La cité interculturelle pas à pas

Guide pratique pour l'application du modèle urbain de l'intégration interculturelle

Édition révisée

INTERCULTURAL CITIES
CITÉS INTERCULTURELLES

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

La Cité interculturelle pas à pas

Guide pratique pour l'application du modèle urbain de l'intégration interculturelle

Mise à jour :
Anne Bathily

Révision et coordination :
Ivana D'Alessandro

Conseil de l'Europe

Les vues exprimées dans cet ouvrage sont de la responsabilité des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la ligne officielle du Conseil de l'Europe.

Toute demande de reproduction ou de traduction de l'intégralité ou d'une partie du document doit être adressée à la Direction de la communication (F-67075 Strasbourg ou publishing@coe.int). Toute autre correspondance relative à cette publication doit être adressée au Service de l'antidiscrimination.

Photo de couverture : *Cabildo de Ténériffe – Projet "Juntos En La Misma Dirección"*

Autres photos :
Binam Montréal (p. 17)
Ivana D'Alessandro (p.: 5, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 27, 34, 40, 45, 47, 49, 54, 56)
Getxo (p. 38)
Francesca Lionetti (p. 28, 36, 41, 57)
Montréal (p. 58)
Angelo Palmieri (p. 10)
Patras (p. 30)
Nika Pektovic (p. 43)
Ravenne (p. 15)
Sandro Weltin (p. 51, 61)

Couverture et mise en page : Service de la production des documents et des publications (SPDP), Conseil de l'Europe

©Conseil de l'Europe, novembre 2019

Imprimé dans les ateliers du Conseil de l'Europe

Contents

PRÉFACE **5**

INTRODUCTION **6**

Définitions de termes clés 7

COMPRENDRE L'INTÉGRATION INTERCULTURELLE **10**

1. La nouvelle ère de la diversité 10
2. Pourquoi l'interculturalisme ? 11
3. La diversité, un atout 12
4. Principes directeurs de l'intégration interculturelle 13
5. Conditions nécessaires à l'exploitation des bénéfices de la diversité 14
6. Les caractéristiques d'une Cité interculturelle 15

CONSTRUIRE LA CITÉ INTERCULTURELLE **17**

1. Définir une vision interculturelle pour la ville 17
   a) S'engager publiquement envers l'interculturalisme 17
   b) Sensibiliser le public aux avantages de la diversité 18
2. Préparer une stratégie interculturelle 20
   a) Mettre en place des structures de direction et de gestion 20
   b) Identifier des questions, des défis et des acteurs interculturels 22
3. Formuler une stratégie interculturelle 23
   a) Consulter les habitants et encourager la participation 23
   b) Renforcer la compétence interculturelle 25

ÉLÉMENTS D'UNE STRATÉGIE INTERCULTURELLE **27**

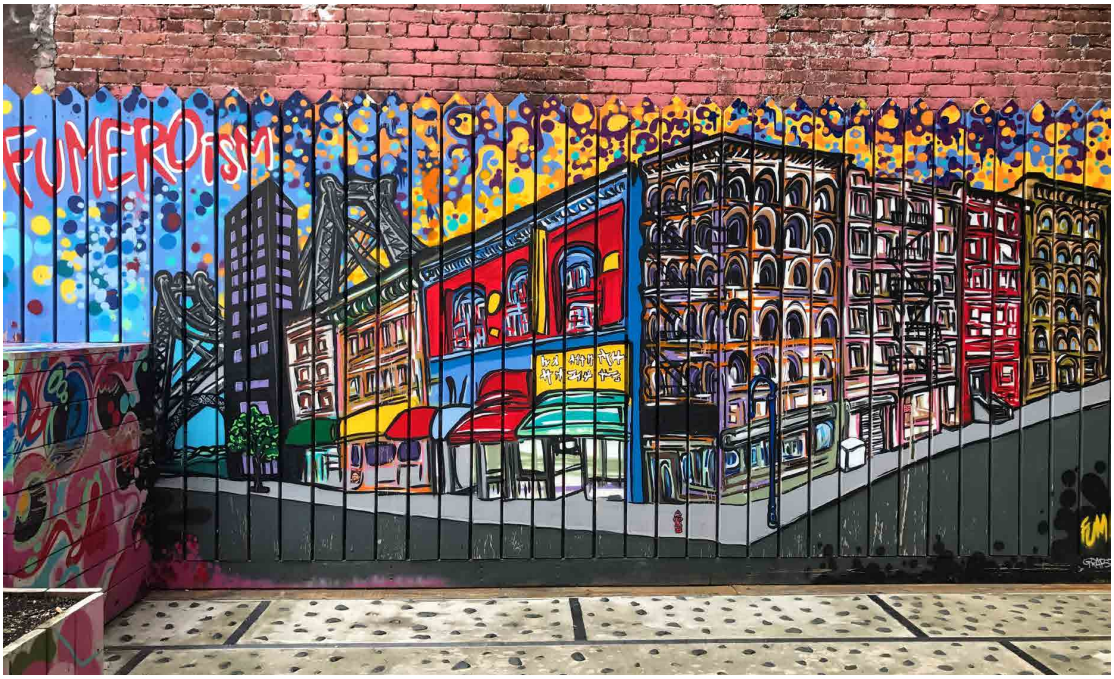
1. Interaction 28
2. Participation 30
3. Anti-discrimination 34
4. Accueil des nouveau arrivants 37
5. Éducation 37
6. Quartiers 39
7. Services publics 41
8. Entreprises et emploi 43
9. Vie culturelle et sociale 45
10. Espace public 47
11. Médiation et règlement des conflits 49
12. Langue 51
13. Médias et communication 53
14. Présence internationale 56
15. Veille et compétence interculturelles 56
16. Leadership et citoyenneté 58

SUIVI ET ÉVALUATION **61**

1. Collecte de données 61
2. Définition d'indicateurs 63
3. Suivi des progrès accomplis 64

ANNEXES **66**

1. Base normative du programme des Cités interculturelles 66
2. Pour aller plus loin… 68



Préface

Les villes d'aujourd'hui se caractérisent par la diversité croissante de leurs habitants, un phénomène résultant des nouveaux flux migratoires mondiaux constatés à l'issue de la deuxième guerre mondiale, qui se sont traduits par des mouvements de populations aux origines nationales, ethniques, linguistiques et religieuses diverses. Parallèlement, les inégalités entre les individus, les groupes et territoires se sont creusées, et, dans de nombreux contextes, elles ont été aggravées par le recul de l'État-providence. Certains régions du monde sont donc de plus en plus confrontées à la question de savoir comment assurer la cohésion sociale dans des sociétés marquées par une telle diversité culturelle. Les villes sont particulièrement bien placées pour apporter et tester des solutions à cet égard.

Le Conseil de l'Europe et ses villes partenaires ont élaboré et validé une approche interculturelle de l'intégration qui permet aux villes de tirer parti des migrations humaines et de la diversité culturelle, tout en réduisant au minimum les risques qui y sont associés. L'expérience acquise en la matière au cours des dix dernières années permet d'affirmer sans aucun doute que la diversité, lorsqu'elle est considérée comme une ressource, favorise la créativité, le bien-être et le développement économique.

Le programme des Cités interculturelles (ICC) invite les villes d'Europe et du monde à rechercher et à mettre en œuvre des approches qui se servent de la diversité aux fins du développement humain et social et qui en font une base positive pour les politiques publiques. Ce programme est unique en ceci qu'il :

- repose sur les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit ;
- met fortement l'accent sur la recherche et sur l'évaluation de l'impact ;
- est axé sur le long terme (et non sur des projets), ce qui permet donc d'introduire des changements de politique durables dans les villes participantes ;
- est fondé sur une approche multidisciplinaire et multipartite, faisant intervenir une grande diversité d'acteurs dans les villes, ce qui garantit l'efficacité et la durabilité des changements de politique dans les villes ;
- est soutenu par une organisation intergouvernementale, le Conseil de l'Europe, ce qui permet d'en augmenter la portée et renforce l'engagement politique.

Les résultats et l'impact du programme des Cités interculturelles ont été mesurés à plusieurs reprises depuis son lancement, en 2008[1]. Les conclusions de ces évaluations confirment son efficacité pour construire des communautés locales cohésives, renforcer le niveau de sécurité et réduire le nombre de conflits au sein de celles-ci. Aujourd'hui, un peu plus de dix ans après le début de la mise en œuvre du Programme, le réseau des Cités interculturelles réunit plus de 130 villes situées en Europe et au-delà (Australie, Canada, États-Unis, Israël, Japon, Maroc et Mexique), qui utilisent ses outils et enrichissent sa méthodologie. Le présent « Guide pas à pas » s'appuie sur l'expérience des villes qui ont développé et testé le modèle d'intégration interculturelle.

Ainsi, lancé il y a dix ans en tant que simple projet pilote, le programme des Cités interculturelles a donné naissance à une communauté d'apprentissage dynamique.

1. Résultats et impact du programme des Cités interculturelles

Introduction

En mettant en œuvre le programme « Cités interculturelles », les villes ont prouvé que la diversité pouvait être gérée comme une ressource, en augmentant les bénéfices socioéconomiques de l'hétérogénéité de la population et en réduisant au minimum ses potentiels effets négatifs. Malgré l'énorme complexité des collectivités marquées par la diversité et les potentiels conflits liés à cette dernière, les villes peuvent même parvenir à tirer grandement parti de ce que les migrants et les minorités ont à offrir à la communauté. Pour cela, il leur faut réexaminer une grande diversité d'institutions, de services et de politiques et créer les structures et mécanismes de gouvernance appropriés pour lever les obstacles et favoriser l'intégration des migrants et des minorités, ainsi que leur contribution au développement de la ville.

Le présent « Guide pas à pas » a vocation à faciliter la mise en œuvre du modèle urbain d'intégration et d'inclusion interculturelles. Il prend en compte les enseignements tirés des dix dernières années et explique comment les pratiques et normes de gestion de la diversité culturelle ont évolué au fil du temps. Il s'adresse essentiellement (mais pas exclusivement) aux villes d'au moins 30 000 habitants marquées par un niveau significatif de diversité, et dont les autorités sont fermement résolues à utiliser cette dernière comme un atout dans la construction de la ville, et prêtes à investir une partie de leur capital politique, de leur temps et de leurs ressources dans le développement de cette approche. Il est cependant à souligner que le modèle ici proposé s'étend lentement – mais sûrement – aux niveaux régional et national. Nous espérons que les principes, outils et exemples présentés inspireront également tous les décideurs, professionnels des services publics et autres praticiens en quête de solutions et d'idées pour garantir l'égalité, l'inclusion et la cohésion sociétale dans des environnements culturellement divers. En ce sens, le modèle d'intégration interculturelle est applicable à d'autres dimensions de la diversité (le genre, l'identité sexuelle, l'âge, le statut socio-économique, etc.).

Le modèle des Cités interculturelles n'est pas un modèle universel et rigide prescrivant une suite prédéterminée d'événements et de procédures. Le présent guide ne contient que des recommandations d'actions et des suggestions quant à la manière, au moment et à l'ordre optimaux de leur mise en œuvre. Cependant, toute ville qui s'engage sur la voie des Cités interculturelles est censée être déjà confiante et pouvoir faire preuve de créativité et d'indépendance pour adapter les actions et concepts généraux décrits ici au contexte local. Aucune ville ne part de zéro ; chacune intègre le Programme à un stade différent de son développement et suit sa propre trajectoire, qui est unique. Ce guide n'est donc pas à considérer comme un mode d'emploi, mais plutôt comme un « menu » et une boîte à outils.

Autre différence importante entre les Cités interculturelles et les initiatives classiques d'apprentissage par les pairs menées au niveau international : le Programme ne s'adresse pas à un groupe de parties prenantes, à un service municipal ou à un domaine spécialisé en particulier. De fait, l'instauration d'un changement significatif et durable – par opposition à de simples changements techniques – a plus de chances de se produire si les organisations et la population sont mobilisées à tous les niveaux, dans l'optique de réaliser une vision commune. Il arrive très souvent qu'un service municipal dynamique prenne connaissance d'un projet (concernant la sécurité ou les bibliothèques, par exemple) s'étant avéré efficace dans une autre ville, et qu'il le transpose avec succès dans sa propre ville. Mais ce type d'initiative n'a qu'un impact général limité si rien ne change à d'autres niveaux. L'approche des Cités interculturelles consiste à mobiliser l'ensemble de la classe politique, les fonctionnaires, les entreprises, les professionnels et les associations, ainsi que les différents groupes de citoyens, et même les médias, autour d'un objectif commun, à savoir la création d'une ville ouverte à tous, fière et riche de sa diversité.

Le présent guide se veut un complément à l'éventail des documents et outils conçus dans le cadre du programme des Cités interculturelles. Après une brève introduction au concept d'intégration interculturelle, il propose des conseils sur les mesures pouvant aider les villes à mettre au point une stratégie interculturelle, la description des différentes composantes d'une telle stratégie s'accompagnant de questions analytiques, de suggestions et d'exemples de pratiques observées dans diverses villes d'Europe et du monde. Chaque fois que possible, il est fait référence à des documents et à d'autres ressources qui pourraient être utiles au lecteur pour approfondir certaines questions ou certains aspects spécifiques.

Définitions de termes clés

Migrant : L'agence des Nations Unies pour les migrations (l'Organisation internationale pour les migrations, ou OIM), définit le terme « migrant » comme suit : « Toute personne qui a résidé dans un pays étranger pendant plus d'une année, quelles que soient les causes, volontaires ou involontaires, du mouvement, et quels que soient les moyens, réguliers ou irréguliers, utilisés pour migrer. » Cette définition exclut donc les personnes qui se rendent à l'étranger pour de courts séjours, telles que les touristes et les hommes ou femmes d'affaires. Cependant, dans l'usage courant, ce terme désigne également certains types de migrants à court terme, tels que les ouvriers saisonniers, qui quittent leur pays pour de brèves périodes pour la plantation ou la récolte de produits agricoles[2]. Parfois, les descendants de migrants sont aussi appelés, à tort, des migrants ou des personnes issues de l'immigration, pour indiquer leur appartenance multiple. Aux fins du présent guide, même si les principes de l'interculturalisme s'appliquent à tous, le terme « migrant» n'englobe pas les descendants des personnes dont il est question.

Migrant en situation irrégulière : Cette expression désigne les non-ressortissants qui entrent ou séjournent dans un pays donné sans posséder les documents appropriés. Elle englobe, entre autres : les personnes (a) qui ne possèdent pas les documents légaux nécessaires pour entrer dans un pays donné mais qui parviennent à y entrer *clandestinement*, (b) qui entrent ou séjournent dans un pays donné en utilisant des documents obtenus de manière frauduleuse, (c) ou qui, après être entrées dans un pays donné en utilisant des documents légaux, restent dans ce pays au-delà de la durée de séjour autorisée ou violent autrement les conditions d'entrée et séjournent dans le pays sans en avoir l'autorisation[3].

Minorité : Au sens du présent guide, le terme « minorité » s'entend au sens large : il ne renvoie pas exclusivement aux minorités nationales telles que protégées par la Convention-cadre des minorités nationales, mais à tout groupe de personnes qui est numériquement inférieur au reste de la population d'un État et qui occupe une position non dominante dans la société.

Refugié : Un réfugié est une personne qui a été forcée de fuir son pays en raison de persécutions, de la guerre ou de la violence, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de ses opinions politiques ou de son

2. IOM, International Migration Law, Glossary on Migration, 2nd edition, 2011 (traduction libre).
(NdT : Voir OIM, Droit international des migrations, Glossaire sur la migration, 2007).
3. IOM, International Migration Law, Glossary on Migration, 2nd edition, 2011.
(NdT : Voir OIM, Droit international des migrations, Glossaire sur la migration, 2007).

appartenance à un groupe social particulier. Le plus souvent, ils ne peuvent pas rentrer chez eux ou ont peur de le faire. Cette définition du terme « réfugié » figure dans la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés, dans des instruments régionaux concernant les réfugiés (notamment la Convention de l'Organisation de l'Unité Africaine régissant les aspects propres aux problèmes des réfugiés en Afrique ou la Déclaration de Carthagène sur les réfugiés de 1984), ainsi que dans la Convention et le Protocole du HCR relatifs au statut des réfugiés[4].

Personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI) : Les PDI sont des personnes « qui ont été forcé[e]s ou contraint[e]s à fuir ou à quitter leur foyer ou leur lieu de résidence habituel, notamment en raison d'un conflit armé, de situations de violence généralisée, de violations des droits de l'homme ou de catastrophes naturelles ou provoquées par l'homme ou pour en éviter les effets, et qui n'ont pas franchi les frontières internationalement reconnues d'un État[5]. »

Demandeur d'asile : Un demandeur d'asile est une personne qui, craignant d'être victime de persécution ou de préjudices graves, sollicite la protection d'un pays autre que son propre pays et qui est dans l'attente d'une décision concernant sa demande de statut de réfugié conformément aux instruments internationaux, régionaux et nationaux pertinents[6].

Assimilation : Bien qu'il n'existe pas de définition précise de ce terme, l'assimilation renvoie généralement à un modèle théorique et politique définissant l'intégration comme le processus par lequel les différences culturelles sont absorbées dans la culture de la société d'accueil et disparaissent pour créer des sociétés homogènes. Dans les sociétés censées appliquer ce modèle, on attend des nouveaux arrivants qu'ils abandonnent leur patrimoine et intègrent la culture dominante. Les différences et les spécificités culturelles ne sont pas encouragées, bien au contraire, et peuvent même être gommées s'il est considéré qu'elles constituent une menace pour l'intégrité du groupe majoritaire[7].

Multiculturalisme : Autre modèle théorique et politique, le multiculturalisme repose sur l'idée que les spécificités des cultures, des races et des origines ethniques, en particulier celles des groupes minoritaires, méritent une reconnaissance spéciale au sein d'une culture politique dominante. Il s'efforce d'éliminer la stigmatisation, l'exclusion et la domination à l'égard de ces groupes. Cependant, cette approche suppose de classer les groupes par appartenance ethnique, race ou religion. Dans la pratique, une telle catégorisation peut entraîner une trop grande mise en avant des différences entre les groupes, et, par voie de conséquence, créer des circonstances propices à la dissolution, la marginalisation ou la ségrégation de divers groupes culturels[8].

Interculturalisme : L'interculturalisme est un modèle politique visant à assurer l'égalité et la cohésion au sein de sociétés culturellement diverses. Il encourage la mixité et les échanges entre des personnes d'origine, de culture et de milieu différents en vue de construire une identité collective fondée sur le pluralisme culturel, les droits de l'homme, la démocratie, l'égalité entre les femmes et les hommes et la non-discrimination[9]. L'interculturalisme repose sur la mise en œuvre simultanée des principes de l'égalité des droits et des chances, de la diversité en tant qu'atout et de l'interaction positive en tant que moyen de favoriser la contribution de tous les résidents au développement de leur société.

Atout de la diversité : L'atout de la diversité est à la fois un concept et une approche qui reposent sur l'idée que la diversité peut être une source d'innovation et qu'elle peut s'avérer réellement bénéfique pour les organisations, les communautés et les entreprises lorsqu'elle est gérée convenablement et dans un esprit d'ouverture. L'atout de la diversité est aussi le produit de politiques qui libèrent le potentiel de la diversité tout en réduisant au minimum les risques associés à la mobilité humaine et à la diversité culturelle.

Intégration interculturelle : L'intégration interculturelle est le fruit d'un processus à double sens fondé sur la Recommandation CM/Rec(2015)1 relative à l'intégration interculturelle et sur le modèle politique des Cités interculturelles, qui consiste à assurer une gestion efficace, positive et durable de la diversité, sur la base d'une reconnaissance réciproque et symétrique, au sein d'un cadre général des droits de l'homme.

Citoyenneté urbaine : La citoyenneté urbaine est une alternative contemporaine locale à la notion juridique de citoyenneté. Elle découle directement de la résidence de fait et repose sur les processus d'établissement et de développement de relations, qui favorisent un certain ancrage et induisent un sentiment d'appartenance à un territoire urbain donné. La citoyenneté urbaine permet la participation et la représentation effectives de tous les groupes à la vie de la ville, ainsi que l'instauration d'une certaine confiance entre les communautés et envers les autorités publiques.

4. Convention et Protocole relatifs au statut des réfugiés.
5. Agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), Principes directeurs relatifs au déplacement de personnes à l'intérieur de leur propre pays.
6. HCR : https://www.unhcr.org/fr/demandeurs-dasile.html
7. Les ICC, vidéo didactique sur l'interculturalisme (en anglais uniquement).
8. Les ICC, vidéo didactique sur l'interculturalisme (en anglais uniquement).
9. Le paradigme des ICC mis à jour : Egalite, diversité et inclusion : une seule mission pour les villes - document d'information - novembre 2017.

Identité de genre : L'« identité de genre » fait référence à l'expérience personnelle de son genre profondément vécue par chacun, qu'elle corresponde ou non au sexe attribué à la naissance, y compris la conscience personnelle du corps et d'autres façons d'exprimer son genre (on parle d'« expression du genre »), notamment la façon de s'habiller, de parler et de se comporter. Le sexe d'une personne est généralement déterminé à la naissance, puis il devient un fait social et juridique. Il convient de distinguer l'identité de genre de l'orientation sexuelle[10].

Orientation sexuelle : L'orientation sexuelle renvoie à la capacité de chacun de ressentir une attirance émotionnelle, affective et sexuelle à l'égard de personnes de sexe oppose (personne hétérosexuelle), de même sexe (personne homosexuelle, lesbienne, gay) ou de plus d'un sexe (personne bisexuelle), et d'entretenir avec ces personnes des relations intimes et sexuelles[11].

Intersectionnalité : Inventé en 1989 par Kimberlé Crenshaw, féministe noire, militante des droits civiques et juriste, pour sensibiliser au racisme et à la discrimination multiple dont sont victimes les femmes noires, le terme « intersectionality » est entré dans l'*Oxford English Dictionary* en 2015 sous la définition suivante : « Le caractère interconnecté des catégorisations sociales telles que la race, la classe, et le genre, dont il est considéré qu'il crée des systèmes imbriqués et interdépendants de discrimination ou de désavantage ; approche théorique fondée sur un tel principe[12]. » Le dictionnaire Merriam-Webster donne de ce terme la définition suivante : « Manière complexe et cumulative dont les effets des formes multiples de discrimination (telles que le racisme, le sexisme ou le classicisme) se conjuguent, se superposent ou s'imbriquent, en particulier dans le cas des individus ou groupe d'individus marginalisés[13]. »

10. Conseil de l'Europe, Orientation sexuelle et identité de genre, Questions et réponses. Il convient également de noter que la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique donne du terme « genre » la définition juridique suivante : « les rôles, les comportements, les activités et les attributions socialement construits, qu'une société donnée considère comme appropriés pour les femmes et les hommes ».
11. Conseil de l'Europe, Orientation sexuelle et identité de genre, Questions et réponses.
12. Voir https://www.lexico.com/en/definition/intersectionality (traduction libre).
13. Voir https://www.merriam-webster.com/dictionary/intersectionality (traduction libre).

Comprendre l'intégration interculturelle

1. La nouvelle ère de la diversité

La « diversité » est souvent utilisée comme un concept générique qui recouvre un éventail de différences entre les êtres humains, notamment (mais pas uniquement) en termes de race, d'appartenance ethnique, de sexe, d'identité de genre, d'orientation sexuelle, d'âge, de classe sociale, d'aptitudes ou d'attributs physiques, de systèmes de valeurs religieuses ou éthiques, d'origines nationales et de convictions politiques. L'urbanisation croissante, associée à la mondialisation, aux technologies et à l'intelligence artificielle ainsi qu'au transnationalisme, sont quelques-uns des facteurs qui façonnent la diversité d'aujourd'hui. Ces évolutions ont engendré de nouvelles diversités, de nouvelles expériences spatiales et de nouveaux métissages, mais aussi de nouveaux schémas d'inégalités et de ségrégation. Les concepts émergeants de « super-diversité »[14] ou d'« hyper-diversité » sont de nouveaux outils permettant de bien rendre compte des complexités quantitatives et qualitatives de la diversité urbaine. Ils remettent aussi en question les conceptions traditionnelles des relations de pouvoir entre la « majorité nationale », d'une part, et les « minorités diverses », d'autre part, ainsi que celles de l'identité et de la gestion de la diversité, en attirant l'attention sur les multiples facettes de l'identité et des causes de l'exclusion et de la ségrégation, et sur la nécessité de concevoir de nouvelles politiques et de nouveaux modes de gouvernance pour relever ces défis.

> « Vous ne pouvez pas me mettre dans des cases ! »
>
> À l'ère de la super-diversité, où les gens ne se réclament plus d'une identité unique et rejettent l'idée de l'appartenance à des groupes prédéfinis (voire celle de toute appartenance), le militantisme en faveur de catégories particulières semble dépourvu de sens pour beaucoup ; son efficacité pour traiter les véritables causes de l'inégalité est d'ailleurs remise en question.
>
> Les catégories mêmes que nous utilisons (« noir », « gay », « Asiatique », ou « handicapé », par exemple) ne permettent plus tellement de savoir qui les gens sont, le genre de vie qu'ils mènent, les personnes auxquelles ils s'identifient ou les services qu'ils attendent du gouvernement et de la société. En outre, il semblerait que l'approche du type « Cochez la case appropriée » passe à côté d'un nombre croissant de personnes qui ne s'identifient à aucune des catégories standard, ou qui relèvent de catégories intermédiaires. Et pourtant, la société continue apparemment de faire comme si les identités ethniques étaient clairement délimitées, fixes et pertinentes, et les instances publiques s'obstinent à utiliser une classification fondée sur des cases à cocher.
>
> Fanshawe, S. and Sriskandarajah, D. (2010), *You Can't Put Me in a Box: Super Diversity and the End of Identity Politics*. London: Institute for Public Policy Research, p. 11.

Le programme des Cités interculturelles, qui jette des ponts entre la théorie et la pratique, a été élaboré à partir de ce même constat, à savoir que les approches classiques de la gestion de la diversité ne sont plus adaptées pour faire face aux nouvelles réalités des villes. Tout en reconnaissant les multiples facettes de la diversité et leur interconnexion, le Programme promeut une gestion de la diversité fondée sur la différence culturelle (ethnique, religieuse et linguistique). Cependant, ses principes et méthodes sont également applicables

14. Fran Meissner & Steven Vertovec, Comparing super-diversity, Ethnic and Racial Studies, 38:4, 541-555, 2015.

au genre, à l'âge, à la profession, aux compétences et à d'autres dimensions de la diversité. Une mise en œuvre efficace de l'approche des Cités interculturelles suppose de tirer parti de toutes les sortes de diversité et d'encourager le brassage de populations d'horizons divers, en dépassant les clivages liés à la profession, au vécu, à la hiérarchie, au genre ou à l'âge.

2. Pourquoi l'interculturalisme?

Le programme des Cités interculturelles est un projet de renforcement des capacités et d'élaboration de politiques qui aide les villes d'Europe et du monde à mettre concrètement en œuvre l'approche de l'intégration interculturelle – un modèle inscrit dans le concept d'interculturalisme[15], qui diffère d'autres approches traditionnelles (l'assimilationnisme et le multiculturalisme) en ceci qu'il considère la diversité à la fois comme le point de départ et l'avenir des villes d'aujourd'hui. Tandis que le modèle de l'assimilationnisme repose essentiellement sur une conception de l'égalité qui fait fi de la diversité et que le multiculturalisme accentue les différences culturelles, l'interculturalisme vise à faire de l'égalité et de la cohésion sociale des réalités dans des sociétés plurielles.

Interculturalisme contre multiculturalisme

Le multiculturalisme ne fait l'objet d'aucune définition officielle ou communément acceptée, mais il est généralement admis qu'il consiste en un ensemble de politiques favorisant à la coexistence de différentes cultures, aucune d'elles ne prenant le pas ou ne prévalant sur les autres. Si cette approche permet aux cultures minoritaires de subsister et de ne pas être absorbées par la culture majoritaire ou d'éviter l'assimilation, elle a aussi tendance à créer des ensembles d'identités imposées et fixes, ce qui entraîne des divisions et des tensions et empêche les échanges.

L'interculturalisme s'efforce également d'éviter l'écueil de l'assimilation ; il reconnaît néanmoins que le patrimoine et l'identité présentent un caractère dynamique, qu'ils ne sont pas imperméables ni immiscibles, et que l'interaction interculturelle dans des sociétés de plus en plus mondialisées et plurielles est non seulement inévitable, mais souhaitable. L'interculturalisme repose sur l'idée qu'un tel changement doit être facilité et soutenu, et que l'identité doit se concevoir comme quelque chose de choisi et d'évolutif.

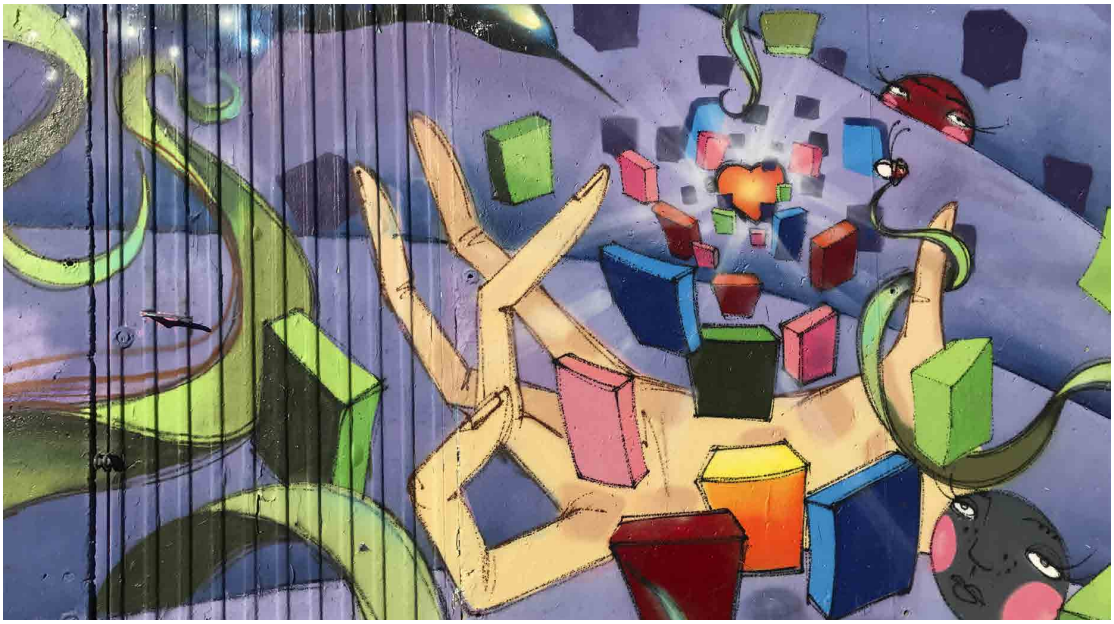
Cantle T., (2012) *Interculturalism – a rejoinder to Modood and Meer Political Insight*, déc. 2012

15. The ICC: What Interculturalism is about?

Bien que l'interculturalisme et le multiculturalisme aient quelques principes en commun (notamment le respect, la non-discrimination et l'égalité), ces deux modèles diffèrent considérablement dans leur conception de l'identité culturelle et du tissu social. De fait, l'interculturalisme repose sur l'idée que la mise en avant des ressemblances entre des individus et des groupes aux origines différentes et la promotion des contacts et des échanges positifs entre eux favorisent la cohésion et permettent de surmonter les obstacles à l'origine de l'exclusion. Le multiculturalisme, quant à lui, est axé sur les relations de pouvoir entre la majorité et la minorité et sur les frontières entre des groupes culturellement différents. Non seulement le multiculturalisme ne tient pas compte du fait que les identités et les affinités évoluent et se recoupent, mais sa conception essentialiste des groupes perpétue un paradigme fondé sur l'opposition entre « nous » et « eux ». Ainsi, ce modèle renforce précisément ce qu'il est censé combattre.

Ces insuffisances sont dues à une mauvaise conception de la dimension culturelle de l'intégration – plus exactement, une conception simpliste ou biaisée de la culture et de la diversité qui met trop l'accent sur la différence, ce qui conduit à la marginalisation des cultures des migrants et entretient le cercle vicieux de la pauvreté et de l'exclusion par le biais des ghettos ethniques.

L'interculturalisme, en revanche, reconnaît l'importance de la culture pour la construction de communautés cohésives, l'accès aux droits et la réalisation des opportunités. Il met l'accent sur la nécessité de permettre à chaque identité de survivre et de se développer, ainsi que sur le droit de toutes les cultures de contribuer au paysage culturel de la société dans lesquelles elles sont présentes. Ce modèle repose sur l'idée que les communautés ne peuvent prospérer que lorsqu'elles sont en contact les unes avec les autres, et non lorsqu'elles sont isolées. Il vise à renforcer les relations interculturelles pour renforcer la confiance et resserrer le tissu social.



3. La diversité, un atout

Le concept d'intégration interculturelle[16] trouve ses racines dans la notion d'« avantage de la diversité »[17], qui s'intéresse aux effets bénéfiques de la diversité sur les individus, les communautés et les organisations. Les bénéfices cognitifs de la diversité ont fait l'objet de nombreux travaux de recherche ayant montré que l'exposition à la diversité induit une réflexion plus analytique et plus critique chez les individus dans la mesure où elle suppose une plus grande variété d'idées et de perspectives sur un problème donné[18]. Il n'est donc pas surprenant qu'un nombre croissant d'études souligne la nécessité et l'impact du renforcement de la diversité dans les entreprises et les organisations. Cette dernière peut être considérée comme un bien public local qui augmente la productivité des travailleurs en élargissant le fonds commun de connaissances qui leur est accessible et en favorisant les opportunités de d'associer les idées pour innover. D'autres études s'intéressent à la corrélation positive entre l'immigration et la croissance économique et mettent l'accent sur les contributions économiques des migrants (y compris par l'apport de nouvelles aptitudes et compétences et par la création directe de nouvelles entreprises dans une grande diversité de secteurs et de métiers, souvent dans des domaines novateurs)[19]. Il est de plus en plus reconnu que l'immigration produit un large éventail d'effets économiques dans les pays d'accueil, tant positifs que négatifs.

L'atout de la diversité ne se limite pas à l'amélioration des performances cognitives. Des éléments issus de la recherche[20] attestent la valeur d'une approche inclusive de la diversité pour les groupes et les communautés. Les résultats empiriques tendent à montrer que la diversité démographique peut affaiblir la cohésion sociale et augmenter la probabilité de conflits socio-émotionnels. Toutefois, lorsqu'il existe une corrélation positive entre la diversité démographique et la diversité cognitive (un éventail de compétences, préférences et connaissances), les bénéfices compensent très largement les éventuels coûts. D'après une récente étude[21], les personnes qui vivent dans les quartiers les plus marqués par la diversité sont plus « prosociales ». Elles tendent à percevoir plus de points communs entre les membres de différents groupes, sont plus susceptibles de s'identifier à d'autres personnes, quelles que soient leurs origines, et, par conséquent, tendent davantage la main à l'autre et sont plus concernées par les droits de l'homme de façon générale.

Enfin, bien que la littérature indique que les communautés les plus marquées par la diversité ethnique sont parfois moins enclines à mettre leurs ressources en commun pour la prestation de services publics, dans le cas de marchés bien définis, où les gens comprennent l'importance de contribuer au financement des services qu'ils utilisent, l'hétérogénéité n'engendre aucune perte d'efficacité. Plusieurs auteurs établissent un lien entre diversité et agglomération urbaine et soulignent que le fonctionnement et la prospérité des ensembles urbains dépendent de la diversité

16. Ce concept est présenté dans la Recommandation CM/Rec(2015)1 du Comité des Ministres aux États membres sur l'intégration interculturelle.
17. Wood, P. et Landry, C., *The Intercultural City: Planning for Diversity Advantage*, 2007.
18. Voir, par exemple, Galinsky, A. D., Todd, A. R., Homan, A. C., Phillips, K. W., Apfelbaum, E. P., Sasaki, S. J.,Maddux, W. W., *Maximizing the gains and minimizing the pains of diversity: A policy perspective. Perspectives on Psychological Science*, 10, 742–748, 2015.
19. Cooke, A., Kemeny, T., Spillovers from Immigrant Diversity in Cities, *SERC Discussion Papers*, Spatial Economics Research Centre, LSE., 2015.
20. Khovanova-Rubicondo, K., Pinelli, D., *Evidence of the Economic and Social Advantages of Intercultural Cities Approach Meta-analytic assessment, 2012.*
Joki, A.-L., Wolffhardt, A., Comment l'integration interculturelle peut-elle induire une meilleure qualite de vie dans les villes diversifiees ?, the Migration Policy Group, 2017.
21. Nai, J., Narayanan, J., Hernandez, I., Savani, K., *People in More Racially Diverse Neighborhoods Are More Prosocial,* 2018.

des peuples, des facteurs, des biens et des services proposés. Un environnement urbain plus cosmopolite favorise la productivité et la créativité chez la population autochtone. Certaines études montrent que parfois, les effets positifs sont plus forts que lorsque seuls les migrants de la deuxième et de la troisième générations sont considérés – ce qui tend à indiquer que les répercussions positives ne se font vraiment sentir qu'à partir du moment où il y a un certain degré d'intégration entre les communautés.

4. Principes directeurs de l'intégration interculturelle

L'approche des Cités interculturelles telle que présentée dans ce guide trouve sa légitimité dans plusieurs sources : les conclusions de la recherche, la pratique urbaine et des instruments et documents juridiques internationaux. Fondée sur les droits de l'homme, elle a pour but de réaliser les principes de l'égale dignité pour tous les êtres humains et d'égale et pleine jouissance des droits de l'homme et des libertés fondamentales par tous les membres de la société, tels que consacrés par la Convention européenne des droits de l'homme[22].

Elle est également conforme à tous les instruments et normes adoptés par le Conseil de l'Europe[23]. La théorie de l'interculturalisme a récemment été inscrite dans le « droit non contraignant » – par le biais d'une Recommandation adoptée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe, organe représentant les 47 États membres de l'Organisation (Conseil de l'Europe, 2015).

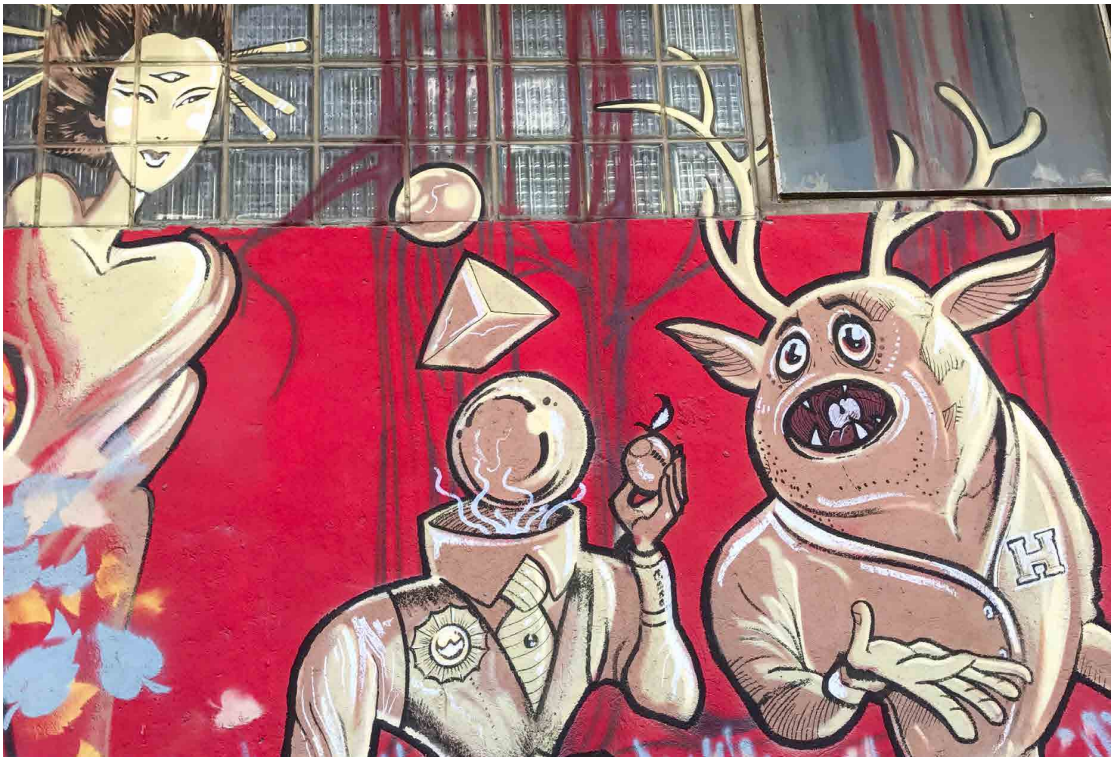
Cette approche repose sur la mise en œuvre simultanée des trois principes suivants : l'égalité, l'atout de la diversité et l'interaction interculturelle positive.

Égalité : les pouvoirs publics qui adoptent l'approche d'intégration interculturelle s'engagent à assurer l'égalité et la non-discrimination dans toutes leurs actions, vis-à-vis de leur personnel, dans leurs relations avec leurs partenaires et leurs fournisseurs, y compris les organisations de la société civile et les entreprises. Toutefois, la polarisation sur la seule égalité est susceptible d'exacerber les politiques identitaires et de porter atteinte à la solidarité et à la cohésion. Les initiatives visant à relayer le message de l'égalité à l'adresse non seulement des minorités mais aussi de la « majorité », et à orienter les politiques et les ressources en direction de chacun, selon ses besoins et mérites, combattent les effets négatifs des politiques identitaires.

Diversité : il est essentiel d'entreprendre des actions positives pour préserver la diversité en tant que caractéristique intrinsèque des communautés humaines et source de résilience, de vitalité et d'innovation. L'interculturalisme suppose que la reconnaissance explicite de la diversité des individus et des groupes est une condition préalable à sa normalisation. Toutefois, la polarisation sur la seule diversité est susceptible, comme en matière de multiculturalisme, de porter atteinte au sentiment de partage des valeurs communes et empêcher l'établissement de passerelles entre les divers groupes composant la société.

Interaction : c'est la pierre angulaire de la pédagogie urbaine en matière d'intégration interculturelle. S'appuyant sur la théorie du contact[24], l'interaction

22. Lignes directrices du Comité des Ministres aux États membres sur la protection et la promotion des droits de l'homme dans les sociétés culturellement diverses (adoptées le 2 mars 2016).
23. Voir annexe : Textes normatifs du Conseil de l'Europe.
24. Allport, G. W. *The nature of prejudice*, Cambridge/Reading, MA: Addison-Wesley, 1954.



a pour enjeu la création de conditions propices donnant lieu à des rencontres quotidiennes, positives et constructives, qui transcendent les différences entre les cultures, les genres, les orientations sexuelles, les âges, les statuts socio-économiques, etc. Toutefois, la création de quartiers, d'écoles, d'espaces publics et d'organisations mixtes peut se révéler contreproductive en l'absence de mesures visant à assurer l'égalité et à accueillir favorablement et à protéger la diversité, qui peut être fragile.

Égalité, diversité et inclusion : une seule mission pour les villes - Novembre 2017

5. Conditions nécessaires à l'exploitation des bénéfices de la diversité

Si la littérature issue de la recherche atteste largement les effets positifs de la diversité sur la performance et les politiques économiques, elle établit aussi clairement que la diversité suppose un arbitrage constant entre les coûts et les bénéfices. De nombreuses études se sont intéressées à l'impact de la ségrégation résidentielle sur la diversité. Selon la théorie du contact, la ségrégation résidentielle entraînerait de moins bons résultats socioéconomiques. Les migrants de première génération vivant dans des enclaves ethniques homogènes ont tendance à avoir des revenus supérieurs et de meilleures conditions de vie que leurs pairs qui vivent hors de telles enclaves. À long terme, celles-ci peuvent toutefois devenir préjudiciables pour leurs habitants et la société dans son ensemble car elles rendent l'établissement de liens et de relations économiques avec l'extérieur difficiles pour les migrants, ce qui entrave leur intégration économique et sociale dans la société d'accueil.

Ces coûts et bénéfices dépendent non seulement du nombre de groupes culturels vivant dans la ville et de leur importance relative, mais aussi de leur degré d'intégration et du cadre institutionnel et politique en place, qui encourage ou compromet cette intégration et, en fin de compte, l'inclusion des groupes concernés. Les politiques d'intégration et d'inclusion ont pour rôle d'effacer les lignes de fracture (ou d'éviter leur formation) qui peuvent apparaître de façon endogène des choix individuels ou de la ségrégation spatiale. Pour ce faire, elles doivent prévoir des mesures à différents niveaux, à mettre en œuvre dans divers environnements (écoles, lieux de travail et espaces publics urbains) pour favoriser les rencontres et le brassage ethnique et social, et dépasser ainsi tous les clivages.

C'est aux maires et autres dirigeants municipaux qu'il incombe de créer les conditions propices à l'amplification des bénéfices sociaux et économiques des communautés hétérogènes. Les institutions, les valeurs et les mécanismes de gouvernance ont un rôle important à jouer pour faire de la diversité un levier de performance socio-économique. D'une manière générale, il semblerait que lorsqu'elle s'inscrit dans un cadre institutionnel efficace, la diversité peut constituer un précieux atout pour la société.

En particulier, l'existence d'institutions démocratiques et d'un environnement tolérant permettant aux différents groupes de s'exprimer et d'interagir librement seraient des conditions préalables nécessaires pour pouvoir profiter des avantages de la diversité. Bon nombre d'études, notamment dans le domaine des sciences politiques, soulignent les limites de la démocratie représentative pour rendre compte de la multiplicité et de la complexité des intérêts, opinions et identités dans nos sociétés plurielles. Dans ce contexte, le concept de gouvernance apparaît donc

comme une notion large qui englobe et dépasse celle de gouvernement et permet la participation d'une diversité d'acteurs, y compris des organisations non officielles (à but lucratif et non lucratif), aux côtés des organes gouvernementaux, aux processus de création et de formulation (puis à la gestion et à l'évaluation) des politiques et activités publiques. Il est donc nécessaire d'instaurer des processus démocratiques plus ouverts et participatifs qui permettent à d'autres acteurs (organisations de la société civile, ONG et mouvements associatifs) représentant des intérêts légitimes spécifiques de faire entendre leur voix et de partager le pouvoir. La ville semble être le niveau le plus approprié, une fois encore, pour la conception et la mise en œuvre de nouvelles formes et types de processus politiques participatifs et inclusifs.

6. Quelles sont les principales caractéristiques d'une Cité interculturelle ?

Les Cités interculturelles ont une population plurielle, composée de personnes qui diffèrent par leur(s) nationalité(s), leurs origines, leur(s) langue(s) ou leur religion/leurs croyances. Dans de telles villes, la plupart des citoyens considèrent la diversité comme une ressource, plutôt que comme un problème, et acceptent le fait que toutes les cultures évoluent au contact des autres cultures dans l'espace public. Les représentants d'une Cité interculturelle promeuvent publiquement le respect de la diversité et l'identité plurielle de la ville. Celle-ci lutte activement contre les préjugés et la discrimination ; elle veille aussi à l'égalité des chances pour tous en adaptant ses structures de gouvernance, ses institutions et les services qu'elle propose aux besoins d'une population marquée par la diversité, sans compromettre les principes des droits de l'homme, de la démocratie et de l'État de droit. En partenariat avec les entreprises, la société civile et les agents publics, les Cités interculturelles mettent au point une grande diversité de politiques et d'actions pour favoriser le renforcement de la mixité et de l'interaction entre les différents groupes de population. Cette approche permet d'instaurer un niveau élevé de confiance et de cohésion sociale qui contribue à prévenir les conflits et la violence, renforce l'efficacité des politiques et rend la ville attirante, tant aux yeux des particuliers que de ce ceux des investisseurs.

Les principaux éléments d'une telle approche visent à :

- créer des espaces et des possibilités de forte interaction et de co-création entre des personnes d'origines culturelles et de milieux différents, pour instaurer la confiance et tirer parti du potentiel créatif de la diversité ;
- établir un modèle de gouvernance qui donne à tous les membres de la communauté, quels que soient leurs origines ou leur statut, les moyens de développer leur potentiel, de mettre leurs atouts à profit et de contribuer à la prospérité locale ;
- partager le pouvoir en associant des personnes d'origines diverses à la prise de décisions dans les institutions urbaines à caractère politique, éducatif, social, économique et culturel ;
- promouvoir la compétence interculturelle dans les organisations publiques, privées et de la société civile ;
- prendre le parti du pluralisme culturel et des identités multiples en tenant un discours engagé et en menant des actions symboliques ;
- élaborer des cours inclusifs et gérer les conflits de manière positive, faire éclater les stéréotypes et engager un débat sur les effets et le potentiel de la diversité pour le développement local.

Ces principes sont utiles pour favoriser l'inclusion de tous les types de nouveaux arrivants, et, de façon plus générale, celle des personnes aux origines diverses, indépendamment de la raison pour laquelle ils se sont établis dans la ville, de la durée de leur séjour ou de leur statut au regard de la loi.

Le Plan interculturel de **Barcelone** (Espagne), adopté en 2010 dans le cadre de la stratégie de la pour l'immigration et l'interculturalité, est extrêmement fidèle aux principes des Cités interculturelles. Il visait essentiellement à proposer, pour les quinze années à suivre, une stratégie interculturelle claire pour permettre à la ville de relever les défis posés par une diversité socioculturelle croissante. Plus de 3 000 personnes et 250 organisations ont collaboré à sa création via un site internet interactif auquel ont participé activement tous les services du conseil municipal et tous les citoyens concernés par le processus interculturel.

Ce Plan a été élaboré en tant que « stratégie globale locale visant à promouvoir l'interaction, meilleur moyen de garantir une socialisation normalisée de la diversité dans toutes les sphères et tous les espaces de la ville ». Il repose sur trois principes indissociables, à savoir l'équité, la reconnaissance de la diversité et l'interaction positive, et propose la mise en place d'une nouvelle institution, *Espai Avinyó*. Cette structure culturelle a été créée en mars 2011, après l'approbation du Plan interculturel de Barcelone, avec deux objectifs : 1) offrir un programme culturel à tous les citoyens (migrants et autochtones) afin de promouvoir les valeurs de l'interculturalisme et 2) proposer des activités spécifiques pour promouvoir l'usage social du Catalan et la compréhension historique et culturelle de la ville. *Espai Avinyó* entend devenir une référence en matière d'interculturalisme à Barcelone.

Dans la mesure où il repose sur un fort engagement public à faire d'**Auckland** (Nouvelle-Zélande) une ville inclusive, sur la valorisation de la diversité et sur le sentiment d'appartenance et la participation, le Plan pour Auckland à l'horizon 2050 s'inscrit dans la droite ligne des principes et de l'approche des Cités interculturelles. Cette stratégie sur 30 ans vise à permettre à la ville de relever les trois grands défis suivants : gérer l'augmentation de la population et ses conséquences (pressions sur les communautés et l'environnement, difficultés de logement et de circulation) ; assurer une répartition équitable des richesses entre tous les habitants d'Auckland (pauvreté dans certains quartiers, modèles sociaux injustes pour certains groupes ethniques et classes d'âge, augmentation des loyers) ; atténuer la dégradation de l'environnement (impact du développement urbain et effets du changement climatique). Le Plan prévoit des plans d'action, des stratégies et des initiatives spécifiques pour atteindre ces objectifs ambitieux et pour garantir sa mise en œuvre effective.

Il reconnaît que « pour favoriser une bonne intégration, il faut donner aux gens les moyens de participer à la vie sociale, économique et politique d'Auckland » et que le sentiment d'appartenance peut « être influencé par la qualité et la facilité relatives de leur représentation dans la vie civique et communautaire, aux postes de direction, dans les processus décisionnels et dans les espaces publics ». Le Conseil municipal appelle à la coopération entre toutes les communautés et tous les secteurs, niveaux de gouvernement, institutions et organisations. De fait, la mise en œuvre de ce Plan est assurée non seulement par les autorités nationales et locales, mais aussi par diverses institutions et ONG, le secteur privé et la société civile.

Construire la Cité interculturelle

1. Définir une vision interculturelle pour la ville

Pour mobiliser les citoyens et les ressources autour de l'interculturalité et impulser une dynamique interculturelle, un changement d'état d'esprit est nécessaire – tant chez les élus locaux qu'au sein de la société civile. Autrement dit, la ville doit se poser cette question : « Si notre objectif est de créer une société non seulement libre, égalitaire et harmonieuse, mais également riche de coopérations et d'échanges fructueux entre les cultures, que devons-nous faire de plus, ou faire différemment ? » Et, plus particulièrement : « De quel genre de dirigeants (politiques et associatifs) et de citoyens aurons-nous besoin pour ce faire ? Quels nouveaux organismes, réseaux et infrastructures physiques seraient nécessaires ? »

C'est cette réflexion qui permet de construire une vision interculturelle, ou de porter un regard nouveau sur la ville, « à travers un prisme interculturel ». L'approche des Cités interculturelles ne consiste pas à AJOUTER de nouvelles politiques, structures ou initiatives (certains problèmes urbains étant dus à un nombre excessif de réglementations, de structures et de contrôles), mais à revoir ce que la ville fait déjà au travers du « prisme interculturel ». Il n'est donc pas nécessaire d'engager de nouvelles dépenses pour devenir une Cite interculturelle. Bien au contraire, cette démarche pourrait même entrainer des économies et permettre une plus grande efficacité en concentrant les efforts sur des buts communs clairement définis, en éliminant les doublons, les rivalités, l'esprit de clocher et le clientélisme.

Selon l'approche des Cités interculturelles, le développement d'une sensibilité culturelle et l'encouragement du brassage des populations et des cultures ne sont pas considérés comme relevant de la seule responsabilité d'un service ou d'une personne, mais comme un objectif stratégique et un aspect essentiel du fonctionnement de l'ensemble des départements et services municipaux.

Comme nous le verrons ci-après, plusieurs éléments sont essentiels pour commencer à construire une vision interculturelle

a) S'engager publiquement envers l'interculturalisme

Le premier (et sans doute le plus important) de ces éléments est la volonté/l'engagement politique. En effet, une Cite interculturelle ne peut émerger sans un leadership qui valorise explicitement la diversité tout en soutenant les valeurs et les principes constitutionnels de la société dans son ensemble. Il faut faire preuve de courage politique pour mettre les électeurs face à leurs craintes et à leurs préjugés, pour faire en sorte que ces questions soient abordées dans le cadre du débat public et pour investir l'argent des contribuables dans des initiatives et des services favorisant l'intégration interculturelle. Une telle approche est risquée d'un point de vue politique mais un bon dirigeant doit se concentrer sur sa mission de gouverner, pas simplement chercher à contenter les électeurs.

Les déclarations et discours des dirigeants, les déclarations du conseil municipal ou encore les documents

programmatiques sont les principaux vecteurs de communication au sujet de l'engagement positif de la ville en faveur de la diversité. Cet engagement doit être rendu aussi visible et public que possible, et constamment réaffirmé, particulièrement lors d'occasions symboliques, comme la tenue de rassemblements politiques ou de manifestations à l'échelle de la ville. Dans cette optique, une ville peut, par exemple :

- accomplir un geste fort symbolisant le passage à une nouvelle époque placée sous le signe de la diversité, par exemple en demandant pardon pour des méfaits commis dans le passe ou en instaurant une journée de la compréhension interculturelle ;
- reconnaitre et récompenser, à travers des prix ou d'autres mesures, les actes ou les parcours de vie consacrés à instaurer la confiance et à la compréhension entre cultures ;
- adopter des chartes ou des documents politiques établissant l'intégration interculturelle en tant qu'approche politique.

« Aujourd'hui, des gens du monde entier habitent Maribyrnong, et nous voulons nous assurer que chacun ressente un sentiment d'appartenance et ait la possibilité de s'épanouir. Nous sommes fiers de notre diversité et nous voulons continuer à encourager et à promouvoir l'interculturalisme. » Cr Lam.

Le 20 juin 2017, le Conseil municipal de la **ville de Maribyrnong** (Australie) a approuvé le Plan municipal 2017-2021, dans lequel la Ville s'engage notamment à « faciliter le développement de Maribyrnong en tant que 'ville interculturelle' œuvrant pour l'inclusion et la diversité ». La ville est devenue officiellement membre du réseau des Cités interculturelles en 2018, après la signature officielle par le maire, Cr Cuc Lam, d'une déclaration d'intention d'adhésion au Programme. Une cérémonie a ensuite eu lieu en octobre de cette même année, lors d'une manifestation organisée à Braybrook dans le cadre de la Semaine de l'enfance, avec des familles locales. À cette occasion, le maire et le directeur général Stephen Wall ont animé une séance bilingue en anglais et en vietnamien, expliquant l'importance de la diversité culturelle dans la ville et l'engagement du Conseil municipal à promouvoir l'inclusion. La Ville a aussi conçu une brochure illustrée expliquant dans des termes simples ce qu'est une Cité interculturelle. Les membres de la communauté ont été invités à se joindre au maire et au directeur lors de la cérémonie de signature pour montrer leur intérêt pour le Programme.

Pour inclure le principe d'une perspective interculturelle de façon permanente dans son cadre législatif et ainsi permettre à ce dernier de transcender les mandats administratifs et politiques, le **Mexique** a introduit l'interculturalisme dans la Constitution de la Ville de Mexico, inscrivant ainsi ce principe dans la législation nationale. Cette mesure a été mise en œuvre dans le cadre de l'extension des politiques interculturelles du niveau local au niveau national, qui implique la révision d'un certain nombre de lois, dont la Constitution de la Ville de Mexico.

Cette démarche concerne toutes les politiques et tous les programmes de l'administration publique dans lesquels la perspective interculturelle peut être incluse, c'est-à-dire essentiellement les mesures ciblant les populations indigènes, les migrants, les différentes communautés, la diversité sexuelle et les groupements urbains.

Les principaux résultats obtenus et objectifs atteints dans ce contexte jusqu'à présent sont les suivants :

- l'inclusion de l'interculturalisme dans la Constitution de la Ville de Mexico ;
- une réforme de la loi sur la planification nationale visant à intégrer la perspective interculturelle en tant que critère transversal dans les actions et programmes publics ;
- une réforme de la loi sur l'administration publique visant à donner compétence au ministère de l'Intérieur en matière de politique interculturelle.

En outre, des travaux ont été effectués pour réformer la loi sur la population, ainsi qu'un ensemble de 31 lois régissant des programmes sectoriels dans lesquels une perspective interculturelle pourrait être intégrée. Un instrument d'évaluation de toutes les politiques interculturelles sera prévu par la loi : l'Indice interculturel national.

b) Sensibiliser le public aux avantages de la diversité

La communication et le débat public sont des éléments essentiels des stratégies locales en faveur de la diversité. Il est important de reconnaitre publiquement que la diversité constitue un atout et d'aborder les mythes et préjugés infondés relatifs aux minorités afin de garantir la viabilité des politiques d'intégration et d'encourager la confiance et la cohésion sociales. Pour que celles-ci puissent être réalisées concrètement, il faut également que les dirigeants politiques qui se sont engagés en faveur de l'intégration interculturelle et l'inclusion mobilisent un large réseau d'organisations, d'acteurs des médias et des réseaux sociaux et de citoyens individuels prêts à relayer ce discours auprès du grand public.

Communiquer sur l'immigration et la diversité est une tâche complexe, et les résultats sont difficiles à évaluer. Le manque de connaissances concernant la réalité de la diversité, de la migration et de l'intégration, l'expression d'idées xénophobes et racistes sur la scène publique et dans les médias, la désinformation et les perceptions erronées sapent les efforts déployés aux fins de l'intégration et la cohésion de la collectivité.

Les campagnes de sensibilisation du public et les stratégies anti-rumeurs peuvent être utiles pour accroître le soutien populaire à la diversité et améliorer la compréhension des avantages que celle-ci apporte, à condition qu'elles s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie plus large et qu'elles soient bien conçues. Outre leur impact en termes de communication, les campagnes aident à concentrer les efforts des dirigeants, des responsables, des associations et des autres parties prenantes sur un but commun, une préoccupation partagée, au-delà des intérêts sectoriels et des clivages, contribuant ainsi à assurer la cohérence, l'efficacité et la durabilité des politiques interculturelles.

Conseils :

- Les dirigeants et les personnels doivent être très bien informés de la situation de la ville en matière de diversité et connaitre l'influence exercée par la diversité à l'échelon local sur l'évolution historique, le marché du travail, l'économie, les services et la vie culturelle. Ces informations peuvent être obtenues par de nombreux moyens différents, tels que la réalisation d'une analyse contextuelle, d'un état des lieux ou d'une enquête, ou l'identification de projets couronnés de succès, pour n'en citer que quelques-uns. L'idéal serait que ces travaux de recherche soient entrepris au niveau local par des experts dans ces domaines (universitaires, groupes d'experts, etc.) ;
- En collaborant avec les associations locales de migrants ou d'autres organisations de la société civile, la plupart des villes devraient pouvoir s'appuyer sur une base solide et acquérir les compétences à partir desquelles elles pourront ensuite élaborer des politiques et des discours sur l'interculturalité et l'atout que représente la diversité ;
- L'angle et le message des campagnes doivent être décidés en lien avec les principales parties prenantes ; le message doit être très clair et concis ;
- Les villes doivent connaître les principes de base de la communication et renforcer leurs compétences en matière de campagnes publiques : l'utilisation de techniques et d'outils appropriés leur permettra de créer des activités et des campagnes plus efficaces ;
- Les activités prévues dans le cadre des campagnes doivent permettre de diffuser les messages auprès des publics cibles, notamment celles qui sont axées sur les relations humaines et sur le vécu ;
- Les campagnes sont bien relayées par les médias lorsqu'elles peuvent servir de support au débat en apportant une vision politique, des chiffres et des récits forts et émouvants. Les villes doivent apprendre à rassembler ce type de données et définir une stratégie de communication à l'intention des médias ;
- Pour évaluer l'impact des campagnes en faveur de la diversité et des politiques interculturelles sur l'opinion publique, il est indispensable de mener régulièrement des enquêtes.

Questions à se poser :

- Votre ville a-t-elle adopté une déclaration publique officielle dans laquelle se elle déclare Cité interculturelle, ou exprime son intention de le devenir ?
- Votre ville a-t-elle adopté une stratégie ou un plan d'action d'intégration interculturelle ou une stratégie pour la diversité/l'inclusion ?
- Dans les communications officielles de votre ville, est-il clairement fait référence à son engagement interculturel ?
- Votre ville dispose-t-elle d'outils spécifiques pour toucher tous les résidents, y compris ceux qui ont un faible niveau de compétence dans la langue du pays d'accueil ou une expérience limitée en matière de démocratie et de participation, et leur permettre d'exprimer leurs points de vue et leurs idées ?
- Votre ville cherche-t-elle à nouer le dialogue avec les personnes qui n'ont pas nécessairement de compétences professionnelles spécialisées dans un domaine particulier (les citoyens ordinaires, les jeunes adultes ou les enfants, par exemple) ?
- Existe-t-il une page internet officielle sur laquelle la ville diffuse des informations sur son engagement, sa stratégie et/ou son plan d'action interculturel(s) ?

La Stratégie anti-rumeurs (SAR) est née en 2010 à **Barcelone** (Espagne)**.** Elle s'inscrivait dans le Plan Interculturel de la ville, élaboré par le biais d'un processus participatif ayant impliqué plus de 3 000 personnes, et dans le cadre duquel cinq questions étaient posées. L'une d'elles portait sur ce qui pouvait empêcher des personnes d'origines et de milieux ethniques ou culturels différents d'interagir de manière totalement positive. La majorité des répondants ont cité des facteurs subjectifs tels que

les stéréotypes, les préjugés ou l'ignorance. Au vu de l'importance que les citoyens eux-mêmes accordaient à ces facteurs subjectifs, il a été décidé de promouvoir une stratégie visant spécifiquement à réduire les stéréotypes, les préjugés et les fausses rumeurs autour de la diversité socioculturelle. La SAR a été conçue dès le départ comme un processus à long terme. Les parties prenantes ont clairement préféré adopter une approche qualitative passant par un intense travail de terrain et par des actions dans différents domaines plutôt que mener une campagne anti-prejuges en présentant des données objectives, méthode jugée simpliste et inefficace. Le but était d'induire une prise de conscience et une réflexion critique chez l'ensemble de la population. Il était important que toute la ville s'approprie la stratégie et y participe. De fait, le conseil municipal ne peut porter seul la responsabilité d'une tâche aussi complexe que la lutte contre les préjugés et la déconstruction des rumeurs. Pour être efficace et durable, une stratégie doit réunir une grande diversité de partenaires sociaux et de citoyens désireux de réduire les préjugés et de faire cesser les fausses rumeurs qui dévalorisent certaines personnes et menacent leurs droits fondamentaux. Ce processus, en soi, offre l'occasion de gérer la diversité et de permettre à l'ensemble de la société de bénéficier de ses atouts pour le développement social, culturel, économique et démocratique. La méthodologie de la RAS a fait l'objet de plusieurs phases de pilotage, avec le soutien du Conseil de l'Europe, et elle est désormais mise en œuvre dans diverses villes d'Espagne, d'Europe et du monde. Plusieurs villes ont imaginé des manières innovantes de l'utiliser ; c'est notamment le cas de Bilbao (Espagne)[25], qui a créé une application Anti-rumeurs, et de Botkyrka (Suède)[26], où des cafés anti-rumeurs ont vu le jour. Il existe un manuel complet à l'intention des villes sur l'approche anti-rumeurs (voir la section « Boîte à outils » ci-dessous).

Le guide de la communication intitulé « *Together We're Auckland* » est un outil conçu par le Conseil d'**Auckland** (Nouvelle-Zélande) pour transmettre le sens de l'unité, de la diversité et de la collaboration, ainsi que le positivisme et l'esprit communautaire. L'objectif est que chaque habitant de la ville se sente représenté au sein du Conseil et concerné par ce qu'il s'y passe, et qu'il ait le sentiment de faire partie de la ville dans laquelle il vit. Ce guide comporte également des lignes directrices pour garantir une véritable représentation des diverses communautés de la ville par le biais de la photographie. La diversité est aussi activement mise en avant dans les informations publiées par le Conseil sur son site internet (« *Our Auckland* » - Notre Auckland).

25. Application web anti-rumeurs.
26. Cafés anti-rumeurs.

BOÎTE À OUTILS

Le Conseil de l'Europe a élaboré un manuel proposant une méthodologie uniformisée et des conseils à l'intention des villes souhaitant lancer des campagnes anti-rumeurs.

2. Préparer une stratégie interculturelle

Les stratégies municipales interculturelles ne peuvent se limiter à des politiques d'appoint uniquement inspirées de ce qui s'est fait par le passe (même si l'on s'appuie sur les atouts évidents et les bonnes pratiques de la ville). Elles doivent être *transformatrices*, viser à modifier profondément la culture civique, la sphère publique et les institutions elles-mêmes. L'objectif est un *changement qualitatif* des relations – entre les élus, les institutions, les particuliers et les différents groupes d'habitants. Pour opérer ce changement qualitatif, les villes doivent établir des mécanismes de gouvernance qui introduisent les principes de l'intégration interculturelle à tous les niveaux de gouvernement de la ville. Il convient notamment, à cette fin, de veiller à ce que tous les services intègrent une perspective interculturelle dans leur domaine spécifique et qu'ils soient compétents en matière d'approche interculturelle afin de pouvoir examiner et coordonner les stratégies et les actions mises en œuvre en la matière. En effet, la gouvernance ne se limite pas au domaine administratif, et la gouvernance interculturelle implique la coordination des travaux avec d'autres acteurs, y compris des organisations dirigées par des migrants et des ONG.

a) Mettre en place des structures de direction et de gestion

i) Désigner un **représentant politique** : construire une vision interculturelle à l'échelle de la ville offre une occasion d'identifier, dans tout le système municipal, des « représentants » interculturels, qui pourront faire office d'ambassadeurs et d'agents au changement auprès des autres acteurs, élargissant ainsi la portée de l'initiative. L'expérience montre que, dans certaines villes, l'adjoint au maire joue un rôle actif et se mobilise sur le terrain ; dans d'autres villes, il reste au second plan. La seule chose qui compte ici est l'existence d'un lien clair entre le projet et les élus locaux.

ii) Désigner un agent municipal **coordinateur** et principal responsable de la gestion du programme des Cités interculturelles (ICC). Dans l'absolu, cet agent devrait rendre compte directement au responsable politique chargé de la stratégie ICC, mais il pourrait également avoir sa place au sein même du service ; dans certains cas, en effet, un partenariat entre deux responsables donne de bons résultats. À Oslo,

par exemple, l'expert municipal en matière de diversité travaille en lien avec l'expert en matière d'éducation (l'axe prioritaire de la ville pour l'action interculturelle).

iii) Outre les responsables et dirigeants politiques, il existe d'autres personnes engagées et intéressées cette initiative, que ce soit dans les différents départements et services municipaux, parmi les agents chargés des services communautaires ou au sein des ONG et des communautés. Ces acteurs pourront être réunis au sein d'un **Forum des ambassadeurs** ou groupe d'appui pour contribuer à l'élaboration de la stratégie interculturelle municipale et apporter leur aide et leurs conseils pour sa mise en œuvre. Ils feront notamment part de leurs réactions et commentaires concernant les répercussions concrète sur le terrain. Il pourra être demande à certains d'entre eux de prendre en main des volets ou des projets spécifiques de la stratégie interculturelle, ce qui permettra d'enrichir et d'élargir les prises de responsabilité. Un programme de formation et de perfectionnement des compétences pourra aussi être propose aux membres du Forum ; la ville pourra ainsi se doter des ressources nécessaires aux fins des diverses interventions projetées, par exemple en matière de médiation interculturelle.

iv) Constituer en interne une **instance ou une structure de coordination interdépartementale spécifique** (*task force*). Les membres proviendront donc de plusieurs services, voire également d'ONG et d'associations professionnelles. Ils ne seront pas nécessairement choisis en fonction de leur position hiérarchique ou de leurs responsabilités professionnelles, mais en raison de leur motivation personnelle et de leur attachement aux questions *interculturelles*. Le projet ne doit pas être géré uniquement par des personnes ou des bureaux dont l'expérience en matière de diversité et d'intégration est déjà attestée. Il doit s'ouvrir aux services qui exercent une influence en matière d'interculturalité mais ne mènent pas encore d'action cohérente dans ce domaine.

Conseils :

L'expérience montre que les programmes ICC les plus efficaces reposent sur la participation d'un grand nombre de personnes et de groupes d'intérêt. Créer l'assise d'un réseau aussi large n'est pas facile ; il y a toujours des périodes où une opposition se fait jour et où l'on a l'impression que les choses n'avancent pas. La compréhension, le soutien et l'engagement actif d'un vaste éventail de parties prenantes sont des conditions préalables indispensables si l'on veut commencer à créer des synergies, entamer une nouvelle réflexion et parvenir à mettre en place les innovations qui font toute l'efficacité de ce processus.

À **Ténériffe** (Espagne), « Ensemble » est une stratégie de gestion de la diversité élaborée par le service administratif pour l'action extérieure du Cabildo, en partenariat avec l'observatoire de l'immigration OBITen. Cette initiative a permis de tisser un vaste réseau (plus de 100 entités) constitué de la plupart des associations de migrants existant à Ténériffe, ainsi que d'institutions et d'organisations sociales qui partagent un double objectif commun : promouvoir le dialogue interculturel et renforcer les processus d'intégration et de cohésion sociales.

Dans ce contexte, cinq groupes de travail thématiques ont été constitués (Services sociaux ; Violence sexiste ; Co-développement ; Participation sociale ; et Communication). Chaque groupe a examiné et approuvé par consensus un programme de travail qui définissait des objectifs clairs, des mesures spécifiques permettant de les réaliser, les résultats escomptés et des indicateurs d'évaluation. Cette planification stratégique, essentielle, a apporté rigueur et clarté aux actions entreprises. Parmi les priorités définies figurent l'évaluation des stratégies de communication – compte tenu des caractéristiques d'une société de plus en plus multiculturelle, et le développement des canaux de communication permettant de diffuser les travaux accomplis au sein d'un réseau collaboratif, en mettant tout particulièrement l'accent sur les bonnes pratiques. Pour sa mise en œuvre, la stratégie bénéficie de ressources financières allouées par le Cabildo et par le Gouvernement des Iles Canaries via des appels à subventions.

Le Conseil consultatif pour les relations ethniques établi en **Finlande** est une plate-forme de dialogue pour de bonnes relation ethniques. Placé sous l'égide du ministère de la Justice, il regroupe 'environ 300 spécialistes des questions liées à l'intégration, aux migrants et aux minorités. Le Conseil vise à renforcer la coopération entre les principales parties prenantes, propose des avis d'experts, encourage les partenariats pour une participation conjointe à des projets de recherche et facilite la diffusion d'informations et de bonnes pratiques. En outre, il offre un moyen aux autorités nationales d'entrer en contact avec la société civile et les ONG qui, en retour, peuvent faire entendre leur voix auprès des décideurs. Des organes similaires existent également aux niveaux régional et local. Ce mécanisme reconnaît les gouvernements locaux en tant qu'organes indépendants, pas simplement en tant qu'organes de mise en œuvre des politiques nationales.

b) Identifier des questions, des défis et des acteurs interculturels

Le manque de données est souvent un écueil, mais cela ne devrait pas empêcher la municipalité de rassembler rapidement des connaissances et éléments d'information en quantité et de qualité suffisantes pour pouvoir élaborer une stratégie et prendre des mesures. Il peut être utile, à cette fin, d'avoir recours à l'approche de l'« évaluation rapide ». Celle-ci consiste à consulter les principaux spécialistes, les parties prenantes et les personnes travaillant en lien étroit avec les communautés, et à les rassembler pour établir la cartographie des enjeux les plus importants pour la ville. Les villes peuvent puiser dans l'immense creuset de connaissances informelles disponibles auprès des communautés, des ONG et des personnes travaillant dans les quartiers concernés, ainsi que des agents municipaux qui assurent des services destinés différentes communautés, en particulier les attachés culturels et les agents chargés des services sociaux, de l'aménagement du territoire, du logement et de l'éducation. On peut aussi faire appel aux connaissances d'autres agents municipaux issus de minorités.

Les cartographies des enjeux interculturels doivent également tenir compte des besoins et aspirations de la population autochtone défavorisée sur le plan socio-économique, qui peut aussi se sentir victime de discrimination et marginalisée. Il est largement atteste que ces groupes peuvent avoir l'impression d'être des laissés-pour-compte lorsque l'accent est mis sur les communautés minoritaires. Un tel sentiment peut exacerber les tensions interculturelles. La stratégie interculturelle municipale doit donc explicitement considérer la manière dont ces groupes sont pris en compte, et veiller à ce qu'il soit répondu à leurs besoins. Dans l'idéal, les politiques interculturelles devraient bénéficier à la société dans son ensemble et présenter des avantages pour tous les usagers, ce qui implique notamment de prendre des mesures pour lutter efficacement contre la pauvreté et l'exclusion.

Outre les enjeux propres à chaque ville, il existe des problématiques communes qui peuvent générer des tensions et problèmes interculturels. Citons, à cet égard, le logement, la scolarisation et l'enseignement, l'emploi, ainsi que des questions liées à la religion, comme l'établissement de lieux de culte.

i) Mener un **examen interne préliminaire** : chaque ville a un ensemble unique de politiques et pratiques déterminé par son contexte national et historique, et par ses priorités du moment. Il est essentiel de s'interroger : « Pourquoi agissons-nous de telle ou telle façon et pas comme cela? » Cette réflexion sera l'occasion de familiariser les membres de la *task force* au concept de Cite interculturelle et de les encourager à examiner l'incidence des politiques que mène la ville sur les perceptions mutuelles et les relations entre les communautés.

Si les pouvoirs publics ne disposent pas d'informations adéquates sur les organisations, initiatives, manifestations, décisions, accords ou de résultats, ni d'autres données pertinentes pour le programme d'intégration interculturelle, il peut s'avérer utile de demander l'élaboration d'un premier état des lieux qui servira de base à la constitution du Forum des ambassadeurs et d'autres groupes de travail, et qui permettra de structurer le débat. Un tel état des lieux a par exemple été établi par un expert à la demande de la ville de Limassol (Chypre). Cet exercice s'est avéré très efficace pour identifier les personnes et organisations compétentes, cerner les problèmes et enjeux, mais aussi pour mettre en valeur les réussites.

ii) Repérer les **innovateurs et médiateurs interculturels** et les faire participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie interculturelle.

Pour favoriser les relations interculturelles, la confiance et la coopération, il faut mettre l'accent sur les structures, les interventions et les ressources qui rapprochent les personnes, par-delà les frontières culturelles. Pour ce faire, l'implication de personnes qui sont issues des communautés et actives au sein de celles-ci, qui connaissent plus d'une culture et qui possèdent une ouverture culturelle et une vision du développement interculturel est indispensable. Toute les organisations comptent de telles personnes en leur sein. Il est important de les identifier et de leur confier des responsabilités accrues en les invitant à participer à des réunions et à intégrer des groupes de travail, et en leur attribuant des tâches spécifiques.

La plupart des responsables municipaux qui traitent des questions relatives à la diversité et à l'intégration connaissent probablement de telles personnes mais, dans les grandes villes, ou si les responsables en question sont nouveaux à leur poste, ils peuvent employer une méthode simple élaborée par la fondation Ashoka, qui permet d'identifier des entrepreneurs sociaux en vue de leur apporter un soutien. Ainsi, pour repérer les acteurs de changement potentiels, les prospecteurs d'Ashoka demandent à de nombreuses personnes si elles connaissent quelqu'un ayant tel ou tel profil. Les noms qui reviennent le plus souvent sont ensuite inscrits sur la liste des candidats retenus. Les responsables municipaux peuvent aussi dresser la liste des organisations de la société civile et des ONG et engager un dialogue avec elles.

Il est très important, dans de ce travail de repérage, que les personnes à la tête du processus se plongent dans la vraie vie et dans les activités des organisations qui traitent des questions interculturelles, ou qui travaillent auprès de publics divers. Il est tout simplement impossible de comprendre les dynamiques interculturelles,

les récits et histoires, les acteurs et les relations qui se créent en étant assis(e) derrière un bureau, en lisant des rapports ou en participant à des réunions : les dirigeants et coordinateurs interculturels doivent se rendre sur le terrain (marchés, places, manifestions) et découvrir de première main le fonctionnement des organisations. Ils doivent savoir écouter, observer et prendre le pouls de la communauté.

Questions à se poser :

- Votre ville est-elle dotée d'une instance ou d'une structure de coordination interdépartementale qui est spécifiquement chargée de la mise en œuvre de la stratégie interculturelle et qui collabore avec d'autres parties prenantes ? (ONG, universités, secteur privé, etc.) ?
- Existe-t-il, dans votre ville, des mécanismes et des systèmes de collecte de données et de suivi ?
- Le personnel reflète-t-il la diversité de la population de la ville à tous les niveaux de gouvernance ?
- Les échanges créatifs entre employés d'origines, de genre, d'âge et de domaines professionnels différents sont-ils encouragés (lieux de rencontre ouverts à tous, débats modérés)?
- L'innovation politique est-elle encouragée et exploitée (notamment par la valorisation des erreurs en tant que signes d'esprit d'initiative, prises de risque et efforts pour sortir des sentiers battus ?)

3. Formuler une stratégie interculturelle

La stratégie interculturelle est généralement formulée par la task force, en concertation avec les services municipaux, des associations professionnelles, des ONG et les diverses organisations et structures concernées, comme les universités, les organes consultatifs des résidents étrangers, etc.

Modèle en 10 points pour l'élaboration de politiques[27]

1. Définition du **problème** à résoudre, sur la base de données factuelles ;
2. Fixation d'un **but** prioritaire et définition d'une solution appropriée ;
3. Détermination d'un ensemble d'**objectifs** qui permettraient de réaliser ce but s'ils étaient atteints ;
4. Élaboration de **programmes et de projets,** en lien avec les usagers, pour atteindre ces objectifs ;
5. Mise en place des **structures ou mécanismes** nécessaires pour assurer un cadre cohérent **;**
6. Désignation des **acteurs** qui assumeront des responsabilités (y compris des usagers en tant que co-producteurs) ;
7. Prévision des ressources nécessaires à la mise en œuvre (quantité, origine) ;
8. Choix des vecteurs de **communication** de la politique et définition des publics cibles ;
9. Mise en place de **mécanismes de suivi et d'évaluation** de l'efficacité des interventions ;
10. **Réexamen et révision** de la politique à la lumière de l'évaluation.

a) Consulter les habitants et encourager la participation

La consultation et la participation des habitants à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation de la stratégie interculturelle de leur ville ne sont pas seulement importantes en elles-mêmes ; elles sont essentielles au succès de la stratégie dans la mesure où elles permettent aux habitants de se l'approprier. L'objectif de l'interculturalisme ne peut véritablement être atteint que si l'ensemble des principales institutions, associations et communautés de la ville participent activement aux différentes étapes de la stratégie.

Conseils pour favoriser la participation :

- Reconnaître que les communautés minoritaires peuvent avoir le souvenir de consultations perçues comme inefficaces, et donc douter que celles-ci puissent faire changer les choses ;
- Énoncer clairement le but, la portée et les résultats de la consultation/participation (qui est consulté et pourquoi, et ce qui, parmi les points soulevés, peut être modifié et ce qui n'est pas négociable) ;
- Les autorités ont souvent tendance à rechercher des « représentants » des minorités, alors qu'en réalité, ces dernières sont très diverses. En cas de doute, il est plus judicieux de prévoir une participation large et de prendre en compte la diversité des vues exprimées plutôt que de chercher à obtenir une réponse unique ou uniforme ;
- Formuler clairement les résultats de la consultation, en précisant non seulement les points d'accord et de désaccord, mais aussi les domaines sur lesquels il faudra travailler davantage pour parvenir à une décision ;

27. A. J. Andrew and A. Lenschow. *Integrating the environment for sustainable development: an introduction, in Jordan and Lenschow (eds), Innovation in Environmental Policy? Integrating the Environment for Sustainability* (Cheltenham: Edward Elgar), 3-23, 2008.

- Faire preuve de sensibilité interculturelle et d'esprit d'à-propos dans l'organisation concrète de la consultation. On pourra par exemple veiller à ce que celle-ci ait lieu à des heures qui conviennent aux habitants plutôt qu'aux responsables de la stratégie, choisir un lieu de rencontre dans le quartier concerné plutôt que l'hôtel de ville, prévoir des rafraîchissements appropriés et des services de garde d'enfant, et tenir compte des besoins des femmes ;
- S'engager à rendre les résultats publics ;
- S'engager à assurer un processus de consultation continu et à évaluer ce processus, au lieu de se contenter de quelques séances de consultation ponctuelles sur certains sujets.

La stratégie de mobilisation doit être très diversifiée pour toucher le plus large éventail de publics possible, de manière à ce qu'en cas de changement de gouvernement, la nouvelle équipe au pouvoir ne puisse modifier la politique au vu du grand nombre de personnes et d'organisations impliquées. Les entreprises devraient également être des hérauts de l'interculturalité, et il peut être utile de faire appel à un blogueur connu (comme l'a fait la ville de Copenhague) pour amener un grand nombre de personnes à s'intéresser aux questions interculturelles.

Les réseaux de participation publique (PPN) sont un mécanisme visant à renforcer la participation des communautés à la gestion locale en offrant des opportunités de contribuer à l'élaboration de politiques et à la prise de décisions. Les PPN sont des structures indépendantes, un réseau **étant** mis en place dans chaque collectivité locale.

Le PPN de la ville de **Dublin** (Irlande) est le principal canal par lequel le Conseil municipal de Dublin communique avec les membres de la communauté, les bénévoles et les acteurs de l'inclusion sociale et de l'environnement. Conçu comme une structure officielle pour une citoyenneté et une participation actives, il permet aux autorités locales d'entrer en contact avec les groupes de la communauté qui encouragent la consultation et constitue un outil pour la gestion et l'expression d'un large éventail de points de vue et de centres d'intérêt.

Le PPN offre aux groupes la possibilité :

- d'influer sur la prise de décision ;
- d'obtenir des informations – sur les finances, les consultations, les développements ;
- de se former ;
- de travailler en réseau avec d'autres groupes ;
- d'être représentés en tant que communauté et de participer de façon organisée aux activités du Conseil municipal de Dublin.

Chaque collectivité locale est tenue de mettre en place un réseau de participation publique (PPN), de désigner des représentants de la communauté aux fins du PPN et de fournir des ressources et un soutien au PPN.

Berlin (Allemagne) a conduit très habilement un processus de consultation en vue de l'élaboration d'un plan d'action/d'une stratégie de lutte contre la discrimination. Le Bureau de lutte contre la discrimination a demande à une ONG fédératrice comptant plus de 70 membres d'organiser la participation des ONG à ce processus, qui a permis d'évoquer les principaux enjeux et d'identifier les grandes idées et initiatives qui allaient constituer le pivot de la stratégie.

Parallèlement, une consultation avec plusieurs départements du Sénat a eu lieu afin de dresser un bilan des initiatives antérieures et d'identifier d'éventuelles actions futures. Dans un deuxième temps, il a été demande à ces départements de répondre aux propositions soumises par les ONG. Certains départements ont déclaré ne pas avoir les ressources nécessaires à la mise en œuvre des mesures proposées ; aussi le plan d'action élaboré prévoyait-il des mesures n'engendrant aucun frais et des mesures pour lesquelles de nouveaux financement seraient recherchés.

La version finale du plan d'action contenait plusieurs éléments : le bilan, les recommandations des ONG (un geste très symbolique en reconnaissance de leurs efforts), une déclaration de l'administration concernant les mesures proposées ne pouvant pas être appliquées, accompagnée d'explications à cet égard, et, enfin, une liste de 44 mesures, complétée par des suggestions de méthodes de mise en œuvre et de sources de financement.

À **Melitopol** (Ukraine)**,** une enquête a été menée auprès de 1000 citoyens pour connaître leurs objectifs et priorités en matière interculturelle. La ville a également tenu plusieurs réunions de consultation et organise un jeu sur la « Ville interculturelle du futur » en vue de la mise au point de sa stratégie interculturelle. Parallèlement, une émission de télévision consacrée à la politique interculturelle de la ville (« **Ma ville, Melitopol**») a été lancée sur la chaîne municipale. Enfin, la ville a établi un groupe de travail compose de responsables locaux, d'acteurs culturels, d'hommes d'affaires et de représentants d'ONG, qui forment l'équipe des « transformateurs culturels ».

BOÎTE À OUTILS

Vivre ensemble dans des démocraties inclusives : comment mettre l'approche interculturelle au service de la participation dans des sociétés plurielles

b) Renforcer la compétence interculturelle

La capacité de se comprendre les uns les autres par-delà tous les types de barrières culturelles est une condition indispensable au bon fonctionnement de nos sociétés démocratiques plurielles. Les « compétences interculturelles » renvoient à l'ensemble des connaissances et aptitudes nécessaires pour que les gens et les organisations puissent agir de manière interculturelle. Elles englobent tous les principes interculturels décrits dans le présent guide (droits de l'homme, égalité, lutte contre la discrimination, atout de la diversité, interaction, participation, etc.). Pour pouvoir être mises en œuvre de façon appropriée, ces compétences supposent également un ensemble d'aptitudes non techniques (telles que l'empathie, la réflexion critique, la capacité à écouter les autres et à interagir avec eux de façon non violente, etc.)[28]. Les formations et outils de développement des compétences interculturelles visent à modifier les attitudes des gens en les encourageant à remettre en question les postulats de base de leurs cultures respectives. L'objectif est de les amener à déconstruire leur identité culturelle de façon critique au contact d'autres cultures.

Il est largement admis, et depuis plusieurs dizaines d'années, que les compétences interculturelles sont indispensables à la coexistence pacifique, en particulier dans un monde où règne la diversité. Cet état de fait est affirmé très clairement dans de nombreux documents d'orientation et recommandations élaborés récemment par les organisations internationales, tels que le *Livre blanc sur le dialogue interculturel* du Conseil de l'Europe[29]. Les compétences interculturelles sont des outils permettant de s'attaquer aux causes profondes de certains des phénomènes les plus deletères qui gangrènent nos sociétés contemporaines – discriminations, racisme, discours de haine, etc. –, à travers lesquels se manifestent des incompréhensions d'ordre culturel, socioculturel, ethnique ou autre.

Par conséquent, ces compétences ne sont pas seulement nécessaires au sein de l'administration publique ; elles devraient également être généralisées parmi la population de la ville. Concrètement, assurer l'inclusion interculturelle, c'est faire en sorte que les citoyens traduisent dans leurs actes quotidiens leur engagement envers un ensemble de valeurs communes, un sentiment partagé d'appartenance à la ville et une identité locale plurielle.

Dans ce contexte, le Test de citoyenneté interculturelle, conçu par le programme des Cités interculturelles, peut être utile pour évaluer les connaissances et le degré de sensibilisation des citoyens en matière de droits de l'homme, ainsi que leurs compétences interculturelles, leur perception éventuelle de la diversité comme un atout, et leur volonté d'agir d'une manière interculturelle. Cet outil a une visée à la fois éducative et politique : il a pour but de sensibiliser les citoyens, les professionnels et les responsables politiques à la nécessité d'adopter une approche plurielle et inclusive de la citoyenneté (urbaine).

Outre cet outil, le programme ICC propose à ses membres une gamme complète d'instruments et de méthodes visant à renforcer la compétence interculturelle, notamment des analyses comparatives, des examens des politiques et des recommandations, des conseils de pairs et d'experts pour l'innovation politique, des méthodologies éprouvées dans des domaines politiques spécifiques, des évaluations d'impact et des outils de communication.

Les villes peuvent participer au réseau des Cités interculturelles à différents degrés. Elles peuvent en être membres à part entière et bénéficier d'un accès privilégié à toutes les activités internationales et au soutien spécifique d'experts. Elles peuvent aussi s'en tenir à des échanges au sein d'un réseau national des Cités interculturelles, dans les pays où un tel réseau existe, ou opter seulement pour un diagnostic de leurs politiques à l'aide de Index des Cités interculturelles.

Malgré le soutien et les instruments à leur disposition, il faut parfois aux villes beaucoup de temps et d'efforts pour s'approprier les concepts et les outils, ainsi que pour faire participer et former le personnel et les autres parties prenantes aux débats politiques, ce qui, pendant un certain temps, peut empêcher les villes de profiter pleinement du savoir-faire et des opportunités offertes par le Programme. C'est notamment le cas pour les nouveaux membres du réseau qui ont peu d'expérience en matière de migration et d'intégration et qui doivent concevoir et mettre en œuvre d'urgence des politiques pour l'inclusion des migrants/réfugiés.

C'est donc afin d'aider à renforcer rapidement les connaissances et les capacités dans les villes et de rationaliser le processus qu'a été créée l'Académie d'intégration interculturelle. Conçue comme une formation intensive et immersive de 5 jours, l'Académie est un forum où les maires, les membres de leur équipe, ainsi que les représentants du conseil municipal et d'autres parties prenantes peuvent trouver toutes les informations de base sur le Programme et se familiariser avec les services et outils connexes, mais aussi prendre le temps d'évoquer des questions spécifiques à leur ville.

L'Université de **Patras** (Grèce), en partenariat avec la municipalité, a conçu un programme de formation professionnelle en s'inspirant de sa participation au projet pilote C4i (Communication pour l'intégration). Ce modèle reposait sur l'idée qu'un

28. J. Huber et al., Compétences interculturelles pour tous – Préparation pour vivre dans un monde hétérogène, Série Pestalozzi n°2, Conseil de Europe, 2012.
29. Livre blanc sur le dialogue interculturel. Vivre ensemble dans l'égale dignité – document de lancement, 2008.

(futur) enseignant sensibilisé à l'interculturalité a davantage de chances de devenir a) un citoyen du monde confiant, ayant une compréhension approfondie des différences culturelles et b) un gestionnaire de connaissances hautement qualifié, capable de concevoir des scénarios d'apprentissage orientés vers l'interculturalité pour s'adapter à la diversité des apprenants.

Entre mars et juin 2015, 250 futurs enseignants ont participé à un projet collaboratif de recherche-action dans le cadre de leur formation interculturelle à l'Université de Patras. Dans ce contexte, il leur a été demandé de concevoir, de mettre en œuvre et d'évaluer une campagne anti-rumeurs destinée à combattre les préjugés, les stéréotypes et les attitudes racistes dans le milieu professionnel de leur choix. Un enseignant efficace est censé cultiver la compétence interculturelle de ses élèves, pour leur permettre d'avoir au quotidien des relations interculturelles exemptes de stéréotypes, de préjugés et de rumeurs liées à la diversité. À cette fin, il doit concevoir des expériences d'apprentissage qui favorisent la communication et l'action interculturelle collaborative.

Les futurs enseignants ont participé à des activités d'ingénierie pédagogique pour des structures accueillant de jeunes enfants, pour des établissements d'enseignement secondaire ou pour des ONG, ainsi qu'à des activités pour apprendre à communiquer activement avec des publics divers et à gérer les différences culturelles en luttant contre les préjugés et les stéréotypes.

La Charte OXLO est la Déclaration des droits de l'homme de la ville d'**Oslo** (Norvège), qui établit que la diversité linguistique, ethnique, culturelle, religieuse et de genre va de pair avec la promotion de valeurs partagées telles que l'égalité et la démocratie. Dans sa décision sur « Les opportunités offertes par la diversité », le Conseil municipal a déclaré que la Ville devait garantir l'égalité de traitement pour les minorités en ce qui concerne les services municipaux. Cette décision s'applique également aux entreprises qui fournissent des services aux citoyens pour le compte de la municipalité. Dans la pratique, des orientations et des formations sont proposées pour faire en sorte que tous les personnels et services réservent un traitement égal à tous les usagers. L'un des outils conçus à cette fin est le guide OXLO pour l'égalité des services, un manuel disponible sur les sites internet et intranet de la ville qui propose aux agences et aux services municipaux, ainsi qu'aux quartiers, des lignes directrices sur la façon de faire d'Oslo une ville qui offre à tous ses habitants les mêmes opportunités, indépendamment de leur appartenance ethnique, de leur orientation sexuelle ou de leur éventuel handicap.

Tous les services et toutes les unités des quartiers et instances de la ville et des établissements municipaux sont censés :

- savoir dans quel environnement ils se situent et connaître les destinataires des services qu'ils assurent ;
- savoir qui sont les usagers des services qu'ils assurent, et qui en sont les principaux bénéficiaires ;
- connaître la loi en matière d'égalité et de protection contre la discrimination ;
- faire en sorte de célébrer toutes les victoires dans la lutte pour l'égalité, et inviter tout un chacun à participer à ces manifestations ;
- savoir quelles sont les mesures efficaces, partager leurs expériences et apprendre les uns des autres.

BOÎTE À OUTILS

Informations sur les différents réseaux nationaux

Test de citoyenneté interculturelle (à demander au Secrétariat des ICC).

Reconnaître la compétence interculturelle. Conçu par un groupe de 30 enseignants, chefs d'établissement et experts de toute l'Europe, puis piloté par 50 autres professionnels de l'éducation, en étroite coopération avec le Programme Pestalozzi et le programme des Cités interculturelles du Conseil de l'Europe, ainsi que le Centre européen Wergeland, cet outil d'auto-évaluation de la compétence interculturelle a été supervisé par Ildikó Lázár et traduit en 15 langues européennes par les membres de la Communauté de pratique du Programme Pestalozzi.

L'Académie d'intégration interculturelle, avec des interviews de participants et des organisateurs.

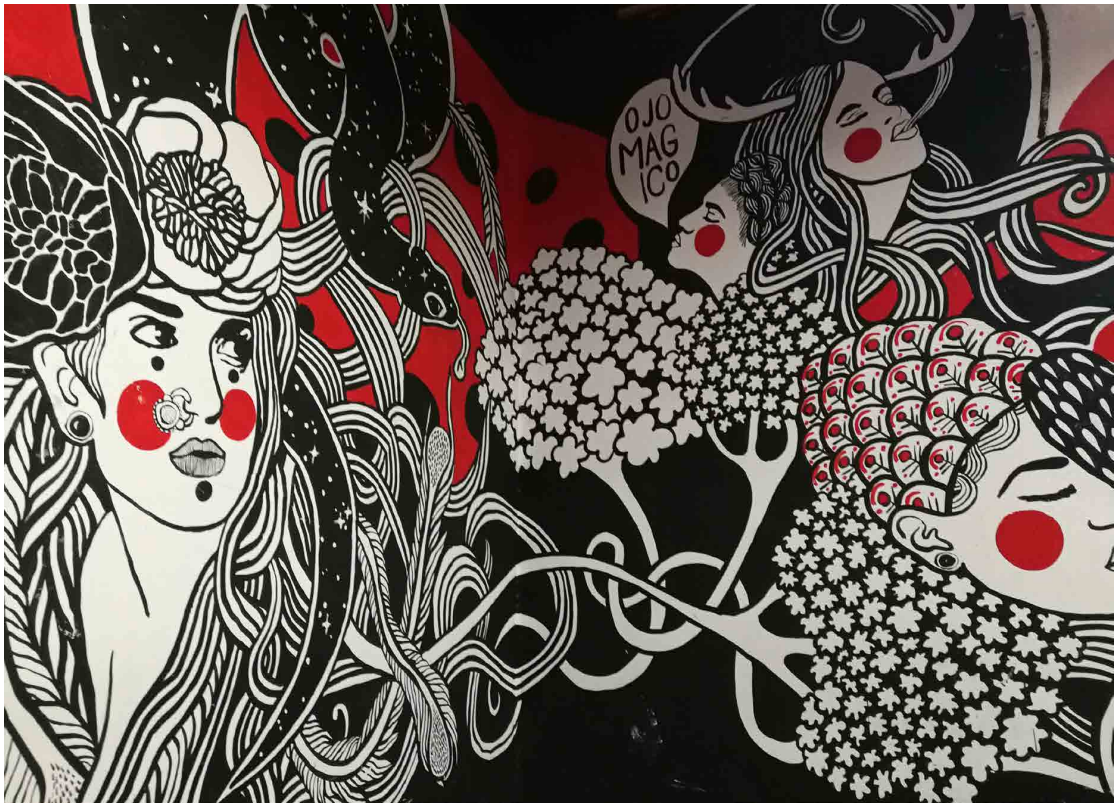
Questions à se poser :

- La ville a-t-elle adopté un processus de consultation et / ou d'élaboration commune des politiques auquel participent des personnes de toutes origines ethniques ou culturelles ?
- La ville propose-t-elle des formations et des outils pour renforcer les compétences interculturelles des personnels et des résidents ?
- La ville recherche-t-elle soutien et inspiration auprès d'une grande diversité d'organisations et de personnes ? Recherche-t-elle des exemples dans d'autres villes et pays, et s'appuie-t-elle sur leur expérience ?

Éléments d'une stratégie interculturelle

La quasi-totalité des domaines de la politique de la ville pourraient être réexaminés sous un angle interculturel, c'est-à-dire au regard de leur incidence sur l'identité culturelle, des perceptions mutuelles entre les communautés ethniques et de la nature de leurs relations. Trop souvent, les villes définissent leurs politiques en matière de diversité en réaction à des problèmes graves (comme l'agitation des minorités, des meurtres racistes ou d'autres menaces contre la loi ou l'ordre public), qui peuvent même ne pas être les plus urgents. Elles risquent alors de perdre de vue les tâches quotidiennes qui constituent la plus grande part de leurs activités. Au cœur du concept de Cite interculturelle se trouve l'idée que les fonctions municipales les plus importantes, qui sont aussi bien souvent les plus prosaïques, devraient être revues et reconfigurées dans un esprit interculturel.

Bien qu'une stratégie municipale puisse être structurée de multiples façons, l'expérience acquise dans le cadre du Programme montre qu'il existe 16 grands éléments (détaillés ci-dessous), qui, s'ils sont tous traités, sont susceptibles d'influencer les perceptions de la population et les politiques publiques [ou ce qui a été appelé, dans le cadre du Programme, le *software* (les comportements) et le *hardware* (l'infrastructure) de l'intégration)] et d'orienter la dynamique collective vers une valorisation de la diversité bénéfique pour la ville et ses habitants.



1. Interaction

L'interaction entre des personnes issues de tous horizons est la pierre angulaire de l'approche interculturelle ; c'est ce qui qui confère leur valeur unique aux Cités interculturelles. L'importance de cet élément a été soulignée par le Comité consultatif de la Convention-cadre du Conseil de l'Europe pour la protection des minorités nationales[30], qui a rappelé que l'article 6 de l'instrument appelle à veiller délibérément à créer un climat de respect et de compréhension mutuels et de coopération, dans lequel les personnes appartenant à des minorités nationales sont reconnues comme formant partie intégrante de la société et jouissant effectivement de l'égalité d'accès aux droits et aux ressources, tout en ayant la possibilité d'entretenir des relations sociales et de s'intégrer par-delà leur différence.

Il est largement prouvé que plus des personnes ayant des origines et des modes de vie différents sont en contact (direct et indirect) les unes avec les autres, moins elles sont susceptibles de penser et de se comporter d'une manière préjudiciable pour autrui. Toutefois, les conditions sont importantes, elles aussi. Les participants doivent être traités de façon égale, et les origines culturelles/identitaires particulières de chacun doivent être reconnues. Ces conditions doivent également être inscrites dans les politiques et les mesures favorisant le brassage et l'interaction interculturels.

Les villes interculturelles doivent lutter contre les préjugés et la ségrégation en élaborant diverses politiques dans tous les domaines cités dans le présent guide et en mettant en œuvre des initiatives pour encourager le renforcement de la mixité et des interactions entre les différents individus et groupes d'individus, en coopération avec de nombreux partenaires, dans tous leurs secteurs d'activité.

Questions à se poser :

- Votre ville recherche-t-elle activement des possibilités de faire se rencontrer, se mélanger et interagir différents groupes de citoyens dans l'espace public, et optimise-t-elle ces possibilités ?
- Avez-vous identifié les principaux acteurs, lieux et questions qui pourraient rassembler les résidents par-delà leurs différences culturelles ?
- Y a-t-il actuellement des politiques, processus ou cultures organisationnelles qui empêchent l'interaction entre des personnes aux origines culturelles différentes ?
- Votre ville collabore-t-elle avec les organisations de la société civile et les associations locales qui travaillent dans les divers domaines concernés par l'inclusion interculturelle ?
- La ville encourage-t-elle les écoles à organiser des activités extra-scolaires qui se déroulent dans l'espace public et contribuent à sa déségrégation ?

Conseils :

- Concevoir ou soutenir des initiatives qui réunissent les gens autour de sujets d'intérêt commun (culture, éducation, religion, sécurité, etc.) ;

30. Convention-cadre pour la protection des minorités nationales, Conseil de l'Europe.

- Ouvrir des centres interculturels ou des musées célébrant tous les types de diversité, de sorte à ce que les résidents d'origines diverses développent un sentiment d'appartenance envers des espaces publics qui soient attractifs pour tous ;
- Aller à la rencontre de la population, dans différents endroits (lieux de travail, magasins, écoles, espaces religieux, marchés publics, salles ou terrains de sport, etc.) pour les informer des opportunités offertes par d'autres espaces publics de la ville ;
- Soutenir des projets en faveur des jeunes ou autres qui visent à promouvoir une utilisation culturellement mixte de l'espace public ;
- Mettre en place des équipements tels que des bancs, des tables, des échiquiers géants ou des aires de jeu qui permettent à des personnes de toutes origines, de tous âges et de tous genres de se rencontrer et d'échanger ;
- Concevoir des mécanismes de retour d'information et des indicateurs pour suivre les évolutions et repérer les lacunes.

Le projet *Fargespill*, mené à **Bergen** (Norvège), est axé sur la rencontre des différences à travers la musique et la danse traditionnelles : que se passe-t-il lorsqu'une danse traditionnelle éthiopienne rencontre le « gangar » norvégien ? Quand Mogadiscio rencontre Kollywood, ou quand « fallturillturalltura » rencontre « habibi habibi ». Dans le cadre de ce projet, des comptines du monde entier se mélangent et résultent en un superbe mantra polyphonique. Axé sur la fusion de nos patrimoines musicaux, *Fargespill* cherche à nous faire ressentir au plus profond de nous-mêmes que nous vivons tous ensemble sur cette petite planète – et que nous devons en profiter. La musique et la danse traditionnelles font clairement ressortir nos ressemblances et nous permettent de comprendre à quel point les différences sont enrichissantes.

Fargespill est une rencontre musicale intime avec des jeunes, une occasion de les écouter raconter qui ils sont et d'où ils viennent par le biais de la musique et de la danse de leurs cultures respectives – l'expérience aboutissant à un résultat de qualité grâce à l'intervention de musiciens, de chorégraphes, d'animateurs, d'ingénieurs du son, d'éclairagistes et de décorateurs professionnels.

Depuis le lancement triomphal du projet lors du Festival international de Bergen, en 2004, 135 000 performances ont été effectuées. *Fargespill* a également donné lieu à un livre et à un album, ce dernier ayant été nommé aux *Grammys* norvégiens. Le projet a été présenté devant la plupart des maisons royales d'Europe et des ministres norvégiens – entre autres. La licence du concept *Fargespill* a été octroyée à plusieurs municipalités du pays, ainsi qu'à la Suède – et d'autres acteurs sont sur le point de lancer leurs propres ensembles musicaux.

Au cours de l'année scolaire 2017-2018, environ 15 000 élèves de 28 écoles de **Saint-Sébastien** (Espagne) ont participé au programme des écoles pour l'Agenda 21, qui était axé, cette année-là, sur l'étude de la diversité culturelle. Par le biais de diverses activités, les élèves ont découvert ce qu'est la diversité culturelle ; ils ont appris à connaître les différentes cultures présentes dans la commune et analysé la situation de leur école à cet égard ; ils se sont aussi entretenus avec divers agents municipaux et ont réfléchi aux stéréotypes et aux préjugés qui existent dans la société et à la façon d'y faire face. Ils ont ainsi pris conscience de la réalité interculturelle de la commune.

Pour donner plus de sens à leur travail, les enfants ont contacté le conseil municipal pour lui faire part des mesures qui leur semblaient nécessaires pour améliorer la vie des nouveaux habitants de la ville. Dans ce contexte, une cérémonie a été organisée dans la salle des assemblées plénières de l'hôtel de ville ; elle a réuni une centaine de jeunes âgés de 10 à 14 ans, qui ont tenu un échange de vues avec des décideurs locaux.

Les principales questions abordées à cette occasion ont été la promotion, le respect et la défense des droits de l'homme ; l'amélioration du programme d'accueil ; l'organisation d'actions dans le voisinage et dans les écoles pour s'informer sur les différentes cultures ; un plan pour la diversité culturelle et la lutte contre le racisme ; la prise en compte des réfugiés et des migrants climatiques dans la stratégie municipale contre le changement climatique ; et le renforcement de la relation entre le conseil municipal et les associations de défense du patrimoine culturel.

Ce programme des écoles pour l'Agenda 21, reconnu par l'UNESCO, est mené dans l'intérêt de la durabilité de la planète. Il offre aux élèves la possibilité de soumettre au conseil municipal des propositions et des demandes et ainsi de prendre part à l'élaboration des plans d'action des communes. Lors de la cérémonie, les élèves se sont aussi engagés à respecter les cultures et les personnes d'autres origines que la leur, à les accueillir et à apprendre à les connaître, et à promouvoir une coexistence pacifique. En clôture de l'événement, le maire a délivré un message clair, reconnaissant que la diversité culturelle est une richesse pour la société et que l'égalité de tous les peuples doit être promue.

Le projet XEIX, mis en œuvre à **Barcelone** (Espagne), vise à favoriser les relations interculturelles dans les quartiers multiethniques en renforçant le niveau d'interaction des entreprises entre elles et avec

leurs collectivités. XEIX a été lancé en 2012, dans un quartier où vivent de nombreuses familles chinoises (18% de la population étrangère) et où de vieilles entreprises locales en faillite étaient rachetées par des entreprises familiales chinoises et pakistanaises. La ville a soutenu la création d'une association de commerçants de détail pour revitaliser le quartier et gérer les relations communautaires, et un plan stratégique a été élaboré. Celui-ci prévoyait notamment le recours à des médiateurs interculturels et à des interprètes, à commencer par un spécialiste en langue et culture chinoises, puis un autre spécialiste travaillant avec la communauté sud-asiatique. Au départ, il a été difficile de convaincre les commerçants de l'intérêt, tant pour eux que pour leurs communautés, d'adhérer à l'association. Peu à peu, ils ont compris qu'être membres de l'association pouvait être un moyen d'obtenir des informations utiles, mais aussi d'améliorer leur image en tant que bons citoyens, soucieux d'apporter une contribution sociale et économique au quartier. Autre difficulté : les convaincre de l'intérêt de s'ouvrir à toute la communauté et d'interagir avec elle. Pour surmonter ces défis, l'association a organisé des activités pour ses membres (réunions annuelles et réunions des membres du conseil d'administration) ainsi que des manifestations publiques (foires, festivals, etc.).

À l'origine, l'objectif était de réunir au sein de cette association divers commerçants de milieux différents pour favoriser le développement local. Aujourd'hui, sont également invités à y adhérer d'autres types d'organisations telles que des associations locales de migrants (écoles de langue chinoise), des institutions (Casa Asia, Institut Confucius, *Universitat Autònoma*, etc.), des instances culturelles (théâtre national), des associations à but non lucratif (ACCEM-refugees) et des entreprises privées. L'association de commerçants de détail est devenue un catalyseur de toutes les initiatives locales, tant économiques (foires, campagnes commerciales) que culturelles (festivals locaux, expositions). Toutes les communautés participent aux activités sociales et culturelles menées dans le quartier impliquent (le salon de la santé proposait des stands axés sur l'ayurvéda, l'acupuncture, le don de sang ou l'herboristerie, par exemple) et favorisent la participation, l'interaction et la reconnaissance mutuelle dans les espaces publics.

BOÎTE À OUTILS

Comment l'intégration interculturelle peut-elle induire une meilleure qualité de vie dans les villes diversifiées? – Rapport d'évaluation du Migration Policy Group (MPG)

Politiques urbaines pour des centres interculturels et la mobilisation communautaire

2. Participation

La participation et l'interaction sont les deux clés du succès en matière de politiques interculturelles – et des marqueurs de l'inclusion et de l'exclusion. La participation peut prendre diverses formes (à la vie civique, politique, culturelle…) et présenter un caractère formel (au sein d'un syndicat, par exemple) ou informel (activités de bénévolat…). On distingue également différents niveaux de participation (consultations, mécanismes de retour d'information, partenariats, co-création et contrôle)31, qui dépendent étroitement de la nature des droits des citoyens (droits civils, droits politiques, droits culturels, droits économiques...).

L'intégration interculturelle suppose implicitement qu'une répartition plus équitable des compétences et des responsabilités entre les différentes entités politiques est nécessaire à l'ère de la diversité et de la mobilité. Par conséquent, les villes interculturelles s'efforcent de faire participer tous leurs habitants aux divers processus décisionnels qui concernent la vie quotidienne en leur sein. Ce faisant, elles renforcent le soutien aux politiques locales et, partant, la durabilité de ces dernières, tout en réduisant considérablement les coûts économiques de l'exclusion et de l'instabilité sociales. Les gens qui rencontrent des difficultés pour participer à la vie de la société, ou qui choisissent délibérément de ne pas y participer, peuvent se retirer passivement de la vie sociale et publique ou décider

31. En 1969, Sherry Arnstein a publié un article sur la participation des citoyens aux processus de planification aux États-Unis, dans lequel elle propose une « échelle de la participation citoyenne » comportant différents niveaux, allant du plus élevé au plus faible. Voir Arnstein, Sherry R., *A Ladder of Citizen Participation*, Journal of the American Planning Association, Vol. 35, No. 4, pp. 216-224, 1969.

de vivre en dehors des normes et lois sociales en vigueur dans le cadre d'une démarche active.

L'expérience des membres du réseau ICC montre qu'il convient, lors de l'élaboration de processus participatifs inclusifs, de tenir compte des facteurs suivants :

- Un processus participatif inclusif est plus viable si le contexte social dans lequel il est conçu accorde de l'importance aux intérêts communs. Le sentiment d'appartenance, le bien commun et le partage des responsabilités sont des fondements importants pour l'élaboration de processus participatifs ;
- Les agents municipaux prenant part à des processus participatifs doivent être pleinement soutenus par leur institution. Souvent, ces processus exigent temps et flexibilité. Ils sont, par essence, imprévisibles et leurs résultats dépendent souvent de la capacité à examiner les hypothèses et à adapter les outils et les méthodologies ;
- Un processus participatif inclusif sera plus fructueux si les agents municipaux jouent le rôle de médiateurs et non de coordinateurs, pour garantir que les participants puissent s'approprier le processus, et donc, ses résultats. En outre, les agents impliqués devraient être formés à la gestion interculturelle et à la promotion de l'égalité des chances pour acquérir les compétences nécessaires (telles que l'écoute active).

Les méthodologies participatives devraient tenir compte des éléments suivants :

- Il est essentiel de se concentrer sur les quelques objectifs communs fondamentaux qui sont les plus susceptibles de servir les intérêts communs. En effet, si les objectifs sont trop spécifiques, certains groupes risquent de ne pas se sentir concernés et donc, de ne pas participer ;
- Il est fondamental, aux fins de l'obligation de rendre des comptes et de la confiance, de partager les informations et de communiquer clairement au sujet du processus et de ses résultats. De fait, le niveau de transparence perçu tout au long du processus par les participants et, plus généralement, par les communautés, influe sur leur volonté d'y contribuer et sur leur confiance dans ce dernier ;
- Les méthodologies et outils participatifs doivent être adaptés aux spécificités du public et des groupes cibles. Il est important, pour déterminer les outils qui seront les plus efficaces, de procéder à une évaluation exhaustive de la diversité de la population, ce qui passe par une consultation de qualité dans les premières phases du processus ;

Conseils :

- Encourager la participation inclusive en mettant en place des formations et des outils pertinents à l'intention des pouvoirs publics, y compris sur la compétence interculturelle ;
- Concevoir des actions ciblées pour toucher les groupes vulnérables ;
- Prévoir des espaces et dispositifs pour permettre aux citoyens, aux responsables politiques et aux praticiens de travailler ensemble ;
- Autonomiser les citoyens (formation à l'encadrement) par des activités ciblées de renforcement des capacités ;
- Informer régulièrement les communautés des opportunités de participation qui s'offrent à elles, ainsi que des résultats de cette participation ;
- Envisager de mettre en œuvre également des activités artistiques et culturelles comme outils pour susciter l'intérêt, l'engagement et la participation.

La législation est assurément un obstacle important à la participation des citoyens à la vie civique et politique. Toutefois, et même dans les contextes où la loi confère les droits pertinents, les villes qui s'efforcent de promouvoir la participation de la population se heurtent à d'autres défis, tels que :

- le manque croissant de confiance des citoyens dans les institutions publiques, qui se traduit également par un manque d'intérêt pour la politique et la participation ;
- une méconnaissance générale des droits et du fonctionnement des institutions démocratiques ;
- le faible taux de participation générale des migrants, des réfugiés, des groupes minoritaires et des personnes d'origine étrangère à la vie politique ;
- le discours de haine, la montée du populisme et la diffusion de discours publics xénophobes qui alimentent le racisme et l'intolérance et vont à l'encontre des valeurs d'une société ouverte ;
- la généralisation des plateformes de collaboration en ligne, qui offre indiscutablement aux citoyens la possibilité d'influer sur le pouvoir par le biais de pétitions, d'initiatives politiques, d'évaluation des politiques, de vérification des faits et de la production participative, mais qui présente aussi le risque d'encourager une forme d'engagement civique facile, sans engagement réel, et donc de réduire la qualité de la participation.

Ce constat a donné lieu à une réflexion plus large sur les obstacles qui empêchent toute une partie de la population de participer activement au processus démocratique, notamment l'exclusion

socio-économique et la ségrégation urbaine. Le Conseil de l'Europe et son Comité des Ministres ont récemment enrichi leur corpus de normes sur la participation en adoptant une Recommandation très progressiste sur la participation des citoyens à la vie publique locale[32]. La grande nouveauté de ce texte est la définition du terme « citoyen », qui englobe « toute personne (y compris les étrangers) appartenant à la communauté locale. Cette appartenance implique l'existence d'un lien stable entre l'individu et la collectivité ». La recommandation reconnaît également les rôles complémentaires de la démocratie représentative et participative, ainsi que la contribution de celles-ci à des sociétés inclusives et stables. Fait intéressant, le texte définit la démocratie locale comme l'une des pierres angulaires de la démocratie dans les pays européens. Il reconnaît également qu'il reste « indispensable » aujourd'hui que les institutions publiques locales favorisent la participation des citoyens et rétablissent le contact avec eux « et leur répondent d'une façon nouvelle afin de maintenir la légitimité du processus décisionnel ». Enfin, il recommande que d'autres mesures soient prises pour « impliquer les citoyens de manière plus directe dans la gestion des affaires locales, tout en sauvegardant l'efficacité et l'efficience de cette gestion ».

Encore une fois, les villes sont particulièrement bien placées pour rechercher et tester des formes alternatives de participation qui offrent aux personnes de toutes origines la possibilité de se réunir pour prendre, mettre en forme et influencer les décisions qui les concernent, et qui facilitent l'accès des non-résidents aux droits civiques et politiques. Par exemple, plusieurs villes étudient actuellement différents modèles de « citoyenneté urbaine » pour se conformer à des obligations légales, pour des raisons d'ordre humanitaire et pour améliorer l'inclusion et l'efficacité de la mise en œuvre des politiques. Ainsi, en Espagne, il existe dans chaque ville un registre (le *Padrón*) où figurent les noms de tous les résidents qui se sont inscrits en tant que tels auprès de la mairie. Pour accomplir cette démarche, il n'est pas nécessaire de produire un titre de séjour : un passeport et un justificatif de domicile suffisent. Cette inscription permet d'obtenir le statut symbolique de membre de la ville et l'accès officiel aux services municipaux. Plusieurs villes espagnoles ont tenté de développer ce statut et d'établir une forme plus explicite de citoyenneté urbaine. Celle qui a le mieux réussi à cet égard est Barcelone, qui s'est appuyée sur le *Padrón* pour élaborer une politique complète fondée sur les droits de l'homme et l'interculturalité.

32. Voir : Recommandation CM/Rec(2018)4 du Comité des Ministres aux États membres sur la participation des citoyens à la vie publique au niveau local. (21 mars 2018)

Questions à se poser :

- Si votre ville est dotée d'un plan d'action interculturelle, celui-ci a-t-il fait l'objet d'un processus de consultation auquel ont participé des personnes issues de la migration/de minorités ?
- Votre ville a-t-elle instauré des mécanismes participatifs (autres que le droit de vote ou d'éventuels organes consultatifs) pour permettre à tous ses résidents, indépendamment de leur appartenance à un groupe de migrants ou à une minorité, de participer au processus décisionnel sur un pied d'égalité avec les autres résidents ?
- Votre ville assure-t-elle le suivi de la participation des habitants issus de la migration/de minorités au processus décisionnel ?
- Votre ville prend-elle des mesures pour garantir que les résidents issus de la migration/de minorités soient représentés équitablement dans les principales institutions et organisations, au sein des conseils ou des instances dirigeantes des syndicats ou des écoles publiques, au sein des comités d'entreprise, etc.?
- Votre ville a-t-elle pris des mesures pour garantir que l'égalité entre les femmes et les hommes soit respectée au sein des organisations qui participent au processus décisionnel sur les questions liées à l'inclusion des résidents issus de la migration/de minorités ?

À **Swansea** (R.-U.), l'approche municipale de l'élaboration et de l'évaluation des politiques repose sur le travail en partenariat et la consultation des résidents. Ainsi, les priorités, les plans, le budget, les services sociaux et la vie civile font l'objet de diverses consultations. Le conseil municipal a mis au point un certain nombre d'outils pour faire participer l'ensemble des habitants et les consulter dans le cadre de son processus décisionnel, à savoir :

- la Stratégie de consultation et de participation, qui aide les professionnels à interagir avec les habitants et les utilisateurs des services ;
- le panel en ligne « Les voix de Swansea », qui est une base de données d'habitants régulièrement sollicités par le conseil municipal pour donner leur avis sur les services assurés par le conseil et sur des questions locales. Ses membres sont renouvelés régulièrement pour offrir à autant de personnes que possible la possibilité de participer. Les dernières consultations ont porté entre autres sur le projet de réaménagement du centre-ville et sur les postes prioritaires du budget du conseil ;
- le Baromètre de réputation de Swansea, une enquête téléphonique continue conduite par le conseil municipal. Tous les deux mois, 180 personnes sont invitées à s'exprimer sur le conseil

municipal, sur les services qu'il assure et les membres qui y siègent, ainsi que sur leur degré de satisfaction quant au quartier où elles habitent. Les informations recueillies chaque année aident le conseil municipal à élaborer ses plans de service et à effectuer le suivi de ses performances.

Le conseil municipal s'intéresse à la diversité de ses habitants, thème qu'il aborde avec des groupes et des forums de discussion consacrés à cette question, tels que le réseau 50+ et d'autres forums dédiés à la minorité noire et aux personnes LGBT.

Afin de parvenir à la meilleure représentativité possible, il a mis en place un ensemble de dispositifs participatifs variés : les séances ouvertes, qui permettent à tout un chacun de s'exprimer dans un cadre informel ; les visites de groupe, sous forme de réunion ou de discussion informelle, suivant les préférences du groupe ; l'envoi de commentaires par courrier électronique, afin que les gens puissent faire passer leur message sans s'adresser directement aux membres du conseil municipal ; les enquêtes en ligne ; le concept de « Grande discussion » (*Big Conversation*) ouverte aux jeunes et aux enfants ; et les rencontres et forums avec les parties prenantes.

Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie locale de cohésion sociale, le conseil municipal a organisé des groupes de discussion pour adultes ouverts tant aux migrants qu'aux membres de groupes politiques les plus à droite, afin de discuter de cette stratégie avec les personnes les plus susceptibles de s'y opposer.

Il n'existe pas de conseil des jeunes, mais une enveloppe budgétaire est prévue pour organiser des rencontres dans les écoles, au cours desquels les élèves rencontrent divers hauts responsables et abordent avec eux des sujets variés. Une équipe dédiée à la participation des enfants et des jeunes a été constituée en tant qu'organe central chargé d'identifier les groupes et les personnes qu'une participation dans des consultations pourrait intéresser, voire aider. Cette équipe consigne et évalue les retombées de la participation des jeunes dans les projets proposés/portés par l'équipe.

Par ailleurs, dans le cadre de leurs politiques de recrutement, la ville et le comté de Swansea prévoient la possibilité d'appliquer les principes de « l'action positive » énoncés dans la loi de 2010 sur l'égalité (*Equality Act 2010*). Celle-ci peut être envisagée en cas d'égalité de voix et de mérite entre deux candidats (ou plus). Elle permet à un employeur d'arrêter son choix sur un•e candidat•e présentant une caractéristique dite protégée, s'il s'avère que le groupe de population auquel il/elle appartient est sous-représenté dans les effectifs (sous-représentation des femmes à des postes élevés au sein de la structure, par exemple).

Aux **États-Unis**, les villes ont instauré un système de carte d'identité locale, l'un des plus sophistiqués étant celui de **New York**. La carte IDNYC, qui a été introduite en 2014 par le maire De Blasio, est un document accessible et sécurisé qui permet à tous les résidents d'accéder aux services offerts par la ville ainsi qu'aux structures qui relèvent de sa compétence, notamment les écoles. Elle est acceptée en tant que pièce d'identité par la police, par certains établissements financiers pour ouvrir un compte bancaire et par toutes les bibliothèques publiques de New York. Les titulaires de l'IDNYC bénéficient aussi d'un certain nombre d'avantages, notamment la possibilité de s'inscrire gratuitement pour un an dans 40 des principaux musées, zoos, salles de concert et jardins botaniques de la ville. Ils ont également droit à des réductions sur les entrées de cinéma, les événements sportifs, les médicaments sur ordonnance, les centres de remise en forme et de santé, les supermarchés et les attractions de New York. Actuellement, 1,3 millions de personnes possèdent cette carte. Un certain nombre de villes européennes ont repris cette initiative à leur compte, dont **Zurich** (Suisse), qui a mis en place un projet pilote intitulé « Züri-City Card » et **Paris** (France), qui propose sa Carte citoyenne-citoyen de Paris.

My Neighbourhood (anciennement *Better Neighbourhoods*) est l'un des projets les plus fructueux menés sur la plateforme *Better* ***Reykjavík*** (Islande). Il s'agit d'un projet annuel de budgétisation participative mis en œuvre en collaboration avec la ville de Reykjavík. Mis en œuvre depuis 2011, il est doté d'une enveloppe annuelle de 450 millions ISK (+3 millions d'euros) pour concrétiser des idées proposées par les citoyens en vue d'améliorer les différents quartiers de Reykjavík.

Entre 2012 et 2017, quelque 608 suggestions ont été approuvées par les citoyens dans le cadre de ce projet. *My Neighbourhood* [a] ainsi permis à des milliers de citoyens d'avoir une influence réelle sur leur environnement, et à tous les quartiers de la ville de bénéficier d'une amélioration visible.

En 2017, la ville a décidé d'avoir recours à la production participative pour élaborer sa politique éducative, invitant les citoyens à proposer des idées sur la plateforme *Better Reykjavík*. C'était la première fois qu'une administration islandaise associait les citoyens à la conception d'une politique.

BOÎTE À OUTILS

Vivre ensemble dans des démocraties inclusives : comment mettre l'approche interculturelle au service de la participation dans des sociétés plurielles ?

Urban Citizenship: making places where even the undocumented can belong

Participatory and deliberative democracy strategies for the Intercultural City: engaging migrants and foreign residents in local political life

3. Lutte contre la discrimination

Il y a discrimination soit lorsque des personnes sont traitées moins favorablement que d'autres personnes se trouvant dans une situation comparable uniquement parce qu'elles appartiennent ou sont perçues comme appartenant à un groupe ou à une catégorie de personnes, soit lorsque que des personnes se trouvant dans des situations différentes sont soumises à des normes standardisées qui ne tiennent pas compte de la spécificité de leur situation. Les personnes peuvent faire l'objet de discrimination en raison de leur âge, d'un handicap, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leurs convictions politiques, de leur race, de leur religion, de leur sexe ou genre, de leur orientation sexuelle, de leur langue, de leur culture et de bien d'autres motifs. La discrimination, souvent conséquence de préjugés, prive les gens de certaines possibilités, les empêche de devenir des citoyens actifs, de développer leurs compétences et, dans de nombreuses situations, d'accéder à l'emploi, aux services de sante, à l'éducation ou au logement. Il existe différentes formes de lutte contre la discrimination, qui peuvent s'exprimer différemment en raison des traditions juridiques nationales dont elles découlent.

Le programme ICC adopte une approche de la lutte contre la discrimination qui est fondée sur les droits individuels et sur une conception allant au-delà de la notion de race, de sorte à englober toutes les formes de diversité[33]. Il s'appuie également sur une approche formative et pragmatique de la lutte contre la discrimination étant donné que malgré l'existence de lois protectrices, les préjugés et la discrimination peuvent prospérer dans les contextes marqués par la ségrégation ou par le manque de contact et de dialogue entre les gens. Le programme des Cités interculturelles crée des opportunités et les conditions nécessaires pour que les gens et les organisations puissent faire l'expérience de l'avantage de la diversité dans la vie quotidienne et pour faire en sorte que cet avantage soit clair et évident pour tous. Par exemple, outre la création de structures juridiques et administratives pour soutenir les victimes, détecter la discrimination systémique et proposer des solutions pour y remédier, le programme ICC travaille depuis plusieurs années au développement et à la diffusion de la méthodologie anti-rumeurs, un outil stratégique axé sur la manière de faire reculer les rumeurs et d'atténuer leur impact négatif, afin de prévenir la discrimination et d'encourager des échanges plus positifs, par-delà les différences.

Les villes interculturelles mettent tout en œuvre pour garantir que toutes leurs politiques, tous leurs programmes et toutes leurs activités soient axés sur le principe de la non-discrimination. Elles collaborent avec les hauts responsables, avec l'administration, avec les institutions éducatives et culturelles, avec la police et les agents de sécurité, ainsi qu'avec les organisations de la société civile et d'autres institutions qui combattent la discrimination et qui apportent soutien et réparation aux victimes. Aux fins de la lutte contre ce fléau, il faut aussi que les professionnels s'intéressent aux interactions qui ont lieu non seulement entre les majorités et les minorités, mais aussi au sein des différents groupes, où des schémas sous-jacents d'inégalité et d'injustice peuvent aussi exister. En outre, les villes interculturelles collectent des données sur la discrimination et assurent le suivi des retombées des politiques et programmes mis en œuvre. Ainsi, Barcelone est dotée d'un Bureau de lutte contre la discrimination, qui est le principal service géré par la municipalité pour permettre aux citoyens et aux organisations de signaler les crimes et discours de haine et de bénéficier d'informations, de

33. Voir le Protocole n°12 à la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, 2000, et la Charte des droits fondamentaux de l'UE, 2000.

formations à ce sujet. Ce service collecte des données pour donner un aperçu plus précis de la situation dans la ville, activer les mécanismes de signalement officiel des crimes et discours de haine et engager des poursuites dans les cas graves, si nécessaire. Un Observatoire des crimes et du discours de haine sera également créé, et des formations seront organisées à l'intention des agents de la ville, dont les policiers municipaux. La ville mène encore d'autres actions pour lutter contre la discrimination ; elle encourage les écoles à célébrer la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, par exemple. Enfin, les villes interculturelles mènent de nombreuses actions de sensibilisation aux risques que présente la discrimination pour la cohésion sociale, la qualité de vie et l'économie locale.

Il est conseillé aux villes interculturelles :

- de mettre en place des structures générales de lutte contre la discrimination qui soient à même de comprendre et de traiter la discrimination fondée sur n'importe quel motif énoncé dans le Protocole n°12 de la Convention européenne des droits de l'homme, d'aider les victimes, de détecter et de prouver les cas de discrimination systémique, et de proposer des solutions à ce problème ;
- d'encourager l'acquisition, par les agents publics et les élus, de compétences en matière de diversité au sens large, y compris les types de diversités qui peuvent être spécifiques à une ville donnée (minorités et langues traditionnelles, par exemple) ;
- de transmettre une pédagogie urbaine des droits de l'homme, du dialogue interculturel et des identités multiples, et de la prévention des discriminations multiples par le biais du discours public officiel, de l'éducation non formelle, de partenariats avec les ONG, des réseaux sociaux et de stratégies anti-rumeurs ;
- de concevoir des activités intersectorielles associant des organisations ayant des objectifs différents en matière de lutte contre la discrimination afin de sensibiliser aux formes multiples et complexes de ce problème, et d'élaborer des stratégies efficaces qui créent des synergies entre ces différentes organisations.

Questions à se poser :

- Votre ville procède-t-elle à un examen systématique de toutes les règles et règlements municipaux en vue d'identifier les mécanismes susceptibles d'être discriminatoires à l'égard des résidents issus de la migration/de minorités ?
- Votre ville a-t-elle adopté une charte ou tout autre document juridiquement contraignant pour interdire la discrimination fondée sur l'appartenance ethnique, la couleur de la peau, la langue, la religion, la nationalité, les origines nationales ou ethniques ou l'orientation sexuelle à l'égard de personnes ou de groupes de personnes au sein de l'administration et des services municipaux ?
- Votre ville est-elle dotée d'un service spécialisé de conseil et de soutien aux victimes de discrimination ?
- Votre ville assure-t-elle un suivi régulier de la situation en matière de discrimination ou mène-t-elle régulièrement des recherches pour mesurer l'ampleur du phénomène et en déterminer la nature ?
- Votre ville mène-t-elle des campagnes de lutte contre la discrimination ou d'autres actions de sensibilisation dans ce domaine ?

Paris (France) a créé *Le Réseau de repérage des discriminations (RéPaRe)*. En mobilisant les services de la Ville et des partenaires associatifs et institutionnels, le RéPaRe permettra de « rendre visible l'invisible », autrement dit de révéler les nombreuses situations de discriminations qui passent souvent inaperçues, et d'y répondre. Il s'agit pour les professionnels en lien avec les Parisiens et les Parisiennes d'identifier les situations de discrimination et de favoriser l'accès au droit des victimes : très souvent, le public (et, parfois, les professionnels eux-mêmes) ne se rendent pas compte de l'illégalité de certains actes. RéPaRe est un réseau multi-partenarial auquel participent des prestataires de services juridiques, des associations, les services de l'emploi, des acteurs de jeunesse, des écrivains publics, des travailleurs sociaux, les mairies d'arrondissement et des institutions judicaires. Les professionnels des domaines social, juridique et de l'emploi impliqués devraient être en mesure d'identifier les situations de discrimination, de signaler les actes identifiés, de réagir face à de telles situations, de les traiter de façon sûre avec l'auteur, de soutenir la victime, de prévenir le risque de discrimination ou de co-production de discrimination, et de promouvoir une culture de l'égalité.

La municipalité de **Barcelone** (Espagne) a adopté un plan municipal de lutte contre l'islamophobie, mesure novatrice de l'administration municipale espagnole, qui vise à garantir la cohésion sociale et à protéger les droits de l'homme. Ce document a été examiné et approuvé dans le cadre d'un processus associant 80 personnes, dont des experts des droits de l'homme et de la discrimination, des agents municipaux spécialisés, des organismes sociaux et des associations de la communauté musulmane.

Le plan, qui prévoit 28 mesures, vise à aider les victimes les plus vulnérables, à savoir les femmes. Dans la province de Barcelone, le pourcentage de crimes de haine signalés a augmenté de 19 % en 2015 par rapport à 2014, et de 40 % par rapport à 2013.

Le Bureau de lutte contre la discrimination est devenu le principal service géré par la Municipalité pour permettre aux citoyens de signaler des crimes et discours de haine et de bénéficier d'informations, de formations et de conseils en la matière. Ce service municipal compile des données permettant d'avoir un meilleur aperçu de la situation dans la ville et actionne les mécanismes prévus pour le signaler officiellement les crimes et discours de haine et, dans les cas graves, pour engager des poursuites en justice, si nécessaire.

Un Observatoire des crimes et discours de haine sera également créé, et des formations seront organisées à l'intention des agents de la ville travaillant dans ce domaine, dont la police municipale. Par ailleurs, la ville, encourage les établissements scolaires à célébrer la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale.

En 2018, **Milan**, **Palerme** et **Turin** (Italie), en collaboration avec la ville d'Albano Laziale, et avec l'appui technique de l'ICEI (Institut pour la coopération économique internationale), de l'AMMI (Association multiethnique des médiateurs interculturels), d'Amnesty International et du COREP (Consortium pour la recherche et l'apprentissage tout au long de la vie), ont lancé le projet #IORISPETTO (je respecte).

Cette initiative avait pour but de promouvoir la conscience civique et l'autonomisation active pour réaliser l'objectif d'une société plus inclusive, par le biais d'une méthodologie axée sur la formation des enseignants, des médiateurs interculturels et des bénévoles, sur l'organisation d'ateliers et de laboratoires dans les écoles, et, enfin, sur le lancement d'initiatives de citoyenneté active, en appliquant des méthodes participatives et en tenant compte de toutes les aspects de la réalité au niveau local.

Le projet #IORISPETTO a consisté à sensibiliser la société, les jeunes et les étudiants à une culture des droits de l'homme et aux principes d'équité et de justice, et à faciliter la compréhension du fonctionnement des mécanismes de communication interpersonnelle et médiatique qui permettent de faire cesser la discrimination et les discours de haine, en s'appuyant sur la stratégie anti-rumeurs du Conseil de l'Europe, une méthodologie conçue pour combattre la propagation de rumeurs et de préjugés non fondés, intolérants et discriminatoires.

Dans le cadre de ce projet, qui a duré 18 mois (1er mars 2018 – 31 août 2019), des activités ont été organisées dans 300 classes situées dans 80 villes d'Italie, et la stratégie anti-rumeurs a été mise en œuvre dans les 4 villes cibles (Turin, Milan, Albano Laziale et Palerme).

BOÎTE À OUTILS

La Commission européenne contre le racisme et l'intolérance **(ECRI)** est l'organe indépendant du Conseil de l'Europe chargé du suivi des droits de l'homme dans le domaine de la lutte contre l'antisémitisme, la discrimination, le racisme, l'intolérance religieuse et la xénophobie. Elle élabore des Recommandations de politique générale (RPG) qui s'adressent à tous les États membres, ainsi que des lignes directrices détaillées que les responsables politiques sont invités à prendre en compte lors de l'élaboration des stratégies et politiques nationales relatives à divers domaines.

Méthodologie et Manuel anti-rumeurs

4. Accueil des nouveaux arrivants

Une personne qui arrive dans une ville pour un séjour prolonge (quelle que soit sa situation) risque fort de se sentir perdue et d'avoir besoin de soutien, sous de multiples formes. La capacité à coordonner les différentes mesures d'appui et à les mettre en œuvre de façon efficace a une incidence majeure sur l'adaptation et l'intégration des nouveaux arrivants. On oublie souvent de se demander si la population hôte est un tant soit peu préparée et disposée à accueillir de nouveaux arrivants en tant que résidents et citoyens, ou si, au contraire, elle a généralement tendance à considérer ces personnes comme des étrangers, et comme une menace potentielle. Là encore, c'est le message sur la diversité véhiculé par les autorités, dans leur communication ou à travers des actions concrètes, qui détermine dans une certaine mesure les attitudes envers les nouveaux arrivants.

Questions à se poser :

- Votre ville est-elle dotée d'un bureau, d'un service, d'un agent ou d'une procédure spécifiques pour l'accueil des nouveaux arrivants ?
- Existe-t-il à l'intention des nouveaux arrivants un dispositif complet d'information et d'accompagnement qui soit spécifique à votre ville ?
- Les différents services et agences de la ville proposent-ils une aide, lors de leur arrivée, à certains groupes de personnes en particulier ?
- Votre ville a-t-elle mis en place des formations spécifiques pour l'accueil et l'intégration des migrants à l'intention de ces derniers ?

La ville d'**Oxford** (R.-U.) a institué un événement festif de métissage culturel en formalité officielle.

Le Service de l'état civil de l'Oxfordshire a recherché des manières de faire participer la communauté locale aux cérémonies de citoyenneté et de naturalisation et, dans ce contexte, elle a collaboré avec des écoles. Ainsi, des chorales constituées d'élèves du primaire et du secondaire se sont produites lors des cérémonies hebdomadaires qui se tiennent dans la chambre du conseil d'Oxford, des députés ayant également été invités à assister aux représentations. Espérant susciter l'intérêt d'autres écoles, et pour donner aux nouveaux citoyens une idée du déroulement et de la teneur des « cérémonies de citoyenneté », le conseil à fait faire un DVD de 7 minutes, qui a beaucoup contribué à améliorer l'image de ces cérémonies au sein du conseil régional et du comté en général. Élèves et enseignants y racontent combien ils ont aimé participer aux cérémonies de citoyenneté et à quel point celles-ci sont émouvantes.

Montréal (Canada) a élaboré un Plan d'action 2018-2021 pour l'intégration des nouveaux arrivants, qui prévoit une trentaine d'actions regroupées sous quatre grands axes. Le premier vise à faire de l'administration municipale un exemple en matière d'ouverture, de sécurité et d'inclusion. Le deuxième porte sur la mise en place d'une offre de services intégrée et accessible, tandis que le troisième concerne les acteurs de l'emploi et la société civile et vise à améliorer leurs capacités d'accueil et d'inclusion. Enfin, le dernier axe se concentre sur la protection des migrants sans statut ou ayant un statut précaire et sur leur accès aux services. À terme, l'administration municipale a pour objectifs de renforcer la participation des nouveaux arrivants à la vie économique, de garantir le respect de leurs droits, de réduire l'écart entre leur taux de chômage et celui de la population autochtone et d'améliorer leur accès à des logements de qualité et abordables.

Montréal a décidé de ne plus se décrire comme une « ville sanctuaire », mais plutôt comme une « ville responsable et engagée », qui met l'accent sur des actions de terrain pour protéger l'ensemble de la population montréalaise, quel que soit le statut des individus, sans crainte aucune.

BOÎTE À OUTILS

Refugee policies for the intercultural city

Arrival of Refugees in Your City: To-Do List

5. Éducation

Les attitudes vis-à-vis de la culture, de la race, de la domination culturelle et du pluralisme, de même que les compétences culturelles et la curiosité, peuvent se former dès l'enfance. L'école exerce une forte influence à cet égard. À travers l'environnement physique, pédagogique et social qu'elle crée, les orientations qu'elle offre et les valeurs et connaissances qu'elle transmet, elle peut renforcer les préjugés ou, au contraire, les remettre en question. Les enseignants sont considérés comme des agents dynamiques du changement, qui éduquent l'apprenant dans sa globalité et contribuent à la construction d'une société inclusive. Mais, le plus souvent, ce sont des professionnels monolingues, nés dans le pays où ils travaillent, et ils se retrouvent face à des élèves d'origines ethniques de plus en plus diverses.

Comment une école interculturelle peut-elle exercer une influence sur la communauté et, plus particulièrement, comment l'école peut-elle faire participer des parents de plusieurs origines ethniques au processus éducatif et contribuer à renforcer le tissu social ? Voilà quelques-unes des questions auxquelles les villes interculturelles devront apporter des réponses.

Dans l'idéal, à l'issue de l'audit interculturel mené dans le domaine de l'éducation, les initiatives visant à renforcer l'impact interculturel du système scolaire ne se limiteront pas à des projets isolés mais traiteront de l'ensemble des éléments et facteurs – de la diversité des élèves et du corps enseignant à l'apparence extérieure et intérieure des établissements, en passant par les contenus pédagogiques et les liens entre l'école et la communauté.

Questions à se poser :

- Votre ville a-t-elle adopté une politique visant à renforcer le brassage ethnique et culturel dans les écoles ?
- Les écoles mènent-elles des projets interculturels ?
- Existe-t-il des écoles qui s'efforcent réellement de faire participer les parents issus de la migration/de minorités (au-delà des simples réunions parents-professeurs) ?
- Les origines ethniques/culturelles des enseignants dans les écoles reflètent-elles la composition de la population de la ville ?
- Les « compétences interculturelles » sont-elles intégrées dans le programme scolaire, ou font-elles l'objet de projets extracurriculaires spécifiques ?
- Les enseignants sont-ils formés en matière de compétences interculturelles?

Conseils :

Le bon développement des compétences interculturelles requiert l'adoption d'une approche holistique ; l'apport des écoles dans ce domaine ne doit donc pas passer uniquement par le programme scolaire. Voici quelques exemples de mesures s'inscrivant dans une telle approche :

- enseignement de la langue maternelle (ou reconnaissance de la maîtrise de la langue maternelle) ;
- instauration d'un véritable partenariat avec les parents et participation de ces derniers aux politiques de l'établissement et à la vie de l'école ; adoption de mesures spécifiques pour entrer en contact avec les parents migrants et les inviter à s'associer aux activités ; recherche de la bonne approche pour contacter les parents : une école a décidé de faire une expérience et d'envoyer une invitation aux parents non pas sous pli ferme (souvent, les parents n'ouvraient pas les enveloppes d'apparence officielle) mais sous forme de carte postale. Le taux de réponse a été bien plus élevé ;
- liens avec des établissements d'autres confessions (pour les écoles confessionnelles) ;
- diversité ethnique des enseignants ;
- interaction avec la communauté locale ;
- conduite de projets interculturels ;
- brassage ethnique des élèves ;
- représentation de la diversité dans l'aménagement/la décoration intérieure de l'école ;
- enseignement et programmes : enseignement du **fait religieux** (sociologie et histoire des religions), perspective interculturelle dans toutes les disciplines (et pas seulement dans les sciences humaines), enseignement de l'histoire axé sur des points de vue multiples ;

- encouragements destinés aux élèves issus de l'immigration afin qu'ils participent activement aux processus démocratiques au sein de l'école ;
- formation interculturelle du corps enseignant ;
- parrainage des élèves par leurs pairs.

Le groupe scolaire « Campus Rütli » à **Berlin** (Allemagne), qui accueille en majorité des enfants issus de l'immigration, était auparavant connu comme une école « défaillante », où se produisaient des incidents de violence. Aujourd'hui, la situation a complètement changé : cette école est devenue un centre d'excellence. Elle accueille des enfants âgés de 6 à 18 ans et dispose d'une garderie, d'un centre de jeunesse et d'un centre sportif. Les éducateurs, les enseignants et les conseillers travaillent de façon coordonnée afin d'offrir le meilleur niveau de soutien possible aux parents, aux jeunes et aux enfants, qui, eux aussi, sont invités à participer aux décisions en matière d'éducation et à la vie scolaire en général. La diversité culturelle et le multilinguisme, considérés comme de réelles opportunités, sont cultivés comme tels. À titre d'exemple, le turc et l'arabe font partie des langues proposées pour préparer l'Abitur, l'examen sanctionnant la fin des études secondaires, dont la réussite conditionne l'entrée à l'université. Cette possibilité a permis à beaucoup de jeunes du quartier d'accéder à l'enseignement supérieur. Pour essayer de « récupérer » les élèves en difficulté ou « difficiles », l'école leur propose l'enseignement de certaines disciplines dans leur langue maternelle (le turc ou l'arabe), par des enseignants locuteurs natifs de ces langues. Cette initiative a rencontré un franc succès auprès des parents qui, pour la première fois, se sont sentis reconnus et acceptés dans leur identité culturelle et leur langue nationale. Cette démarche a aussi contribué à donner de l'école allemande une image plus positive. Il est à noter que « Campus Rütli » n'est pas un projet isolé : il s'inscrit dans la stratégie globale d'intégration interculturelle du quartier.

BOÎTE À OUTILS :

En collaboration avec une trentaine d'enseignants, de chefs d'établissements et d'experts de toute l'Europe, le Conseil de l'Europe a conçu le Programme Pestalozzi, un outil visant à aider les enseignants et les apprenants à évaluer leurs compétences interculturelles ou leurs compétences en matière de diversité, c'est-à-dire leur comportement dans le contexte de la diversité.

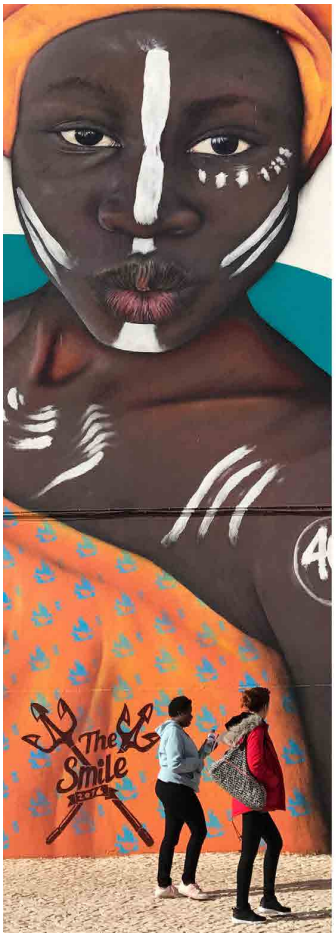
Le Portail des politiques linguistiques du Conseil de l'Europe regroupe un ensemble de ressources conçues à l'intention des autorités éducatives et des professionnels de l'éducation. Les objectifs des actions entreprises dans le domaine des politiques linguistiques s'inscrivent dans les missions et des finalités plus générales du Conseil de l'Europe (dans le cadre de la Convention culturelle européenne) et portent en particulier sur les droits des individus, la cohésion et l'inclusion sociales, la compréhension interculturelle, et l'égalité dans l'accès à une éducation de qualité.

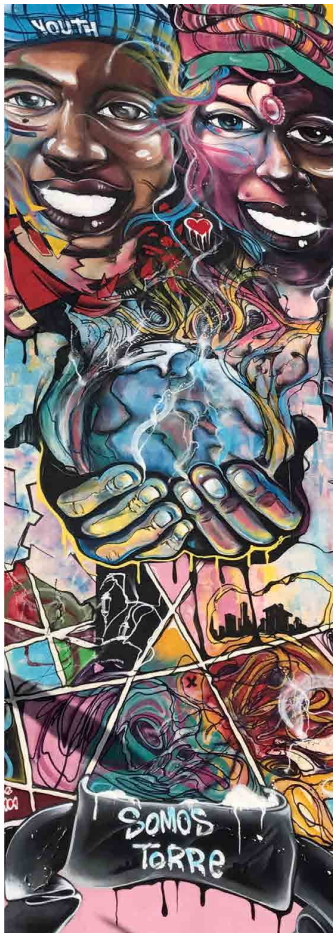
6. Quartiers

Le phénomène de concentration d'habitants d'une même origine culturelle ou ethnique dans certains quartiers est d'une intensité très variable selon les villes européennes. Par ailleurs, les avis divergent lorsqu'il s'agit de savoir si l'État devrait intervenir à cet égard ou s'il convient de laisser faire le marché et de respecter les choix personnels. Il n'est pas nécessaire d'atteindre une mixité « parfaite » sur le plan statistique pour être une véritable Cité interculturelle : les villes du réseau reconnaissent la valeur des enclaves ethniques – dès lors qu'elles ne constituent pas des obstacles à la libre circulation des personnes, des idées et des opportunités.

Le degré de cohésion d'un quartier est un important indicateur de l'intégration, ainsi que des attitudes positives envers la diversité. Des travaux de recherche menés par le passé ont mis en évidence une corrélation positive entre les degrés perçus de cohésion sociale dans le quartier et la perception de l'atout que représente la diversité. Les personnes qui percevaient un faible niveau de cohésion sociale dans leur quartier étaient plus négatives concernant la plupart des aspects de l'immigration. Mais, avec le temps, les perceptions peuvent évoluer – et évoluent effectivement –, en particulier après une période d'interaction accrue entre les migrants et les sociétés d'accueil, une fois que les gens ont compris non seulement qui sont les migrants, mais aussi qui ils ne sont pas.

Le modèle d'intégration interculturelle doit donc accorder une attention particulière au développement et à la cohésion des quartiers. Tout comme les structures et processus participatifs, les projets de quartier qui permettent aux habitants de travailler ensemble à la réalisation d'un but commun sont des outils essentiels. La mise en place de maisons de quartier animées par des personnels ou des bénévoles de diverses origines, l'organisation de manifestations éducatives, civiques et festives ou d'activités de médiation, ou la conception d'espaces ouverts, à connotations culturelles multiples, où des personnes de différentes origines et de tous âges se sentiront bienvenues et à l'aise sont autant d'exemples de la manière dont les villes peuvent créer des incitations et des possibilités d'interaction afin que les gens dialoguent aussi souvent que possible, au-delà de leurs différences. En effet, la mixité physique dans les quartiers ne se traduit pas automatiquement par davantage de contacts, d'ouverture et de proximité.





Il est également possible d'adopter une approche interculturelle du patrimoine urbain, qui, dans ce contexte, est l'expression de l'identité d'une ville. En effet, une ville peut intégrer dans son identité l'ensemble des personnes qui y vivent, au-delà des frontières nationales ou des nationalités. Dans le cadre d'une approche interculturelle du secteur du patrimoine, par exemple, elle peut ouvrir délibérément son identité à toutes les communautés, renforçant ainsi la confiance, la reconnaissance mutuelle et, en fin de compte, la cohésion des quartiers, en particulier si les personnes qui s'intéressent au patrimoine ne sont pas considérées comme des consommateurs passifs, mais comme des créateurs, des transmetteurs et des décideurs. Les villes de Lisbonne (Portugal) et de Rijeka (Croatie) ont mis en œuvre, à titre expérimental, une nouvelle méthodologie intitulée « STEPS », qui, en étant axée sur la cartographie participative, permet aux membres d'une même communauté de créer collectivement un inventaire visuel des biens de leur communauté, en discutant de ce qui peut y figurer. Ces travaux aboutissent à l'élaboration d'une carte des biens patrimoniaux constitutifs de l'identité plurielle de la communauté. Ceux-ci peuvent inclure des éléments du patrimoine bâti, mais aussi du patrimoine immatériel (traditions, pratiques, savoirs et expressions de la créativité humaine) – et, en réalité, tout élément important aux yeux des personnes qui vivent et travaillent sur les territoires concernés. Ce processus permet de mieux comprendre la signification de ces éléments pour les habitants, et la manière dont ils s'influencent réciproquement. En outre, il permet au groupe de connaître la valeur spécifique qu'accordent différents membres de la communauté aux biens patrimoniaux.

Questions à se poser :

- Combien votre ville compte-t-elle d'arrondissements/de quartiers multiculturels/multiethniques ?
- Votre ville a-t-elle adopté une politique pour renforcer la diversité des habitants dans les quartiers ou pour éviter une concentration ethnique ?
- Le système d'attribution des logements publics ou le marché immobilier privé contribuent-ils à la concentration ethnique ?
- Votre ville encourage-t-elle les initiatives consistant à faire se rencontrer et dialoguer des personnes qui habitent des quartiers différents et qui sont issues de minorités/groupes de migrants différent(e)s ?
- Votre ville a-t-elle adopté une politique visant à encourager, au sein d'un quartier donné, les habitants issus de la migration/de minorités à rencontrer les autres habitants de leur quartier et à dialoguer avec eux ?

La ville de **Braga** (Portugal) met en œuvre dans trois de ses quartiers un projet triennal intitulé « (Ré)écrire notre quartier », qui est axé sur une approche intégrée et vise à encourager une participation plus active à la vie sociale et civique.

Outre la réhabilitation des quartiers de logements sociaux d'Enguardas, de Santa Tecla et de Picoto, huit activités seront menées dans le cadre du projet pour renforcer la participation de la communauté. Sont ainsi prévus une collecte de photographies et de documents relatifs à ces quartiers, suivie de la création d'archives, de l'organisation d'un atelier international et d'une exposition, et de la publication d'un ouvrage ; un projet pédagogique mis en œuvre par l'école de Nogueira, dont l'objectif est d'encourager une interaction plus étroite entre les Roms (et leur culture) et les habitants du quartier par le biais de la danse, du théâtre et de la musique ; la création d'une maison de quartier ; la constitution d'une chorale et d'un ensemble musical ; la formation de responsables locaux ; la conception d'un livre pour enfants présentant des contes populaires roms ; la mise en place d'une d'aide à l'emploi ; et la conduite d'activités de jeunesse.

BOÎTE À OUTILS

La méthodologie « STEPS », axée sur la cartographie participative du patrimoine culturel de la diversité, a été mise au point dans le cadre du programme des Cités interculturelles en tant qu'outil pour engager une discussion dynamique sur ce que représente le patrimoine culturel à l'échelon local. STEPS n'est pas un projet traditionnel de régénération des quartiers ou de réhabilitation du patrimoine ; il consiste plutôt à proposer une expertise et des orientations aux fins d'une cartographie participative et de la définition du patrimoine de la diversité en tant que ressource pour la cohésion de la communauté dans des zones spécifiques d'une ville.

7. Services publics

Dans l'idéal, le personnel municipal d'une ville interculturelle devrait refléter fidèlement, à tous les niveaux de la hiérarchie, la composition ethnique ou culturelle de la population. Plus important encore, une telle ville devrait reconnaître que la nature même des services publics demande à être revue et éventuellement modifiée au regard des changements démographiques. Plutôt que d'imposer une approche unique, elle doit se montrer ouverte aux nouvelles idées et aux innovations apportées par les groupes minoritaires. Cette approche devrait être mise en œuvre dans tous les secteurs du service public, notamment dans l'administration, dans l'éducation et dans des services tels que la police.

La formation joue elle aussi un rôle important à cet égard. Les villes devraient mettre en place un programme de **formation et de sensibilisation** à l'interculturel destiné aux responsables politiques, aux principaux responsables des politiques et agents en contact avec le public dans les organismes publics, en encourageant éventuellement le secteur privé à s'associer à cette initiative. De plus en plus de villes fournissent désormais à leurs employés une formation à l'interculturel afin d'améliorer l'efficacité de l'administration et des services et de garantir un accès adéquat aux droits sociaux. Une telle sensibilisation est en effet essentielle pour que les agents municipaux puissent évaluer la façon dont les politiques et services sont perçus par différents groupes et les adapter aux spécificités culturelles des citoyens. Les relations familiales, la manière d'exprimer les attentes, les sentiments et les réactions, les perceptions de la ponctualité, l'autorité et de nombreux autres aspects importants du comportement humain sont façonnés par la culture et influent considérablement sur le rapport à l'autre, au groupe et à l'autorité publique. Il est relativement rare que les personnes concernées sachent faire preuve de la sensibilité et de la confiance en elles nécessaires lorsqu'elles sont confrontées à des situations peu familières, mais ces compétences peuvent s'acquérir par le biais de formations spécialisées et doivent devenir, pour les agents publics, aussi importantes que leurs compétences professionnelles et techniques spécifiques.

Le programme ICC a porté une attention particulière à l'adaptation des services de police à l'approche interculturelle. Les conflits qui peuvent être provoqués par le relativisme culturel, la peur ou la suspicion à l'égard de « l'autre », ainsi que la discrimination, le racisme et les actes motivés par la haine, sont autant de défis auxquels sont confrontées les forces de police et les autorités publiques des villes interculturelles. Afin d'aider la police locale et les autres acteurs du maintien de l'ordre à s'adapter à la diversité de la population qu'ils sont chargés de protéger, le programme « Cités interculturelles » a élaboré un Manuel sur la police de proximité dans un contexte interculturel. Cet outil

présente une stratégie de maintien de l'ordre qui propose une approche de la surveillance et de la prévention fondée sur les liens et sur la confiance mutuelle. Ainsi, cette stratégie invite les citoyens à participer à la recherche de solutions locales pour garantir la sécurité dans l'espace public. Elle repose sur les principes fondamentaux de l'interculturalisme et établit une relation étroite entre sécurité et qualité de vie. Destiné à la police locale et à tous les responsables de la sécurité publique, le Manuel donne des conseils sur la manière d'appliquer les principes du maintien de l'ordre pour établir des procédures, des protocoles, des structures et des unités spécialisées au sein de la police. L'objectif est de s'attaquer efficacement aux défis résultant de la diversité qui peuvent empêcher une cohabitation harmonieuse, à moyen et à long termes.

Questions à se poser :

- La ville prend-elle des mesures pour garantir que les origines ethniques et culturelles de ses agents reflètent celles de l'ensemble des habitants ?
- La ville a-t-elle revu ou modifié la structure, l'éthique ou la méthodologie de son offre de services publics pour tenir compte de la diversité ethnique et culturelle de ses habitants et de ses agents ?
- La ville prend-elle des mesures pour encourager le brassage interculturel sur le marché de l'emploi privé ?
- Quel rôle joue la police s'agissant de la diversité culturelle ? Favorise-t-elle l'acceptation positive de la diversité ou contribue-t-elle à renforcer les préjugés ? S'efforce-t-elle de maintenir le calme entre les différents groupes de population, d'appliquer les lois relatives à l'immigration sous l'angle des droits de l'homme, ou de préserver le statu quo ?
- Dans quelle mesure la police est-elle prête à intervenir plus en amont et à jouer un rôle de médiateur entre les populations ?

Conseils :

Comment amener l'administration à s'intéresser au développement interculturel ?

- Organiser des ateliers ou des discussions avec des agents publics dans des groupes hétérogènes, constitués sans tenir compte des cloisonnements administratifs et des spécialisations, avec la participation d' « innovateurs interculturels » exerçant des professions diverses, ou provenant de l'enseignement ou de milieux artistiques ;
- Organiser des ateliers ou d'autres réunions hors des locaux administratifs, dans des espaces dédiés à l'art, ou dans tout autre cadre inhabituel, ce qui invitera à une réflexion créative. Encourager l'administration à avoir confiance en ses capacités ;
- Encourager les agents municipaux à participer à des projets de terrain reposant sur l'interaction avec les citoyens, comme des projets de conception ;
- Veiller à ce que la police adopte une approche interculturelle dans ses services de proximité ;
- Inviter les autorités publiques à étendre les formations et la sensibilisation à l'interculturel à d'autres acteurs que leurs propres agents.

Cela fait maintenant dix ans que la ville de **Fuenlabrada** (Espagne) a intégré les principes de l'interculturalisme dans les activités de la police locale. Elle a créé une unité spécialisée (*Gesdipol*, ou Équipe de gestion de la diversité par la police) pour répondre aux besoins d'une société locale caractérisée par une grande diversité, pour encourager les personnes d'origines diverses à se mélanger et les associer aux actions de la police pour rendre la ville plus sûre. Depuis que des mesures de gestion de la diversité et de l'intégration sont mises en œuvre, le taux de criminalité a nettement diminué à Fuenlabrada, et la cohabitation en général s'est améliorée, malgré un contexte social général marqué par une crise économique très sévère, qui a ébranlé tout le pays. L'efficacité de la gestion policière a également été renforcée grâce à la mise en œuvre d'une politique spécifique de lutte contre le profilage racial, qui a permis de réduire de moitié le nombre d'identifications et d'augmenter le nombre d'arrestations concluantes. Le modèle de maintien de l'ordre de Fuenlabrada a aussi permis de renforcer l'égalité des citoyens en matière d'accès à la sécurité, que les habitants considèrent désormais comme un bien public.

La ville de **Bergen** (Norvège) a été consternée de découvrir les résultats d'une enquête qui montraient que l'origine ethnique des agents publics ne reflétait la composition de la population de la ville qu'aux plus bas échelons. En 2013, pour remédier à ce problème, le conseil municipal a adopté un plan d'action intitulé « *The Future Workplace* », qui mettait tout particulièrement l'accent sur le rôle de la municipalité comme employeur des minorités.

Désormais, les non-ressortissants sont encouragés à rechercher un emploi dans l'administration publique locale, et la ville favorise la mixité et les compétences interculturelles dans les entreprises du secteur privé. Dans cette perspective sont promues diverses initiatives, telles qu'un soutien économique au projet « *Global Future* » géré par la confédération des entreprises norvégiennes, et un partenariat avec la Chambre de commerce et

d'industrie de Bergen pour l'organisation du salon professionnel international annuel.

En outre, la ville s'est efforcée de répondre à des demandes de reconnaissance culturelle sur le lieu de travail, et elle propose aujourd'hui des services funéraires culturellement adaptés ou des espaces/horaires réservés aux femmes dans les salles de sport. Elle a aussi mis en place une agence municipale de traduction, qui propose des services dans plus de 60 langues, ainsi que des services spéciaux à l'intention des pensionnaires des établissements de soins.

BOÎTE À OUTILS

Académie d'intégration interculturelle pour les villes

Police de proximité : une approche interculturelle de la sécurité urbaine

Intercultural Cities Manual on Community Policing

8. Entreprises et travail

De larges pans de l'économie et du marché du travail ne relèvent pas de la compétence des autorités municipales et échappent donc à leur contrôle. Les villes sont de plus en plus conscientes des avantages que la diversité de la main-d'œuvre peut présenter : elle renforce la compétitivité, l'attractivité et l'entreprenariat, tout en réduisant les pénuries de main-d'œuvre ou en favorisant l'inclusion et en prévenant la pauvreté. Dans la mesure où la plupart des nouveaux emplois urbains sont créés par des micro- et des petites et moyennes entreprises (PME), la plupart des villes ont fait de la croissance et de la durabilité de ces dernières une priorité. Bon nombre de ces entreprises appartiennent à des personnes issues de l'immigration et à d'autres groupes sous-représentés.

En outre, les migrants et les réfugiés se lancent souvent dans des activités économiques transnationales, ce qui crée de nouvelles opportunités pour les villes. De plus en plus, la diversité est associée à la prospérité. Aussi des approches novatrices visant à la fois à renforcer la diversité et à attirer des talents

étrangers ont-elles été conçues (celles-ci prévoyant par exemple la représentation de la diversité dans les conseils d'administration ou la mise en place de systèmes de tutorat, d'outils d'évaluation de la diversité, d'incubateurs, etc.).

Pour faire en sorte que les compétences des migrants soient reconnues et utilisées de façon optimale dans l'économie urbaine, comme ressort de l'innovation, de la croissance et de l'entreprenariat, la ville doit encourager les organisations professionnelles à aller au-delà du système officiel de reconnaissance des qualifications et à définir un éventail plus large de critères pour certifier les compétences, à donner des conseils et des orientations ciblées aux entrepreneurs issus de l'immigration, à mettre en place des mesures d'incitation à l'intention des jeunes entrepreneurs (prix, pépinières d'entreprises) et à encourager les liens commerciaux avec les pays d'origine.

Une ville interculturelle :

- promeut la diversité au sein de la main-d'œuvre ;
- lutte activement contre la discrimination ;
- reconnaît publiquement et valorise la contribution des migrants et des réfugiés à la vie économique de la ville.

Questions à se poser :

- Existe-t-il une organisation représentant les entreprises qui soit chargée de la promotion de la diversité et de la non-discrimination dans le domaine de l'emploi ?
- La ville possède-t-elle une charte ou tout autre document contraignant visant à interdire la discrimination sur le lieu de travail et/ou a-t-elle fixé des objectifs en matière de diversité des effectifs aux entreprises qui travaillent avec la ville ?
- La ville encourage-t-elle le brassage interculturel sur le marché de l'emploi privé ?
- La ville prend-elle des mesures pour encourager les entreprises créées par des personnes issues de minorités ethniques ou culturelles à sortir du marché local ou ethnique, c'est-à-dire intégrer l'économie générale ?
- La ville a-t-elle pris des mesures pour encourager la création de « quartiers d'affaires », qui faciliteraient le mélange des cultures ?
- Lors de la passation de marchés pour des biens et services qui lui sont destinés, le conseil municipal donne-t-il la priorité aux entreprises ayant adopté une stratégie pour la diversité ?

Dans le cadre du programme ICC, un projet axé sur l'évaluation du potentiel économique de la main-d'œuvre issue de la diversité a été conçu et testé dans l'objectif d'encourager les entreprises à diversifier leur personnel. Intitulé « Évaluation de la diversité dans les

entreprises », ce projet a notamment permis de mettre au point un outil d'évaluation pour noter et identifier les entreprises les plus inclusives dans une ville donnée, au moyen d'enquêtes et d'évaluations axées sur le lien entre la diversité dans la gestion des entreprises et la performance économique de ces dernières. Il devrait aider les entreprises locales à se développer en améliorant leur performance économique par la diversité, ce qui devrait aussi améliorer le marché du travail local en créant de nouveaux emplois pour une main-d'œuvre de plus en plus marquée par la diversité.

Conseils :

- Établir des partenariats avec les entreprises (y compris celles qui appartiennent à la diaspora), leurs associations, les chambres de commerce et les syndicats ;
- Se rapprocher des universités et des instituts de recherche aux fins de la collecte de données et de la conception d'approches novatrices (notamment des outils de suivi et d'évaluation) ;
- Communiquer au sujet des contributions des migrants/réfugiés à la vie économique ;
- Veiller à la diversité du personnel administratif de la ville (en assurant notamment la représentation des migrants et des réfugiés) ;
- Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes au sein de la main d'œuvre ;
- Créer des dispositifs pour les échanges et le développement de pratiques et d'idées (pépinières d'entreprises, tutorat, etc.) ;
- Développer l'expertise de la ville.

Dotée d'une population de 100 000 habitants, la ville d'**Erlangen** (Allemagne) accueille l'Université (Erlangen-Nuremberg, 35 000 étudiants), ainsi que les nombreuses succursales de Siemens AG (25 000 employés). Depuis janvier 2015, Siemens et la Ville travaillent main dans la main pour offrir une dizaine de stages dans l'entreprise à des demandeurs d'asile qualifiés.

L'objectif est de créer une situation bénéfique pour les trois parties : premièrement, les demandeurs d'asile, qui bénéficient de conseils professionnels et peuvent mettre leurs compétences à l'épreuve ; deuxièmement, les employés de la société, qui ont ainsi l'occasion de réfléchir à leurs préjugés contre les réfugiés et les migrants ; enfin, troisièmement, la société elle-même, qui peut tirer parti du potentiel que représentent les demandeurs d'asile qualifiés. Bien que l'on ne connaisse pas encore le résultat de cette expérience, Siemens vient d'étendre le programme à d'autres sites en Allemagne. À l'heure actuelle, l'entreprise offre 100 stages réservés à des réfugiés, et elle a mis en place quatre formations de six mois à l'intention des jeunes réfugiés, dans le cadre desquelles sont notamment prévus des cours d'allemand, une introduction à la culture et aux coutumes allemandes et une formation professionnelle.

Le programme de stages d'Erlangen-Siemens s'adresse aux demandeurs d'asile qualifiés ayant achevé leurs études et possédant une connaissance pratique de l'allemand.

Dans le cadre de la stratégie interculturelle de la ville, les autorités de **Lutsk** (Ukraine) veillent tout spécialement à faciliter l'intégration des nouveaux arrivants (les déplacés internes, ou PDI) en menant une politique ciblée prévoyant des mesures pour l'intégration sociale, l'emploi, le soutien à l'activité sociale et le développement culturel et artistique. Dans ce contexte, un centre a été établi dans la ville pour coordonner le soutien apporté aux familles en provenance de la République autonome de Crimée.

Pour faciliter l'accès de ces personnes au marché du travail, le Service municipal pour l'emploi a organisé une série de séminaires et de consultations (sur les thèmes « Lancer sa propre entreprise », « Devenir entrepreneur » ou « De l'idée d'une entreprise à sa concrétisation »), en collaboration avec 8 agences pour l'emploi de la ville. En outre, un soutien financier est prévu pour les déplacés internes qui créent leur propre entreprise. Ces initiatives ont déjà donné des résultats positifs et contribuent à la vie de la ville, comme en témoigne le succès de l'anti-café « Espace intérieur », par exemple, créé à Lutsk par une famille de migrants originaire de l'Est de l'Ukraine, et qui est devenu un lieu important où sont organisées des rencontres interculturelles, des formations sur l'amélioration du niveau de tolérance, des soirées culturelles, etc. Les résultats de cette politique sont évalués chaque année. Celle-ci représente également un exemple positif de partenariat dans la mesure où sa mise en œuvre fait l'objet d'une coopération entre plusieurs services municipaux, agences pour l'emploi de la ville et des institutions publiques et privées.

À Tilburg (Pays-Bas), les nouveaux entrepreneurs issus de l'immigration sont mis en relation avec des entrepreneurs néerlandais expérimentés et qualifiés. Une équipe d'aide aux migrants spécialisée se charge de rechercher des stages pour les personnes d'origine immigrée. Ses membres contactent de nombreux employeurs jusqu'à trouver le bon stage pour les élèves du Centre régional de formation professionnelle et d'éducation des adultes. Il s'agit là d'un investissement rentable sur le long terme. Dans le cadre d'un autre programme, des migrants ayant réussi sur le plan professionnel vont à la rencontre des employeurs pour les convaincre qu'il n'y a pas de risque à embaucher des travailleurs migrants.

« DIVERSITÉ = INNOVATION » est un nouveau groupe formé par des employeurs et des entreprises du district de **Kirklees** (Royaume-Uni) pour

tirer parti des possibilités offertes par la diversité sur le marché du travail et dans l'entreprise.

Parmi les membres fondateurs figurent de grandes entreprises locales du secteur privé telles que Cummins Turbo Technologies et Syngenta agro-chemicals, d'importants employeurs du secteur public tels que l'Université de Huddersfield, l'association de loisirs « Kirklees Active Leisure » et le conseil de district, ainsi que des PME, des micro-entreprises et des syndicats. Le groupe s'est fixé un programme annuel ambitieux. Il souhaite d'abord étudier comment une amélioration de la collecte et de l'analyse des données peut permettre de mieux comprendre les forces et les faiblesses actuelles du marché du travail local. À cet égard, il est particulièrement préoccupé par le fait que les travailleurs appartenant à un groupe ethnique minoritaire n'accèdent pas aux postes de cadres supérieurs et espère qu'une meilleure maîtrise des données aidera à mettre en place des programmes d'emploi positifs pour remédier à cette situation. Le groupe souhaite tirer des enseignements des bonnes pratiques mises en œuvre dans d'autres contextes, comme l'outil d'évaluation de la diversité dans les entreprises, mis au point par des entreprises danoises sous l'égide des ICC.

Le groupe mènera également d'autres initiatives, qui viseront notamment à souligner le rôle des chefs d'entreprise dans la promotion de la diversité, de faire de la diversité une priorité dans les stratégies du Conseil en matière d'investissements étrangers et de croissance inclusive, et d'aider les PME à recruter plus largement dans divers bassins de talents.

BOÎTE À OUTILS

Évaluation de la diversité dans les entreprises - Action pilote

L'outil ISS d'évaluation de la diversité – Évaluer la diversité dans la gestion des entreprises et identifier des stratégies et initiatives pour faire de la diversité un avantage concurrentiel

Connecteurs de diversité pour les start-ups
Migrant-enterprise policies for the intercultural city

9. Vie culturelle et sociale

Les activités de loisirs sont peut-être la meilleure occasion de rencontrer des personnes de culture différente dans un cadre neutre et festif. Cependant, si ces activités sont structurées selon des critères ethniques (équipes de football monoculturelles, par exemple), les différents groupes de population risquent au contraire de s'éloigner encore davantage les uns des

autres. La ville peut influencer ce domaine directement, par ses propres activités, et indirectement, à travers la manière dont elle octroie ses financements à d'autres organisations. Pour que les manifestations ou activités culturelles soient des vecteurs de communication et d'interaction interculturelles, elles doivent être conçues en gardant la diversité du public à l'esprit ; il faut encourager les personnes à se rencontrer et à découvrir d'autres cultures, présenter les cultures comme des phénomènes vivants, évolutifs, qui naissent de l'interaction avec d'autres cultures, et stimuler l'hybridation des expressions culturelles.

Questions à se poser :

- Le Conseil municipal considère-t-il l'interculturalisme comme un critère pour l'octroi de subventions visant à soutenir certaines associations et initiatives **?** Existe-t-il des mécanismes de financement et de formation destinés à soutenir les talents au sein des minorités ?
- Votre ville encourage-t-elle les organismes culturels à traiter de la diversité et des relations interculturelles dans leurs productions ?
- Votre ville organise-t-elle des événements et activités artistiques, culturels ou sportifs visant à encourager les échanges entre des personnes ayant des origines ethniques/culturelles différentes ?
- Votre ville organise-t-elle des campagnes ou débats publics sur la diversité et le vivre ensemble ?

Conseils :

Éléments d'une politique artistique urbaine interculturelle :

- Inviter des artistes contemporains renommés provenant des pays d'origine des principales communautés de migrants – une telle initiative leur permet de se sentir fiers de leur culture et de rester en phase avec l'évolution culturelle de leur pays d'origine, évitant ainsi le syndrome classique du conservatisme chez les migrants ;
- Encourager des institutions culturelles classiques (opéras, théâtres, maisons de la danse, musées, orchestres, etc.) à programmer des artistes locaux issus de l'immigration, en gardant à l'esprit que programmation internationale et programmation interculturelle sont deux choses bien distinctes. Le fait d'ouvrir ces institutions à des formes d'art contemporain (vidéo, hip-hop, graffiti...) favorise la participation d'artistes et de publics plus divers (sur les plans ethnique et générationnel) ;
- Encourager des programmes artistiques favorisant la collaboration interculturelle d'artistes et mettre en avant le produit de cette collaboration ;
- Allouer des ressources significatives à la participation d'artistes amateurs et issus des quartiers (carnavals, clubs artistiques, concours de graffiti, projets vidéo et photo...) ;
- Parrainer le travail d'artistes sur des thèmes interculturels (par exemple sur la ségrégation de l'espace public et des esprits), utiliser des artistes comme médiateurs culturels dans le cadre de projets visant à renforcer la cohésion des communautés ;
- Faire en sorte que des manifestations culturelles se tiennent non pas dans de grandes institutions, en centre-ville ou dans des salles prestigieuses, mais en plein air, dans des quartiers pauvres ou marginalisés ;
- Encourager (également par le biais des critères de financement) l'implication active de personnes issues d'autres communautés dans les célébrations et manifestations culturelles « nationales » (par exemple le Nouvel An chinois), comme spectateurs mais aussi comme participants.

À **Montréal** (Canada), le Centre d'histoire de la ville collabore avec la Ville, le ministère québécois de l'Immigration et des Communautés culturelles et les écoles locales dans le cadre d'un projet intitulé « Vous faites partie de l'histoire ! », qui vise à donner aux enfants nouvellement arrivés le sentiment d'être accueillis et de faire partie de l'histoire et du patrimoine de la ville. Ainsi, les nouveaux arrivants scolarisés dans le secondaire sont invités à découvrir l'histoire de la ville, puis à raconter aux autres leur propre histoire, notamment au moyen d'un petit clip sur un objet de leur vie d'avant auquel ils tiennent beaucoup et qu'ils ont emporté au Canada avec eux. Ces « trésors » sont même au cœur d'expositions organisées chaque année dans des espaces publics, notamment le musée de Montréal.

Depuis 2014, la ville de **Donostia/Saint-Sébastien** (Espagne) met en œuvre dans plusieurs écoles un programme collaboratif intitulé « *Ongi etorri eskolara!* », qui vise à faciliter l'intégration des familles originaires d'autres pays, en commençant par la communauté scolaire, et à sensibiliser tous les personnels scolaires aux avantages de la diversité culturelle. Ce projet, désormais financé par l'administration locale, a été lancé par des parents bénévoles, qui, après avoir constaté à quelle point la population scolaire était marquée par la diversité, ont voulu créer des liens entre les enfants, les parents et les familles en tant que membres de la communauté scolaire.

Ce programme de soutien biennal consiste à désigner des familles accompagnantes (volontaires)

pour aider les familles arrivées depuis peu à s'intégrer dans la communauté locale. En général, les enfants de la famille accompagnante et ceux de la famille accompagnée sont scolarisés dans les mêmes classes, de sorte à faciliter l'organisation d'activités tant scolaires qu'extra-scolaires/sociales. Si l'interaction et les échanges culturels sont des éléments essentiels du programme, celui-ci est avant tout axé sur la situation commune de ces familles (des parents ayant des enfants scolarisés dans le même établissement et dans les mêmes classes).

Outre ses retombées positives pour les enseignants, les classes, les élèves et les parents, cette initiative sensibilise également à l'atout que représente la diversité pour la population en général. Les familles accompagnantes et les familles à accompagner sont identifiées en début d'année scolaire, lors de réunions de classe, et plusieurs activités sont ensuite prévues en cours d'année. La plupart des familles organisent également des activités sociales (via les groupes WhatsApp) pendant leur temps libre, ce qui permet à toutes les parties prenantes de renforcer leur réseau social. Des instruments spécifiques pour le programme et des processus d'évaluation ont été conçus au fil du temps.

10. Espace public

Les espaces et établissements publics sont importants pour plusieurs raisons. En effet, la plupart des citoyens sont obligés de les fréquenter de temps en temps, ce qui favorise les opportunités de rencontre entre des personnes qui ne se connaissent pas. Ils peuvent également renforcer la solidarité interculturelle, par exemple autour de projets de développement ou de fermeture d'établissements, qui peuvent susciter un vif intérêt chez la population. Des espaces animés et bien gérés peuvent devenir emblématiques des ambitions interculturelles d'une ville. À l'inverse, une mauvaise gestion peut susciter la suspicion et la peur de l'étranger.

Le rôle de l'urbanisme interculturel est de créer une dynamique spatiale qui invite à la rencontre et facilite les échanges entre personnes de différentes origines, et de minimiser les espaces encourageant l'évitement, l'appréhension ou la rivalité.

La démarche de création d'espaces interculturels des professionnels de l'urbanisme et de l'aménagement de l'environnement bâti n'est pas motivée par un « souci des minorités ». Elle requiert un engagement et une reconnaissance beaucoup plus profonde de toutes les formes de différences existant dans la ville, et une préparation de la part de tous ceux qui conçoivent, construisent, gèrent et utilisent les espaces et lieux urbains.

La pratique de l'aménagement multiculturel a établi d'importants principes comme l'exigence d'égalité, conformément au Code de l'urbanisme, et un traitement juste et équitable pour tous dans l'application de ce dernier. Cependant, une Cité interculturelle attend davantage de ses habitants, des professionnels et de la classe politique. La création d'un lieu de convivialité est un acte de co-création entre les habitants et les professionnels, qui doivent se poser mutuellement les trois questions suivantes : Que faites-vous déjà pour ce lieu ? Ce lieu, comment le rêvez-vous ? Que vous engagez-vous à faire pour ce lieu ? Alors que le multiculturalisme est fondé sur des notions statiques d'identité de groupe, l'interculturalisme suppose un environnement dynamique, en perpétuel changement, dans lequel l'individu et la collectivité expriment des identités et des besoins multiples, hybrides et évolutifs. Dans un environnement aussi complexe, les professionnels de l'urbanisme et de l'aménagement de l'espace doivent non seulement acquérir une nouvelle palette de compétences, mais aussi adopter une nouvelle conception des choses, en développant leurs compétences culturelles pour atteindre ensuite le stade de la compétence interculturelle.

Principes d'un urbanisme et d'un aménagement interculturels

- La diversité des personnes, des lieux, des usages et des formes d'appropriation n'est pas un problème à gérer mais un atout à valoriser ;
- L'objectif ne doit pas être d'adapter les lieux aux gens, mais de faire en sorte que les gens s'adaptent aux lieux ;
- Une bonne conception favorise l'autonomie, une mauvaise conception crée le handicap ;
- Les professionnels de l'urbanisme et de l'aménagement de l'espace ne peuvent induire le changement à eux seuls – il va de soi qu'ils doivent cultiver la collaboration interdisciplinaire ;
- L'interculturalité porte en elle les ingrédients du conflit. L'art de créer des lieux de convivialité n'est pas d'ignorer ou d'éviter les conflits, mais de savoir les gérer en les intégrant au processus de création ;
- À court terme, les formes d'occupation et d'appropriation de l'espace basées sur l'identité

sont un expédient ; à long terme, elles sont une source de fragmentation ;

- La question n'est pas de savoir combien coûte la création d'espaces interculturels, mais plutôt ce qu'il en coûterait de ne pas en créer ;
- L'aménagement de l'espace réalisé dans une logique d'interculturalité doit dépasser la problématique de l'immigration et de la diversité ethnique et englober tous les aspects de la différence dans les collectivités urbaines contemporaines ;
- Les obstacles les plus fréquents aux nouvelles formes d'aménagement de l'espace sont liés à l'accueil réservé aux propositions de projet, qui se voient souvent opposer les réponses négatives suivantes : « Ce n'est pas faisable » et « Ça coûte trop cher ». La première est une erreur de *design thinking* ; la seconde, une erreur de pratique comptable.

Questions à se poser :

- L'interaction sociale est-elle considérée comme une priorité dans les directives relatives à la construction de nouveaux espaces publics ?
- Les principaux espaces publics et institutions de la ville reflètent-ils sa diversité culturelle, ou sont-ils monoculturels ?
- Comment les différents groupes se comportent-ils dans les lieux publics de la ville : cherchent-ils à échanger, ou s'évitent-ils ?
- S'il existe effectivement dans votre ville des endroits ou des quartiers dominés par un groupe ethnique particulier (majoritaire ou minoritaire) et où les autres groupes ne sont pas les bienvenus ou se sentent en danger, les autorités municipales ont-elles adopté des mesures politiques pur remédier à la situation ?
- Lorsque votre ville décide de reconstruire un espace, propose-t-elle plusieurs formes et lieux de consultation, de sorte à garantir une participation significative des personnes issues de différents groupes de migrants/groupes minoritaires ?
- Les professionnels de l'urbanisme et de l'environnement urbain sont-ils formés à l'interculturalité ?

Conseils :

- La compétence la plus importante chez les professionnels de l'urbanisme et de l'aménagement est la capacité d'écoute : ils doivent être attentifs à tout ce que les gens ont à dire pour comprendre la façon dont ils utilisent l'espace et vivent au quotidien, ainsi que leurs aspirations. Ils doivent ensuite collaborer avec les habitants concernés pour traduire ces éléments en des projets professionnels ;
- Les professionnels doivent toujours avoir conscience des biais inhérents à leurs propres éducation et formation ; ils doivent régulièrement chercher à prendre du recul et à les dépasser ;
- Il faut savoir que les gens expriment leur rapport à l'environnement par des moyens très divers, mais rarement en employant des termes professionnels ;
- Les professionnels du domaine ne peuvent pas connaître toutes les langues et toutes les caractéristiques culturelles d'une communauté plurielle. Ils peuvent néanmoins apprendre détecter les « moments interculturels » clés, c'est-à-dire les moments où la communication est recherchée et proposée, et à choisir les moyens d'expression appropriés ;
- Les meilleurs espaces interculturels émergent souvent de façon spontanée, sans avoir été planifiés ; l'art d'un bon urbaniste consiste à savoir quand il est bon d'intervenir, et quand il est préférable de laisser faire les choses ;
- Le dialogue avec les habitants n'est pas une démarche ponctuelle, mais un processus constant d'écoute, d'apprentissage, de conception, d'intervention, puis d'écoute à nouveau – non pas comme un moyen pour arriver à une fin, mais comme une fin en soi ;
- Dans les municipalités et ailleurs, les équipes de professionnels de l'aménagement de l'espace devraient constamment chercher à renforcer la diversité de leurs membres par le biais de la formation, du recrutement et de la collaboration ;
- Ces professionnels n'ont pas peur de se tromper et n'hésitent pas à changer d'approche si nécessaire – l'erreur est humaine et la création de lieux de convivialité est fondée sur l'empathie, pas sur l'infaillibilité.

Le Conseil municipal de **Dublin** (Irlande), en partenariat avec le Conseil des immigrés d'Irlande, l'Autorité pour l'égalité d'Irlande et ses partenaires dans le domaine des transports publics, mène d'importants travaux en vue de la création d'un service de transports publics inclusif. Ce projet, élaboré dans le cadre de la campagne « *One City One People* » (une ville, un peuple), vise à garantir aux usagers et au personnel des transports en commun de Dublin l'interdiction du racisme et la discrimination. Il a permis une amélioration de la circulation et donné lieu à des campagnes de publicité en extérieur, à la mise en place de formations à l'intention des personnels et de mécanismes d'enregistrement des incidents racistes, et sensibilisé toute la ville à l'interculturalisme.

À **Lisbonne** (Portugal), le Marché « Fusion », organisé sur la place Martim Moniz, est un *melting pot* de saveurs et de sonorités du monde entier : divers stands proposent des plats originaires des cinq continents et préparés à la minute, la place étant également une scène musicale et cinématographique. Ouvert tous les jours de la semaine, ce Marché constitue un espace de loisirs populaire, tant pour les Lisboètes que pour les touristes. Outre la musique et la nourriture, il accueille aussi des événements culturels/éducatifs, comme des ateliers et des expositions. Le Marché Fusion a été mis en place pour tenter de redorer le blason de la place Martim Moniz, située dans un quartier défavorisé et marginalisé de Lisbonne, où vivent de nombreux migrants. C'est aujourd'hui une manifestation interculturelle, qui attire des personnes de tous les quartiers de la ville, et au-delà.

À **Barcelone** (Espagne), l'essor de la diversité culturelle, entre autres facteurs, a fait naître et renaître de nouvelles et d'anciennes façons d'occuper et d'utiliser l'espace public, les équipements, les commerces… bref, la rue, en renforçant son rôle important de socialisation et, par là même, en faisant apparaître de nouveaux problèmes à résoudre. La ville de Barcelone attache énormément d'importance à l'espace public, qu'elle considère comme le lieu où construire une communauté plurielle mais harmonieuse. Désormais, les professionnels de l'aménagement du territoire (les architectes, les urbanistes, les gestionnaires de transport et les constructeurs, entre autres) travaillant pour le compte du conseil municipal doivent donc développer leurs compétences en gestion de la diversité. Conformément à l'une des clauses du Plan interculturel de la ville, Barcelone est tenue d'associer les responsables du développement urbain de la ville aux travaux de tous les comités interdépartementaux du conseil municipal, afin de renforcer la généralisation de la mise en œuvre de toutes les politiques urbaines et sociales.

La ville s'efforce d'intégrer l'échelon du quartier dans les travaux d'aménagement du territoire afin de favoriser la reprise du dialogue, le consensus et la participation des citoyens. Sur le terrain, cette approche peut notamment se traduire par la valorisation des initiatives « individualisées », qui s'attachent aux réalités et aux spécificités des quartiers, dans le cadre d'une stratégie urbaine globale (cette démarche peut procéder d'un « projet commun », d'une idée plus ou moins générale s'exprimant sous des formes variées adaptées à chaque contexte) ; par le renforcement de la pratique des processus participatifs – par exemple, en adoptant de nouvelles approches et en les adaptant de manière à ce qu'une représentation fidèle de la diversité socioculturelle locale soit intégrée à la définition des objectifs ; par une redéfinition de l'espace relationnel que constitue l'espace public, qui doit être considéré comme une composante à part entière d'une ville et comme un lieu générateur de rencontres et de citoyenneté.

Barcelone s'efforce également d'intégrer les politiques sociales à la construction d'équipements sociaux ou d'espaces publics, ce qui, concrètement, suppose d'introduire dans les espaces publics des éléments contribuant à générer une interaction spontanée entre les usagers : aires de jeux dans les parcs pour enfants, offres spécifiques à l'intention des jeunes, pistes cyclables, sentiers pédestres…

BOÎTE À OUTILS

Intercultural Place-Making

Intercultural Spaces and Centres: What are they, what benefits do they bring, and how can they be encouraged as an essential part of the Intercultural Cities approach?

Politiques urbaines pour des centres interculturels et la mobilisation communautaire

11. Médiation et règlement des conflits

Les conflits sont inévitables dans les environnements marqués par la diversité, et l'intégration interculturelle n'est pas un processus paisible. Les inégalités, la pauvreté, et le manque de ressources sont quelques-uns des facteurs qui aggravent les tensions sociales, les différences étant de toute façon intrinsèquement source de conflits. Une ville interculturelle ne cherche pas à éviter les conflits ; elle ne les ignore pas non plus. Tout en accueillant pleinement la diversité, elle anticipe ce type de problèmes, et les identifie et les traite lorsqu'ils émergent. Ce processus est essentiel pour vivre

ensemble au sein d'une communauté dynamique fondée sur la communication. À cet égard, les villes interculturelles « idéales » reconnaissent les possibilités d'innovation et de développement qui découlent du processus même de médiation et de règlement des conflits. L'intelligence collective, une bonne compréhension des questions en jeu, le recours à des personnes-ressource clés au sein des communautés, la promotion de la convivialité et de l'interaction et un engagement constant vis-à-vis de tous les groupes concernés sont quelques-uns des outils dont se servent les villes interculturelles pour concilier les intérêts des parties et régler les conflits.

L'approche des Cités interculturelles en matière de médiation comporte plusieurs éléments :

- La reconnaissance de l'éventail des contextes et situations où la tension et les conflits sont sous-tendus par un malentendu interculturel, une absence de sensibilisation ou une hostilité ;
- La reconnaissance de toutes les possibilités de *médiation interculturelle entre des particuliers, des groupes, des communautés et des institutions* ;
- L'identification des « points chauds » de la ville, où une médiation interculturelle pourrait être nécessaire et urgente pour pouvoir progresser plus avant dans le programme interculturel. Celle-ci peut porter sur des questions très diverses, telles que le logement et la ségrégation, les besoins spécifiques en matière d'éducation, la tenue vestimentaire et les symboles religieux à l'école, le maintien de l'ordre ou encore les préoccupations relatives aux prestations familiales ou sociales ;
- L'identification de professionnels et d'ONG qui pratiquent la médiation au quotidien dans le cadre de leurs activités. Il s'agit de voir si leur expertise pourrait être appliquée plus largement, ou dans d'autres contextes ;
- L'examen des besoins en matière d'appui et de formation des agents de la force publique *;*
- L'examen de la possibilité de créer un *« réservoir »* de médiateurs interculturels *à l'échelle de la ville.*

Questions à se poser :

- La politique municipale est-elle fortement influencée par la nécessité d'éviter d'éventuels conflits ethniques ?
- Les agents municipaux sont-ils formés à la médiation et au règlement des conflits ?
- Dans votre ville, quel type d'organisation propose un service professionnel de médiation dans la communication et/ou les conflits interculturels ?
- Existe-t-il, dans votre ville, une instance spécifiquement consacrée aux relations interreligieuses ?
- Dans votre ville, quels sont les contextes dans lesquels une médiation interculturelle est assurée ?

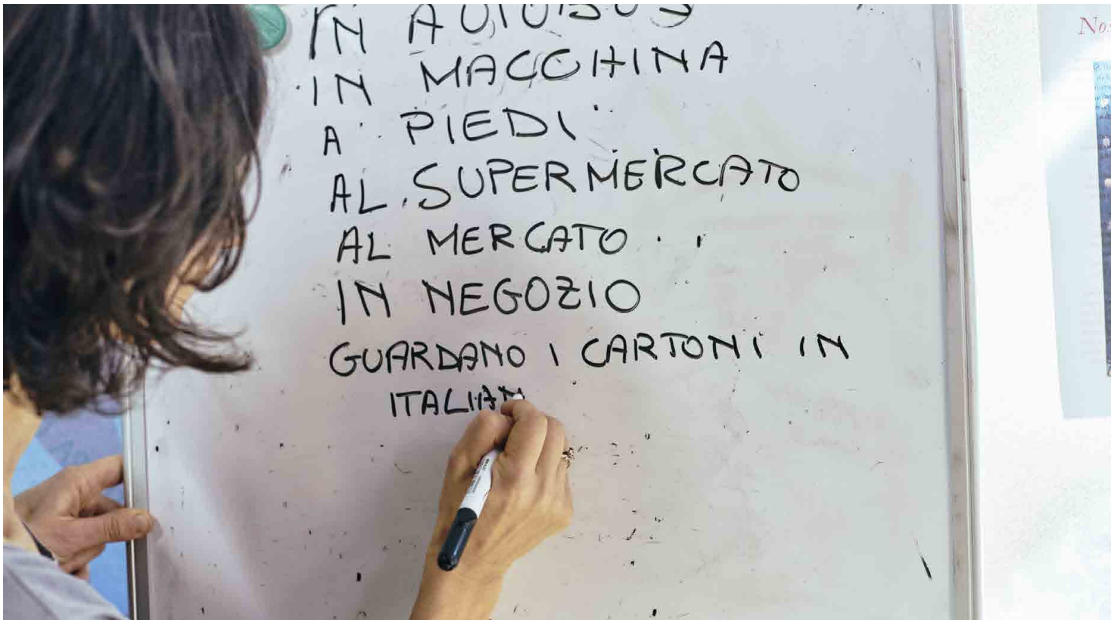
En Israël, le Centre de **Haïfa** pour le dialogue et la gestion des conflits œuvre au renforcement de la cohésion des communautés et à l'amélioration de la qualité de vie de tous les habitants de la ville en proposant des services professionnels de résolution des conflits et en aidant les habitants et les institutions locales à renforcer leur capacité de résilience pour surmonter les conflits d'une manière constructive, sans violence. Il s'efforce d'instaurer à Haïfa une culture du dialogue qui mette en valeur la diversité de la ville et donne la parole à ses populations marginalisées. En renforçant la capacité de ses habitants à gérer les différences et à résoudre ensemble les conflits, le Centre favorise considérablement la construction d'une démocratie locale participative et la réduction des manifestations du racisme et de la discrimination.

Les programmes de médiation des conflits qu'il met en œuvre touchent directement des centaines de personnes, notamment les populations défavorisées, dont les nouveaux arrivants et les Arabes. Les activités proposées consistent notamment :

- à former des leaders d'origine arabe en tant que médiateurs bénévoles ;
- à permettre aux habitants de participer à la planification et à la mise en œuvre d'activités sociales.

L'évaluation de cette initiative est réalisée par des travailleurs sociaux du quartier qui assurent le suivi de la mise en œuvre des compétences acquises en matière de résolution des conflits par les leaders locaux dans leurs quartiers respectifs. Le projet est mis en œuvre conjointement par le Service de l'action de proximité et le Bureau du Secrétaire municipal de la ville de Haïfa, en faisant intervenir d'autres services également (en fonction du thème et des besoins) ; il est mené sur le terrain par des spécialistes de l'action et de la médiation interculturelles, de la formation à la médiation et au leadership, de l'aménagement du territoire et du leadership civique (de quartier).

La ville de **Bergen** (Norvège) a mis en place un service municipal de médiation spécialisé qui s'occupe aussi des conflits culturels. Bergen propose également des services de médiation dans les quartiers et dans la rue, s'efforçant d'aller à la rencontre des habitants et de discuter des problèmes auxquels ils sont confrontés. Ce service est assuré par l'unité



d'aide à la jeunesse de Bergen (*Utekontakten*). Enfin, la ville a également instauré un service municipal de médiation spécialisé dans les questions interreligieuses, Samarbeidsråd for trosog livssynssamfunn (conseil de coopération pour la religion et la foi), une organisation interconfessionnelle.

BOÎTE À OUTILS

Organiser des activités interculturelles et interreligieuses : boîte à outils à l'usage des élus locaux

Community empowerment and mediation from an intercultural perspective

S'engager avec des communautés religieuses et convictionnelles

12. Langue

Il est essentiel, pour leur intégration, que tous les nouveaux arrivants apprennent la langue du pays d'accueil. Cependant, une approche linguistique interculturelle repose également sur d'autres considérations, ce qui implique de voir la langue comme une ressource pour les relations économiques, culturelles et scientifiques, ainsi que pour les évolutions à venir dans un monde interconnecté. La langue est une composante essentielle de l'identité dans les villes qui ne sont pas réellement confrontées à l'immigration, mais qui comptent une ou plusieurs minorités nationales (ou bien qui n'ont pas de population clairement majoritaire). L'approche interculturelle vise à faire en sorte que toutes les langues présentes au sein d'une ville soient respectées de manière égale et à encourager l'apprentissage mutuel par-delà le fossé linguistique. Dans les villes où de récents flux migratoires ou commerciaux ont introduit des langues entièrement nouvelles parlées par une importante minorité de la population (comme l'espagnol dans certaines villes américaines), l'interculturalisme se mesure en voyant à quel point la majorité est prête à adopter ces langues dans la vie quotidienne.

L'éducation est l'un des domaines fondamentaux pour la promotion du multilinguisme. À l'ère de la superdiversité, l'école devient un lieu où peuvent coexister des dizaines de langues familiales que les enfants portent en eux. Elle peut favoriser la sensibilisation aux langues en puisant des exemples dans ces répertoires plurilingues, contribuant ainsi à abolir le classement de facto entre les langues occidentales « nobles » et les langues moins « nobles » ou moins « utiles » du monde non occidental. Un tel classement, contraire à l'approche interculturelle, qui refuse d'établir une hiérarchie entre les cultures et les langues, est en outre totalement en décalage avec l'importance croissante, sur les plans économique et culturel, des langues des pays émergents.

La sensibilisation aux langues peut être introduite à l'égard de toutes les langues étrangères, mais il semble logique de se concentrer sur les langues familiales et les variétés de langue déjà présentes dans les salles de classe (en apprenant aux élèves à chanter des chansons, à compter, à dire les jours de la semaine dans les différentes langues représentées, ou en adoptant un portfolio des langues). Une attitude positive envers la diversité linguistique peut favoriser une meilleure compréhension entre les enfants, en classe et dans l'école. Elle contribue en outre au bien-être et au développement de l'identité des apprenants pour lesquels la langue de scolarisation n'est pas la langue maternelle. En effet, les enfants concernés se sentent encouragés à exprimer leurs idées, leurs opinions et leurs sentiments dans leur propre langue. L'attention accordée à leur langue d'origine renforce son statut et leur permet de mieux la maîtriser, ce qui favorise l'estime de soi, la motivation et le désir d'apprendre, et entraîne une amélioration des résultats scolaires.

Ces principes sont applicables non seulement aux enfants, mais aussi à leurs parents. En effet, la sensibilisation aux langues peut constituer un instrument important pour accroître la participation de

ces derniers. Lorsqu'ils participent, ils sont considérés comme des spécialistes de leur langue d'origine, tout comme leurs enfants ; cette reconnaissance leur est bénéfique et contribue à renforcer leur confiance en eux dans leur échanges avec les membres de l'équipe pédagogique. Le fait de voir que leur langue est prise en compte et appréciée peut encourager les parents à aider leurs enfants dans leurs devoirs en utilisant leur langue d'origine.

Entre la sensibilisation aux langues et l'éducation plurilingue, bien des possibilités demeurent inexplorées. Toutes ces potentialités pourraient être qualifiées d'« apprentissage plurilingue fonctionnel ». Dans une telle approche, l'école met à profit le répertoire plurilingue des enfants pour dynamiser l'acquisition des connaissances. Les langues familiales et les variétés de langue parlées par les enfants peuvent être considérées comme un capital explicitement utilisé pour améliorer la réussite scolaire et le développement personnel. La langue première peut servir de tremplin pour l'acquisition d'une langue seconde et de nouveaux contenus d'apprentissage. L'enseignant encourage les apprenants à s'entraider dans l'exécution de tâches (en les invitant, par exemple, à expliquer ce qu'il s'agit de faire à un nouvel élève qui ne maîtrise pas la langue de scolarisation) ou dans la préparation des travaux de groupe. Cette approche demande une certaine méthode de travail : l'environnement d'apprentissage doit permettre une interaction régulière entre les apprenants, et l'enseignement ne doit pas être entièrement dirigé par l'enseignant.

Questions à se poser :

- La traduction des informations publiques dans les langues minoritaires dans le cadre des diverses initiatives d'information du public et dans les services sociaux favorise-t-elle ou, au contraire, empêche-t-elle à l'acquisition de la langue majoritaire ?
- Les services proposés pour faciliter l'apprentissage de la langue du pays d'accueil sont-ils assortis d'incitations psychologiques à s'investir dans cette démarche ?
- Existe-t-il des mesures ou des initiatives éducatives ou culturelles visant à promouvoir la reconnaissance des langues des minorités/migrants présentes au sein de la communauté ?
- Existe-t-il dans la ville des quotidiens, des magazines ou des émissions de radio ou de télévision locaux dans des langues autres que celle de la population majoritaire ?

À **Vienne** (Autriche), l'école primaire européenne a mis au point une approche pédagogique interculturelle fondée sur le multilinguisme. Il y a huit ans, constatant qu'elle accueillait des enfants parlant 28 langues maternelles différentes, l'école a décidé d'explorer les possibilités offertes par cette diversité linguistique. Elle a ainsi mis en place des ateliers de langues, notamment en arabe, en turc, en bosniaque/serbe/croate, en kurde, en polonais, en albanais, en slovaque et en hongrois en tant qu'activités devant permettre aux enfants d'apprendre à apprécier leur propre langue aussi bien que celles des autres. Ces ateliers sont proposés au niveau des deuxième, troisième et quatrième années du cycle primaire. Les enfants choisissent les langues qu'ils souhaitent découvrir, l'offre linguistique finale étant ensuite établie en fonction de leurs préférences. Ils bénéficient d'une initiation de six semaines par an à cinq langues. En trois ans, ils font l'expérience de 18 langues et cultures. Les méthodes d'apprentissage sont très variables d'un atelier à l'autre car les enseignants s'appuient sur leurs propres expériences et sensibilité culturelles. Les contenus découlent des thèmes proposés par élèves (en hiver, le thème de Noël dans différents pays, par exemple, ou les expressions utilisées pour se saluer et remercier, les chiffres, la nourriture, etc.). Dans les autres cours, il n'y a pas de thème imposé : ce sont les enseignants qui décident – danse, théâtre, arts plastiques, musique… Les enfants sont actifs, circulent dans la classe et s'expriment. En trois ans, ils développent leur répertoire linguistique personnel et prennent vraiment conscience de la valeur de la diversité et de l'égale importance des langues. La décoration de l'école est aussi multilingue et multiculturelle, l'établissement ayant fait de la diversité une norme. Situé dans un quartier défavorisé, il figure en bonne place dans les classements établis en fonction des résultats des élèves aux examens, ce qui montre que l'approche multilingue et l'appropriation culturelle peuvent compenser les éventuelles difficultés d'apprentissage.

À **Izhevsk** (Russie), les possibilités d'acquisition de compétences en langue sont nombreuses. La ville propose notamment une importante offre de cours de langue d'origine, dispensés gratuitement le samedi et le dimanche par des groupes communautaires à la Maison pour l'amitié entre les peuples (*Dom Druzhby Narodov*). Une éducation bilingue en russe et en oudmourte est aussi proposée dans certains établissements qui mettent en œuvre des curriculums spéciaux pour promouvoir l'utilisation de l'oudmourte. Par ailleurs, un poète qui associe musique traditionnelle oudmourte et rap pour promouvoir sa culture et sa langue maternelle anime un groupe de jeunes. Des liens sont également établis avec d'autres pays où sont parlées des langues finno-ougriennes, comme l'Estonie, la Finlande et la Hongrie. En témoigne notamment l'offre de cours de langues (possibilité d'étudier le finnois à l'école, par exemple), mais aussi l'organisation régulière de

manifestations mettant des cultures différentes en avant et de festivals de films étrangers, ainsi que la promotion d'échanges entre les peuples dans différentes langues. Par ailleurs, les communautés publient des journaux dans leurs propres langues, et il existe des émissions de radio et de télévision en langue minoritaire, en particulier en oudmourte. Des politiques claires ont été mises en place tant au niveau régional que municipal pour promouvoir la langue et la culture oudmourtes.

À **Reggio d'Émilie** (Italie), en 2011, le centre interculturel Mondinsieme a ouvert pour la première fois un cours de langue arabe destiné aux non-arabophones. Ce projet, mené en collaboration avec les autorités de santé locales, vise à améliorer les relations culturelles et linguistiques entre les ressortissants étrangers et les services de santé. Des cours d'initiation à l'italien sont dispensés aux mères d'enfants scolarisés dans l'enseignement primaire, afin de leur offrir un premier soutien linguistique et de leur permettre de communiquer correctement avec l'école. Pour aider les familles à préserver la compétence des enfants migrants dans leur langue maternelle, deux écoles de la ville organisent des cours dans la langue d'origine de ces enfants et, parallèlement, des cours d'italien pour leurs parents.

BOÎTE À OUTILS

Le Conseil de l'Europe a œuvré, tout au long des dernières décennies, à la constitution d'un ensemble de ressources mises à la disposition des autorités et des professionnels de l'éducation et bénéficiant à l'ensemble des citoyens européens, et au-delà. Les objectifs du Programme des Politiques linguistiques (dans le cadre de la Convention culturelle européenne) s'inscrivent dans les missions et finalités plus générales du Conseil de l'Europe et portent en particulier sur les droits des individus, l'inclusion et la cohésion sociales, la compréhension interculturelle et l'égalité dans l'accès à une éducation de qualité. Les **instruments d'analyse et d'intervention** produits, ainsi que les **études et les documents de référence** proposés ont pour fondement commun le respect et la prise en compte de la pluralité linguistique et de la diversité culturelle. Nombre d'entre eux se concentrent sur le développement et les conditions de mise en œuvre d'une **éducation plurilingue et interculturelle**.

13. Médias et communication

Les médias traditionnels et les réseaux sociaux exercent une très forte influence sur les attitudes vis-à-vis de la diversité culturelle et des autres types de diversité. Une grande partie des informations auxquelles les gens accèdent sont générées par des agences de presse internationales, des médias nationaux, ou, dans le cas des réseaux sociaux, par des particuliers. Les autorités locales peuvent néanmoins mener de nombreuses actions pour créer un climat plus propice à des relations interculturelles positives au sein de l'opinion publique.

Le travail en direction des médias est une dimension spécifique et très réussie du programme des Cités interculturelles. Des réunions avec les journalistes sont toujours organisées pendant les réunions d'experts afin de leur faire comprendre le concept de Cité interculturelle et de les inviter à devenir des partenaires du Programme pour la réalisation des objectifs fixés. La méthode du reportage croisé avec des équipes internationales (pendant quelques jours, des équipes mixtes de journalistes préparent des reportages écrits, radio ou télévisés sur certaines questions interculturelles puis les présentent lors d'une audience publique) a remporté un franc succès tant auprès des villes que des journalistes, pour qui de telles expériences sont toujours riches d'enseignements.

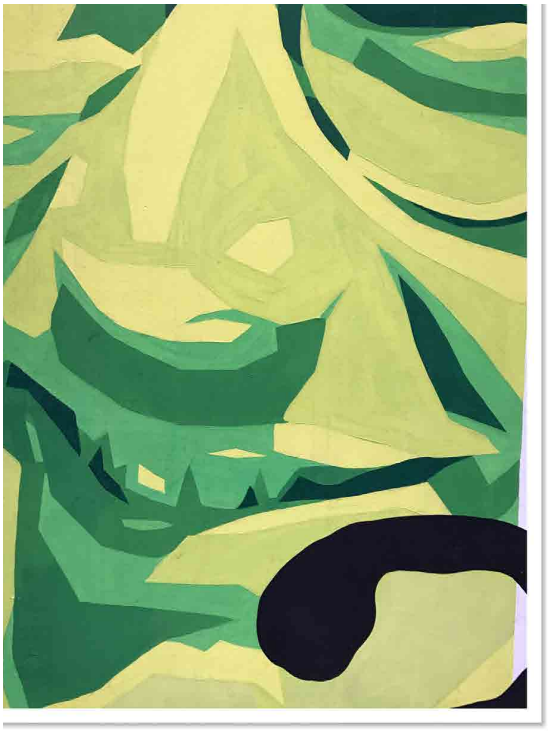
Les médias locaux devraient participer activement au projet ICC et ne pas se contenter de relayer les informations. Dans l'idéal, ils devraient être représentés au sein de la *task force*, ou, du moins, au sein du réseau d'appui. Au minimum, des conversations concernant la progression du projet devraient être régulièrement organisées avec eux.

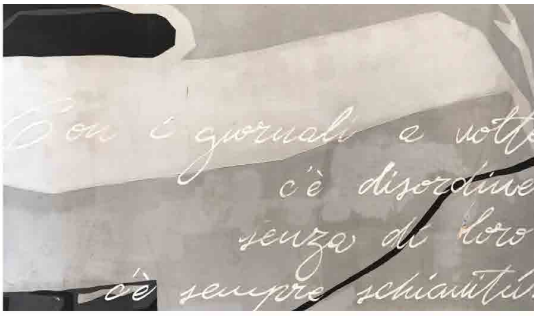
Parallèlement, les villes doivent s'attaquer à certaines des causes profondes du traitement inéquitable de la diversité par les médias. À tous les niveaux (propriétaires, rédacteurs en chef, rédacteurs et journalistes), les médias grand public ne réservent pas suffisamment d'espace à un dialogue ouvert sur des questions relatives aux langues, aux races, aux croyances, à l'appartenance ethnique, au genre et à d'autres défis posés par la diversité. Une ouverture est nécessaire à deux niveaux : celui des contenus (dans la plupart des cas, le contenu des médias ne reflète pas la diversité sociale existante) et celui du recrutement (le personnel des entreprises de médias est moins marqué par la diversité que le public).

Une stratégie globale des villes en faveur de la diversité dans les médias suppose notamment l'existence d'un suivi des médias, d'une formation à la diversité et d'un perfectionnement professionnel en milieu de carrière, de reportages sur la diversité, et de cursus de journalisme qui forment notamment au traitement de la diversité, et le développement des curriculums en conséquence ; l'apport d'un soutien, par les médias, aux organisations de la société civile et aux communautés marginalisées ; et l'octroi de prix interculturels aux médias.

Questions à se poser :

- Votre ville a-t-elle adopté une stratégie de communication pour améliorer la visibilité et





l'image des personnes issues de la migration/de minorités dans les médias locaux ?

- A-t-il été demandé au service chargé de la communication et des relations publiques de votre ville de valoriser la diversité d'une manière régulière et dans différents types de messages ?
- Votre ville propose-t-elle aux journalistes issus de la migration/de groupes minoritaires un soutien sous forme de services de conseil, de formations aux médias, de tutorat ou de mise en place de start-ups de médias en ligne ?
- Votre ville surveille-t-elle la façon dont les médias traditionnels locaux et/ou nationaux présentent les personnes issues de la migration/de minorités ?
- Votre ville surveille-t-elle la façon dont les réseaux sociaux présentent les personnes issues de la migration/de minorités ?
- Lorsque les médias locaux véhiculent des stéréotypes négatifs à l'égard des personnes issues de la migration/de minorités, votre ville cherche-t-elle à établir un dialogue avec eux ?

Conseils :

- Définir et diffuser les messages clés du programme des Cités interculturelles à l'échelon local ;
- Améliorer la compréhension, la compétence et les aptitudes interculturelles des professionnels des médias, tout particulièrement celles des rédacteurs et des journalistes ;
- Faire en sorte que les ambassadeurs interculturels et des personnalités de la ville puissent jouer le rôle de représentants et de porte-parole auprès des médias concernant les questions interculturelles ;
- Organiser, lors des temps forts du programme, des événements « catalyseurs » afin d'attirer l'attention des médias et de susciter des débats publics autour de l'interculturel, ainsi que des « débats critiques », qui seront autant d'occasions d'aborder des questions complexes et sensibles avec des experts et d'autres acteurs, pour sensibiliser les médias à l'interculturel et briser les préjugés ;
- Définir une stratégie commune avec les médias locaux et, le cas échéant, avec les écoles de journalisme, pour faire en sorte que les

informations soient recueillies et présentées de façon responsable et interculturelle, pour garantir une couverture médiatique équitable des migrants/minorités et pour renforcer les médias de proximité.

La ville de **Cascais** (Portugal) a institué à l'intention des journalistes locaux le prix interculturel « *Tomar Claro* » , dont l'objectif est de promouvoir les reportages/articles sur les thèmes de l'interculturalité et de l'identité, la sentiment d'appartenance à la communauté, les couloirs migratoires, l'intégration sociale et l'éducation à la citoyenneté interculturelle.

La ville d'**Oslo** (Norvège) tient un site internet intitulé « La diversité culturelle dans les médias », qui informe la population des concerts, expositions et festivals organisés par des artistes issus de minorités. Cette **couverture pro-diversité** de la scène culturelle se retrouve dans les médias locaux (journaux, radio, télévision locale, etc.). Plusieurs célébrités du monde de la musique, du cinéma et du sport ayant acquis une renommée nationale et internationale ces dernières années sont issues de minorités. Les journalistes et les rédacteurs, ainsi que les chercheurs spécialisés dans les médias, sont de plus en plus conscients du rôle de ces derniers dans la promotion de la cohésion et la présentation responsable et interculturelle de l'information. Aussi les médias s'efforcent-ils de recruter davantage de journalistes issus de minorités ethniques.

Dans le cadre de la stratégie « *Juntos En La Misma Dirección* » (Ensemble dans la même direction), **Ténériffe** (Espagne) a constitué un groupe de travail qui mène des activités spécifiques de communication et de sensibilisation, notamment sur les réseaux sociaux. Une fois par semaine, le bureau de presse du *Cabildo* de Ténériffe, en coopération avec l'Université de *La Laguna,* publie un communiqué sur les actions mises en œuvre au cours des 7 derniers jours pour promouvoir l'interculturalité, la coexistence harmonieuse et une approche positive de la gestion de la diversité. L'île utilise beaucoup les réseaux sociaux, tels que Facebook, étant donné qu'ils influencent considérablement les perceptions. Ténériffe collabore étroitement avec la station de radio nationale *Cadena Ser*, sur laquelle est diffusée l'émission mensuelle « *Diversando* », qui aborde une grande variété de sujets liés à la diversité. Cette émission est animée par le groupe « *Jóvenes por la Diversad* » (les jeunes pour la diversité), qui mène également d'autres actions pour renforcer la visibilité de la diversité. Ténériffe assure également le suivi de la présentation des minorités et des migrants dans les médias, et le département de l'Emploi, du Commerce, de l'Industrie et du Développement socio-économique du *Cabildo* a conçu un portail internet sur lequel les lecteurs peuvent publier des documents et des articles.

Welcoming America est une organisation basée aux **États-Unis** qui aide les ONG et les administrations locales à concevoir des plans, programmes et politiques visant à faire de leurs communautés des espaces dynamiques où est appliqué le principe de l'équité dans la diversité. Elle a élaboré des outils et des messages pour aider les administrations locales à construire un discours positif sur la migration et la diversité. Voici quelques-unes de ses recommandations :

- **« Ensemble, on est plus forts » :** adoptez un discours positif qui insuffle le dynamisme en employant des termes qui évoquent la créativité, l'inclusion et l'union ;
- Comparez les parcours de vie des gens, mais mettez l'accent sur leurs valeurs et leur avenir communs ;
- Mettez l'accent sur ce qui est bénéfique pour tous, pas uniquement pour les migrants. Appuyez-vous sur des données pour illustrer les grandes tendances : les messages positifs peuvent être accueillis de façon négative. Par exemple, s'agissant de la question des talents étrangers, certaines personnes ont l'impression d'être en concurrence avec les étrangers et que cette situation leur est préjudiciable. C'est pourquoi il est important de parler en des termes positifs de l'impact de la migration et de la diversité sur le marché de l'emploi en général, et de présenter des chiffres sur l'entreprenariat des migrants ;
- Identifiez les valeurs communes aux migrants et aux communautés d'accueil (l'attachement à la famille, l'investissement dans le travail, l'hospitalité, le dynamisme…). Voici quelques exemples de valeurs spécifiques à certaines collectivités : dans le Tennessee, la foi ; dans le Michigan, l'économie ; dans le Nebraska, le football (américain) universitaire ; dans le Colorado, la force et l'indépendance, reliant ces valeurs à celles des migrants ;
- Trouvez un juste équilibre entre les récits et les faits pour toucher à la fois l'intelligence et la mémoire rationnelles et émotionnelles. Aux États-Unis, on a tendance à trop mettre l'accent sur les faits. Mais, souvent, ce type d'argument ne convainc pas les gens, parce que la partie adverse rétorque en en présentant d'autres. Il faut d'abord présenter des faits pour attirer l'attention du public, puis les émouvoir en racontant de vrais parcours de vie. À cet égard, il est plus efficace d'utiliser des données locales, concernant, par exemple, la contribution des réfugiés à la communauté, que des données nationales ;

- Faites appel à des porte-paroles crédibles (un personne appartenant au même groupe confessionnel, un homme ou une femme d'affaires…).
- Restez positif, mettez l'accent sur les solutions, communiquez localement ; faites participer des migrants et les réfugiés aux messages ;
- Établissez des partenariats – mettez en place un plan de communication faisant intervenir différents types de responsables pour renforcer votre message ;
- Sortez du cadre sécuritaire : renvoyez à l'histoire et au parcours des gens chaque fois que l'on vous parle des incidents violents rapportés par les médias.

14. Présence internationale

Bien que les villes ne soient pas (ou pratiquement pas) compétentes en matière de politique étrangère, elles peuvent chercher activement à établir des liens avec d'autres pays pour développer des relations commerciales, échanger des connaissances et savoir-faire, favoriser le tourisme, ou simplement reconnaître les liens que la ville peut avoir avec d'autres régions. Dans l'idéal, une ville interculturelle chercherait activement à établir des liens avec d'autres régions afin de favoriser les échanges commerciaux, le partage de connaissances, ou le tourisme, et serait est considérée par les non-autochtones (hommes d'affaires, touristes ou nouveaux migrants) comme un lieu agréable, accueillant et accessible, qui offre des possibilités d'intégrer des réseaux commerciaux, professionnels et sociaux.

La stratégie interculturelle d'une ville devrait :

- montrer que la ville est à la fois ouverte aux idées et aux influences extérieures, et désireuse de faire connaître sa propre identité ;
- viser à nouer des liens politiques et commerciaux indépendants avec les pays d'origine de sa population minoritaire, et concevoir de nouveaux modèles de citoyenneté locale/mondiale et en assurer le suivi.

Questions à se poser :

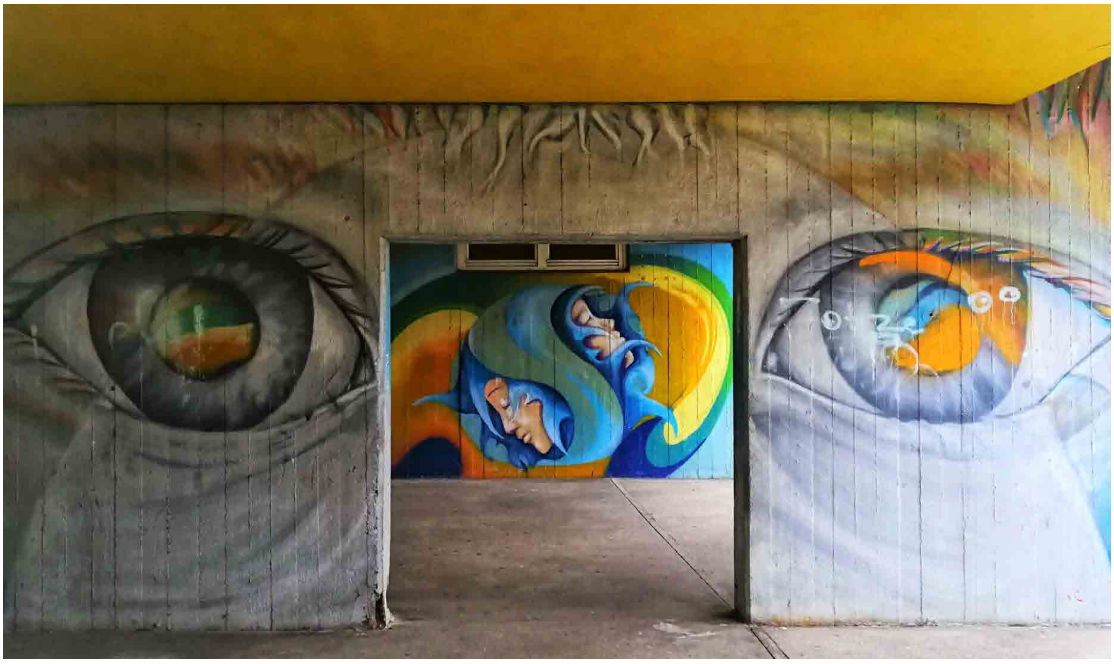
- Quelle image d'elle-même la ville renvoie-t-elle ?
- Mène-t-elle une politique explicite et durable visant à encourager la coopération internationale dans le domaine de l'économie, des sciences, de la culture ou dans d'autres domaines ?
- Mène-t-elle des initiatives en faveur des étudiants étrangers ou d'autres groupes de jeunes participant à des programmes d'échange?
- Cherche-t-elle à développer les relations commerciales avec les pays/villes d'origine de ses groupes diasporiques ?

L'Alliance économique tripartite conclue entre **Auckland** (Nouvelle-Zélande) et deux de ses principales villes partenaires à l'international, à savoir Guangzhou et Los Angeles, offre aux entreprises, aux entrepreneurs et aux investisseurs basés à Auckland d'importantes opportunités d'échanges commerciaux et d'investissements. Parallèlement, elle permet à la ville de renforcer ses relations interculturelles. Un sommet tripartite est organisé chaque année. La participation des Maoris et leurs activités font partie intégrante du développement économique d'Auckland, et elles sont fondamentales pour la réussite de l'Alliance, en particulier en termes de marque, de visibilité, de compétences, d'investissements et de développement commercial. L'entreprise maorie « Whānau Tahi », par exemple, a participé au Sommet de 2015, ce qui lui a permis de développer son rayonnement et ses activités commerciales à l'international en concluant des accords formels avec des agences des Premières nations/peuples autochtones dans le secteur de la santé en Amérique du Nord.

L'Alliance tripartite est aussi le premier accord international signé par Auckland en langue maorie.

15. Veille et compétences interculturelles

Comme toutes les autres politiques, les politiques interculturelles devraient être fondées sur des données factuelles. Une ville ne peut pas devenir interculturelle si elle ne s'intéresse pas à ses habitants, à leur diversité, à leurs styles de vie et à la façon dont ils interagissent. Dans les villes interculturelles, les responsables municipaux ont une sensibilité interculturelle qui leur permet de détecter les différences culturelles et de moduler leurs réponses en fonction des besoins. La veille et les compétences interculturelles exigent un savoir-faire spécifique pour pouvoir faire face à des situations peu familières – et non une connaissance approfondie et souvent illusoire de toutes les cultures. Les personnes dotées d'une telle sensibilité et d'une telle confiance en elles sont plutôt rares. Ces compétences techniques peuvent s'acquérir par le biais de la formation et de la pratique. Dans les Cités interculturelles, les autorités



considèrent que ces compétences sont aussi importantes et essentielles au bon fonctionnement de la ville que les autres compétences professionnelles et techniques habituellement attendues des agents publics.

Questions à se poser :

- Le conseil local/municipal s'appuie-t-il sur des données statistiques et qualitatives relatives à la diversité et aux relations interculturelles pour éclairer le processus d'élaboration des politiques ?
- L'administration locale utilise-t-elle ces informations pour améliorer, directement ou indirectement, les services destinés aux populations minoritaires ?
- Votre ville encourage-elle les responsables et agents municipaux (tant dans les administrations que dans les services publics) à développer leurs compétences interculturelles ?
- Votre ville mène-t-elle (directement ou par le biais d'organismes extérieurs) des sondages sur la façon dont les migrants/minorités sont perçu(e)s par la population ?

Conseils :

Les villes peuvent instaurer des politiques relatives à la veille et aux compétences interculturelles, un observatoire de l'interculturalisme, ou, au moins, commencer à prendre les mesures suivantes :

- rechercher des exemples de bonnes pratiques, dans la ville et ailleurs ;
- recueillir et analyser des données et informations locales ;
- mener des recherches sur le niveau d'interaction entre les cultures dans la ville ;
- définir des indicateurs de l'interculturalisme et en suivre l'évolution;
- apporter des conseils et des compétences aux organismes locaux et promouvoir les réseaux d'apprentissage au niveau local.

En Nouvelle-Zélande, l'Unité pour la recherche et le suivi du Conseil municipal d'**Auckland** (*Research and Monitoring Unit – RIMU*) mène des projets de recherche environnementaux, sociaux, économiques et culturels pour éclairer et soutenir l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques. Le Plan pour Auckland à l'horizon 2050, par exemple, repose sur des données statistiques et qualitatives concernant la diversité et les relations interculturelles. Ces données, fournies par la RIMU, ont contribué à définir des orientations spécifiques et des domaines d'action stratégiques dans le cadre du Plan. En outre, pour renforcer la dimension inclusive de la gouvernance, les responsables du Cadre inclusif d'Auckland et du programme du Conseil municipal pour un conseil de qualité (qui vise à garantir que les élus bénéficient des meilleurs conseils, au moment opportun et de façon appropriée, pour la prise de décisions) collaborent pour :

- piloter, évaluer et mettre en œuvre un nouveau processus pour les décisions relatives à la conception et à la prestation de services communautaires, sur la base de données démographiques et des conclusions de la recherche ;
- faire de la conduite d'études d'impact social et communautaire de qualité la pratique standard pour tous les conseils politiques, une formation dans ce domaine étant déjà en préparation.

Melitopol (Ukraine) mesure l'empathie culturelle de ses habitants. Depuis 2008, la ville mène une étude sociologique sur les compétences interculturelles en Ukraine, dont les résultats servent de base à l'élaboration des politiques. À l'initiative de l'ONG « Démocratie par la culture », en 2008, Melitopol a conduit une étude représentative sur le rôle de l'environnement multiculturel dans le

développement de la tolérance interethnique chez les jeunes de la ville. Ces travaux ont mis en évidence différents schémas de formation et de manifestation de la tolérance (ou de l'intolérance) envers les personnes issues d'autres milieux culturels, ainsi que les valeurs et les attitudes des jeunes. Dans le cadre de cette étude, les personnes interrogées étaient notamment invitées à dire si elles accepteraient des étrangers comme membres de leur famille ; comme amis proches ; comme voisins ; comme minorité distincte dans le pays ; comme des citoyens à part entière ; comme des touristes ; ou pas du tout. Les résultats ont été pris en compte dans la « Stratégie de Melitopol 2020 », qui intègre non seulement les idées soumises par des experts, mais aussi celles des habitants. D'après les réponses au questionnaire de cette étude à très grande échelle, adressé à 10 groupes cibles différents et à plus de 12 000 personnes au total, un quart de la population considère l'interculturalité comme l'un des principaux atouts de Melitopol par rapport à d'autres villes ukrainiennes. Pour 62 % des habitants, le profil interculturel de Melitopol favorise une culture de tolérance, 20 % des personnes interrogées souhaitant voir cette dernière symbolisée par la construction d'un parc interculturel de culture et loisirs.

16. Leadership et citoyenneté

La mesure la plus déterminante et les plus ambitieuse qu'une ville puisse adopter pour renforcer son caractère interculturel est d'ouvrir la représentation démocratique et les processus décisionnels à tous ses habitants, indépendamment de leurs origines, de leur nationalité ou de leur situation au regard du droit de séjour. Dans certains États fédéraux, les droits politiques sont officiellement déterminés au niveau national ou régional. Néanmoins, ceci laisse encore une grande marge de manœuvre aux conseils municipaux pour influencer l'interaction et la coopération entre différents groupes concernant la répartition des pouvoirs et des ressources.

De plus, la notion de citoyenneté influe considérablement sur le sentiment d'appartenance à une ville – tant sur le plan affectif que sur le plan politique et social. À la différence de la citoyenneté nationale, dont l'octroi est régi par la loi et qui est souvent exclusive, au niveau local, la citoyenneté peut être octroyée sur la base d'une reconnaissance plus inclusive de la diversité et des différentes contributions que la communauté (des résidents) dans son ensemble et ses divers groupes peuvent apporter.

L'une des composantes majeures de la citoyenneté interculturelle est, en fait, le « droit à la ville », qui renvoie à la capacité des citoyens à faire de l'espace urbain une « scène de rencontre pour la construction de la vie collective[34] », en mettant à profit les idées, les compétences et les aptitudes de toutes les personnes vivant sur le territoire concerné, indépendamment de leurs origines et de leur situation. La reconnaissance officielle de la diversité et du droit à la participation par les responsables politiques et l'administration de la ville est fondamentale à cette fin.

Notamment dans les contextes où les politiques nationales ne fournissent pas d'outils efficaces pour traiter la question de l'inclusion civique des résidents étrangers, les villes peuvent innover et tester des pratiques qui, si elles sont couronnées de succès, peuvent même induire des changements dans la législation, y compris au niveau national. De nouvelles pratiques dans le domaine de la participation démocratique sont déjà mises en œuvre à titre expérimental à l'échelon local pour permettre aux résidents étrangers de participer au débat politique et même, dans une certaine mesure, à la prise de décisions politiques.

Certains villes se sont ouvertes à la possibilité d'accorder leur propre forme de citoyenneté, parfois même à des migrants sans papiers, par exemple. Cette « citoyenneté urbaine » découle directement de la résidence de fait et de la relation avec le territoire.

Les villes interculturelles et inclusives disposent d'une marge de manœuvre pour innover et répondre à des besoins urgents, et elles le font en garantissant l'accès universel aux services publics municipaux, en particulier aux soins de santé, et en favorisant l'accès aux autres services fournis en fonction des divers besoins de la population, et non de la proximité culturelle ou d'affinités politiques avec les décideurs publics.

34. Lefèbvre, H., Le droit à la ville, 1968.

Questions à se poser

- Les ressortissants étrangers sont-ils tous autorisés à voter et à se porter candidats aux élections locales ?
- Y a-t-il, au sein du conseil municipal de votre ville, un élu né à l'étranger ou possédant une double nationalité ?
- Votre ville est-elle dotée d'un organe consultatif indépendant par le biais duquel les personnes issues de la migration/de minorités peuvent faire connaitre leurs préoccupations et donner au conseil municipal leur avis sur les questions relatives à la diversité et à l'intégration, ainsi que sur d'autres questions ?
- Si oui, les membres de cet organe sont-ils sélectionnés en fonction de critères purement ethniques, ou sur la base de leur expérience, de leur réseau et de leur volonté de participer à des interactions interculturelles ?
- Votre ville mène-t-elle des initiatives pour encourager les personnes issues de la migration/de minorités à s'engager dans la vie politique et faire en sorte qu'elles soient représentées au sein des instances statutaires supervisant le fonctionnement des organes publics ?
- La ville encourage-t-elle les leaders interculturels qui ne sont pas issus du vivier politique et communautaire habituel ?
- Votre ville fait-elle en sorte que tout un chacun puisse exprimer son point de vue, quelles que soient ses origines culturelles ou sa situation ?
- Votre ville promeut-elle un mécanisme de démocratie participative ?
- Si oui, des mesures sont-elles prises pour y faire participer des personnes issues de la diversité ? Ces diverses contributions sont-elles mises en avant et prises en compte dans le processus ?
- Votre ville a-t-elle envisagé de mettre en place un mécanisme de citoyenneté urbaine dans le cadre duquel la résidence serait utilisée comme base pour la reconnaissance et les droits, ainsi que pour l'accès aux services gérés par la ville ?
- Votre ville recherche-t-elle des opportunités de réduire les écarts dans les services nationaux ?

La première ville à introduire une carte de résident a été **New Haven** (Connecticut, États-Unis) en 2007, avec la carte de résident de « Elm City ». Cette ville a connu une forte croissance démographique sur une courte période, et la principale motivation du maire en créant cette carte était de connaître le nouveau profil de la population de la ville. Le terme « résident » a été choisi délibérément pour prévenir toute stigmatisation qui pourrait être attachée à une « pièce d'identité » conçue uniquement pour les non-ressortissants. La carte de résident a été acceptée dès le départ par les entreprises, notamment les magasins de proximité, qui y ont vu un avantage commercial. Devenue la principale carte d'identité scolaire, elle peut aussi être utilisée à des fins très diverses – du stationnement à l'obtention réductions chez les concessionnaires automobiles –, y compris par les anciens détenus. Dans cette ville de 131 000 habitants, 14 000 cartes ont été délivrées jusqu'à présent.

Depuis 2011, la ville de **New York** (États-Unis) permet aux membres de la collectivité, par le biais de la budgétisation participative, de décider directement de la façon de dépenser au moins 1 million de dollars de fonds publics par an. Dans ce contexte, la population peut proposer et voter des projets tels que l'amélioration des écoles, des parcs, des bibliothèques, des logements sociaux et d'autres espaces publics ou communautaires. Depuis la mise en place de cette initiative, la participation des résidents nés à l'étranger a régulièrement augmente, atteignant 28% de l'ensemble des participants au processus de budgétisation participative en 2017. Bien qu'il n'existe pas de statistiques réelles sur le nombre de sans-papiers, le conseil municipal est déterminé à promouvoir ce processus auprès de ce groupe, car il est perçu comme un moyen positif de renforcer la confiance et le sentiment d'appartenance locale.

La ville de **Ballarat** (Australie) a lancé son programme « Ambassadeurs multiculturels » (*Multicultural Ambassadors' Program*, MAP) en novembre 2009, avec pour objectif de responsabiliser la communauté des migrants et, par là même, d'encourager les minorités à participer à la vie politique locale.

Les ambassadeurs multiculturels, quelle que soit leur origine (multiculturelle, aborigène ou indigène du détroit de Torrès), doivent cependant être installés à Ballarat depuis au moins six mois et être de nationalité australienne. Élus pour un mandat de deux ans, ils doivent mener des activités d'engagement citoyen et de participation politique. Dans le cadre de leurs missions, ils représentent la communauté multiculturelle auprès des écoles, des associations locales, des associations d'entraide, des groupes industriels et des employeurs.

Les objectifs de ce programme sont les suivants :

- Accroître la sensibilisation de la collectivité et favoriser l'inclusion des anciennes et nouvelles communautés d'origines culturelles et linguistiques diverses (CALD) de Ballarat ;
- Soutenir la prise d'initiatives au sein des CALD et reconnaître l'engagement des migrants et

des indigènes en faveur de la collectivité de Ballarat, ainsi que leur contribution ;

- Défendre et promouvoir les avantages de la diversité culturelle par le biais de la formation, d'échanges et de célébrations ;
- Collaborer avec la municipalité de Ballarat en vue de mettre en œuvre sa stratégie pour la diversité culturelle ;
- Promouvoir le programme MAP comme plateforme de formation et d'échanges dans l'ensemble de la collectivité.

Les ambassadeurs multiculturels représentent leurs communautés et encouragent la participation des citoyens sur leur lieu de travail, au sein de groupes sociaux, religieux et de loisirs, ainsi que dans les établissements scolaires et les associations locales. Par exemple, ils s'efforcent d'impliquer les parents dans la vie scolaire, et ceux qui sont eux-mêmes parents effectuent des présentations sur leurs pays respectifs devant les élèves et les enseignants. Les stations de radio sont également encouragées à contribuer aux objectifs du programme. Ainsi, chaque semaine, les ambassadeurs animent des émissions dans leur langue.

L'intégration interculturelle, qui suppose de transcender les clivages ethniques, religieux, linguistiques, sociaux et économiques, ne peut se faire sans une forte adhésion de la population d'une ville à un ensemble de valeurs communes, sans un sentiment partagé d'appartenance à cette ville, sans l'acceptation d'une identité locale plurielle, ni sans la volonté d'inscrire ces différents éléments dans la vie quotidienne. Le **Test de citoyenneté interculturelle,** conçu pour évaluer les connaissances et le degré de sensibilisation des citoyens en matière de droits de l'homme, ainsi que leurs compétences interculturelles, leur perception éventuelle de la diversité comme un avantage, et leur volonté d'agir de manière interculturelle, peut être utile à cet égard. Il se veut aussi un outil à la fois éducatif et politique dans la mesure où il sensibilise les citoyens, les professionnels et les responsables politiques à la nécessité d'adopter une conception plurielle et inclusive de la citoyenneté (urbaine).

BOÎTE À OUTILS

Participatory and Deliberative Democracy Strategies for the Intercultural City

Urban citizenship background paper

Les droits de l'homme dans la cité interculturelle, séminaire thématique

Migrant representation & participation bodies in the intercultural city: key considerations & principles

Suivi de la mise en œuvre et évaluation des progrès accomplis

L'évaluation de l'état de mise en œuvre et de l'impact des politiques et programmes favorisant l'intégration interculturelle fait partie intégrante du programme des Cités interculturelles ; elle donne aussi lieu à une réflexion en constante évolution. En effet, le suivi et l'évaluation tant des outils que des stratégies interculturelles locales conçus dans le cadre des ICC sont essentiels pour réaliser la vision interculturelle, mettre au point d'autres stratégies et des initiatives fondées sur des données factuelles et préserver la confiance entre les résidents et les autorités.

En outre, l'interculturalisme repose sur l'idée que s'il est important de réduire l'écart entre les nouveaux arrivants et les résidents plus anciens en matière d'éducation, d'emploi, de santé, de logement, etc., les aspects émotionnels et psychologiques relatifs à la vie en société, tels que le sentiment d'appartenance, le sentiment d'être valorisé par-delà les différences culturelles, la cohésion de la collectivité, les attitudes envers la diversité ou les niveaux de discrimination perçue, sont aussi des dimensions essentielles de l'intégration. Par conséquent, il convient également d'assurer le suivi des attitudes envers la diversité, de la façon dont elle est perçue et du bien-être, et d'évaluer ces différents éléments.

Cependant, au vu de la nature changeante de la diversité et des contextes locaux, le suivi et l'évaluation des pratiques interculturelles sont des tâches complexes pour les villes et la communauté ICC. De fait, celles-ci se heurtent à plusieurs difficultés telles que le manque de données disponibles (notamment des données ventilées, tant quantitatives que qualitatives), le manque de budget ou la diminution des ressources financières, et certains problèmes de méthodologie (tes que l'identification d'indicateurs pertinents ou l'établissement de liens de cause à effet).

1. Collecte de données

Une Cité interculturelle idéale est dotée de systèmes et de mécanismes de collecte de données et d'éléments de preuves quantitatifs et qualitatifs dans tous les domaines évoqués dans le présent guide – et dans bien d'autres domaines encore, en fonction du contexte local. Ces dispositifs lui permettent de mieux identifier les insuffisances et les opportunités existantes. Il n'est pas nécessaire que les villes remplacent les systèmes de suivi et d'évaluation qu'elles ont déjà mis en place ; elles devront néanmoins rechercher des moyens de les adapter en y intégrant la perspective interculturelle.

Ces ajustements affecteront non seulement les méthodes de collecte, mais aussi le type de données à collecter pour évaluer la situation et identifier les questions à traiter, les insuffisances et les moteurs du changement. Ils auront aussi des répercussions sur la méthode de définition des indicateurs et sur les types d'indicateurs à définir.

Dans les contextes interculturels, pour garantir que les éléments de preuve collectés rendent bien compte de la réalité, en particulier de celle des groupes les plus défavorisés (tels que les sans-papiers), dont les autorités et services municipaux, souvent, ne connaissent pas les conditions de vie, la collecte de données doit reposer sur des approches novatrices et sur la participation de divers acteurs reflétant la diversité de la ville.

Les exemples de pratiques contenus dans ce guide présentent divers outils dont se servent les villes pour recueillir des informations détaillées sur leur population, tels que la collaboration avec des universités et des instituts de recherche, la création d'organes de suivi et d'évaluation, la conduite d'enquêtes ou l'établissement de conseils des minorités et de conseils locaux. Autre outils à la dispositions des villes : les structures visant à encourager la participation civique et politique de façon durable (telles que les Réseaux de participation publique à Dublin, le panel en ligne « Les voix de Swansea » ou l'organe pour les minorités à Auckland), qui offrent des opportunités pour tirer profit des ressources et des connaissances locales, recueillir des données importantes et, parallèlement, favoriser la confiance et la participation.

Le Conseil interculturel de **Montréal** (CiM) conseille le conseil municipal de la ville et son comité exécutif et leur donne son avis sur toute question d'intérêt pour les communautés culturelles ou sur toute autre question relative aux relations et politiques interculturelles. Fondé en 2003 en vertu d'une loi de l'Assemblée nationale du Québec, le CIM est constitué de quinze membres bénévoles, dont un président et deux vice-présidents représentant la diversité culturelle de Montréal et provenant de milieux professionnels différents.

Ces dernières années, le CIM a participé activement à de nombreux projets et contribué à leur réalisation.

Il sollicite des opinions, reçoit et entend des requêtes et suggestions de toute personne ou tout groupe sur les questions relatives aux relations interculturelles.

Il effectue ou fait effectuer les études et les recherches qu'il juge utiles ou nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

En avril 2019, le CiM a présenté publiquement son avis intitulé « *Montréal, cité interculturelle. Stratégie intégrée en six étapes et conditions de réussite pour une politique interculturelle », c'est-à-dire la stratégie interculturelle récemment adoptée par la ville. Dans cet avis, il propose la formalisation novatrice d'une perspective et d'une politique interculturelles adaptées au contexte montréalais et s'appuyant sur trois principes centraux* : 1) la reconnaissance de la diversité, 2) l'égalité et les droits de tous et de toutes, 3) les interactions productives. Pour garantir la mise en œuvre de cette perspective interculturelle, l'avis contient six recommandations devant permettre de combler l'écart entre l'objectif de l'inclusion que poursuit la Ville de Montréal par le biais de ses textes normatifs, d'une part, et la réalité de l'exclusion que connaissent plusieurs pans de la population montréalaise, confrontés à des barrières systématiques, d'autre part. Par son rôle consultatif, le CiM contribue à renforcer le positionnement et les réalisations de la Ville de Montréal en tant que ville ouverte.

L'OBITen est né en 2001 de l'initiative conjointe du *Cabildo* de **Ténériffe** (Espagne) et de l'Université de *La Laguna*, dans le but de promouvoir la recherche scientifique concernant les flux migratoires sur l'île de Ténériffe. Cet observatoire privilégie l'application de connaissances théoriques à la planification et à la gestion des politiques de diversité, misant sur le lien entre théorie et pratique.

Depuis sa création, l'OBITen a apporté aux pouvoirs publics de précieuses informations pour orienter les politiques et les ressources publiques. Tous les ans depuis 2001, il organise des séminaires techniques pour renforcer la compréhension de la gestion des flux migratoires, de la diversité et de l'interculturalisme. Au fil des ans, l'OBITen est devenu un outil indispensable pour planifier et mettre en œuvre la stratégie interculturelle du *Cabildo*. Si, au départ, un sentiment d'urgence a prévalu face à la crise migratoire à Ténériffe, depuis 2009, l'île reconnaît la nécessité d'une stratégie à long terme basée sur la participation et l'interculturalisme. Ainsi est né le projet « Ensemble dans la même direction », stratégie interculturelle du *Cabildo*.

La ville de **Cascais** offre à ses citoyens un « diagnostic social» (*Diagnóstico Social*) par l'intermédiaire d'un organisme qui mesure régulièrement le bien-être des habitants. Son objectif est de faire participer les citoyens et les associations aux débats publics sur les conditions de vie à Cascais, en encourageant les bonnes pratiques citoyennes et en promouvant une gestion plus participative et plus solidaire de la ville. Le « diagnostic social » s'appuie sur une méthodologie du Conseil de l'Europe intitulée « *Spiral* » (indicateurs de progrès sociétal et responsabilités pour tous), qui vise à étudier les comportements sociaux et le bien-être des citoyens.

Le diagnostic social s'adresse un nombre croissant d'habitants, indépendamment de leur nationalité et de leur origine ethnique. Participent à ce projet des élèves de l'enseignement secondaire, de jeunes

membres du mouvement associatif de jeunesse, des personnes de plus 65 ans, des universités du troisième âge, des personnes atteintes d'un handicap intellectuel/moteur et des immigrés.

Le projet se déroule en deux étapes. Premièrement, les citoyens répondent à des questions sur un large éventail de sujets comme la santé, le logement, la culture et les loisirs, les revenus, l'emploi, l'éducation, etc. Deuxièmement, l'Association les interroge sur leur perception du bien-être à Cascais ; elle leur pose, par exemple, les questions suivantes : « Qu'est-ce que le bien-être pour vous ? » ou « Que pourriez-vous faire pour assurer votre bien-être et celui de vos concitoyens ? ».

Le projet « *Diagnóstico Social* » s'inscrit dans le cadre du programme « *Rede social* » (réseau social), qui encourage activement le développement social en luttant contre la pauvreté et l'exclusion et en sensibilisant l'opinion aux problèmes sociaux.

2. Définition d'indicateurs

Le recours à des indicateurs de base est important afin de permettre aux concepteurs de politiques locaux de fixer et de suivre des objectifs pour une meilleure mise en œuvre de leur politiques interculturelles locales. Il existe un certain nombre d'indicateurs que les villes peuvent utiliser lors de la conception de leurs systèmes de suivi et d'évaluation interculturels. Elles peuvent soit reprendre des indicateurs individuels ou combinés conçus par d'autres villes, comme Cascais dans l'exemple ci-dessus, soit mettre au point leurs propres indicateurs, en collaboration avec les communautés locales.

L'INDEX ICC, outil complémentaire élaboré dans le cadre du Programme ICC, permet d'illustrer graphiquement le niveau atteint et les progrès réalisés dans le temps par chaque ville, et d'effectuer une comparaison avec d'autres villes. Il n'est pas conçu comme un outil scientifique, ni comme un outil de classement ; il se compose néanmoins d'un certain nombre d'indicateurs fiables qui permettent aux villes de voir plus facilement à quel niveau elles se situent en matière d'intégration interculturelle, en facilitant également la communication à ce sujet. Ils leur permettent aussi d'identifier les domaines sur lesquels concentrer les efforts à l'avenir et de repérer des villes qui mettent en œuvre des bonnes pratiques dans ces domaines et dont elles pourraient s'inspirer.

L'INDEX ICC permet d'assurer le suivi des efforts déployés par les villes pour encourager la participation, l'interaction, l'égalité des chances et la généralisation des principes de l'interculturalisme et de l'atout de la diversité. Il évalue la manière dont sont élaborées les politiques – pas leur efficacité.

Cependant, une récente étude menée par le *Migration Policy Group* (MPG) a confirmé la fiabilité de l'INDEX en tant qu'outil de mesure des politiques interculturelles locales. Elle a révélé une corrélation positive entre les politiques interculturelles locales et le bien-être des résidents. Par exemple, une ville qui a obtenu le score de 100 % sur le nouvel Index ICC de base pourrait s'attendre à ce que 80 % environ de ses habitants considèrent que la présence des migrants est bénéfique pour la ville, et à ce que 70 % d'entre eux environ estiment que l'administration publique est digne de confiance. Des corrélations existent également entre des politiques interculturelles locales, telles que mesurées par l'Index ICC de base, et les quelques mesures objectives disponibles du bien-être local, telles que les niveaux moyens d'activité et de revenu. Dans les villes qui mènent des politiques interculturelles fortement engagées, la probabilité que la population pense que les étrangers sont bénéfiques pour la ville, que les services sont fiables et efficaces, que la ville est sûre et qu'il est facile d'y trouver un emploi est significativement plus élevée. Indirectement, cette étude évaluait aussi l'impact des politiques interculturelles sur la population des villes.

Les villes sont encouragées à mesurer les résultats et l'impact de leurs politiques interculturelles générales. Pour ce faire, il n'est pas suffisant de collecter et de suivre l'évolution de données relatives à la démographie, à l'accès aux services et à la réduction de l'écart entre les nouveaux arrivants et les résidents établis de plus longue date en matière d'éducation ou d'emploi – entre autres domaines. Il important également de tenir compte des perceptions et des attitudes des habitants, qui constituent des indicateurs importants et pertinents à cette fin.

Parmi les bonnes pratiques existantes en la matière, il convient de citer le Baromètre des perceptions et des attitudes à l'égard des populations d'origine étrangère, élaboré par l'Observatoire basque de l'immigration.

Cet outil examine la situation dans dix domaines, dont la perception de la présence des migrants, y compris sur le plan numérique, les effets perçus de cette présence sur la société basque, l'accès aux droits et services, les modèles de coexistence et les espaces relationnels, le maintien des modèles culturels, le degré de compréhension, et les stéréotypes.

BOÎTE À OUTILS

Questionnaire de l'INDEX des Cités interculturelles

Comment remplir le questionnaire : guide méthodologique

Graphiques interactifs de l'Index des Cités interculturelles

3. Suivi des progrès accomplis

L'approche CBRA (*Community-based results accountability*) mise au point par le Centre d'études de la politique sociale de Washington (*Washington Centre for the Study of Social Policy*) est un outil permettant de structurer l'élaboration de la stratégie ICC et d'assurer le suivi de ses résultats.

Qu'est-ce que l'approche CBRA ?

Selon le principe de la responsabilité axée sur les résultats, les organismes publics mesurent leur performance non pas à l'aune des efforts déployés pour aborder un enjeu de société – comme de bonnes relations entre communautés –, mais en se fondant sur les résultats obtenus sur le terrain, avec la participation de toutes les parties prenantes. Des objectifs et des indicateurs de réussite sont définis dans le cadre d'un processus de consultation publique, et les résultats sont constamment évalués (à moyen et à long terme par une palette d'indicateurs et, à court terme, à l'aide d'un ensemble plus restreint d'indicateurs de performances, appelé le « tableau de bord »). Les solutions aux problèmes sont imaginées collectivement, avec la participation des organismes concernés, mais aussi des familles et de la collectivité en général (co-investissement des institutions et des citoyens). La CBRA n'est pas un outil de gestion, mais de mobilisation de la population et des organismes publics autour d'un objectif commun.

Le processus CBRA se déroule selon les étapes suivantes :

- La *task force interculturelle*, en tant que structure dirigeant l'élaboration de la stratégie ICC, en coopération avec le Forum des ambassadeurs interculturels, est également responsable du processus CBRA. La première étape est de lui fournir des informations sur l'approche CBRA, ou de former ses membres à celle-ci, et de la convaincre de son utilité ;
- Il s'agit ensuite de définir les résultats escomptés : sur la base des résultats de la cartographie des enjeux interculturels, et dans le cadre d'une vaste consultation auprès de diverses organisations et des citoyens, il convient de fixer les objectifs en matière de gestion de la diversité (ou de rappeler les objectifs définis par la conseil municipal si cela a été fait dans le cadre d'un processus participatif ouvert à tous), de même que les priorités et les obstacles qui pourraient s'opposer à la réalisation de ces buts. Les objectifs ainsi définis pourraient, de prime abord, ne pas être liés à la diversité. Le fait d'en débattre pourra cependant amener à prendre conscience de ce que les préjugés ou l'isolement culturel sont des obstacles qu'il faut surmonter si l'on veut atteindre les buts fixés ;
- La troisième étape consiste à créer des indicateurs qui permettront de mesurer le degré de réalisation des objectifs. Ceux-ci doivent être mesurables, même de façon très approximative (par exemple, la mesure dans laquelle les agents de sécurité estiment que les conflits entre personnes de différentes origines culturelles ont diminué dans certains espaces publics). Il est recommandé ne pas définir trop d'objectifs ni d'indicateurs. Les objectifs généraux que nous avons retenus sont les suivants : une ville forte, accueillante et plurielle. Dans la plupart des cas, il sera considéré que le Programme porte ses fruits si des progrès réguliers sont accomplis en ce sens sur deux ou trois ans.

Types d'indicateurs

- *Indicateurs intermédiaires (*étapes*)* : indicateurs qui révèlent les progrès accomplis vers la réalisation des objectifs sur une période donnée, par rapport à la situation de départ ;
- *Indicateurs de performance :* indicateurs permettant de savoir si l'on avance bien dans la réalisation des tâches, ce qui aide à franchir les différentes étapes (Quelles types d'actions mènent les instances publiques pour progresser ?) ;
- *Réalisations :* activités positives ne faisant pas partie des indicateurs définis ci-dessus (ouverture d'une maison de quartier, par exemple) ;
- *Anecdotes* : même si vous ne pouvez pas atteindre une masse critique, il est toujours intéressant de présenter la réalité que recouvrent les statistiques à travers des récits et des témoignages qui montrent l'amélioration du quotidien de la population.

BOÎTE À OUTILS

Building Intercultural Cities with Citizens the Community Based Results Accountability Approach

Conseils :

- Établir des sources de données et des processus de collecte d'informations sur la base des indicateurs retenus, aux fins du suivi. Veiller à la nature quantitative et qualitative des données ;
- Concevoir des indicateurs pertinents. Un indicateur est un élément de mesure qui aide à quantifier l'atteinte d'un résultat. Un bon indicateur est dicte par le bon sens et est éloquent (pouvoir de communication) ; il donne des indications importantes concernant le résultat (pas des informations secondaires) et permet d'obtenir des données cohérentes pour mesurer le résultat (pouvoir des chiffres). Il est très important de discuter du degré de pertinence des perceptions en tant qu'indicateurs, en posant par exemple

la question suivante : « Qu'entendez-vous par `communauté respectueuse de la diversité ? » ;

- Faire participer une diversité d'acteurs à l'identification d'indicateurs pertinents, ainsi qu'à leur examen ;
- Définir les données de base qui serviront de points de référence pour mesurer les progrès par la suite. Ces données devraient permettre d'attester, d'une façon ou d'une autre, les efforts déployés par des acteurs tels que les jeunes ou les travailleurs sociaux pour renforcer la cohésion de la collectivité, rarement reflétés dans les indicateurs se rapportant à l'ensemble de la ville ;
- Définir des stratégies : sélectionner les actions qui devront permettre d'obtenir les résultats escomptés ;
- Concevoir des stratégies de financement et instaurer des partenariats avec plusieurs institutions et organisations ;
- Élaborer un système de justification de l'action menée (modalités de la communication avec les parties prenantes, procédure à suivre pour l'établissement de rapports, la modification de la stratégie et du système, etc.). Il doit être rendu compte aussi bien des succès que des échecs, par exemple lors de réunions de quartier, par le biais de bulletins d'information, etc.

Annexes

1. Textes normatifs du Conseil de l'Europe

Livre blanc sur le dialogue interculturel. Vivre ensemble dans l'égale dignité (2008 – document de lancement)

Lignes directrices du Comité des Ministres aux États membres sur la protection et la promotion des droits de l'homme dans les sociétés culturellement diverses (2016)

Recommandation CM/Rec(2015)1 du Comité des Ministres aux États membres sur l'intégration interculturelle

Éducation

Recommandation CM/Rec(2008)4 du Comité des Ministres aux États membres relative à la promotion de l'intégration des enfants de migrants ou issus de l'immigration

Recommandation CM/Rec(2008)12 du Comité des Ministres aux États membres sur la dimension des religions et des convictions non religieuses dans l'éducation interculturelle

Recommandation Rec(2006)9 du Comité des Ministres aux États membres sur l'admission, les droits et les obligations des étudiants migrants et la coopération avec les pays d'origine

Recommandation CM/Rec(2008)4 du Comité des Ministres aux États membres relative à la promotion de l'intégration des enfants de migrants ou issus de l'immigration

Interaction et participation

Recommandation CM/Rec(2011)1 du Comité des Ministres aux États membres sur l'interaction entre les migrants et les sociétés d'accueil

Recommandation CM/Rec(2018)4 du Comité des Ministres aux États membres sur la participation des citoyens à la vie publique au niveau local

Lignes directrices relatives à la participation civile aux décisions politiques (2017)

Recommandation R (92)12 du Comité des Ministres sur les relations intercommunautaires

Présence internationale

Recommandation CM/Rec(2007)10 du Comité des Ministres aux États membres relative au codéveloppement et aux migrants œuvrant au développement dans leur pays d'origine

Recommandation n°R (84) 7 sur le maintien des liens culturels des migrants avec les pays d'origine et sur les facilités de loisirs

Emploi

Recommandation CM/Rec(2011)2 du Comité des Ministres aux États membres sur la validation des compétences des migrants

Recommandation 1970 (2011) - La protection des femmes immigrées sur le marché du travail

Recommandation CM/Rec(2008)10 du Comité des Ministres aux États membres relative à l'amélioration de l'accès à l'emploi des migrants et des personnes issues de l'immigration

Recommandation CM/Rec(2008)4 du Comité des Ministres aux États membres relative à la promotion de l'intégration des enfants de migrants ou issus de l'immigration

Recommandation Rec(2004)2 du Comité des Ministres aux États membres sur l'accès à l'emploi dans le secteur public des non-ressortissants

Langue

Recommandation CM/Rec(2014)5 du Comité des Ministres aux États membres sur l'importance de compétences en langue(s) de scolarisation pour l'équité et la qualité en éducation et pour la réussite scolaire

Médiation et règlement des conflits

Recommandation 304 (2011) - Relever le défi des tensions interculturelles et interreligieuses au niveau local

Médias

Déclaration du Comité des Ministres sur le rôle des médias associatifs dans la promotion de la cohésion sociale et du dialogue interculturel (adoptée par le Comité des Ministres le 11 février 2009)

Recommandation CM/Rec(2007)2 du Comité des Ministres aux États membres sur le pluralisme des médias et la diversité du contenu des médias

Recommandation R (97) 21 du Comité des Ministres sur les médias et la promotion d'une culture de tolérance

Services publics

Recommandation Rec(2006)18 du Comité des Ministres aux États membres sur les services de santé dans une société multiculturelle

Recommandation R (84) 7 sur le maintien des liens culturels des migrants avec les pays d'origine et sur les facilités de loisirs

Accueil des nouveaux arrivants

Recommandation CM/Rec(2019)4 du Comité des Ministres aux États membres sur l'aide aux jeunes réfugiés en transition vers l'âge adulte

Développement d'un sentiment d'appartenance chez les migrants par des interactions positives : Guide à l'usage des décideurs et des praticiens (Annexe 4 au document CM (2010)172, recommandation clé 2.1) :

Assemblée parlementaire

Recommandation 2155 (2019) - Situation des migrants et des réfugiés dans les îles grecques: il faut redoubler d'efforts

Recommandation 2141 (2018) - Regroupement familial des réfugiés et des migrants dans les États membres du Conseil de l'Europe

Résolution 2176 (2017) - L'intégration des réfugiés en période de fortes pressions: enseignements à tirer de l'expérience récente et exemples de bonnes pratiques

Recommandation 2117 (2017) - Enfants migrants non accompagnés: pour une détermination de l'âge adaptée à l'enfant

Recommandation 2080 (2015) - Liberté de religion et vivre ensemble dans une société démocratique

Recommandation 2049 (2014) - Identités et diversité au sein de sociétés interculturelles

Recommandation 2034 (2014) - Les tests d'intégration: aide ou entrave à l'intégration?

Recommandation 1987 (2011) - Combattre toutes les formes de discrimination fondées sur la religion

Recommandation 1975 (2011) - Vivre ensemble dans l'Europe du XXIe siècle: suites à donner au rapport du Groupe d'éminentes personnalités du Conseil de l'Europe

Recommandation 1962 (2011) - La dimension religieuse du dialogue interculturel

Recommandation 1917 (2010) - Migrants et réfugiés: un défi permanent pour le Conseil de l'Europe

Recommandation 1910 (2010) - L'impact de la crise économique mondiale sur les migrations en Europe

Recommandation 1890 (2009) - Engagement des diasporas européennes: le besoin de réponses gouvernementales et intergouvernementales

Recommandation 1840 (2008) - La situation de la démocratie en Europe Mesures visant à améliorer la participation démocratique des migrants

Recommandation 1839(2008) - Situation de la démocratie en Europe Défis spécifiques des démocraties européennes : le cas de la diversité et des migrations

Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux

Migrants et intégration - Textes de référence du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux

Recommandation 365 (2014) du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux - Promouvoir la diversité par l'éducation interculturelle et les stratégies de communication

Recommandation 304 (2011) du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux - Relever le défi des tensions interculturelles et interreligieuses au niveau local

Recommandation 262 (2009) du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux - L'égalité et la diversité dans l'emploi et les services municipaux

Recommandation 261 (2009) du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux - Cités interculturelles

Recommandation 194 (2006) du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux - L'accès des migrants aux droits sociaux

Recommandation 153 (2004) du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux – « Un pacte pour l'intégration et la participation des personnes issues de l'immigration dans les villes et régions d' Europe

Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI)

Recommandation de politique générale n°16 - La protection des migrants en situation irrégulière contre la discrimination

Recommandation de politique générale n°4 de l'ECRI relative aux enquêtes nationales sur l'expérience et la perception de la discrimination et du racisme par les victimes potentielles

Recommandation de politique générale n°5 sur la lutte contre l'intolérance et les discriminations envers les musulmans

Recommandation de politique générale n°10 de l'ECRI sur la lutte contre le racisme et la discrimination raciale dans et à travers l'éducation scolaire
Recommandation de politique générale n°11 de l'ECRI sur la lutte contre le racisme et la discrimination raciale dans les activités de la police

Recommandation de politique générale n°14 sur la lutte contre le racisme et la discrimination raciale dans le monde du travail

2. Pour aller plus loin…

Breugel, Ilona van, Xandra Maan and Peter Scholten (2014). Conceptualizing mainstreaming in immigrant integration governance. A literature review. UPSTREAM project

Cantle, Ted (2012). Interculturalism: The new era of cohesion and diversity. Basingstoke: Palgrave

Chignell, B. (2018). Five reasons why diversity and inclusion at work matters. CIPHR

Gimenez, Carlos. (2003). "Pluralismo, multiculturalismo e interculturalidad. Propuesta de clarificación y apuntes educativo", Revista Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias Educativas, no 8 : 9-26, Editorial CES Don

Huddleston, Thomas, Judit Tánczos and Alexander Wolffhardt (2016), Strategic developments on migration integration policies in Europe, Compas Global Exchange on Migration and Diversity, Oxford: Oxford University

International Organisation for Migration (2015). World Migration Report 2015: Migrants and Cities, New Partnerships to Manage Mobility

Meer, Nasar, Tariq Modood, and Ricardo Zapata-Barrero (2016). Multiculturalism and interculturalism: debating the dividing lines. Edinburgh: Edinburgh University Press.

McKinsey Global Institute (2016). People on the move: global migration's impact and opportunity

Migration Policy Group (2018). Comment l'intégration interculturelle peut-elle induire une meilleure qualité de vie dans les villes diversifiées ?

OCDE (2018). Agir ensemble pour l'intégration locale des migrants et des refugiés

Page, Scott E. (2008). The difference: How the power of diversity creates better groups, firms, schools, and societies. Princeton: Princeton University Press.

Vertovec, Steven (2014). Super-diversity. London: Routledge.

Wagner, Andrea (2011). Correlation analysis between the intercultural cities index and other data. BAK Basel

White, Bob (2017), Intercultural cities: policy and practice for a new era. Palgrave 2018.

Wilson, Robin (2018). Meeting the challenge of cultural diversity in Europe. Moving beyond the crisis. London: Edward Elgar

Wood, Phil, Charles Landry (2008). The intercultural city: planning for diversity advantage. London: Earthscan.

World Economic Forum (2018). Migration and its impact on cities.

La diversité est aujourd'hui une caractéristique fondamentale des sociétés et est particulièrement visible dans les centres urbains. Si des personnes d'origines nationales, ethniques, linguistiques et religieuses différentes ont largement contribué à la prospérité de l'après-guerre, des inégalités liées à l'origine, à la culture et à la couleur de peau persistent et la profonde inquiétude que le pluralisme, l'identité et les valeurs communes font naître est souvent instrumentalisée au niveau politique. La promotion de l'équité et de la cohésion dans des sociétés diverses culturellement est devenue un défi de plus en plus difficile à relever. Les villes sont particulièrement bien placées pour imaginer des réponses et en vérifier l'efficacité.

Le Conseil de l'Europe et ses villes partenaires ont développé et validé une approche interculturelle de l'intégration et de l'inclusion qui permet à ces dernières de tirer parti des avantages et de réduire au minimum les risques associés à la mobilité humaine et à la diversité culturelle. Dix ans après le début des travaux, il apparaît de plus en plus que la diversité, lorsqu'elle est reconnue et gérée comme une ressource, est bénéfique en termes de créativité, de bien-être et de développement économique.

Le Programme des cités interculturelles (ICC) invite les villes d'Europe et d'ailleurs à étudier la possibilité d'appliquer des politiques qui mettent la diversité au service du développement personnel et sociétal. Ce guide pas à pas est un outil qui aide les autorités locales à appliquer le modèle urbain de l'intégration et de l'inclusion interculturelles. Il tient compte des enseignements tirés et s'appuie sur des exemples de villes qui gèrent la diversité comme une ressource pour favoriser la confiance et les identités communes entre les divers groupes.

PREMS 129019

FRA

www.coe.int

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent. Il comprend 47 États membres, dont l'ensemble des membres de l'Union européenne. Tous les États membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.

COUNCIL OF EUROPE

CONSEIL DE L'EUROPE