

Un cours pour mieux communiquer avec les migrants

Comment permettre aux migrants d'accéder à l'autonomie et de comprendre leur environnement social? En identifiant leurs besoins pour les orienter en conséquence. D'où la nécessité que l'administration puisse communiquer avec des personnes d'origine très diverses. La Ville de Lausanne propose depuis cette année à ses collaborateurs une formation à l'interculturalité.

26

L'immigration en Suisse est un phénomène essentiellement urbain. 20% des résidents étrangers (plus de 300 000 personnes) habitent dans les cinq communes les plus peuplées du pays, dont Lausanne. Au nombre de 48 000 et représentant 38% de la population totale, les ressortissants étrangers sont plus nombreux sur la seule commune de Lausanne que dans 16 cantons. Un migrant sur 25 qui arrive en Suisse pour la première fois élit domicile dans cette ville. Cette réalité nécessite des mesures d'intégration plus importantes et coûteuses que dans les régions où la population étrangère est plus homogène et durablement installée.

L'analyse comparative montre toutefois qu'il n'existe aucune relation de cause à effet entre la proportion d'immigrés et la tolérance du reste de la population. Plus que le nombre des immigrés, c'est la qualité des relations intercommunautaires qui détermine les phénomènes de rejet, d'ignorance ou d'adap-

tation réciproque. Ceux-ci dépendent des ressources internes (connaissances linguistiques, compétences professionnelles, sociabilité...) et externes (réseau social, offre de formation, droits...) à disposition des immigrés. Ils dépendent également de la capacité des services publics à fournir des prestations adaptées à des codes culturels, à des situations juridiques et à des statuts socioéconomiques particuliers.

Dialogue et co-intégration

L'ouverture envers les immigrés est considérée par la Ville de Lausanne comme une condition indispensable à l'efficacité de l'administration en tant que prestataire de services à l'ensemble de la population. La Municipalité mène depuis plus de trente ans une politique d'intégration très active qui n'a cessé d'évoluer pour s'adapter à la diversité culturelle croissante de la population. Autrefois basée sur les problèmes des étrangers, l'intégration s'inscrit désormais dans une perspective qui souligne également leur contribution positive à la vie sociale, économique et culturelle. La logique d'assistance a cédé sa place à une logique de partenariat et de coresponsabilité dans l'identification des problèmes et la recherche de solutions. L'intégration est reconnue comme une tâche qui concerne l'ensemble des services communaux. Pour la Ville, la politique d'intégration des immigrés est comprise comme le «processus volontaire visant à assurer la cohabitation harmonieuse de communautés culturelles dissemblables, à promouvoir les échanges, à prévenir les replis communautaristes et à stimuler la participation des immigrés à la vie sociale, politique et économique». Le dialogue entre tous les habitants et à tous les niveaux constitue l'élément clé d'une politique fondée sur le concept de co-intégration. Pour qu'il y ait dialogue et égalité d'accès aux prestations, les immigrés doivent se sentir membres à part entière de la société d'accueil et être capables de communiquer avec elle.

Una formazione per favorire le competenze interculturali

Losanna accoglie un numero elevato di migranti che giungono in Svizzera per la prima volta. Tale realtà necessita un forte impegno da parte del Comune, affinché queste persone possano ritrovarsi rapidamente nel nuovo contesto, disponendo in breve tempo delle necessarie risorse personali o sociali di cui sovente sono prive al loro arrivo. La qualità della prima accoglienza degli immigrati determina poi la loro facoltà ad integrarsi. È pertanto essenziale evitare che malintesi dovuti a differenze culturali provochino sentimenti d'esclusione o di indifferenza reciproca. Da qualche tempo, la Città di Losanna propone ai suoi collaboratori una formazione pratica per favorirne le competenze interculturali. Si persegue così una maggiore efficacia dell'amministrazione, consentendo un dialogo improntato al rispetto delle differenze.

La reconnaissance des immigrés comme des personnes dont les opinions et les intérêts doivent être pris en considération s'est concrétisée en 2003 dans l'art. 142 de la nouvelle constitution cantonale qui confère aux étrangers établis les droits de vote et d'éligibilité au niveau communal. Les immigrés arrivés plus récemment peuvent faire entendre leur voix à travers les 130 associations d'immigrés actives à Lausanne. Ils peuvent également s'exprimer au travers d'une fédération d'associations (FEEL) subventionnée par la Ville dont l'objectif est de faire émerger les demandes, propositions et initiatives issues du terrain.

Reconnaître les compétences

Les compétences des immigrés sont reconnues au niveau de la politique du personnel, les ressortissants étrangers pouvant bénéficier depuis 1997 du statut de fonctionnaire communal. Sur les 4 600 collaborateurs de l'administration, près de 19% sont de nationalité étrangère et occupent des postes jusqu'au niveau le plus élevé de la hiérarchie (chef de service). Elus au moment où seuls les citoyens suisses avaient le droit de vote au niveau communal, quatre des sept membres de la Municipalité sont des personnes naturalisées. Cette ouverture des Lausannois envers les personnes d'origine étrangère facilite l'introduction de mesures innovatrices dans le domaine de l'intégration.

C'est au niveau de la commune que le contact des services publics avec la population dans son ensemble est le plus direct et le plus révélateur des difficultés de communication qui peuvent survenir entre l'administration et les personnes immigrées. Pour remédier à cette situation, la Ville mène en parallèle deux actions complémentaires. D'une part, elle subventionne plusieurs institutions privées qui facilitent l'insertion sociale des migrants en leur permettant d'apprendre sans frais le français ou d'acquérir les connaissances nécessaires à une plus grande autonomie (lecture, écriture, calcul, recherche d'emploi...). D'autre part, elle propose aux employés communaux une formation de deux jours dont l'objectif est d'améliorer la communication avec les personnes migrantes susceptibles d'être victimes de préjugés et de stéréotypes en fonction de leur origine, de leur apparence, de leurs croyances ou de leur culture.

Formation à l'interculturalité

L'idée d'élaborer un tel cours trouve son origine dans deux démarches distinctes: les réflexions internes à l'administration, qui ont débouché sur la formulation d'une nouvelle politique communale d'intégration en 2003, et une vaste consultation de la population réalisée en 2004 qui a permis de mieux identifier les préoccupations des habitants. Le cours s'adresse aux collaborateurs de l'administration en relation fréquente avec des immigrés ou régulièrement confrontés à des situations où les diffé-

rences culturelles peuvent créer des malentendus. Il vise à sensibiliser et à informer les participants sur la réalité des étrangers et surtout à leur faciliter le travail en leur fournissant des clés de compréhension et des outils pratiques pour éviter ou mieux gérer des situations conflictuelles.

La formation «Comprendre les personnes migrantes pour mieux communiquer avec elles» est très axée sur la pratique et l'expérience des participants. Elle se déroule sur deux jours et en quatre étapes: simuler l'exil forcé, comprendre le point de vue de l'immigré et le sien propre, réduire l'écart culturel et permettre l'échange dans le respect des différences. Un cours pilote organisé récemment a réuni 15 cadres intermédiaires issus de 13 services de l'administration et a fait l'objet d'une évaluation approfondie. Trois cours sont organisés pour le personnel communal en 2005. Dès 2006, la formation sera proposée aux collaborateurs des autres communes et de l'administration cantonale par le Centre d'éducation permanente de la fonction publique (CEP). Certaines parties du cours seront reprises dans l'enseignement «éthique, déontologie et droits de l'homme» donné aux candidats au brevet fédéral de policier dans le cadre de l'Ecole des polices municipales vaudoises.

Informations supplémentaires:
www.lausanne.ch/integration
www.lausanne.ch/quartiers21
www.cep.vd.ch

Oliver Freeman est délégué à l'intégration de la Ville de Lausanne.