des mises en situation</li> <li>• Exercices de confrontation entre acquisitions théoriques et situations expérientielles</li> </ul>         |
| <p><b>Posture professionnelle</b><br/>Construire son positionnement personnel et professionnel concernant :<br/>• les conditions d'obtention et de maintien des prestations sociales : rapport à la loi, marges de manœuvre, valeurs de référence, etc.<br/>• les enjeux stratégiques à transgresser ou non une règle institutionnelle en fonction des objectifs.</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercices de confrontation entre acquisitions théoriques et situations expérientielles</li> <li>• Travail d'équipe</li> </ul>                            |



## 7. Quelles stratégies pédagogiques?

Nous avons établi précédemment que la spécificité des compétences interculturelles résidait dans la prééminence des savoir-être sur les connaissances et les techniques. Ce constat nous conduit donc à privilégier les stratégies pédagogiques fondées sur l'expérience et l'analyse répétées de "situations interculturelles"<sup>21</sup>. Ce choix permet en effet de subordonner les acquisitions de savoirs et de techniques à l'analyse et la compréhension de situations complexes et multifactorielles.

L'enjeu est de favoriser :

- L'identification et la mobilisation des ressources (savoirs, savoir-faire et savoir-être) dont dispose le professionnel au moment où il entre en formation.
- L'identification des acquisitions nécessaires, pour traiter les situations : en termes de connaissances disciplinaires ou de techniques d'intervention.
- La multiplication de situations expérientielles afin de construire et/ou développer des savoir-être transverses aux diverses situations rencontrées qui permettent d'articuler connaissances et techniques appropriées.

**C'est ainsi que l'analyse et la compréhension de situations socioculturelles se substitue à la connaissance et la compréhension des cultures comme préalable à l'intervention sociale.**

Quatre types de situations pédagogiques peuvent être alors mises en place :

- L'analyse de situations professionnelles "interculturelles"<sup>22</sup> vécues, proposées par les participants en formation : études de cas.
- La simulation de situations professionnelles "interculturelles" : jeux de rôles.
- La mise en situation interculturelle autour d'une tâche à accomplir : dynamique de groupe interculturelle : observation participante du fonctionnement de groupes pluriculturels dans la réalisation d'une tâche commune.
- L'immersion dans des terrains, milieux, territoires, institutions... caractérisés par leur multiculturalité, tels que quartiers, associations, etc.

---

21. Rappelons que nous définissons les situations interculturelles comme des situations dans lesquelles un ou plusieurs acteurs considèrent que les origines culturelles des acteurs sont une dimension significative des interactions qui s'y déroulent.

22. idem.

Elles peuvent faire l'objet d'un même protocole de déroulement et d'analyse :

### **Phase 1**

Définition de la situation pédagogique : définition des objectifs opérationnels (acquisition de savoirs, savoir-faire, savoir-être).

Mise en place de la situation "interculturelle" : définition des rôles, des missions, des objectifs, des contraintes...

### **Phase 2**

Déroulement de la situation.

### **Phase 3**

Analyse de la situation vécue.

- Identification et positionnement des acteurs de la situation
- Analyse du traitement dont la situation a fait l'objet.
- Identification des besoins cognitifs : connaissances disciplinaires, professionnelles, etc. du professionnel de l'intervention sociale. C'est là que peuvent être identifiés des besoins de connaissances de traits culturels ou pratiques sociales spécifiques à certains groupes de migrants.
- Identification des besoins méthodologiques.
- Identification et capitalisation des savoir-être expérientiels mobilisés.

### **Phase 4**

Mise en place des apprentissages cognitifs et méthodologiques qui, nous l'avons vu, sont communs et transverses à plusieurs situations.

Cette phase intervient après la réalisation de plusieurs séquences pédagogiques d'analyse d'expériences et vient nourrir les grilles d'observation et d'analyse des situations.

Le parti pris de cette "pédagogie situationnelle" est de construire dans le temps une compétence expérientielle de l'altérité, qu'elle se présente sous la qualification culturelle ou autre. La multiplication des mises en situation (immersion, jeux de rôles, dynamique de groupe, études de cas, etc.) que permet le cadre pédagogique facilite et accélère ce processus.

## **8. Conclusion**

Les compétences interculturelles dans l'intervention sociale reposent donc essentiellement sur des savoir-être, capacités personnelles et habiletés à observer et analyser les situations singulières dans leur complexité multidimensionnelle.

Par ailleurs elles mobilisent des techniques d'observation, d'animation, et d'intervention qui ne sont pas toujours maîtrisées par les intervenants sociaux parce que hors des normes codifiées par les références théoriques communément admises dans le champ social, l'enseignement initial, les valeurs et règles institutionnelles...

Nouvelles formes collectives d'accueil et d'intervention, analyse psychosociologique des terrains, nouvelles formes de partenariat avec des personnes-ressources et médiateurs communautaires, etc. l'acquisition de ces savoir-être et savoir-faire par les personnels directement en face à face avec les publics migrants questionne non seulement les professionnels et leurs équipes, mais aussi les institutions employeurs qui vont devoir dans leurs recrutements et leurs dispositifs de formation intégrer et développer ce nouveau type de compétences.

De la capacité des institutions publiques et privées à intégrer la prise de risques d'un changement dans les pratiques individuelles et collectives de réflexion, d'intervention et d'organisation dépend l'efficacité sociale de leur action, la satisfaction et la pertinence de leurs personnels et la rentabilité des formations financées. Ceci ouvre un nouveau champ de recherche sur les compétences interculturelles organisationnelles à acquérir et développer dans les institutions publiques et privées qui conduisent des politiques d'accueil et d'intégration de publics migrants.

Les compétences organisationnelles ne sont pas réductibles à la somme des compétences individuelles des agents, ni même aux compétences collectives que mettent en œuvre les équipes de travail sur le terrain. Elles concernent des configurations structurelles et conjoncturelles, des processus de constitution et de capitalisation de savoirs et de savoir-faire, qui intègrent, dépassent et amplifient les compétences locales.

Ce sont ces configurations et processus qu'il est nécessaire d'identifier et de décrire.

## Remerciements

Ce travail a été possible grâce à l'implication et aux contributions orales et écrites des professionnels membres du groupe de travail constitué dans le cadre de la recherche-action sur le référentiel de compétences interculturelles :

Yamina BENCHENNI, Kader BELKACEM, Sophie BLONDEAU,  
Flore CAIVEAU, Nordine DELLADJ, Brigitte DE ROSA, Mustapha HAFTARI,  
Farida HAMMA, Karine MARSIGLIA, Zoubida MEGUENNI,  
Stéphanie MENAGE, Joseph MENAGE, Fernande MIGUEL,  
Marie-Françoise ODANT, Seloua REGAIG, Pascale SOUSSAN.

Qu'ils en soient remerciés.

Merci également aux participants des stages CNFPT PACA – CCPAM qui ont soumis au débat et à l'analyse les situations professionnelles interculturelles qu'ils rencontrent.

Merci enfin à "l'équipe nationale" de chercheurs-acteurs des Collèges Coopératifs qui s'est constituée autour de ce projet et dont les contributions ont été décisives pour son aboutissement :

Sandrine AMARE, Édith JAILLET, Didier PRINCE-AGOBJAN (CCRA),  
Paul ODONGO (CCB), Mehdi FARZHAD, Aziz MONTAIROU (CCP),  
Jean-Pierre LENZI, Sophie ODENA (CCPAM).

## Bibliographie

### Travail social et interculturalité

CAMILLERI Carmel, COHEN-EMERIQUE Margalit (dir.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, L'Harmattan, 2000.

COHEN-EMERIQUE Margalit, *Pour une approche interculturelle en travail social*, Théories et pratiques, Rennes, Presses de l'EHESP, 2011.

GUELAMINE Faïza, *Action sociale et immigration en France : Repères pour l'intervention*, Paris, Dunod, 2008.

JOVELIN Emmanuel (éd.), *Le travail social face à l'interculturalité*, Comprendre la différence dans les pratiques d'accompagnement social, Paris, L'Harmattan, 2003.

LEGAULT Gisèle, RACHEDI Lilyane, *L'intervention interculturelle*, Québec, Gaétan Morin, 2009.

PRIEUR Élisabeth, JOVELIN Emmanuel, BLANC Martine (dir.), *Travail social et immigration*, Interculturalité et pratiques professionnelles, Paris, L'Harmattan, 2006.

VERBA Daniel, GUELAMINE Faïza, *Interventions sociales et faits religieux*, Collection "Politiques et interventions sociales", Presses de l'EHESP, Rennes, 2014.

VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social*, Repères et perspectives, Paris, La découverte, 2009.

VERBUNT Gilles, *Penser et vivre l'interculturel*, Chronique Sociale, Lyon, 2011.

VERBUNT Gilles, *Manuel d'initiation à l'interculturel*, Chronique Sociale, Lyon, 2011.

### Articles et communications

COHEN-EMERIQUE Margalit, « Approche interculturelle auprès des migrants », in LEGAULT G. (dir.), *L'intervention interculturelle*, Gaétan Morin Éditeur, Montréal, 2000.

BOURHIS R.-Y., MOISE L.-C., PERREAULT S., LEPICQ D., Immigration et intégration : vers un modèle d'acculturation interactif, *Cahiers des conférences et séminaires scientifiques n° 6*, Université du Québec à Montréal, 1998.

FLYE SAINTE MARIE A., La compétence interculturelle dans le domaine de l'intervention éducative et sociale, *Les cahiers de l'Actif*, 250/251, 1997, pp. 53-63, [http://www.actif-online.com/fichiers/articles/art\\_saintemarie\\_250\\_251.pdf](http://www.actif-online.com/fichiers/articles/art_saintemarie_250_251.pdf)

JOUVENOT C., PARLIER M. (dir.), *Élaborer des référentiels de compétences*, Anact, 2005, pp. 339-343.



- MARIN IZQUIERDO S., *Quelles formations pour développer les compétences interculturelles des intervenants sociaux en Wallonie ?*, IRFAM Institut de Recherche, Formation et Action sur les Migrations, Belgique, 2004.  
[http://www.irfam.org/assets/File/TELECHARGEMENT\\_43\\_ART\\_BESOINS\\_FORMATION.pdf](http://www.irfam.org/assets/File/TELECHARGEMENT_43_ART_BESOINS_FORMATION.pdf)
- MARANDON G., *Expérience pluriculturelle et pratique professionnelle dans le travail social*, in *Empan*, n° 71, 2008/3,  
[http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=EMPA\\_071\\_0060](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=EMPA_071_0060) → 4 euros
- RAKOTOMENA M.-H., (2005). « Les ressources individuelles pour la compétence interculturelle individuelle », in *Revue internationale sur le travail et la société*, N° 2, Volume 3, p. 668-691.
- SCARPA R., *Questions sur les présupposés culturels de l'entretien individuel de travail social*, Atelier « Approche individuelle et accompagnement », 3<sup>e</sup> Congrès de l'AIFRIS, Intervention sociale et développement, Hammamet, 2009.
- SCARPA Robert, GERARD Véronique, *L'enseignement de la communication interculturelle : une nécessité pour les futurs travailleurs sociaux*.  
<http://www.aifris.org/IMG/pdf/SCARPA-Robert-GERARD-V%C3%A9ronique-1.9.pdf>
- SOENEN R., VERLOT M. et SUIJS S., « Approche pragmatique de l'interculturel », *Les politiques sociales*, n° 3-4, 1999, p. 62-73.
- THOMAS M., *Acquérir une compétence interculturelle, des processus d'apprentissages interculturels au quotidien*, Mémoire DESS P.A.I., Nancy 2, sept 2000.  
[http://competencesrelationnelles.com/IMG/pdf/INAcquerir\\_une\\_competence\\_interculturelle.pdf](http://competencesrelationnelles.com/IMG/pdf/INAcquerir_une_competence_interculturelle.pdf)

## Ouvrages généraux

- ABDALLAH-PRETCEILLE Martine, *L'éducation interculturelle*, Paris, PUF, 2010.
- AGIER Michel, *La condition cosmopolite, l'anthropologie à l'épreuve du piège identitaire*, La Découverte, Paris, 2013.
- AMSELLE Jean-Loup, *Logiques métisses*, Payot 4<sup>e</sup> édition, 2010.
- AMSELLE Jean-Loup, *Vers un multiculturalisme français*, Flammarion, 3<sup>e</sup> édit., 2010.
- AMSELLE Jean-Loup, *Rétrovolution, Essais sur les primitivismes contemporains*, Stock, 2010.
- BAYART Jean-François, *L'illusion identitaire*, Fayard, 1996.
- BARTH Fredrik, *Les groupes ethniques et leurs frontières*, in POUTIGNAT P., STREIFF-FENART J., *Théories de l'ethnicité*, PUF, 1995.



- BASTENIER A., *Comprendre et agir dans la société multiculturelle*, Pax Christi Wallonie-Bruxelles, 2008.
- CHEVIER Sylvie, *Le management interculturel*, Paris, PUF, 2003.
- CLANET Claude, *L'interculturel : introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines*, Toulouse, PUM, 1998.
- CUCHE Denys, *La notion de culture dans les sciences sociales*, La Découverte, Paris 1996.
- DERVIN Fred, *Impostures interculturelles*, L'Harmattan, Logiques sociales, Paris 2011.
- DERVIN Fred, *Le Concept de culture, Comprendre et maîtriser ses détournements et manipulations*, L'Harmattan, logiques sociales, Paris, 2013.
- DEMORGON Jacques, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, Contre les pensées uniques, Paris, Economica, 2010.
- DEPIREUX Julie, MANÇO Altay, *Formation d'adultes et interculturalité*, Innovations en pays francophones, Paris, L'Harmattan, 2008.
- Des cultures et des dieux*, Repères pour une transmission du fait religieux, sous la direction de ATTIAS Jean-Christophe, BENBASSA Esther, Paris, Fayard, 2007.
- DESLAURIERS Jean-Pierre, HURTUBISE Yves (dir.), *Le travail social international, Éléments de comparaison*, Québec, Presses de l'université de Laval, 2005.
- D'IRIBARNE Philippe (en collaboration avec A. Henty, J.-P. Segal, S. Chevrier et T.Globokar), *Cultures et mondialisation*, Seuil, 1998 et « Points essai », 2002.
- D'IRIBARNE Philippe, *Le Tiers-Monde qui réussit, Nouveaux modèles*, Odile Jacob, 2003.
- D'IRIBARNE Philippe, *Penser la diversité du monde*, Seuil, 2008.
- DUBAR Claude, *La crise des identités, L'interprétation d'une mutation*, 2<sup>e</sup> édition, Paris, PUF, 2003.
- DUBAR Claude, *La socialisation, Construction des identités sociales et professionnelles*, 2<sup>e</sup> édition revue, Paris, Armand Colin, 1995.
- GAULEJAC (DE) Vincent, *La lutte des places, insertion et désinsertion*, 4<sup>e</sup> édition, Paris, Desclée de brouwer, 2005.
- GODELIER Maurice, *Au fondement des sociétés humaines, Ce que nous apprend l'anthropologie*, Paris, Albin Michel, 2009.
- HOFSTEDE Geert et al., *Cultures et organisations*, Pearson Éducation, 2010.
- HOFSTEDE Geert, *Vivre dans un monde interculturel, Comprendre vos programmations mentales*, Paris, Éditions d'Organisation, 1994.

JONNAERT P., *Compétences et constructivisme, un cadre théorique*, De Boeck, Bruxelles, 2<sup>e</sup> édition, 2012.

JOUVENOT C., PARLIER M., *Élaborer des référentiels de compétences*, ANACT, 2005.

JULLIEN François, *De l'universel, de l'uniforme, du commun et du dialogue entre les cultures*, Fayard, 2008.

MAALOUF Amin, *Les identités meurtrières*, Grasset, 1998.

MALGLAIVE Gérard, *La compétence : mythe, construction ou réalité ?*, Flash formation continue, n° 392, 1<sup>er</sup> nov. 1994, pp. 10-16.

MALGLAIVE Gérard, *Les savoirs de l'expérience*, Savoirs, n° 1, 2003, pp. 72-76.

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

MORIN Edgar, *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*, Paris, Seuil, 2000.

NATHAN Tobie, *L'influence qui guérit*, Paris, Odile Jacob, 2010.

NATHAN Tobie, LEWERTOWSKI Catherine, *Soigner, Le virus et le fétiche*, Paris, Odile Jacob, 1998.

POUTIGNAT Philippe, STREIFF-FENART Jocelyne, *Théories de l'ethnicité*, PUF le sociologue, 1995.

ROGERS Carl, *Le développement de la personne*, Paris, Dunod, 2003.

ROY Olivier, *La sainte ignorance*, Seuil, 2008.

SAUQUET Michel, *L'intelligence de l'autre*, Éd. C.-L. Mayer, Paris, 2007.

SCHNAPPER Dominique, *Qu'est-ce que l'intégration*, Paris, Gallimard, 2007.

SCHNEIDER Susan, BARSOUX Jean-Louis, *Management interculturel*, 2<sup>e</sup> édition, Paris, Pearson Education, 2003

### **Plus spécifiquement sur “Radicalisation, Jihadisme, etc.”**

BENSLAMA Fethi, *Un furieux désir de sacrifice, le surmusulman*, Seuil, mai 2016.

BENSLAMA Fethi, *L'idéal et la cruauté, Subjectivité et politique de la radicalisation*, Lignes, 2015.

BENSLAMA Fethi, *La guerre des subjectivités en Islam*, Lignes, 2014.

CROUZET Denis, LE GALL Jean-Marie, *Au péril des guerres de religion*, PUF, 2015.

CYRULNIK Boris, *Ivres paradis, bonheurs héroïques*, Odile Jacob, 2016.

KEPEL Gilles, *Terreur dans l'hexagone, Genèse du Djihad français*, Gallimard, 2015.

KHOSROKHAVAR Farhad, *Radicalisation*, Éditions de la MSH, Paris, 2014.

KHOSROKHAVAR Farhad, *Le jihadisme*, Plon, Paris, 2015.

LUIZARD Pierre-Jean, *Le piège Daech, L'état islamique ou le retour de l'histoire*, La Découverte, 2015.

SFEIR Antoine, *L'Islam contre l'islam, l'interminable guerre des sunnites et des chiïtes*, Le livre de poche, Grasset, 2013.

© 2017, Groupe COPSI  
13510 ÉGUILLES  
Tous droits réservés pour tous pays

ISBN : 978-2-37586-005-2

Dépôt légal

1<sup>re</sup> édition : mars 2017

Couverture : aquarelle de Soazig Héaulme

Achevé d'imprimer en mars 2017 sur les presses de  
l'imprimerie Horizon – 13420 Gémenos  
N° d'imprimeur : 1106-094  
Imprimé en France



## **Guide méthodologique pour l'acquisition de compétences interculturelles**

### Métiers de l'intervention sociale, de la formation et de l'accompagnement

---

L'objectif de ce guide est de proposer aux professionnels de l'action sociale et de l'animation une méthode d'acquisition de compétences interculturelles qui inclue :

- la définition de ce que sont les compétences interculturelles en lien avec les situations professionnelles qui les mobilisent.
- les modalités d'acquisition en formation de ces compétences interculturelles, comme composantes de leurs compétences professionnelles.

Le parti pris est ici de considérer que l'on ne peut expliquer les comportements humains par la culture dont sont issus les sujets mais que cette compréhension des comportements est rendue possible par l'analyse des situations sociales dans lesquelles les individus sont engagés.

Cette approche considère que les situations catégorisées comme « interculturelles » par les acteurs ont ceci de particulier qu'elles mettent en scène des jeux d'opposition, de différenciation, d'identification qui puisent leur sens dans des références culturelles qui fonctionnent comme des ressources réelles ou imaginaires pour les individus et les groupes en interaction, publics usagers comme intervenants sociaux.



9 782375 860052 8,00 €

Éditions Copsi  
ISBN 978-2-37586-005-2