Agents de la fonction publique aux prises avec la diversité culturelle :

Quelle formation en matière de prévention des discriminations ?

Etat des lieux des formations proposées aux professionnels de Suisse romande et du Tessin actifs dans les domaines des soins infirmiers, du travail social, de l'enseignement et de l'administration publique (2003-2004)

Service de lutte contre le racisme
Berne, 2005

Auteurs

Etude réalisée pour le Service de lutte contre le racisme par Sylvain Fattebert, Marc Rüegger et Sandrine Salerno. Avec la participation de Sophie Malka.

Editeur

Service de lutte contre le racisme
Département fédéral de l'intérieur
Secrétariat général
CH-3003 Berne
ara@gs-edi.admin.ch
www.edi.admin.ch/ara

Avant-propos

Dans l'exercice de leur fonction, les employés du secteur public sont quotidiennement en contact avec leurs concitoyens. Les assistants sociaux, les agents de police, les enseignants ou les infirmiers peuvent parfois être confrontés à des situations difficiles. Il est important que les droits humains soient toujours garantis et respectés. Dans un Etat de droit, la discrimination n'a pas de place. Les employés du secteur public peuvent être aidés par une offre de formation répondant aux besoins du terrain. Des outils acquis en cours de formation peuvent être utiles en cas d'éventuels conflits.

L'étude publiée est une contribution pour lancer le débat sur les besoins en formation de la fonction publique en matière de prévention des discriminations. Cette étude reflète la réalité suisse romande et tessinoise. Un inventaire des formations axées sur la promotion de l'intégration culturelle, des principes d'égalité et de non-discrimination, ainsi que de prévention des violences racistes et xénophobes complète ce rapport et invite à l'action. Dans la lutte contre les discriminations, l'engagement de chacun est essentiel. La Confédération donne certes un cadre légal mais elle ne peut pas tout réaliser à elle seule.

Le *Fonds de projets contre le racisme et en faveur des droits de l'homme*, créé en 2001 par le Conseil fédéral soutient jusqu'en décembre 2005 des projets de formation, de sensibilisation et de prévention. Cette expérience unique, délimitée dans le temps, a pour objectif principal de faire émerger des solutions novatrices dans ces thématiques actuelles. Dans ce contexte, la formation joue naturellement un rôle important. C'est dans cet esprit que, sur la base des besoins constatés, cette étude propose des profils de formation pour le personnel de guichet, pour les formateurs, ainsi que des modules favorisant la collaboration entre services publics et associations de défense d'usagers.

Cette publication mise sur la formation pour faire prendre conscience des valeurs fondamentales communes et construire une société plus juste et plus tolérante. Elle est aussi une contribution à l'année 2005, consacrée « année européenne de la citoyenneté par l'éducation » par le Conseil de l'Europe.

Pascal Couchepin, conseiller fédéral
Chef du Département fédéral de l'intérieur

L’essentiel en bref

La Suisse est multiculturelle et plurilingue, et le pluralisme religieux a marqué son histoire. La coexistence de populations relativement étrangères les unes aux autres n'y est donc pas une nouveauté. Mais force est de reconnaître que le contexte actuel, national et international, accuse les tensions de tous genres. Les relations conflictuelles quotidiennes sont souvent présentées en fonction de leurs dimensions culturelles, nationales, religieuses, qui pointent des groupes d'appartenance.

La fonction publique - des métiers de l’humain

Dans ce contexte, le rôle des services publics est particulièrement important. Leur première prestation est toujours d'accueillir les personnes et d'écouter leurs demandes. Indépendamment des résultats finaux, la manière dont les professionnels y facilitent l'émergence de solutions négociées reflète comment la fonction publique reconnaît les usagers tels qu'ils sont et s'engage à promouvoir la communication entre les groupes d’intérêts.

C'est pourquoi il est attendu des agents de la fonction publique qu'ils se montrent « comme de véritables professionnels », trouvant des parades aux difficultés qu'ils rencontrent dans les conflits et leurs expressions les plus diverses. En ce sens, la fonction publique regroupe des métiers de l'humain, où il n'est pas possible de s'immuniser personnellement contre la force des relations humaines. Le personnel et le professionnel fonctionnent ensemble, leur articulation harmonieuse est loin d'être évidente, surtout en cas de désaccord et de tension.

Pour envisager plus sereinement ces situations, la formation professionnelle est requise, notamment en matière de lutte contre le racisme, de prévention des

discriminations et de promotion des relations interculturelles pacifiques.

Objectifs de l'étude

La présente étude a pour objectif de brosser et d'évaluer l'état de l'offre en formation – de base et continue – dispensée durant l'année scolaire 2003-2004 aux professionnels présents et futurs des secteurs de l'enseignement, du travail social, des soins infirmiers et de l'administration publique générale, en Suisse romande et au Tessin. Elle porte sur les trois thématiques particulières désignées par le Service de lutte contre le racisme, soit la lutte contre le racisme, la prévention des discriminations et la promotion de l'intégration culturelle des populations suisses et étrangères.

Les quatre premiers chapitres, relatifs à l'enquête, sont ponctués de résumés auxquels se reporteront les lecteurs pressés d'en connaître l'essentiel. Les deux derniers chapitres proposent des recommandations générales et des profils de formation susceptibles de compléter l'offre existante. Un inventaire synthétique des quelque deux cents formations recensées termine cette étude, avec un annuaire des prestataires de formation.

Pistes d'action

Des mesures de soutien relativement simples s'avèrent nécessaires : il s'agit de consolider les exigences minimales en formation de base ; d'aménager l'offre dispensée notamment par les Hautes Ecoles et par les organismes spécialisés dans les thématiques concernées pour en faire bénéficier les employés des secteurs mal pourvus en formations ; de valoriser les compétences linguistiques et interculturelles des employés de provenance étrangère ; d'aborder les questions de discrimination dans les services, avec tous les collaborateurs, plutôt qu'en formation continue avec les seules personnes intéressées à ces questions.

De l'avis des personnes interrogées lors de cette enquête, la priorité doit aller à la formation des employés situés à l'accueil du public, au guichet ou au téléphone. Leur rôle n'est guère aisé, et c'est pourquoi la formation devrait faire une place à l'expression des difficultés qu'ils rencontrent dans l'exercice de leur mission, dans cet espace situé entre les attentes et revendications du public et les exigences de tous ordres émises par les professionnels des services.

Une telle formation implique tout spécialement que les cadres hiérarchiques de l'administration, sans omettre les cadres intermédiaires, soient engagés dans la démarche, de manière à ce qu'ils en perçoivent les avantages pour eux-mêmes et pour leur service.

Les deux autres profils de formation ici suggérés – pour une relation plus stimulante et satisfaisante avec les associations de défense des usagers et pour les formateurs de terrain – devraient également contribuer à une fonction publique plus sereine, disposant des moyens d'assumer son rôle de médiatrice dans la société suisse actuelle.

Sommaire

1	Introduction	11
1.1	Rappel du mandat	11
1.2	Champ d'étude	12
1.3	Questions de recherche	13
1.4	Contextes et réformes en cours	18
2	Résultats	25
2.1	Par secteur d'activité	25
2.2	Par canton	27
2.3	Par thématique	28
2.4	Objectifs et compétences	30
2.5	Populations d'usagers prises en compte dans la formation	37
2.6	Aspects du professionnel pris en charge	38
2.7	Formation de base	40
2.8	Formation continue	52
3	Evaluation	59
3.1	L'offre de formation	59
3.2	Prestataires de formation et réseau de formatrices et de formateurs	71
3.3	Avancées et résistances politiques	75

4 Besoins et attentes émis par les partenaires 91

4.1 Priorité au secteur de l'administration 92

4.2 Accueil et utilisation de l'information 93

4.3 Des formations qui redonnent confiance 96

4.4 Types de compétences à transmettre 98

5 Recommandations 103

6 Proposition de profils de formation 109

6.1 Formation pour le personnel de guichet 112

6.2 Formation favorisant la collaboration services publics/ associations de défense d'usagers 118

6.3 Formation de formateurs 127

Bibliographie 133

Equipe de recherche 135

Inventaire des formations 137

Formations principalement axées autour des thématiques du racisme et des discriminations 138

Formations principalement axées autour des approches interculturelles 146

Annuaire des prestataires de formation 157

1 Introduction

1.1 Rappel du mandat

« A l'occasion de la publication du rapport de la Commission indépendante d'experts Suisse-Seconde guerre mondiale, le Conseil fédéral a décidé de faire un geste clair qui s'inscrira dans la durée contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie et en faveur des droits de l'Homme (arrêté du Conseil fédéral du 21 février 2001) en créant le *Fonds de projets contre le racisme et en faveur des droits de l'homme* [1]. »

De 2001 à 2005, il est prévu que 15 millions de francs (soit environ 3 millions de francs par année) soient alloués à des projets de formation, de sensibilisation et de prévention ainsi qu'à des centres de médiation et de conseil aux victimes de discrimination. Un sixième de cette somme est destiné à des projets scolaires. La formation y tient par conséquent une place prépondérante.

La présente étude a pour but de contribuer à la réalisation de deux objectifs du *Fonds de projets contre le racisme et en faveur des droits de l'Homme* :

- favoriser la complémentarité des formations en adéquation avec les besoins du terrain et dans la perspective d'une offre globale cohérente ;
- toucher les décideurs dont dépendent ces formations, en coordination avec les prestataires de formation.

En effet, en coordination avec la Commission fédérale des étrangers et avec l'Office fédéral de la santé publique, le Service de lutte contre le racisme (SLR), en tant qu'administrateur du *Fonds*, a décidé de mener une étude ayant pour buts de :

---

[1] www.edi.admin.ch/ara/f/fonds_index.htm, consulté le 01.03.2004.

- dresser l'inventaire de l'offre en formation dans les axes du Fonds et dans les domaines d'action du SLR, en Suisse romande et au Tessin ;
- identifier les forces et les faiblesses de l'offre de formation existante en fonction des besoins constatés sur le terrain ;
- identifier les facteurs contribuant ou non à la fréquentation par les publics auxquels sont destinées ces formations ;
- proposer des pistes concrètes d'action/d'intervention à l'adresse des acteurs concernés.

Le SLR entend faire connaître cette étude en la soumettant à la discussion dans le cadre de forums rassemblant des personnes intéressées appartenant aux services publics et en particulier aux domaines choisis d'emblée, soit : l'enseignement, les services administratifs des autorités communales et cantonales, le travail social et le secteur des soins infirmiers. Le projet prévoit également la diffusion de l'étude auprès des médias, afin de faire connaître l'offre de formation et les actions à mener en priorité avec le soutien du *Fonds de projets contre le racisme et en faveur des droits de l'Homme*.

1.2 Champ d'étude

Cette étude dresse un état des lieux de l'offre de 2003-2004 en matière de formation centrée sur les domaines du *Fonds*, et ce en Suisse romande et au Tessin. Elle propose également des pistes de développement sous la forme de profils de formation. Cet objectif appelle quelque délimitation.

1. L'étude porte sur la formation s'adressant aux professionnels des domaines de l'enseignement, du travail social, des soins infirmiers et des services administratifs communaux et cantonaux. Priorité est donc donnée à l'état de l'offre en formation des employés du secteur public.

2. Conformément aux lignes directrices du *Fonds* selon lesquelles la lutte contre l'intolérance passe par l'information sur les droits humains et par la formation au respect de ces droits en situation concrète, cette étude a pour tâche de repérer l'offre de formation traitant en particulier les thématiques relatives aux trois ensembles suivants :

- approches de la multiculturalité et de l'intégration des populations suisses et étrangères,
- appropriation des droits humains et observation du principe de non-discrimination des personnes,
- prévention et traitement de la xénophobie, du racisme et de l'antisémitisme.

3. Par formation, nous entendons ici toute action mise en œuvre par un groupe institué consistant à transmettre du savoir (informations soumises à un contrôle critique), du savoir-être (comportement informé et adéquat avec autrui et en société), du savoir-faire (modes de faire intégrables dans un ensemble de compétences notamment culturelles et professionnelles) ou une réflexion sur ces types de savoir. La formation de base et la formation continue organisée pour les professionnels des secteurs concernés sont toutes deux prises en considération.

1.3 Questions de recherche

1.3.1 Trois niveaux

La question principale est de savoir comment se présentait l'ensemble de l'offre en formation en 2003-2004, de manière à pouvoir en identifier les forces et les faiblesses avec les prestataires de formation et les institutions capables de faire évoluer cette offre. Cette question implique une enquête à trois niveaux :

1. Un *état des lieux* aussi précis et complet que possible est indispensable. La recherche a donc consisté à recenser tous les lieux de formation fréquentés par les

professionnels des secteurs concernés et à y identifier les enseignements ayant trait aux thématiques retenues, qu'il s'agisse de modules spécifiquement consacrés à ces thématiques ou d'enseignements plus généraux dans lesquels elles sont néanmoins abordées.

2. Afin d'identifier les forces et les faiblesses de cette offre, il convenait d'énoncer les *critères* auxquels confronter les résultats de notre enquête. En particulier, il s'agissait d'établir les *compétences* à développer prioritairement et les *personnels* des secteurs professionnels a priori les plus exposés aux problèmes pratiques relatifs aux thématiques visées.

3. Par ailleurs, comme l'existence d'une offre en formation ne garantit pas à elle seule que les publics visés viennent se former, il convenait aussi de repérer les *obstacles* à la fréquentation de ces formations et de déterminer les *conditions* qui pourraient favoriser l'accès à celles-ci.

1.3.2 Questions de recherche

Ce rapport part de l'idée que l'état des lieux devrait répondre aux questions suivantes :

- Comment se présente l'offre de formation dans les secteurs d'activité ?
- Quels objectifs visent les offres de formation ?
- Cette offre traite-t-elle équitablement les thématiques retenues ?
- Comment la formation de base introduit-elle les étudiants à ces thématiques ?
- A quels professionnels la formation continue s'adresse-t-elle et tient-elle compte de leur relation avec le public ou de leur fonction hiérarchique ?

Les cinq questions analysent l'offre, indépendamment du fait qu'elle donne lieu ou non à des formations effectives. Les trois premières questions concernent aussi bien la formation de base que la formation continue. La première vise à connaître la façon dont les publics-cibles, soit les

professionnels des secteurs de l'enseignement, du travail social, des soins infirmiers/sages-femmes et de l'administration cantonale et communale, sont au bénéfice d'une formation en matière de prévention du racisme, des enjeux de l'égalité des droits humains et de la promotion de l'intégration des populations suisses et étrangères.

La deuxième question cherche à savoir ce que prétendent transmettre ces formations, en termes :

- de connaissances provenant des recherches menées sur les thématiques,
- de comportements à développer en tant que professionnels rattachés aux organes politiques et administratifs des institutions publiques,
- de grilles d'analyse et de techniques professionnelles permettant de réaliser efficacement les tâches de sa fonction dans le respect des droits des usagers, et
- de compréhension du rôle et de la fonction des professionnels dans leurs relations avec les diverses populations d'usagers.

La troisième question entend cerner les priorités affichées par les formations, selon les trois thématiques retenues. Il s'agit de déterminer quelle place y occupent respectivement :

- la sensibilisation aux expressions idéologiques, aux expériences historiques et/ou aux manifestations quotidiennes du racisme et de l'intolérance,
- l'initiation aux principes de l'égalité de traitement et du respect des droits individuels, ainsi que l'identification des formes de discrimination juridique, économique ou politique qui peuvent résulter de pratiques professionnelles routinières, et
- la sensibilisation aux phénomènes migratoires, aux identités plurielles, à l'intégration des groupes d'appartenance différents et/ou à la médiation interculturelle.

Les deux dernières questions portent distinctement sur la formation de base et sur la formation continue. La

quatrième cherche à cerner l'importance des unités d'enseignement consacrées aux thématiques dans les écoles professionnelles :

- Combien y en a-t-il ?
- Font-elles partie du socle obligatoire de la formation ?
- Quels objectifs cherchent-elles à atteindre et quelles compétences à développer ?

La cinquième question entend identifier le degré de précision manifestée dans l'offre de formation continue par rapport aux caractéristiques du public auquel elle est destinée, de manière à saisir dans quelle mesure elle est susceptible de s'inscrire dans le développement de compétences nécessaires au perfectionnement des professionnels et de leur service dans les domaines dont nous traitons ici.

1.3.3 Notes sur le déroulement de la recherche

Le questionnaire que l'on trouvera en annexe a été adressé aux animateurs des formations en leur demandant d'y répondre par écrit. Lorsque nous disposions déjà de certains éléments de réponse par les documents amassés au gré de nos recherches sur les institutions de formation, nous avons pré-rempli les champs, de manière à réduire autant que possible le travail des formateurs à vérifier nos données. Tous les questionnaires envoyés ne nous ont pas été retournés : le retour des réponses à notre questionnaire couvre environ 65% des formations repérées et beaucoup de documents remis ne répondent pas à toutes nos questions.

Le premier élément de cette enquête consistait dans le repérage des institutions et des responsables de formation. Or, l'information à leur propos passe par des canaux très divers, souvent fermés à des personnes n'appartenant pas aux réseaux pour lesquels elles sont destinées. Nous avons pu constater néanmoins que leur présentation sur l'internet est de plus en plus systématique. Pour dissiper l'incertitude entourant ce

repérage, nous avons adopté la méthode consistant à demander aux animateurs de nommer les personnes et les groupes avec lesquels ils travaillent régulièrement. Ce procédé nous a permis de recenser finalement quelque 200 formations pour l'année scolaire 2003-2004.

Nous nous sommes très tôt imposé quelques règles pour délimiter le périmètre des formations visées par le mandat : seules les formations spécifiquement adressées aux professionnels des domaines mentionnés ont été retenues, de même que les formations continues ouvertes à d'autres professionnels, mais assez clairement centrées sur les thématiques définies par le SLR. Ainsi, nous avons pu écarter certains certificats de formation continue mis sur pied par les universités qui présentent des éléments ayant trait à certains problèmes relativement éloignés des trois thématiques retenues dans cette enquête, mais encore excentrés par rapport à la thématique du certificat (ex. : sources culturelles du droit européen et difficultés de sa mise en œuvre dans les pays de l'Union européenne, ou quantité de cours sur la gestion des conflits, sans que soit précisée la nature de ceux-ci).

Dans l'impossibilité de dire à quel point cet état des lieux est complet, il convient surtout d'apprécier dans un premier temps les initiatives qui sont prises partout en Suisse romande et au Tessin. Nous avons cherché à pointer les lacunes corroborées par les impressions et les réflexions des personnes que nous avons contactées. En ce sens, nous reconnaissons volontiers que les recommandations qui ponctuent ce rapport traduisent presque autant le parcours que nous a fait prendre ce travail que les conclusions que tout être raisonnable pourrait tirer des constats et de l'évaluation prudente que nous avons établis à la suite de notre enquête. Ce rapport a surtout pour but d'inciter le SLR et ses partenaires à prendre des options sans attendre forcément d'en savoir davantage.

Une rencontre avec les délégués à l'intégration de la plupart des cantons (GE, VD, NE, JU, TI) et de la Ville de Lausanne concernés par l'enquête a eu lieu à la mi-février 2004 à Lausanne. L'objectif de cette rencontre était de les consulter à propos de l'enquête (objectifs, publics-cibles, etc.), mais surtout de les entendre sur les besoins qu'ils percevaient parmi le personnel de l'administration communale ou cantonale et leurs priorités. Ce rapport doit beaucoup aux propos tenus lors de cette séance.

Certains formateurs ont manifesté beaucoup de patience, notamment au début de notre recherche : Monique Eckmann, Charly Maurer, Jean-Daniel Müller, Christiane Perregaux, Oliviero Ratti, Marie-Claude Wenker. Nous avons également contacté différentes personnes dans le but de préciser les besoins en formation. Parmi celles-ci, citons Claudio Bolzman, Patricio Daza, Karl Grünberg, Michel Schweri, Christophe Tafelmacher, qui nous ont consacré du temps. Nous ne voudrions pas manquer de marquer ici notre gratitude à l'égard de toutes les personnes qui ont pris la peine de répondre au questionnaire ou à nos sollicitations. Que chacune et chacun en soit remercié.

1.4 Contextes et réformes en cours

1.4.1 Contextes de la formation dans les secteurs professionnels considérés

Avant d'en venir aux résultats synthétiques, il convient de situer pour chacun des groupes professionnels considérés le contexte dans lequel se développe l'offre de formation qui leur est destiné. Si tous les secteurs retenus pour cette étude relèvent du secteur public compris au sens large, les formations menant aux métiers qui y prédominent relèvent d'institutions fort disparates, différences cantonales mises à part. Nous pouvons relever deux distinctions assez importantes : entre les

métiers présents dans l'administration publique générale et les secteurs du travail social et de la santé ; entre le rattachement fédéraliste des écoles formant les enseignants, d'une part, et les travailleurs sociaux et les infirmières, d'autre part.

Tout d'abord, le secteur de l'administration cantonale et communale a cette particularité qu'il fédère par le statut juridique du personnel de l'administration une multitude de métiers dont la formation de base est organisée et validée dans les écoles professionnelles qui ne sont a priori pas spécialisées dans le service public ; cela vaut pour un nombre important des employés qui suivent leur formation dans les écoles de commerce. En revanche, les professions en soins infirmiers, de sages-femmes, de travailleurs sociaux et d'enseignants bénéficient d'une formation dispensée par des institutions qui sont à l'évidence davantage coordonnées avec les lieux de pratiques du service public et les grands employeurs publics. Cette différence peut avoir une certaine importance sur la façon dont sont pris en compte les thèmes de l'intégration, de la (non-)discrimination et de la prévention du racisme dans la formation de base et en formation continue.

En second lieu, même si la formation professionnelle initiale de tous les secteurs connaît des réformes similaires, leur rattachement fédéral ou cantonal joue un certain rôle sur l'évolution des formations. Les secteurs des soins infirmiers et du travail social émargent depuis le début des années 2000 au réseau des Hautes Ecoles Spécialisées (HES) rattachées à l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), et non plus seulement aux cantons où elles se trouvent, qui en assument toujours la plus grande part du financement. La HES-S2 (santé-social) romande regroupe tous les sites où sont dispensées les formations de base en travail social, en soins infirmiers et pour les futures sages-femmes. On verra par exemple que des programmes cadres mis en place dans les HES opèrent comme des

filtres sur les thématiques ici traitées. La formation des enseignants, quant à elle, ne relève pas de la compétence de la Confédération, mais des cantons. Toutefois, on peut constater une intégration intercantonale dans ce domaine depuis de longues années et les Hautes Ecoles Pédagogiques (HEP) cantonales se développent en bénéficiant des avancées de la Conférence des directeurs de l'instruction publique (CDIP) au niveau suisse et de la Conférence intercantonale des directeurs de l'instruction publique (CIIP) au niveau romand et tessinois. Les incitations de ces conférences intercantonales ne sont pas assorties du même degré d'obligation que les directives des HES, ce qui permet aussi bien des innovations spontanées que des retraits d'enseignement, en fonction des projets d'établissement.

En ce qui concerne l'enseignement des thématiques relatives à l'intégration, la non-discrimination et la prévention du racisme dans la formation de base de ces écoles, nous avons pu constater qu'il était partout en pleine (re)structuration. C'était particulièrement le cas dans le secteur des soins infirmiers en 2003-2004, y compris en ce qui concerne la formation continue. Les données disponibles ne révélaient que le système d'enseignement bientôt périmé ; quant aux données relatives aux nouveaux programmes, elles n'étaient tout simplement pas encore disponibles. Notons ici que nous avons rencontré de grandes difficultés à obtenir des informations qui nous auraient été remises plus spontanément en d'autres temps. La mise en concurrence des écoles incite vraisemblablement certaines d'entre elles à protéger leurs projets jusqu'au dernier moment. Il faut savoir que le regroupement des sites dans la HES romande s'est accompagné d'une réduction du nombre des écoles de soins infirmiers HES de sept à quatre, essentiellement pour des raisons financières.

1.4.2 Des recherches et des transformations en cours

Les transformations en cours dans les curricula de formation de base et dans la formation continue des secteurs professionnels concernés font suite à de nombreuses recherches qui ont étayé les signes d'alerte lancés par les professionnels confrontés sur le terrain aux phénomènes multiculturels, discriminatoires ou racistes. Le Forum suisse des migrations atteste la vitalité de ce secteur de recherche[2].

Dans les champs professionnels, le travail social bénéficie d'une solide expérience de recherche en ce domaine et d'un réseau de chercheurs et enseignants qui avaient déjà inscrit ces questions aux programmes avant la naissance de la HES[3]. En soins infirmiers, la transculturalité prend une importance particulière, comme le montre par exemple le dossier qu'y consacre le numéro de décembre 2002 du *Journal Dossier,* revue spécialisée en formation professionnelle dans le domaine de la santé éditée par la Croix-Rouge suisse. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) conduit dans le cadre de la stratégie « Migration et santé 2002-2006 », une vaste réflexion concernant l'adaptation du système de santé aux besoins nouveaux suscités par les migrations. L'OFSP part du constat que la communication entre les prestataires de services médicaux et certains patients d'origine migrante est déficiente. Aussi, l'OFSP envisage de mettre sur pied des services professionnels d'interprétation et de médiation interculturelle pour en faire bénéficier les prestataires de services médicaux[4]. La Confédération prépare une certification pour les

---

[2] Cf. www.migration-population.ch/index.php, consulté le 16.07.2004.

[3] Les travaux de Claudio Bolzman, Monique Eckmann, Jean-Pierre Tabin y sont souvent mentionnés, en Suisse romande et au Tessin.

[4] www.suchtundaids.bag.admin.ch/themen/migration/bildung/index.html, consulté le 10.03.2004.

interprètes interculturels dans le domaine médico-social et des modules de formation et de perfectionnement permettant au personnel de la santé publique d'acquérir des compétences pour adapter la pratique des soins aux besoins de la population migrante. L'OFSP a ainsi chargé la Fédération suisse pour la formation des adultes (FSEA) et l'Association suisse Interpret' d'élaborer des critères de qualité pour la formation des interprètes communautaires et des médiateurs culturels. Elle a d'autre part mandaté la Fondation Charlotte Olivier de développer un programme-cadre supérieur pour la formation continue et permanente permettant au personnel de la santé publique d'acquérir des compétences spécifiques pour adapter la pratique des soins aux besoins des migrants.

Pour le domaine de l'enseignement, les travaux effectués par Christiane Perregaux, Cristina Allemann-Ghionda, Andrea Lanfranchi dans le cadre du PNR 33[5] ont donné une consistance et une cohérence au projet d'un enseignement valorisant les ressources multiculturelles des élèves. Renversant fondamentalement le modèle traditionnel qui relègue toute approche multiculturelle à des éléments de pédagogie compensatoire, leurs travaux ont de bonnes chances de marquer le passage des institutions de formation des enseignants en HEP, du moins en Suisse romande. Mais rien n'est certain. Une personne a d'ailleurs reçu pour mandat de recenser les unités de formation concernant les thématiques « intégration, discrimination, racisme » dispensées en Suisse au niveau des HEP, dans le but de prévenir le risque que les cours y relatifs soient éjectés du programme de la formation de base.

---

[5] ALLEMANN-GHIONDA 1999 ; LANFRANCHI 2000.

En résumé

- L'étude porte sur la formation s'adressant aux professionnels des domaines de l'enseignement, du travail social, des soins infirmiers et des services administratifs communaux et cantonaux. La formation de base et la formation continue organisée pour les professionnels des secteurs concernés sont toutes deux prises en considération.
- L'enquête a permis de recenser quelque 200 formations pour l'année scolaire 2003-2004. Le questionnaire adressé aux animateurs des formations a été retourné pour environ 65% des formations repérées.
- Les professionnels œuvrant dans le secteur public bénéficient de formations institutionnellement différentes (à structure fédérale ou cantonale, par ex.) et la formation de base est quasiment invérifiable pour les personnels de l'administration générale.
- Le contexte actuel est marqué par des efforts soutenus à prendre en compte les thématiques de la non-discrimination, de la prévention contre le racisme et de l'interculturalité, y compris dans l'évaluation des dispositifs de formation existants.

2 Résultats

Les résultats sont présentés ici en fonction des questions de recherche déclinées au point 1.3.2 qui ont motivé l'enquête. Nous verrons tout d'abord la répartition de l'offre en formation sur les secteurs d'activités concernés (2.1) et sur les territoires cantonaux (2.2) ; ensuite, nous repérerons en substance de quelle manière ces formations se distribuent sur les trois grandes thématiques retenues pour cette recherche (2.3) et quelles compétences les prestataires de formation estiment susciter auprès des participants (2.4), dans leur activité auprès de quels types d'usagers (2.5), et si leur statut hiérarchique au sein de leurs structures professionnelles est pris en compte (2.6). Nous observerons finalement dans quelle mesure les institutions de formation professionnelle équilibrent leur offre entre l'enseignement de base (2.7) et la formation continue (2.8).

2.1 Par secteur d'activité

Sur un total de 200 formations recensées, la répartition s'opère de la manière suivante : 129 constituent des offres de formation continue, 55 des offres de formation de base et 16 des modules de formation sur demande provenant de grands prestataires comme l'OSAR, l'ACOR ou la FED et pouvant être intégrés aussi bien dans le cadre d'une formation de base que dans celui d'une formation continue.

La distribution de cette offre de formation en fonction des secteurs d'activité fait apparaître une prédominance du secteur de l'enseignement. En effet, sur l'ensemble des formations recensées, 116 concernent l'enseignement, 64 le travail social, 30 la santé et 32 l'administration.

Nombre de formations par public-cible en formation de base et en formation continue[6]

Public-cible	Formation de base	Formation continue
Enseignement	26	80
Travail social	17	43
Soins infirmiers / sages-femmes	4	24
Administration	7	23
Total	55	129*

Précisons que le même module peut apparaître plusieurs fois, certains prestataires donnant le même cours à différents endroits et/ou pour divers publics-cibles. Nous n'avons pas intégré des projets de formation encore en construction en 2003-2004, comme ceux que le Bureau de l'intégration et le Centre de formation de l'Office du personnel de l'Etat de Genève mettent actuellement sur pied pour le personnel de guichet, ou une formation continue commune aux secteurs de la santé et du social, en Valais, touchant le thème de la migration, projetée par la HEV-S2.

Les offres indiquées dans le tableau ci-dessus intègrent tous les cours, unités de formation, modules ou certificats qui, à notre connaissance, ont été *proposés* en 2003-2004, qu'ils aient eu lieu *ou non*. Leur ampleur peut varier profondément. A cet égard, bien qu'elle s'adresse à l'ensemble des publics ici visés, une formation se distingue – et cette mention spéciale démontre combien l'unité de formation adoptée dans ce tableau peut être trompeur si l'on ne tient pas compte du fait qu'il peut s'agir de formations allant de la journée de sensibilisation au postgrade spécialisé : la formation postgrade que dispense l'Université suisse italienne sous le titre

[6] Le total est supérieur à 129 dans la mesure où certaines offres sont ouvertes à plusieurs publics.

« Executive master en communication interculturelle » n'émarge certes qu'indirectement à la lutte contre le racisme et aux discriminations, mais il est tout à fait clair qu'elle est, d'après notre enquête, la plus approfondie en Suisse à propos des thématiques concernées par cette étude.

Autre offre particulière, par le public auquel elle s'adresse : la formation de base de la police intègre en son sein les thématiques couvertes par notre recherche. Des modules intitulés « Droits de l'homme », « Minorités ethniques » et « Grandes religions, éthique et déontologie » font partie de la formation de base obligatoire des policiers, à l'exemple de celle dispensée au sein de l'Ecole suisse d'aspirants de police (ESAP) qui dépend de l'Institut suisse de police à Neuchâtel. Certaines de ces formations sont assurées par l'OSAR (également impliqué dans la formation ad hoc des agents de police municipaux lausannois) et l'ACOR. Quant à la formation de base de la police cantonale genevoise, elle comprend notamment deux modules obligatoires intitulés « L'agent public dans une cité pluriculturelle » et « Sensibilisation aux relations interculturelles et communautaires ».

Pour les autres secteurs d'activités ici considérés (travail social, soins infirmiers, enseignement), la formation initiale est assurée par certaines écoles identifiées qui se donnent les moyens de vérifier l'acquisition des connaissances. L'offre de formation continue qui y est proposée bénéficie souvent des acquis de la recherche et de l'expérience de l'enseignement dispensé en formation de base. Dans certains cas, ces cours de formation continue sont ouverts à des professionnels provenant d'horizons différents.

2.2 Par canton

Comment l'offre en formation se distribue-t-elle entre les cantons ?

Les chiffres se présentent de la manière suivante[7] :

BE	FR	GE	JU	NE	TI	VS	VD	Autres*
9	14	58	7	14	12	10	53	23

La répartition des formations de base et des formations continues pour Genève et Vaud est la suivante :

Cantons	Formation de base	Formation continue
Vaud	15	38
Genève	14	44

Ces chiffres témoignent donc d'une importante concentration géographique de l'offre de formation puisque plus de la moitié de celle-ci (111 formations sur un total de 200) est proposée sur le territoire des cantons de Genève et de Vaud, ou plus précisément sur le territoires des villes de Genève et de Lausanne.

2.3 Par thématique

L'ensemble de cette offre traite-t-il équitablement les thématiques retenues ?

Cette question est assez complexe, dans la mesure où la différenciation des trois axes le long desquels nous avons décidé de regrouper les différentes thématiques pose toutes sortes de questions d'interprétation. Le questionnaire expose très rapidement chacun de ces trois axes (question 4.5) et demande aux prestataires d'indiquer l'ordre de priorité qu'ils accordent à chacun d'entre eux dans leur cours. Cette question a pour but de désigner l'esprit dans lequel est conçue chaque formation et en fonction duquel nous pouvons aussi pondérer les objectifs et les compétences annoncés dans les

[7] Autres : Sont notamment répertoriées ici les formations proposées à la demande sur l'ensemble de la Suisse romande et les formations proposées par l'ODR.

descriptifs, souvent très divers et complémentaires au regard des trois axes.

Tous les questionnaires reçus en retour ne fournissent pas une réponse à cette question. Le nombre de formations privilégiant l'une ou l'autre de ces approches se distribue de la manière suivante :

Public-cible	Prévention du racisme et de la violence	Egalité et discriminations	Enjeux de la diversité culturelle
Enseignement	15	19	77
Travail social	8	14	43
Soins infirmiers	2	4	25
Administration	7	13	11
Total	28	38	129

Proportionnellement, l'approche multiculturelle, valorisant la diversité culturelle, la communication et l'intégration des populations suisses et étrangères, bénéficie d'une confortable avance (65% de formations) sur les questions relatives au principe de non-discrimination (19%) et de prévention et de traitement des violences racistes (14%). Rien d'étonnant, sans doute, à ce qu'il en soit ainsi : la formation professionnelle prépare prioritairement à la rencontre avec des cultures différentes et, en ce sens, cherche tout d'abord à ce que les étudiants clarifient leur identité (de migrants ou de non-migrants, par ex.) et les relations qu'ils entretiennent avec l'altérité, ou qu'ils se situent dans les rapports de force qui opposent groupe majoritaire et groupes minoritaires, etc. Le principe de non-discrimination, pierre de touche de l'égal respect des droits humains dans l'ensemble de la population, est relégué loin derrière, apparaissant trois fois moins souvent comme une priorité, alors que la problématique de la violence raciste, xénophobe ou religieuse est rarement thématisée en priorité (une fois sur sept).

Les formations à l'intention des employés de l'administration se répartissent plus équitablement sur les trois registres. Certes, le nombre de formations pris en compte est bien plus faible, ce qui induit des proportions très labiles au moindre cours supplémentaire dans telle ou telle catégorie. On sent néanmoins un équilibre plus fort entre le respect du droit (non-discrimination) et le travail sur la relation interculturelle, de même qu'une sensibilité relativement forte aux phénomènes d'intolérance et de rejet de l'autre. Là aussi, cette configuration n'est pas de nature à nous étonner outre mesure, puisque le droit reste la référence préférée des employés d'une organisation étatique juridico-rationnelle, alors que l'administration publique est de plus en plus soumise au jeu de l'offre et de la demande (et aux comparaisons entre services similaires). Cette tendance, récente, en appelle davantage à la communication intersubjective entre professionnels du service public et usagers/clients (avec les difficultés interculturelles qu'elle entraîne) qu'au seul respect du droit.

La relation d'aide en soins infirmiers tend manifestement à privilégier une relation intersubjective ayant lieu dans des situations moins conflictuelles ou plus intimes, davantage déliée des jeux de tensions entre groupes d'appartenance majoritaires et minoritaires et des représentations croisées générant le racisme et les biais discriminatoires sous-jacents à d'autres politiques publiques (logement social, service de l'emploi, par exemple).

2.4 Objectifs et compétences

Quels objectifs visent les offres de formation ?

L'analyse des objectifs (point 4.2 du questionnaire) porte sans doute davantage sur les intentions et sur la représentation que se font les prestataires des attentes de leurs publics-cibles que sur le processus et les contenus

effectivement mis en œuvre dans les cours de formation, s'ils ont lieu.

De même, la répartition des compétences visées (question 5) entre les quatre catégories (savoir, savoir-être, savoir-faire, réflexion) n'est pas toujours aisée : le questionnaire précise succinctement que la transmission de savoir fournit des *informations* et des connaissances portant sur des faits, que le savoir-être touche principalement des *attitudes ou traits de caractère* que le professionnel doit cultiver, que le savoir-faire touche aussi bien la capacité à *poser un cadre* d'intervention professionnelle nécessaire à une action efficace que *l'observation des contraintes* légales ou déontologiques que ce cadre est censé intégrer. De même, la question suggère que la formation peut également susciter une prise de recul et une *réflexion* sur soi, son rôle professionnel et l'environnement institutionnel dans lequel évoluent les professionnels.

Le matériau engrangé est riche et polysémique ; l'analyse de ces données est par conséquent assez délicate. Rappelons qu'il s'agit de savoir dans quelle mesure l'offre actuelle recouvre les préoccupations émises par nos personnes-ressources en prise avec le terrain professionnel. Dans cette optique, nous avons procédé à une analyse quantitative centrée sur la fréquence de certains termes considérés comme significatifs des intentions et des contenus pris en charge. Les données ainsi récoltées révèlent des tendances que nous pouvons résumer ainsi : une moitié des formations mentionne un transfert de connaissances, un tiers annonce un travail sur le savoir-faire ; quant au savoir-être et à la réflexion, ils sont chacun mobilisés dans un quart des cas.

2.4.1 Savoir

Il va de soi que la formation transmet principalement des synthèses d'information qui sont déjà consignées dans des ouvrages et des articles innombrables. Tout le

problème réside ici dans la sélection des informations que l'on juge pertinentes et utiles pour la formation professionnelle. Les mots-clés les plus cités ici tournent autour du droit, des catégories de personnes qu'il crée y compris par défaut (les sans-papiers), ainsi que les divers problèmes qu'elles rencontrent, plus particulièrement en termes d'intégration interculturelle, de violence raciste ou de reconnaissance non discriminatoire eu égard à leur religion. Ces différents thèmes mobilisent les apports des sciences humaines et sociales, y compris dans une posture réflexive, en particulier en pédagogie.

L'information porte largement sur les droits humains et la législation qui les mettent en œuvre ; sur la législation réglant les migrations mondiales, en Europe, en Suisse ou dans tel canton et sur les différents statuts conférés aux étrangers ; sur les dispositions du Code pénal contre le racisme ou de la Loi sur l'aide aux victimes d'infraction (LAVI) pour les victimes de violence, etc. La présentation du corpus juridique se prolonge quelquefois avec l'examen des organes administratifs chargés de sa mise en œuvre (ODR, services sociaux, police des étrangers, etc.), de leurs compétences et des procédures qui les lient, en prenant quelquefois des groupes-cibles en exemple (enfants, sans-papiers, population carcérale, etc.).

L'approche par la trajectoire des migrants est une entrée assez fréquente pour parler des étrangers et de leurs différents statuts en Suisse, de leur réalité quotidienne à tous les âges de la vie (des enfants requérants d'asile aux personnes âgées prises entre liens communautaires en Suisse et projet de retour au pays d'origine) et de la rupture que représente le passé dans le pays d'origine et le présent dans le pays d'accueil. Accompagnées de nombreuses descriptions (démographiques, économiques, sociologiques, psychologiques, etc.), cette approche se couple régulièrement avec un transfert de savoir-faire sur les axes de la médiation interculturelle,

des dispositifs d'intégration, de travail en réseau ou d'action communautaire.

En ce qui concerne l'approche des phénomènes racistes et de violence, les apports théoriques sont prédominants et convoquent la psychologie, la sociologie, l'histoire… Dans une perspective victomologique, certains cours lient ces considérations théoriques (comme la querelle entre différentialisme culturel et universalisme juridique, ou le mécanisme du bouc émissaire) à un transfert de savoir-faire en termes de stratégies et de gestion de la violence, d'empathie et de protection des victimes ainsi que de traitement des traumatismes.

Les recherches anthropologiques ont également une place importante, vu le nombre de formations dispensant des informations sur la culture, les relations interculturelles, les appartenances, les rites et les compréhensions du monde qui leur sont associés (par rapport à la famille, aux rôles et liens dans la famille, notamment). Certains cours introduisent ces considérations par un rappel de l'histoire migratoire de la Suisse (d'émigration d'abord, puis d'immigration ensuite, etc.), pour relativiser sans doute les thèmes qui saturent l'espace public aujourd'hui ou en indiquer les lignes de forces historiques. Ces cours sont souvent couplés avec un espace de réflexion pour les participants sur leur propre enracinement, leur parcours de migrants ou non-migrants, etc., ou avec un travail sur le savoir-être, mettant l'accent sur la capacité de distanciation des participants par rapport à eux-mêmes et sur la possibilité de prendre un point de vue non partisan ou impartial.

Les phénomènes religieux sont abordés dans une perspective prioritairement descriptive, mais dans la plupart des cas, le but est d'aborder plus franchement la question de l'Islam, parler des musulmans et des musulmanes, jeunes et vieux, de leur intégration en Suisse et de leur relation avec les pays du Maghreb, du Moyen-Orient, etc. Ces informations semblent devoir

combler une ignorance des traits caractéristiques de l'Islam. Il n'y a pour ainsi dire aucune approche interreligieuse, qui permette de prendre acte des traditions et de leurs dettes réciproques, ni aucune piste de réflexion sur le positionnement personnel des professionnels, quelle que soit leur appartenance (agnostique, juive, chrétienne, musulmane, etc.), et ses répercussions sur la mise en œuvre concrète des principes d'accueil (au guichet), de non-discrimination (dans le traitement des demandes) ou de neutralité de l'Etat (la laïcité n'apparaît pour ainsi dire qu'en deux ou trois formations, en travail social surtout).

Quelques cours introductifs sur les diverses pédagogies interculturelles présentent des typologies permettant aux étudiants (en HEP notamment) de percevoir les forces et les limites des modèles théoriques ou pratiques en présence. Ces exposés ex cathedra s'articulent régulièrement avec une partie réflexive sur la propension institutionnelle, professionnelle ou personnelle des participants à considérer les usagers (les élèves, leurs parents, etc.) comme des êtres dotés de ressources spécifiques à valoriser ou comme des individus à intégrer dans une culture majoritaire prédéfinie en son essence.

2.4.2 Savoir-faire

Le transfert de savoir-faire fait la part belle à l'action professionnelle centrée sur la communication avec les usagers étrangers : accueil, écoute active, communication, prise en compte des problèmes linguistiques des migrants, capacité à valoriser les compétences des (élèves) migrants ou à s'appuyer sur les capacités d'interprètes des usagers, gestion des problèmes liés aux incompréhensions d'ordre interculturel, accompagnement d'un processus d'intégration, techniques de médiation et de gestion des conflits, utilisation de moyens pédagogiques, etc. Les formations de poids (gros modules en formation de base)

ont l'ambition d'articuler cette ligne interactive d'*empowerment* (les plus petites formations semblent renoncer à l'envisager).

Toutefois, les prestataires cherchent moins souvent à entraîner la capacité pratique des participants à orienter les usagers en fonction de leurs problèmes, de leur statut et des dispositions du droit qu'à présenter ce que préconise le droit selon les problèmes et les statuts des personnes, sans omettre les procédures qu'il impose. En ce sens, le savoir-faire se transmet principalement sous la forme d'un corps de doctrine juridique à appliquer, en faisant l'impasse sur le travail interprétatif des professionnels aux prises avec les situations concrètes. Ce type de savoir-faire laisse entendre qu'il suffit de bien connaître le droit pour savoir l'appliquer aux différentes catégories de publics-cibles.

Quand elles sont présentent dans une même formation, l'approche communicationnelle et l'approche juridique par catégories de personnes prédéfinies sont la plupart du temps juxtaposées, sans qu'apparaisse très clairement comment les prestataires articulent les deux dimensions en situation. Rares sont les formations qui tentent de mettre en œuvre l'apprentissage de cette articulation (comme les Ateliers citoyens, par ex.).

Savoir identifier les interactions dans leur processus et les déterminants constituant un problème à résoudre est rarement explicité comme une compétence pratique à acquérir, sinon dans les formations plutôt conséquentes, en formation de base ou dans les certificats de formation continue. Il y a ici une sorte de hiatus entre l'apport de connaissances dont regorgent les formations courtes et le travail d'appropriation de ces connaissances qui s'actualise en particulier lorsque les professionnels sont amenés à interpréter les situations concrètes dans lesquelles ils se trouvent plongés quotidiennement et à mettre ainsi en lien les connaissances théoriques

(notamment juridiques) avec des faits et gestes repérables dans la pratique.

Certains modules de formation en soins infirmiers semblent inscrire plus résolument ce problème comme l'enjeu central de la formation pratique, de même que la formation d'auxiliaire de santé communautaire – PROFORA. Les formations continues de courte durée ne s'y aventurent pas.

2.4.3 Savoir-être et réflexion

En matière de savoir-être, les capacités d'écoute, d'empathie, de décentration, de juste distance, de non-jugement, etc. sont très fréquemment nommées ; la capacité d'auto-affirmation du professionnel n'est explicitement considérée qu'au Tessin ! Cela dit, certains cours insistent ici sur les compétences personnelles et professionnelles indispensables pour « encourager des comportements nouveaux de coopération et de paix » ou instaurer des dynamiques de groupe positives (CIFEDHOP, par ex.).

La réflexion porte souvent sur les limites des dispositifs organisationnels, juridiques ou professionnels en regard de « nouvelles problématiques » n'ayant pas encore reçu de réponse institutionnelle. Les participants sont entraînés à reconsidérer le concept de normalité, leurs croyances usuelles et leurs propres sécurités personnelles ou professionnelles. Toutefois, on reconnaît souvent de manière sous-jacente le leitmotiv bien connu selon lequel changer son regard sur les choses est préférable à la tentative (vouée à l'échec ?) de changer les contraintes à la source des problèmes.

2.5 Populations d'usagers prises en compte dans la formation

La question de savoir si la formation traite d'un groupe particulier de la population a pour but d'évaluer dans quelle mesure les représentations médiatiques de certains groupes de personnes (gens de couleur, gens du voyage, travailleurs étrangers/saisonniers, requérants d'asile, sans-papiers, groupes nationaux ou religieux) sont prises en considération par les prestataires de formation. Certains groupes, perçus comme nouveaux sur le territoire, peuvent constituer une énigme pour les professionnels ne disposant d'aucune information à leur propos. On sait aussi que les nouveaux venus sont la cible de discours stigmatisants, surtout s'ils arrivent en Suisse dans des circonstances qui les rendent vulnérables. Les prestataires peuvent choisir de répondre aux stigmatisations à l'égard de tel ou tel groupe en dotant les professionnels de connaissances et d'outils de manière à ce qu'ils puissent comprendre la situation de ces personnes et prendre du recul par rapport aux interprétations essentialistes (naturalisant les problèmes en les associant directement à des identités et des statuts) et stéréotypées véhiculées par ces discours.

Nous constatons que les cours évitent en règle générale de répondre directement à ces représentations. Certaines formations problématisent la construction juridique des différents statuts attribués aux étrangers, dans la perspective qu'en a donnée une équipe de recherche lausannoise[8]. Quelques-unes abordent cependant des groupes particuliers : les musulmans, les Albanais, les jeunes Africains, les gens du voyage, notamment. Ces cours sont très minoritaires dans le catalogue des formations. La perspective est le plus souvent avocatoire, pour défendre tel ou tel groupe, quelquefois médiatrice, pour intégrer les Suisses et les étrangers déjà établis

[8] CHAUDET 2000.

dans une relation avec un groupe qu'ils ne peuvent plus feindre d'ignorer, comme les musulmans. Cette approche est plus fréquente au Tessin qu'en Suisse romande.

2.6 Aspects du professionnel pris en charge

En adoptant un point de vue analytique, les prestataires peuvent focaliser leur formation sur le professionnel selon au moins deux dimensions : la posture du professionnel (victime, auteur ou témoin d'intolérance ou d'injustice) et le rapport du professionnel avec l'usager, ses collègues, sa hiérarchie, ou face aux biais discriminatoires induits par les institutions (lois, critères d'embauche, priorités politiques, etc.). Les figures possibles de ces deux axes sont pointées comme suit :

Posture du professionnel				**Rapport du professionnel**			
Rang	Victime	Auteur	Témoin	À l'usager	Aux collègues	À la hiérarchie	Aux biais discriminatoires
1	13	40	21	*66*	1	2	10
2	6	15	16	3	10	4	22
3	14	3	8	3	8	9	4
Total	**33**	**58**	**45**	**72**	**19**	**15**	**36**

Avec la figure du professionnel auteur d'intolérance, on retrouve la problématique du pouvoir professionnel, comme on pouvait s'y attendre. La position des enseignants, du corps médico-social et des fonctionnaires est lestée d'une autorité qui peut se mêler à d'autres intentions que celle de contribuer au bien-être des personnes. Du coup, la position de témoin s'impose comme celle du professionnel en butte avec ce qu'il réprouve sans y être impliqué directement. Comment expliquer le score relativement élevé du professionnel victime d'intolérance ? Une chose est claire : toutes les formations qui thématisent cette figure examinent également les deux autres postures possibles (auteur et

témoin), alors que l'inverse n'est pas vrai : un quart des cours observant le professionnel comme témoin d'injustice l'ignorent comme auteur et la moitié de ceux qui le considèrent comme auteur laisse de côté son côté victime. Faut-il l'imputer aux pressions de la hiérarchie, à la compétition entre collègues, aux biais institutionnels tels que discrimination à l'embauche, ou au stress dû à l'agressivité (ou aux représentations que se font les professionnels) des usagers ? Difficile à dire.

Ce qui frappe dans le tableau sur les rapports du professionnel avec ses vis-à-vis ou face aux effets institutionnels, c'est le peu d'intérêt manifesté dans les enseignements pour les relations entre collègues et avec la hiérarchie, quand il s'agit de racisme, de discrimination et de conflit interculturel. Est-ce dû à une absence de tout problème dans ces relations que l'on pourrait vérifier ? S'agit-il d'un angle mort dans le miroir que se tendent mutuellement les professionnels ? Manifestement, par rapport aux thématiques traitées ici, la formation professionnelle semble obnubilée par le rapport aux usagers et raisonnablement intéressée par les biais institutionnels. Mais entre ce que vivent les professionnels sur leur lieu de travail et ce qu'ils vivent avec les usagers, il y a comme un fossé, un impensé.

La centralité de la relation aux usagers se fait valoir dans toutes les postures du professionnel, y compris comme victime de ceux-ci. Mais il est remarquable que le professionnel est considéré comme auteur et témoin d'intolérance dans 30 cours sur les 36 où il est question des biais institutionnels (5/6), alors qu'il n'apparaît comme victime que dans la moitié de ces mêmes cours, où il est question des effets discriminatoires des institutions. Il semble que les formations n'envisagent guère le cas de figure de l'intégration professionnelle de la personne d'origine étrangère au sein du service public ; les formations partent de l'idée que l'ensemble des personnes étrangères est nécessairement du côté des usagers de la fonction publique et pratiquement jamais

présente au sein des équipes de professionnels. La problématique du racisme dont un professionnel d'origine étrangère est susceptible d'être victime de ses collègues ou de sa hiérarchie n'est guère prise en considération.

2.7 Formation de base

Comment la formation de base introduit-elle les étudiants à ces thématiques ?

Pour répondre à cette question, il convient dans un premier temps de souligner que les HES et les HEP n'ont pas toutes des programmes d'études cadres permettant de garantir un minimum d'enseignement sur les thématiques qui nous intéressent.

2.7.1 Plans d'études cadres HES

Les écoles supérieures de soins infirmiers, de sages-femmes et hommes sages-femmes, et de travail social ont été transformées en HES depuis l'année académique 2002-2003. Ce processus institutionnel s'est traduit, entre bien d'autres choses, par la définition d'un référentiel de compétences et d'un plan d'études cadres valable pour chaque établissement reconnu comme site de formation de la HES santé-social romande (d'où le sigle HES-S2) [9]. Les écoles formant aux filières de travail social (service social, éducation spécialisée, animation socioculturelle) ou aux filières de soins infirmiers et de sages-femmes sont donc encadrées par les mêmes lignes directrices.

La spécificité de la HES romande tient notamment dans le fait que les filières de la santé et du travail social ont été insérées dans la même institution, la HES-S2. Les plans d'études cadre des deux secteurs d'activité se recoupent,

---

[9] On trouve les plans d'études à l'adresse suivante : www.hes-s2.ch/plans_etudes_cadre.html

en tout cas au niveau du découpage et des intitulés donnés aux « domaines de compétences » : 1. Interventions professionnelles, 2. Professions, institutions et organisations, 3. Individus, cultures et sociétés, 4. Problèmes sociaux et sanitaires, réponses institutionnelles et 7. Processus de formation et projet professionnel. Les soins infirmiers ont deux domaines supplémentaires : 5. Sciences de la santé et 6. Technologies et leurs fondements scientifiques.

L'examen des plans d'études cadres des secteurs de la santé et du social permet de constater que le découpage par domaines identiques n'est pas interprété de la même manière de part et d'autre. L'intérêt de cet examen est pourtant ailleurs : il doit indiquer dans quelle mesure les directives auxquelles sont soumis les établissements de formation valorisent les thématiques relatives à la multiculturalité et à l'intégration des populations, aux droits humains et à la non-discrimination, ainsi qu'à la prévention du racisme et de la xénophobie.

Soins infirmiers

En ce qui concerne les soins infirmiers, trois domaines de compétences prescrivent le traitement de thèmes susceptibles d'intéresser notre sujet : par ordre décroissant de proximité, signalons d'abord que le domaine 1 (« Interventions professionnelles ») énonce explicitement l' « approche interculturelle des soins » sous le thème « *Rôle professionnel et offres en soins infirmiers* » (1.4), tandis que le domaine 3 (« Individus, cultures et sociétés ») insiste sur le couple « migrations, interculturalité » sous le thème des « *Cultures et sociétés* » (3.3), après avoir prescrit « l'étude de certains concepts : altérité, tolérance, libre arbitre… » sous le thème « *Approche philosophique* » (3.1) et le couple « spiritualité et religions » sous le thème de « *La personne et son environnement* » (3.2).

Il est tentant de projeter quelques attentes légitimes pour notre sujet dans le domaine 4 (« Problèmes sociaux et sanitaires, réponses institutionnelles »), lorsqu'on y lit « précarisation, exclusion, marginalité, inégalités » sous le thème « *Problèmes socio-sanitaires actuels* » (4.2) et « promotion, prévention, éducation à la santé » sous le thème « *Santé communautaire* » (4.3). Mais rien n'indique que l'intégration de populations suisses et immigrées soit plus particulièrement visée.

D'autres indications sont moins directement proches de notre sujet : les « techniques de communication, techniques d'entretien », la « relation d'aide » et l'« approche systémique de l'accompagnement du bénéficiaire et de son entourage » prennent une place considérable sous le thème de la « *Relation professionnelle en soins infirmiers* » (1.2) et on relèvera qu'il est question de « démarche éthique et déontologie de l'infirmière » et d' « approche psychologique, sociologique et anthropologique des soins » sous le thème de la « *Nature des soins infirmiers* » (1.1).

En résumé, avec les domaines 1 et 3 qui représentent 74 crédits ECTS sur les 160 que totalise la formation dispensée à l'école, il y a tout lieu de s'attendre à ce que les unités d'enseignement dispensées dans les sites prennent en charge la thématique de l'interculturalité et du respect de la diversité culturelle et religieuse (des patients, surtout). Le domaine 4, qui représente au total 32 crédits ECTS, prend davantage en charge la thématique des droits humains et de la non-discrimination. Le plan d'études cadres n'indique pas que la pédagogie pratiquée dans la formation en soins infirmiers adopte une perspective résolument interculturelle. Il laisse toutefois une place assez large à une sensibilisation poussée, au vu du poids relatif des domaines 1, 3 et 4. Tout dépend donc de l'interprétation qu'en donnent les sites dans les modules de leur programme d'enseignement.

Sages-femmes et hommes sages-femmes

Ce plan d'étude cadre est le moins explicite des trois, vraisemblablement du fait qu'il doit réguler l'action de seulement deux écoles (Chantepierre à Lausanne et Le Bon Secours à Genève). De même, il se peut que les circonstances dans lesquelles opèrent les professionnels éclipsent bon nombre de problèmes relevant de la violence xénophobe et raciste ou des discriminations et du principe d'égalité. Il n'est donc peut-être pas étonnant que les compétences génériques laissent plutôt prévoir une formation à l'interculturalité, qui permette aux sages-femmes d'« accompagner la femme, le couple et leur famille dans le vécu de l'événement en cours, quel que soit le contexte, en préservant leur espace d'intimité, en instaurant et maintenant une relation de confiance, en faisant émerger les ressources individuelles et socioculturelles de chacun » (compétence 3) et de « s'engager pour la promotion et la prévention de la santé des femmes et des familles, en développant un enseignement accessible à chaque femme et à sa famille, en concevant des stratégies pédagogiques spécifiques et variées, en manifestant une position professionnelle dans des situations déviantes ou conflictuelles », notamment.

La pondération des domaines de compétences indique que les aspects relationnels, socio-sanitaires et socio-culturels sont très valorisés dans la formation de base : ainsi, le domaine 1 qui traite des interventions professionnelles et de la relation dans les soins périnataux vaut 60 crédits ECTS (25% de la formation globale) et le domaine 4 concernant les problèmes sociaux et sanitaires et les réponses institutionnelles dont les problèmes socio-sanitaires actuels de santé communautaire 36 crédits ECTS (15% de la formation globale). Toutefois, ces chiffres ne doivent pas masquer qu'aucune précision supplémentaire n'oblige à ce que les thématiques de notre étude soient inscrites dans les contenus de l'enseignement. Cette indétermination laisse donc une grande liberté à l'appréciation des écoles et des

enseignants, qui peuvent les intégrer (ou non) en tant que telles, comme des contenus enseignés directement ou seulement en complément d'autres matières.

Travail social

Le plan d'études cadre des filières de travail social fait également apparaître de nombreux thèmes où l'on peut s'attendre à ce que soit traité notre sujet. Tout d'abord, le domaine 3 prescrit explicitement le traitement du thème de la « *Culture* », soit : « pratiques sociales et représentations : normes culturelles, idéologiques, valeurs sociales, diversités culturelles, etc. » avec pour exemples suggestifs et non contraignants : « perceptions et expériences de l'autre, culture et interculturalité, exil et asile, conception culturelle de la santé et de la maladie, représentation, usage et pratique du corps, problématique genre… ».

Quant au domaine 4, il a pour thème unique les « *Processus de discrimination, de ségrégation et de problématisation* » abordés en quatre étapes complémentaires, soit 1) « *Problèmes sociaux actuels* » comme les phénomènes de « précarisation, exclusion, marginalité, inégalités » (déjà entrevus dans le même domaine dans les soins infirmiers), mais aussi « violence, criminalité, mauvais traitements, sexisme » et « discriminations raciales » ; 2) « *Réponses institutionnelles* » comme la « réinsertion », l'« aide aux victimes », les mesures d'éducation et de prévention » la « promotion de et l'éducation à la santé et à la civilité » ; 3) « *Réponses professionnelles : indications et prescriptions* » et 4) « *Evaluation de l'efficacité des réponses sociales* ».

Le domaine 3 prescrit aussi le thème intitulé « *Identité et socialisation* », soit « processus de socialisation et d'intégration, développement des individus et des groupes, apprentissages sociaux, identité sociale et personnalité… ». Les filières du service social et de

l'éducation spécialisée doivent traduire les mêmes mots-clés dans leur enseignement spécifique. Comme thèmes spécifiques, l'animation socioculturelle indique les « *dynamiques de l'espace urbain et rural (culture de classe/culture de masse, pratiques culturelles et stratification sociale)* » et le « *développement durable* » (pour le domaine 3) et les « *perturbations du lien social* » et les « *politiques de prévention et de promotion* » (pour le domaine 4).

A l'instar du plan d'études cadres des soins infirmiers, celui du travail social met en évidence dans le domaine 1 l'importance des méthodologies d'intervention et les valeurs qui les sous-tendent, ainsi que la relation d'aide et les techniques de communication et de relation (y compris résolution de conflits).

En résumé, les domaines 3 et 4 du plan d'études cadre des filières de travail social incitent clairement les enseignants à prendre en charge l'interculturalité, les discriminations et violences de toutes sortes y compris racistes ou sexistes, ainsi que les politiques réglées sur le principe d'égalité. Il faut donc s'attendre à ce que les enseignements traitent assez équitablement les trois thématiques.

Enseignement

La formation de l'écrasante majorité des enseignants (près de 95%, selon le site educa.ch) relève des cantons. Les HEP, qui ont vécu leur première année d'existence durant l'année académique 2001-2002, ne sont pas soumises à la loi fédérale sur les HES ; mais depuis que leur création a été évoquée en 1993, une coordination est en place par l'intermédiaire de la Conférence des directeurs de l'instruction publique (CDIP) au niveau suisse et de la Conférence intercantonale des directeurs de l'instruction publique (CIIP) au niveau romand et tessinois. La CIIP n'a pas émis de plan d'études cadre pour les HEP romandes et tessinoises, mais la

Conférence des directeurs de HEP est chargée de réguler le profil des formations de manière à laisser des marges de manœuvre aux écoles cantonales.

Toutefois, la CDIP et la CIIP ont soutenu les recherches du PNR 33 qui portaient notamment sur l'intégration de la pluralité linguistique et culturelle dans la formation des enseignants. S'appuyant sur une analyse très fine de la dimension de la pluralité linguistique et culturelle dans les pratiques, les discours et la formation effective de treize instituts de formation de Suisse, ces travaux ont débouché sur des propositions concrètes ayant pour but de cesser de réserver un statut marginal à cette dimension et de transformer la formation des enseignants de fond en comble en intégrant à tous niveaux les apports nécessaires à la pratique d'un enseignement correspondant dans les faits aux recommandations émises depuis des années par la CDIP en ce domaine. Le rapport déjà cité d'Andrea Lanfranchi et al*.,* paru dans la série des publications de la CDIP, présente un modèle de curriculum dans le domaine de l'éducation interculturelle auquel il convient de se reporter.

Par ailleurs, la CDIP est active sur le front des thématiques interculturelles, anti-discrimination et antiraciste depuis de nombreuses années. Sans prétendre à l'exhaustivité, nous retiendrons ici quelques dates marquantes. En 1991, la CDIP a adopté une déclaration sur le thème « racisme et école » et s'est engagée activement en faveur de l'adhésion de la Suisse à la Convention internationale de l'ONU contre toute forme de discrimination raciale. Tout récemment, l'assemblée plénière de la CDIP a institué le 27 janvier comme Journée de la mémoire de l'Holocauste, dans toutes les écoles suisses. Cette décision reprend une initiative du Conseil de l'Europe et une résolution des ministres européens de l'éducation d'octobre 2002. Il est prévu par ailleurs que la Suisse s'associe à la *task force for international cooperation on holocaust education,*

remembrance and research et que la CDIP suive de près les travaux de ce groupe international.

A ces dispositions réglementaires, il faut encore ajouter que la CDIP a été aussi un partenaire dès la création du *Fonds de projets contre le racisme et en faveur des droits de l'Homme*. En effet, le Département fédéral de l'intérieur, en accord avec la CDIP, a confié le mandat d'évaluation et d'accompagnement des projets scolaires à la Fondation Education et Développement.

Au niveau romand et tessinois, la CIIP a approuvé en janvier 2003 deux textes normatifs [10] qui jettent les bases d'une réglementation commune : tout d'abord, les « Principes généraux et lignes d'action en matière d'éducation et de prévention » contiennent un volet relatif à la formation des enseignants appelés à collaborer avec nombre de partenaires professionnels tels que des animateurs de santé, éducateurs à la santé, médiateurs, conseillers sociaux, infirmières scolaires, médecins, psychologues, etc. ; ensuite, la « Déclaration de la CIIP relative à la politique de l'enseignement des langues en Suisse romande » contient également une thèse sur le rapport aux langues des enfants migrants[11], avec un corollaire concernant la formation des maîtres généralistes et des enseignants de français à la didactique du français comme langue étrangère : « Les enseignants sont sensibilisés aux difficultés spécifiques rencontrées dans leurs disciplines propres par les élèves allophones débutants en français, ainsi qu'aux moyens de les prévenir ou de les réduire » (thèse 20).

---

[10] www.ciip.ch/pages/sommaire_3.htm, consulté le 12.03.04.

[11] « Les langues de la migration ont également leur place dans le cadre d'une approche coordonnée de l'enseignement/apprentissage des langues. Pour les élèves migrants, il faut tendre à assurer une meilleure coordination entre les cours de langue et de culture d'origine et les différents apprentissages linguistiques. Cela nécessite la mise en oeuvre des principes contenus dans les recommandations de la CDIP. »

En résumé, nous dirons que *les suggestions concrètes relayées par les autorités intercantonales sont très récentes* et, *en l'absence d'un plan d'études cadre imposant un minimum de contenu* en ce qui concerne la prévention des discriminations raciales, la dimension de la pluralité interculturelle et linguistique dans la formation des enseignants, *chaque site a la liberté d'investir cette dimension en fonction de sa perception du problème et de ses moyens*.

2.7.2 Importance de l'ensemble des thématiques dans l'enseignement de base

Comment se présente l'enseignement des thématiques dans la formation de base ? Nos informations indiquent que, malgré la *réglementation* intercantonale mise en œuvre par les plans d'études cadres, une différence importante dans l'offre effective de formation existe où la distinction entre les régions de concentration urbaine et les régions de campagne semble revêtir une certaine importance. D'autres facteurs, tels que celui des réseaux de chercheurs et d'enseignants spécialisés dans l'une ou l'autre des thématiques retenues ici peuvent également expliquer en partie les variations entre sites de formation de base (les pôles de compétence deviennent une réalité).

Nombre de modules, par site, avec nombre de périodes et statut

Secteur	Site	Nombre de modules	Nombre de périodes	Statut		
				Obliga-toire	Option-nel	Facul-tatif
Enseignement	FPSE GE	5	150	1	3	1
	HEP VD	8	220	1	7	-
	HEP BEJUNE	5 non spécifiques	?	?	?	?
	HEP FR	2	20	2	-	-
	HEP VS	1	36	1	-	-
	ASP (TI)	5	80	3	2	-
Travail social	HES-TS GE	5	396	3	2	-
	HES-TS VD	7	316	2	5	-
	HES-TS FR	1	56	1	-	-
	HES-TS VS	1	60	1	-	-
	HES-TS TI	3	216	3	-	-
Soins infirmiers	ESI-NE	?	?	?	?	?
	BS GE	2	96 ?	2	-	-
	La Source LSN	?	?	?	?	?
	HEVs2 VS	2	48 ?			

Il convient d'atténuer l'impression de fortes différences entre écoles en précisant certains détails d'importance à propos des scores records que présentent l'IES (HES-TS genevoise) et l'EESP (HES-TS) et la HEP lausannoises. Ainsi, le fait que sept sur huit unités de formation de la HEP lausannoise (et cinq sur sept à l'EESP) soient en option signifie deux choses : d'une part, seul un (resp. deux) cours permet(tent) de dire que tout enseignant (resp. travailleur social) aura, au terme de ses études, été sensibilisé à la dimension des thématiques qui retiennent notre attention ; d'autre part, il faut souligner l'effort considérable fourni par ces deux écoles pour multiplier les chances que leurs étudiants choisissent en option un thème relatif à l'intégration culturelle ou aux relations de conflits à connotation ethnique ou religieuse, par exemple. En comparaison, les deux cours prévus à Fribourg sont obligatoires, de même que le seul cours de la HEP valaisanne, mais aucune option ne cherche à consolider leurs apports.

En travail social, le nombre de périodes cumulées consacrées à Genève pour les thématiques sur l'interculturel, les droits humains et l'antiracisme est certes impressionnant, mais il suffit de savoir qu'un module de quelque 180 périodes compte parmi les options pour modérer l'effet de ces chiffres-plafonds. Si, de surcroît, on sait que ce grand module est proposé dans le cadre d'un programme de mobilité des étudiants entre les sites romands de travail social, cette formation devrait du coup davantage être considérée comme une option « achetée » à Genève par les écoles de Fribourg, de Sion et de Lausanne, du moins pour certains de leurs étudiants…

De quoi, finalement, relativiser les petits scores de certains sites, et donner la palme de l'excellence à Lausanne. Les chiffres restent donc largement sujets à caution, tant que nous les opposons d'un site à l'autre. C'est du reste pourquoi l'option de valoriser les échanges d'étudiants, comme c'est prévu dès 2005, est si

intéressante : elle permet de faire en sorte que de futurs professionnels puissent profiter de cette offre cumulée sur un petit territoire pour devenir de véritables spécialistes dans les thématiques de la migration, de l'intégration culturelle et de la prévention des conflits racistes, par le développement d'un éthos propice à la non-discrimination.

2.7.3 Distribution de l'enseignement entre la formation de base et la formation continue

Les sites se spécialisent-ils en cumulant les prestations en formation de base et continue ?

Nombre d'unités de formation, par site

	Site	Nb de modules en formation de base	Nb de cours de formation continue
Enseignement	ASP (TI)	5	2
	FPSE GE	5	-
	DIP GE	-	13
	HEP BEJUNE	5 non spécifiques	13
	HEP VD	8	14
	HEP VS	1	4
	HEP FR	1	2
	Site	**Nb de modules en formation de base**	**Nb de cours de formation continue**
Travail social	HES-TS GE	5	10[12]
	HES-TS VD	7	3
	HES-TS FR	1	6
	HES-TS VS	1	-
	HES-TS TI	2	2

[12] Y compris les offres du SEFOR (Hospice général).

Le tableau laisse entrevoir que les sites de formation professionnelle cherchent dans l'ensemble à équilibrer leur offre de formation dans les thématiques « intégration, discrimination, racisme », de sorte que les professionnels de terrain bénéficient toujours, sans devoir beaucoup se déplacer, des spécialistes du cru, actifs dans la recherche et le développement, ou de ceux des écoles voisines, qui ne rechignent pas à se déplacer pour intervenir sur l'ensemble du territoire romand (et quelquefois même au Tessin et inversement, du Tessin en Suisse romande). Leurs ouvrages circulent déjà partout, au vu des bibliographies remises aux étudiants en formation de base. Cette ouverture ou cette mobilité pourraient sans doute s'étendre ou s'ouvrir aux professionnels de différents métiers en poste dans l'administration publique.

2.8 Formation continue

A quels professionnels la formation continue s'adresse-t-elle et tient-elle compte de leur relation avec le public ou de leur fonction hiérarchique ?

Nombre de modules en formation continue, par public-cible et niveau de responsabilité

Public-cible Niveau de responsabilité	Enseignement	Travail social	Soins infirmiers	Administration
Employé	106	54	23	26
Cadre intermédiaire	15	29	18	15
Cadre supérieur	7	7	3	3

La plupart des formations étant destinées aux enseignants, travailleurs sociaux et infirmières, elles privilégient le statut d'employé au détriment des fonctions

hiérarchiques. Cela n'a rien pour étonner. Cependant, du fait que les cadres se confrontent à des problématiques particulières dont dépend en grande partie l'existence des formations pour les employés, il paraît tout à fait essentiel de garantir une offre pour les cadres supérieurs et intermédiaires, voire de la renforcer, par une présence plus forte sur le terrain. Nous y reviendrons plus loin.

Sur l'ensemble des modules de formation continue, lesquels ont eu lieu en 2003 ?

Par manque de réponses aux questions correspondantes, nous ne pouvons que suggérer une piste et nous rapporter à des études existantes ayant déjà abordé plus directement les raisons pour lesquelles certaines offres ne trouvent pas preneurs d'une année à l'autre. Des réponses issues de notre enquête, 35 formations continues n'ont pas eu lieu en 2003 : 6 l'ont été faute de demande suffisante. À noter que deux nouvelles formations proposées en 2003 ne seront pas prolongées en 2004 faute de demande suffisante. 26 formations n'ont pas eu lieu en 2003 du fait, d'après leurs organisateurs, qu'il s'agissait de nouvelles offres, ne bénéficiant pas encore du bouche à oreille des cours déjà connus. Il est très délicat de tirer des conclusions fondées de ces éléments. La remarque suivante pèse d'un certain poids :

« Dès 1991 les cours sur les méthodes d'enseignement de la langue seconde et centrés sur l'accueil se multiplient. Nous verrons que les premiers, destinés aux enseignants de français langue seconde, vont se maintenir durant les années suivantes alors que les seconds, proposés aux enseignants de classes régulières et relevant plus de la pédagogie générale, décroissent rapidement, ceci peut-être en raison de restrictions budgétaires, mais surtout faute de participants. Prenons l'exemple du cours intitulé « Enfants non francophones : quelle pédagogie ? » : en 1991, il regroupe 40 participants, l'année suivante 29, puis en 1993 le cours

est annulé du programme, aucun enseignant ne s'étant inscrit »[13].

Combien de cours sont ainsi supprimés par désintéressement ? Pourquoi ce désintérêt ? A l'inverse, pourquoi certains cours ont-ils lieu ? En l'absence de réponses substantielles et suffisamment nombreuses, nous nous permettrons de suggérer quelques facteurs évoqués dans les réponses qui nous ont été adressées et lors de nos entretiens avec certains professionnels :

- le manque de temps et d'énergie, du côté des employés, à consacrer pour la formation continue, dans une époque marquée par un stress croissant du côté des professionnels ;
- une réticence de la part des supérieurs hiérarchiques à soutenir une inscription à des cours dépassant les deux ou trois jours, pour des raisons d'organisation pratique ;
- l'absence de volonté, de la part de la hiérarchie administrative, à engager le personnel des services dans une démarche visant à désamorcer les conflits de nature raciste ou xénophobe ;
- le rapport entre le volume et le prix des formations, d'une part, la certification attachée à ces formations d'autre part (réputées lourdes, les formations débouchant sur un certificat ou un diplôme post-grade trouvent encore des participants) ;
- l'approche souvent considérée comme trop théorique des offres de formation et une certaine inadéquation par rapport au terrain de la pratique professionnelle.

En résumé

- L'offre des formations recensées se distribue de manière inégale entre les différents secteurs professionnels : la moitié (116) concerne

[13] ALLEMANN-GHIONDA 1999 , p. 57

l'enseignement, le quart (64) s'adresse au travail social, et le dernier quart se répartit entre la santé (30) et l'administration (32).

- Deux cantons produisent un nombre considérable de formations, Vaud et Genève. Les autres cantons disposent d'une offre plus modeste. Les prestataires de formation intervenant sur demande représentent une ressource significative pour renforcer l'accès de l'ensemble des régions à des formations modulables et négociées.
- Proportionnellement, l'approche multiculturelle bénéficie d'une confortable avance (deux tiers des formations) sur les questions relatives au principe de non-discrimination (une formation sur cinq) et de prévention et de traitement des violences racistes (une sur sept). Les offres à l'adresse des personnels de l'administration sont réparties plus équitablement sur les trois thématiques, en dépit de leur faible nombre.
- Les contenus dispensés sont très divers. En termes de savoir, l'information sur les migrants prédomine ; des renseignements sur l'islam l'emporte en matière de religion ; l'information juridique prévaut dans les formations visant la prévention des discriminations...
- L'approche relativement académique des apports présentés semblent se construire indépendamment des difficultés et des conflits vécus par les participants, ou négliger du moins le travail d'interprétation des situations et des lois que les professionnels doivent effectuer dans leur tâche quotidienne.
- Les populations particulières ne sont guère prises pour objets : on préfère examiner les trajectoires des migrants ou les difficultés rencontrées dans les relations interculturelles que tel ou tel groupe pris pour lui-même.
- L'usager est au centre de la démarche de la grande majorité des formations. L'étranger ou l'autre (de

culture, de religion, de langue) se situe nettement du côté des usagers et non des professionnels. Le professionnel est certes auteur, témoin ou victime de discrimination, mais en relation avec les usagers, non au sein des rapports de travail. Les biais discriminatoires institutionnels sont modérément examinés.

- La formation de base est en plein bouleversement, avec la constitution des HES et des HEP. Les plans d'études cadres (HES) et les recommandations des instances intercantonales (CDIP/CIIP pour les HEP) révèlent une préoccupation pour les thématiques « racisme, discrimination, interculturalité », mais ces instruments ne fixent guère des minima obligatoires en matière de formation de base. C'est donc au génie propre des enseignants et des établissements que revient la responsabilité en la matière.
- A ce titre, les établissements jouent sur les statuts obligatoire ou optionnel des formations, ce qui réduit singulièrement les différences constatées entre eux, au premier abord, sur la base du nombre des cours dispensés ou de leur dotation en crédits (ECTS).
- Les formations continues sont, pour certaines hautes écoles, une manière de pondérer leur relative déficience/surdotation en formation de base. Autant dire que les cas de figures forment autant de variations de l'équilibre, les unes par rapport aux autres.
- L'offre de formation continue fait droit aux différences de statuts hiérarchiques des professionnels. Mais la faiblesse de l'offre pour les cadres est évidente. Par ailleurs, un nombre considérable de formations offertes « sur le papier » n'ont pas lieu « en réalité ».
- De nombreux facteurs sont proposés en explication de ce phénomène. Parmi ceux-ci, l'absence de soutien de la part des cadres administratifs et l'absence de projet de service en termes de relations interculturelles et de

lutte contre l'inégalité de traitement (discrimination) pèsent sans doute fortement. Mais le décalage entre l'offre et les problèmes vécus par les professionnels y contribue vraisemblablement aussi.

3 Evaluation

L'évaluation de ces résultats doit permettre de mieux cerner les forces de l'offre repérée par l'enquête et d'en pointer les facteurs déterminants. A ce titre, il nous semble que l'offre de formation est tout à la fois récente, assez dispersée bien que les formations soient de plus en plus articulables les unes aux autres, mais les obstacles et les incitations à l'accès aux formations continues fragilisent ce dispositif (3.1). L'ensemble de l'offre en formation est l'œuvre de trois groupes de formateurs distincts et bien au fait de leurs atouts respectifs, mais la relève de leurs personnels respectifs doit être réfléchie (3.2). L'offre actuelle témoigne d'une forte prise de conscience populaire, politique et institutionnelle de l'importance des thématiques considérées, qu'elle doit faire également face à d'importantes résistances qui leur rendent la tâche très délicate (3.3).

3.1 L'offre de formation

Le nombre de formations repérées a vraisemblablement de quoi surprendre par son ampleur : de toute évidence, les prestataires de formation produisent des efforts considérables pour offrir une palette susceptible de répondre aux intérêts et aux besoins des professionnels. Nous pouvons préciser cette impression d'ensemble en avançant trois constats : cette offre est récente (1), plutôt inégale et dispersée selon les secteurs d'activité (2) et les obstacles et incitations à l'accès des formations reste à améliorer (3).

3.1.1 Offre de formation en général très récente

Les formations actuellement offertes sont dans leur grande majorité très récentes, dans la formation de base comme dans la formation continue.

a) Formation de base

La nouveauté de l'offre actuelle dans le domaine de la formation des enseignants, des travailleurs sociaux et des infirmières et sages-femmes relève sans doute d'un effet d'optique créé par les plans d'études cadres fixés autour de l'an 2000. La première volée des HEP cantonales est entrée en 2001-2002 et celle de la HES-S2 romande en 2002-2003. Celles-ci ont vraisemblablement bénéficié des enseignements provenant de cours existants, plus ou moins remaniés. Certains sites ont peut-être bénéficié de l'élan imprimé par la formation antérieure dispensée par les plus avancés dans ces thématiques, voire de leurs conseils ou de leur matériel pédagogique.

Pour les sites HES romands dont nous savons qu'ils dispensaient déjà un enseignement sur les thématiques qui nous intéressent, une part de la nouveauté se situe dans la construction modulaire de l'enseignement, rompant avec la logique disciplinaire qui prévalait jusqu'à la création de la HES-S2. Cette « modularisation de l'enseignement » incite en effet à aborder très directement les problématiques du racisme, de la discrimination et de l'exclusion, tout en combinant des apports disciplinaires et professionnels traditionnels (psychologie, pédagogie, histoire, science des religions, démographie, sociologie, droit, etc., ainsi que les méthodologies nécessaires à la construction d'une intervention dans tel ou tel lieu, une maison de quartier ou une école, par exemple).

L'une des difficultés de cette modularisation pour la présente évaluation tient dans la pertinence et la cohérence des combinaisons disciplinaires et techniques que l'on peut constater. Le débat est déjà bien lancé ; il s'agit de savoir si la transformation actuelle s'accompagnera forcément d'une perte substantielle en savoirs fondamentaux établis par les différentes disciplines académiques ou si elle aboutira à l'élaboration d'un professionnalisme plus pertinent et plus réflexif (au sens de l'agir professionnel du « praticien réflexif » de

Donald Schön). Pour nos thématiques, cette modularisation est vraisemblablement une chance plutôt qu'une menace, dans la mesure où elle permet d'envisager les situations sous plusieurs angles, en tenant compte par exemple des cadres juridiques et des diverses écoles en matière de méthodes d'intervention pédagogique, en travail social ou en soins communautaires, tout en intégrant des informations relatives aux diverses populations concernées acquises selon une approche psychosociale, sociologique ou autre.

Qu'on ne s'y trompe pas : ce qui précède n'empêche pas que l'approche disciplinaire (et non modulaire, laquelle est par définition pluridisciplinaire, voire interdisciplinaire) demeure importante en de nombreux sites. Pour les thématiques qui nous intéressent, la sociologie est la discipline la plus souvent à l'œuvre, au vu des contenus de cours et des éventuels travaux publiés par les enseignants. Cela induit, dans la majorité des cas, une pédagogie ex cathedra centrée sur le transfert de savoir, éventuellement sur la réflexion et l'ouverture au travail de recherche. Mais cela laisse l'apprentissage des savoir-faire (voire du savoir-être professionnel) aux lieux de formation pratique, lors des stages d'immersion dans les écoles, les hôpitaux, les institutions ou services de travail social. Le cas de la HEP de Lausanne est à ce titre exemplaire, dans la mesure où c'est l'Université de Lausanne qui est chargée de l'enseignement de certaines unités de formation obligatoires pour l'obtention du diplôme d'enseignant, notamment en ce qui concerne l'interculturalité. Les disciplines sont aussi fort présentes dans la formation en travail social au Tessin.

Ce profil disciplinaire pose également problème pour la présente évaluation. Il n'est pas évident de repérer en l'état de quelle manière les sites de formation accompagnent leurs étudiants dans la construction des liens qu'ils peuvent tisser via l'alternance entre théorie et pratique professionnelles, entre enseignement sociologique à la haute école et expérience en stage de

formation pratique : quelle initiation à la pratique réflexive cette alternance suppose-t-elle concrètement dans l'ensemble de la formation ? Pour y répondre, une enquête plus fine serait nécessaire.

b) Formation continue

La nouveauté de l'offre est tout aussi frappante en matière de formation continue. Nous assistons aujourd'hui à la création de formations qui tentent de rompre avec les manifestations ponctuellement mises sur pied, sous forme de conférences, par exemple, pour mettre sur pied des formations plus ciblées en termes de compétences ou de publics-cibles et généralement complémentaires par rapport à la formation de base.

Les prestataires de formation qu'on appellera organisations spécialisées (FED, OSAR, ACOR/SOS-Racisme, Appartenances, Swiss Hospitality, cf. 3.2.1) ont frayé cette voie, en élaborant, depuis le milieu des années 1990, des modules de formation différenciés, alliant exposés et discussions de groupes, intégrables les uns aux autres, et conçus pour être adaptés aux spécificités du terrain de leurs clients.

La formation continue organisée à l'interne par les employeurs pourrait leur emboîter le pas. L'Hospice général de Genève en est l'exemple le plus frappant. Les formations qu'il propose depuis 2004 se caractérisent par une analyse assez précise des problèmes pratiques rencontrés par les professionnels sur le terrain et par la construction de compétences susceptibles de combler certains besoins que l'on peut rapporter à l'origine de ces problèmes. Il en découle la création d'une multitude de modules. Ces modules traduisent la volonté de l'employeur de systématiser l'acquisition de compétences utiles à la pratique professionnelle de ses employés, dans une perspective que l'on pourrait caractériser de cognitivo-comportementaliste. D'autres employeurs

publics, à notre connaissance, réfléchissent dans ce sens-là.

A l'inverse, la caractéristique des nouvelles formations continues proposées ces cinq dernières années par les universités et les hautes écoles est de transmettre les savoirs généraux que ne prennent pas en charge les formations internes aux employeurs ou proposées par les organisations spécialisées : histoire des migrations, sociologie des mouvements de populations, complexes psychologiques des migrants, législation internationale et nationale en la matière, réflexion éthique des professionnels aux prises avec les problèmes de la mixité culturelle, etc. Cette offre, bien que n'étant pas adressée en particulier à des professionnels de tel ou tel secteur d'activité, paraît pouvoir satisfaire des attentes tout à fait concrètes, notamment pour les cadres supérieurs ; encore faut-il qu'elle contribue assez directement à la qualification de ces cadres en les dotant de compétences utiles et mobilisables dans leur environnement de travail. Ce qui suppose un savant dosage d'interdisciplinarité et une forte intégration des apports de chaque intervenant.

3.1.2 Grande dispersion de petites formations et constitution d'offres plus étoffées

Le nombre et l'organisation des formations recensées permet de discerner des profils d'offres distincts.

a) Formation de base

En ce qui concerne la formation de base, nous constatons de fortes disparités d'un site à l'autre, au regard des trois critères que sont le nombre de modules inscrits au programme, leur poids dans le cursus des étudiants et l'obligation de suivre ces enseignements. Pris isolément, le critère du nombre suggère de fortes disparités d'un site à l'autre, correspondant à la présence de groupes d'enseignants spécialisés dans les domaines de la migration, de l'interculturel et des discriminations racistes.

Cependant, couplées avec le statut de ces modules (obligatoire ou optionnel[14]) et avec les efforts de mobilité entre sites de formation, ces disparités sont amoindries sans être supprimées : d'une part, là où l'offre est abondante, les enseignements ne sont pas systématiquement obligatoires, alors qu'ils le sont dans les sites n'offrant pas de nombreux modules sur ces thématiques ; d'autre part, les semestres de mobilité ne permettent pas de vérifier si tous les nouveaux professionnels sont suffisamment initiés à ces thématiques, et non pas seulement certains, en fonction de leurs propres options ou du nombre de places disponibles.

Nous constatons également des différences locales dans la répartition des enseignements entre formation de base et formation continue. Les stratégies varient ainsi entre traitement explicite des thématiques interculturelles concentré presque uniquement sur l'enseignement de base (travail social à Genève et à Lausanne, soins infirmiers en Valais), introduction à ces thématiques en formation de base et renforcement dans la formation continue (HEP de Lausanne et peut-être de BEJUNE), et traitement équitable de ces thématiques sans accent particulier (travail social en Valais, au Tessin et à Fribourg).

b) Formation continue

Nous constatons que seules les institutions aux prises avec un environnement marqué par un fort développement multiculturel assurent une grande offre : à Lausanne, la HEP (enseignement) et Appartenances (travail socio-sanitaire), et à Genève, l'Hospice général (travail social notamment) et le Bureau de l'intégration affichent une volonté de formation continue ciblée,

---

[14] Nous avons pu constater qu'il n'y a plus de cours facultatif à propos de nos trois thématiques.

systématique et modulable. Cela signifie une certaine concentration de la formation dans ces deux centres urbains. Les autres cantons disposent d'une offre modérée. Nous ne pouvons pas dire si elle s'avère suffisante en regard de la demande ou si la publicité à leur propos est suffisante pour valoriser ces efforts cantonaux.

Les formations continues prise en charge par les organisations spécialisées dans des domaines professionnels spécifiques, comme celles qui sont offertes au personnel chargé de l'accueil des requérants d'asile (ODR) et de la police de étrangers, ont l'avantage d'être mises sur pied par des institutions qui en ont reçu le mandat (par contrat de prestation, souvent) qui peuvent leur assurer une certaine cohérence, en fonction des postes de travail et des fonctions hiérarchiques, si ce n'est dans le sens d'un port-folio profilant les compétences des collaborateurs.

En contraste, nos recherches ont révélé que les soins infirmiers et les sages-femmes ne bénéficient pour ainsi dire d'aucune formation continue dans les trois thématiques. Nous n'avons pas trouvé d'offres de ce genre auprès des sections cantonales de l'Association suisse des infirmières et des infirmiers. Tout semble reposer sur les modules de formation préparés par les écoles de soins infirmiers, mais en l'absence d'informations complètes de la part de tous les sites, il est difficile de se faire une idée précise à ce sujet.

La formation pour le personnel de l'administration est, comme nous l'avons déjà indiqué, en phase de préparation. C'est très clairement un domaine où le travail à faire reste colossal. Nous y reviendrons plus loin (chap. 4) et ce sera aussi le secteur privilégié de nos recommandations (chap. 5 et 6).

Nous avons aussi repéré que les hautes écoles se profilent dans le registre des formations plus lourdes (certificat, diplôme post-grade, master), dont les modules

constitutifs sont quelquefois ouverts aux non-diplômants. Mais l'obstacle du temps est ici de taille, comme les conditions d'inscription (réservée la plupart du temps à des personnes déjà formées et diplômées) et le montant des frais d'inscription est dissuasif pour toute personne sans employeur prêt à soutenir la formation (entre Fr. 3800.- et 14000.-). Ces remarques nous amènent au point suivant.

3.1.3 Obstacles et incitations à l'accès aux formations

Nous distinguons ici deux plans, l'accès des individus et l'accès des groupes (de professionnels, par ex.) aux formations. La question des obstacles et incitations concerne surtout la formation continue, dans la mesure où la formation de base (forcément individuelle) pose généralement des prérequis non spécifiques à l'accès aux cours traitant les thématiques de cette recherche.

1) Accès des individus aux formations

Sur les 129 formations continues enregistrées, 20 seulement exigent des prérequis. Ceux-ci se répartissent selon trois catégories :

a) Etre actif professionnellement sur le terrain de la pratique, de manière à pouvoir apporter et traiter ses questions dans la formation et expérimenter les acquis en retour de formation dans l'action concrète : c'est l'option choisie par la HES en travail social de Fribourg et par l'ISPFP de Lausanne, par exemple. Cela permet de constituer un groupe de participants « concernés » et de valoriser la collectivisation de l'apprentissage et de ses difficultés, tandis que les formateurs peuvent également pousser plus avant la spécificité de leur enseignement, en tablant sur une connaissance pratique des participants.

b) Avoir déjà suivi un cours que propose l'institution organisatrice, comme le préconise la HEP de Lausanne

qui présente sa palette de cours comme un parcours de formation allant du général au particulier. Cela favorise l'intégration d'une certaine logique conceptuelle, favorisant l'apprentissage en garantissant d'avance la cohérence de l'ensemble des formations offertes et des itinéraires particuliers de chaque participant, quelles que soient les parties qu'ils choisissent au gré de leurs intérêts. Les formations concernées par ce genre de prérequis sont de courte durée.

c) Etre détenteur d'un diplôme académique (HES ou universitaire) : c'est le cas de toutes les formations continues donnant lieu à certification, diplôme ou master (le seul existant a lieu au Tessin), qui ajoute également la première condition. Cette approche ferme théoriquement la porte à toute personne sans formation validée par des institutions de formation. Ce n'est pas une spécificité propre aux formations traitant des problématiques qui nous occupent, mais on peut se demander dans quelle mesure une formation professionnellement qualifiante (ou validant des capacités pratiques et réflexives) *portant sur ces thématiques* dépend vraiment du parcours académique déjà effectué par les participants comme d'une condition sine qua non. Heureusement, certaines institutions entrouvrent la porte en prévoyant une sélection sur la base d'un dossier personnel. Il reste à savoir comment les critères pratiqués en ce cas permettent de mettre en valeur les dispositions personnelles des postulant-e-s ou les circonstances particulières dans lesquelles se trouvent les candidat-e-s, n'émargeant pas aux canons académiques.

De toute manière, les formations assorties d'une certification (et non d'une « simple » attestation) nécessitent du temps et de l'argent, comme on vient de le souligner. Ces deux obstacles sont inévitables, pour la qualité même de la formation qui suppose un temps d'apprentissage conséquent et pour la rétribution des intervenants et la couverture des frais d'organisation, condition pour que ces formations existent.

Cela dit, le principe selon lequel la formation continue doit être autofinancée (sous-entendu : par les participants, charge à eux de trouver les moyens s'ils n'en disposent pas eux-mêmes) est difficilement compréhensible pour le cas qui nous intéresse, dans la mesure où la formation aux thématiques ici considérées ne saurait par définition relever de la seule bonne volonté individuelle des individus à se former en ce domaine. N'est-ce pas dans l'intérêt de tout un chacun et de l'ensemble de la société que soit facilitée la formation des professionnels de la fonction publique désirant s'engager dans la promotion de l'intégration culturelle, des principes d'égalité et de non-discrimination et de prévention des violences racistes ou xénophobes ?

En ce qui concerne les formations n'exigeant pas de prérequis, il est connu que les principales entraves à l'accès et à la fréquentation effective des formations sont la surcharge de travail et le manque de temps dont souffrent les employés. Beaucoup estiment ne pas pouvoir se permettre de s'absenter deux ou trois jours pour suivre une formation. Or, sur les 109 formations continues sans prérequis, 56 sont d'une durée égale ou inférieure à 8 périodes (soit une journée pleine), et 44 d'une durée s'étendant de plus de 8 périodes à trois jours maximum. L'offre est donc bien adaptée à cette réalité.

Les organisateurs de ces formations courtes sont le SEFOR (Hospice général de Genève), Swiss Hospitality Engineering Consultants SA (formateur engagé par l'ODR) et les sites de la HEP BEJUNE, d'une part, ainsi que les organisations spécialisées (ACOR, Appartenances, OSAR) qui opèrent un peu partout en Suisse romande (excepté le SHEC basé à Jongny) et en grande partie à la demande. Cela signifie que les formations courtes sont disponibles sur l'ensemble de la Suisse romande, sans difficultés majeures d'accès. Pour le Tessin, les formations courtes sont au nombre de deux, organisées à Lugano à l'adresse des enseignants (ASP).

Côté finances, certaines institutions ne prévoient pas de frais d'inscription (FED, ACOR, d'après ce qui nous a été signalé), d'autres préconisent des prix par groupe ou par module mis en place, voire selon les ressources des participants (OSAR, Zorbleu, par ex.). Les autres organisateurs de formations courtes demandent une finance d'inscription à chaque participant, au tarif horaire variant de Fr. 10.- à Fr. 40.-. Tout le monde s'accorde sur le fait que l'offre en formation continue doit être capable d'apporter aux participants des ressources assez directement exploitables dans leur contexte professionnel : d'après nos recoupements, les tarifs plus élevés paraissent se justifier du fait qu'ils concernent les formations offrant aux participants davantage qu'un cours ex cathedra.

2) Accès des groupes aux formations

L'une des grandes difficultés consécutives à la fréquentation individuelle des formations se traduit par le sentiment d'impuissance qui envahit les participants une fois revenus dans leur institution. Le fait de ne pas pouvoir mettre en œuvre les compétences acquises en formation individuelle est principalement dû à la culture du groupe de professionnels au sein du service, qui ne supporte rien moins qu'être mise en question. Aussi, l'un des obstacles les plus forts à la participation aux formations portant sur les problématiques de l'intégration, de la non-discrimination et de la prévention du racisme consiste dans cette crainte prospective de se retrouver plus conscient des difficultés et sans moyens de faire évoluer ses collègues de travail.

Mais, à l'inverse, il est encore plus délicat de motiver des équipes de professionnels et a fortiori des services à entreprendre une formation collective quand celle-ci touche directement les valeurs, le pouvoir ou l'indifférence des collaborateurs à l'égard des questions interculturelles. Il y aura toujours des arguments pragmatiques pour repousser cette offre : à la surcharge de travail que tout

un chacun associe spontanément aux démarches collectives s'ajoute une charge déjà importante en formation continue liée à la nécessité d'acquérir de nouvelles compétences techniques comme la mise en place de nouveaux programmes informatiques, l'appropriation de nouvelles procédures techniques ou administratives, etc.

Tel est donc le dilemme. Les incitations à la participation individuelle aux formations ne sont pas uniquement de l'ordre financier ou d'une décharge de travail durant les cours. Elles impliquent également, de par les thématiques qui sont en jeu ici, les collectifs de travail au sein desquels se situent professionnellement les participants. C'est pourquoi les discussions menées avec les délégués à l'intégration et les personnes-ressources que nous avons consultées ont sans cesse abordé la question de la formation des cadres supérieurs : d'après eux, rien ne changera dans la culture des équipes professionnelles si les cadres ne sont pas incités à suivre eux-mêmes des formations sur ces thèmes. C'est une priorité, pour deux raisons au moins : ils se montrent généralement les plus réceptifs à des formations de ce type et, une fois convaincus de l'apport dont ils peuvent bénéficier en engageant leurs subordonnés dans un processus de formation à ce propos, ils servent de relais auprès de l'ensemble des membres de leur service. Il serait inefficace de vouloir sensibiliser la base si la direction n'est pas convaincue de l'utilité de l'offre de formation. Mais surtout, il paraît peu crédible d'attendre des employés et des cadres qu'ils s'engagent dans une telle démarche sans qu'ils en soient quelque peu contraints. Les mécanismes de déni et de culpabilité qu'engendre toute question sur le racisme bloque profondément les initiatives éventuelles (cf. ci-dessous, 3.3.2 et chap. 6).

Un effort de formation particulier doit toutefois être entrepris en direction des cadres intermédiaires, qui se montrent fréquemment peu réceptifs aux formations qui mettent en évidence des aspects jusque-là tenus comme

non pertinents et qui s'avèrent rendre plus complexe l'approche de situations déjà considérées comme difficiles à gérer. Il serait très dommage que les cadres intermédiaires fassent ensemble barrage à ce type de formation, puisqu'il leur revient la plupart du temps d'endurer et de régler les situations où les usagers se plaignent de discrimination, d'attitudes racistes ou intolérantes. En ce sens, l'une des meilleures incitations pourrait être de leur offrir un lieu où parler de ce qu'ils vivent personnellement à leur place hiérarchique et des outils pour prendre du recul et découvrir d'autres ressources, notamment au sein de leur équipe de travail.

La formation individuelle a davantage de chances d'infléchir la pratique professionnelle si sa mise en œuvre est soutenue par un dispositif de formation centré sur le collectif au sein duquel les participants travaillent quotidiennement. L'intégration et l'ajustement des compétences et des méthodes dans le temps et l'espace du service s'improvisent d'autant mieux qu'on y consacre un peu d'attention. La forme d'une supervision de groupe conviendrait certainement.

3.2 Prestataires de formation et réseau de formatrices et de formateurs

Il convient de relever quelques éléments importants sur les acteurs de la formation, institutions et personnes engagées dans ce travail. Trois groupes de prestataires apparaissent qui se partagent en quelque sorte le marché de la formation (1), mais s'organisent en grande partie dans différents réseaux de collaboration (2). La difficulté à venir semble être celle de la relève des pionniers (3).

3.2.1 Trois groupes de prestataires

Les formations sont dispensées par des prestataires de formation que l'on peut répartir en trois catégories : les hautes écoles (HES et Universités), les organisations

spécialisées dans les thématiques liées à la migration et à l'interculturel, à la non-discrimination et à la prévention du racisme (Fondation Education et Développement, Association de coordination romande SOS Racisme, Organisation suisse d'aide aux réfugiés, Appartenances, Swiss Hospitality Engineering), et les services de formation continue internes aux grandes institutions de la fonction publique.

Ces trois groupes de prestataires ont tendance à se partager en quelque sorte le marché de la formation :

- Les Universités et les HES contribuent par leurs recherches et par leurs enseignements à la création d'informations critiques sur les thématiques et à la proposition de pistes didactiques pour traiter ces thématiques dans la formation des professionnels ; elles comptent la majorité des formatrices et formateurs actifs dans le domaine.
- Les organisations spécialisées, qui n'ont par ailleurs pas pour seule vocation de fournir des formations, promeuvent la reconnaissance publique des thématiques qui leur sont proches en focalisant leurs interventions au gré de modules de formation relativement adaptables aux besoins de leurs clients. Elles opèrent souvent en sous-traitance au sein des HES et des services de formation internes à l'administration. Le nombre de formateurs actifs en ces organisations va croissant, mais reste très modeste.
- Les services de formation continue au sein des administrations sont les lieux privilégiés où les employés de la fonction publique peuvent suivre des cours conçus en fonction de leurs besoins. Leur politique consiste soit à acheter des formations fournies par les organisations spécialisées dans les thématiques, soit à faire place à l'intervention des délégués à l'intégration. Comme nous l'avons déjà relevé, une piste novatrice voit le jour à l'Hospice général de Genève, où le service de formation interne (SEFOR) a construit tout un éventail de modules, en

faisant appel à des personnes ressources situées dans la pratique de terrain (y compris au sein d'organisations d'entraide privées), de manière à transférer les savoirs et savoirs-faire capitalisés au fil de l'expérience dans des situations professionnelles très concrètes. En ce sens, la stratégie déployée par les services de formation ne dépend pas systématiquement de formateurs patentés, ce qui rappelle judicieusement que tout professionnel de terrain est un formateur potentiel pour les services de formation internes et pour les prestataires académiques[15] (« praticien réflexif » oblige).

Il convient de noter ici que les trois prestataires décrits ici sont des institutions. Or, si l'on analyse l'identité des intervenants en leur sein, on voit que les mêmes individus opèrent dans toutes les institutions : comme professeurs sensibilisant le public large ou pilotant des formations en les sous-traitant à d'autres, comme formateurs de terrain demandant une évaluation de leurs cours aux experts académiques, auxquels ils demanderont ensuite de pouvoir fournir des parts de sous-traitance au sein des hautes écoles, comme collègues de projets hors les murs, etc. Les institutions balisent les marchés de publics-cibles ; bon nombre d'intervenants circulent sur tous les marchés.

3.2.2 Lieux et actions de réseau

Des organismes de coalition tels que l'Université d'été des droits de l'homme renforcent cette tendance et facilitent les partenariats entre des formatrices et des formateurs reconnus dans l'une ou l'autre des trois catégories ; dans ce cas, l'organisme s'efface derrière l'action de formation qu'il promeut, à l'instar des certificats

---

[15] Un recensement effectué en 2003-2004 a révélé qu'une quarantaine de professionnels de terrain sont intervenus dans les enseignements dispensés à la HES en travail social, à Genève.

de formation continue composés de plusieurs modules organisés au sein de hautes écoles et souvent en partenariats institutionnels.

L'interpénétration des trois catégories semble assurée par les organisations spécialisées, qui dispensent leurs modules aussi bien dans l'enseignement de base et dans la formation continue des hautes écoles que dans certains cours organisés par les services de la formation du personnel des administrations publiques, voire pour les agents de police.

On distingue assez nettement un groupe de personnes issues des hautes écoles et connues pour avoir mené depuis longtemps des recherches sur les thèmes considérés et/ou contribué à leur reconnaissance dans les secteurs du travail social, de la santé ou de l'enseignement. Ce groupe d'individus (à notre connaissance, il ne s'est pas organisé en institution) assume manifestement une tâche de pionniers – leurs interventions ont souvent lieu à d'autres endroits que leur domicile professionnel – et de diffuseurs d'informations et d'outils pédagogiques.

Ces indications schématiques quant au réseau des acteurs de la formation s'appuient sur les relations que les formateurs ont mises en évidence à la fin du questionnaire. Nul doute qu'ils ont opéré une sélection plus ou moins drastique par rapport aux relations effectives qu'ils entretiennent entre eux, mais ils ont ainsi dessiné assez clairement les contours généraux de la constellation des acteurs qui comptent pour chacun d'entre eux.

3.2.3 L'importance des personnes

Les organisations spécialisées sont entrées sur le terrain de la formation des professionnels au fil des années 1990, et plutôt dans la seconde moitié de la décennie. Les partenariats public/privé en ce domaine sont donc

récents, datant tout au plus de dix ans. Ils consolident néanmoins une action qui tenait jusqu'alors à des personnes plutôt qu'à des institutions, avec toute la fragilité que cela suppose en termes de continuité dans la durée.

Toutefois, ce processus d'institutionnalisation ne saurait persister sans des personnes qui s'engagent durablement dans l'enseignement et la recherche relatives à ces thématiques. Or, certains acteurs comptant parmi les plus connus du réseau ont relevé que la dynamique tenait encore beaucoup à la présence active de personnes qui militent depuis des années pour la reconnaissance de la prévention du racisme, de l'apprentissage de la non-discrimination et des processus d'intégration et que la plupart de ces personnes arriveront à l'âge de la retraite dans les dix prochaines années. Il revient donc aux partenaires publics et privés de veiller au passage du témoin et à développer une relève capable de poursuivre le travail de collaboration inter-institutionnelle, de recherche et d'enseignement.

Ces questions de relève sont excentrées par rapport à l'objet de cette étude et dépendent évidemment de nombreux facteurs difficilement « pilotables ». Le mandant de cette étude ne peut guère influencer à lui seul les dynamiques de relève. Mais il a sans doute avantage à se charger du rôle d'un facilitateur institutionnel en travaillant avec son réseau.

3.3 Avancées et résistances politiques

Pour terminer cette partie transitionnelle d'évaluation, la situation politique doit également être prise en compte : des avancées ont bien eu lieu, mais elles ne doivent pas estomper les difficultés fondamentales qui apparaissent à divers niveaux.

3.3.1 Reconnaissance publique contradictoire des thématiques

L'état de l'offre en formation est à mettre en perspective avec la prise en compte progressive des questions liées à la pluralité culturelle et linguistique de la société suisse, dont l'acuité a été renforcée par de constants mouvements migratoires et le sentiment diffus qu'ils s'accélèrent avec ce qu'on appelle communément la « mondialisation ».

Le processus de reconnaissance publique des problématiques « migration – multiculturalité – discrimination – racisme » ne date évidemment pas d'hier. Mais certains facteurs ont rendu inévitable cette reconnaissance, notamment l'établissement durable des travailleurs étrangers venus en Suisse dès les « Trente glorieuses », les transformations de la politique de main-d'œuvre depuis les années 1980 modifiant le profil socioprofessionnel et culturel de la population étrangère récente sur le territoire, et l'arrivée successive de requérants d'asile fuyant des territoires proches de nos frontières. Reconnues, ces thématiques ne sont pas pour autant des sujets consensuels, loin s'en faut. Elles font partie des lieux de prédilection du débat politique contemporain. Celui-ci valorise les simplifications unilatérales, nécessaires à la clarté des messages, au détriment de la simple description des difficultés pratiques et de la recherche de solutions construites dans la relation entre agents du service public, usagers et responsables politiques.

Ces avancées sont donc lestées d'une difficulté de taille pour les institutions de formation : ce qu'une main offre en termes de temps et de financement pour une formation professionnelle en phase avec les changements sociaux et culturels du pays, une autre tente de le fragiliser en mettant en évidence les avantages que certains peuvent retirer des tensions interculturelles, de la libération des pratiques discriminatoires ou ouvertement intolérantes.

Cet écart constitue un défi en tant que tel pour toute formation sur les thématiques prises en considération dans cette recherche.

3.3.2 Inscriptions juridiques et effets de déni

Les changements au sein de la population et les campagnes internationales en faveur des droits humains ont entraîné des modifications dans la législation fédérale : la ratification par la Suisse en 1993 de la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale du 21 décembre 1965 a eu pour effet la création de l'article 261bis du Code pénal suisse sur la discrimination raciale. Le principe de la libre circulation des personnes, qui vient d'entrer en vigueur conformément aux accords bilatéraux de l'Union européenne et de la Suisse, est également appelé à marquer les pratiques et à figurer dans les informations de base que toute institution publique fournira aussi bien à son personnel qu'aux différents publics concernés.

En contrepoint, il ne faut pas cacher que, là encore, les avancées de cette politique d'intégration et de lutte contre le racisme se paient de certains phénomènes qui rendent les démarches de formation d'une certaine façon plus difficiles qu'auparavant. Les difficultés relationnelles et sociales qui ont toujours existé se redoublent du fait que la pénalisation des expressions incitant à la haine contre des groupes de personnes (art. 261bis CP) semble avoir eu pour effet la généralisation du déni de toutes formes d'expressions violentes des uns contre les autres (dont l'expression raciste n'est pourtant pas la seule forme possible). Par crainte de devoir répondre d'une accusation formulée par qui se considérera plus victime que son collègue sur la base du Code pénal, les professionnels du secteur public ont intégré l'interdiction de la discrimination comme un tabou : il est pour ainsi dire impossible dans ces circonstances de pouvoir parler sereinement du sens de cette disposition pénale, ni

d'explorer les voies et moyens permettant de régler les problèmes relationnels autrement qu'en recourant aux catégories des groupes d'appartenance ethnique, religieuse ou autre tout en les dévalorisant.

Ce phénomène d'intériorisation malheureuse de la norme pénale et le déni de toute transgression à cette norme conduisent à ce que les personnes s'enferment dans leurs blessures et dans leur rage silencieuse. Pour la formation, l'enjeu consiste finalement dans la prise de parole et l'écoute mutuelles en réinstallant la possibilité du conflit et de son traitement collectif dans les limites morales (et pénales) du respect des identités d'appartenances. Cet apprentissage prend plus de temps que celui dont disposent généralement les formations continues.

3.3.3 Institutionnalisation au sein de l'administration, des HES et des HEP

La prise de conscience des thématiques de l'intégration de la non-discrimination et de la prévention du racisme s'en est suivie d'un processus d'institutionnalisation : c'est ainsi qu'on peut sans doute interpréter les événements marquants de ces dernières années tels que les votations (acceptées ou non) sur le droit de vote et d'éligibilité des étrangers au sein d'instances prud'homales, dans les communes et les cantons (GE, VD, JU, NE, FR…), la transformation des commissions consultatives pour les étrangers au niveau cantonal (TI, par ex.) ou communal (Lausanne, par ex.), les lois ou articles de loi relatifs à l'intégration, et la création des bureaux de l'intégration, notamment. La montée en puissance des partenariats public/privé a forgé ce processus institutionnel – le monde associatif s'est beaucoup investi dans ces nouveautés. L'élaboration de l'offre en formation à l'intention des professionnels des secteurs publics relative aux thématiques « racisme – égalité – interculturalité » est une expression concrète de cette institutionnalisation. En

contrepoint, il ne faut pas cacher que, là encore, les avancées rencontrent des difficultés. Les institutions créées pour favoriser ces orientations politiques, juridiques et de formation professionnelle sont soumises au feu de certaines critiques expéditives.

En ce qui concerne la formation de base des HES, les thématiques de la migration, de l'interculturalité, des droits humains et de la prévention des discriminations xénophobes, racistes ou religieuses ont trouvé une place à géométrie variable dans les plans d'études cadres des sites. Les travaux de recherche menés auparavant dans certains sites ainsi que les formations qui y étaient déjà dispensées ont évidemment joué un rôle en faveur d'une reconnaissance officielle soutenue. Les plans d'études cadres de la formation de base (HES) témoignent en ce sens que les innovations effectuées ces vingt dernières années ont acquis une reconnaissance institutionnelle et la forte mobilisation des HEP en ces domaines indiquent que les travaux des pionniers et les recommandations de la CDIP peuvent être suivis d'effets, à long terme. Mais cette reconnaissance ne s'est pas généralisée et là où elle a percé, elle doit encore s'inscrire dans les contenus et dans la durée. Comme nous l'avons déjà indiqué, ces constructions (PEC des HES ou programmes propres aux établissements HEP) doivent encore faire leur preuve et se maintenir ou se développer dans le temps. Il est essentiel de suivre attentivement les évolutions latentes pour éviter les régressions soudaines. Une attention soutenue de la part des enseignants à propos des évolutions en cours est nécessaire, mais elle doit surtout déboucher sur une collectivisation des informations de terrain propice à la consolidation des dispositions en place dans les faits, au niveau des formations dispensées. Il reste à organiser cette veille des formateurs.

3.3.4 Formation des employés de l'administration publique, oui ou non ?

Le processus de reconnaissance et d'institutionnalisation évoqué plus haut se concrétise-t-il aussi dans l'offre de formation proposée aux employés de la fonction publique ? Pour faire émerger une réponse positive à cette question, l'action des délégués cantonaux à l'intégration se concentre sur l'élaboration de projets concrets. Les délégués ont constaté certains problèmes récurrents au niveau de l'accueil des administrés au guichet ou au téléphone (back office) ainsi qu'au sein de services publics en contact direct, sur le terrain, avec des publics marqués par la diversité linguistique et culturelle, comme la police, la police des étrangers ou les services sociaux chargés de l'accueil des requérants d'asile (ces formations sont pour l'essentiel assumées par Swiss Hospitality Engineering Consultants SA). Ces constats les incitent à développer une offre de formation spécifique.

Au vu des évolutions constatées dans ces professions spécialisées, il est à prévoir que le développement à court terme des offres de formation soit plus rapidement visible dans les régions connaissant des problèmes particulièrement aigus et dans les régions urbaines. Ainsi, certains acteurs interrogés estiment par exemple que la situation du canton-ville qu'est Genève diffère sensiblement de celle des autres cantons romands. Dans le canton de Vaud, l'offre de formation se développe à Lausanne alors qu'elle reste faible, voire inexistante, dans les autres régions, d'après ce qui nous a été dit. Le délégué du canton du Tessin développe également une offre de prestations (médiation et formation) au vu des difficultés assez bien circonscrites à l'égard des gens du voyage et des requérants d'asile, dont la majorité souffre d'une minorité compromise dans le trafic de drogue. Ces développements sont clairement de type réactif, en réponse à des problèmes suscitant une pression telle qu'ils nécessitent des actions de formation. Les entretiens que nous avons eus avec les délégués à l'intégration de

Genève, Vaud, Tessin, Neuchâtel et du Jura révèlent que leurs projets actuels marquent une inflexion dans le sens d'une formation systématique à l'intention des collaborateurs de l'administration. Cela participe du mouvement répondant à des problèmes jugés importants et urgents à traiter.

De l'avis de certains observateurs, les tentatives de s'appuyer sur les initiatives urbaines, de les utiliser comme des têtes de pont permettant de couvrir à terme l'ensemble du territoire, se heurtent à une faible prise de conscience générale de l'importance des thématiques migratoires, multiculturelles, non-discriminatoires et antiracistes. Cette situation n'est pas de nature à soutenir la volonté politique en faveur d'une formation traitant spécifiquement ces thématiques. L'exploitation politique de celles-ci dans la compétition électorale et les rapports parfois conflictuels entre communes et canton, ou du moins marqués par la défiance, semblent également freiner les initiatives en faveur de formations novatrices et ouvertement aux prises avec ces thèmes.

Néanmoins, plus la situation politique sera tendue, plus il y aura vraisemblablement des problèmes « collatéraux », faisant souffrir non seulement une partie de la population (suisse aussi bien qu'étrangère), mais également les professionnels des secteurs de l'enseignement, de la santé et du travail social comme les employés de l'administration eux-mêmes : il est prévisible qu'ils seront toujours davantage exposés aux réactions d'incompréhension et, quelquefois, aux emportements agressifs des personnes s'estimant non reconnues dans leur identité (religieuse, ethnique et culturelle y compris), victimes de décisions discriminatoires et dans l'impossibilité pratique de démontrer la nature raciste de ces brimades institutionnelles. Le problème de la formation risque donc bien de se déplacer : de moyen de progrès vers une société d'égale liberté, la formation pourrait bien devoir se muter en action permettant de résoudre les problèmes de relations sociales de plus en

plus tendues à force de stress et d'exaspérations, pour maintenir au moins une société décente c'est-à-dire non humiliante, comme le dit A. Margalit[16].

En résumé

- Les formations actuellement offertes sont dans leur grande majorité très récentes, en formation de base comme en formation continue. Certaines écoles accentuent la modularisation de leur enseignement, ce qui favorise l'intégration des thématiques du racisme, de la discrimination et de l'interculturalité. D'autres valorisent encore l'apport académique par discipline, avec une prévalence pour l'approche sociologique. Dans les deux cas, la question est de savoir comment s'intègre la théorie à la pratique, et vice-versa.
- L'offre est dispersée en petits modules et inégalement répartie entre les secteurs professionnels considérés. Le personnel soignant (soins infirmiers et sages-femmes) ne bénéficie apparemment pas d'une formation continue robuste dans les domaines considérés. De même pour les personnels de l'administration, bien plus nombreux.
- Les obstacles à la formation ne semblent être ni l'éloignement géographique, ni la longueur de la majorité des formations, ni leur coût (qui est souvent pris en charge par les employeurs). Il reste toutefois peu compréhensible que la formation sur ce type de problématique doive satisfaire à la règle de l'auto-financement, qui prétérite la simple mise sur pied de cours, qui dépendent par trop du bon vouloir des participants éventuels.
- Certaines formations plus importantes imposent des prérequis aux candidats intéressés. Une réflexion à ce

[16] MARGALIT 1999.

sujet nous semble s'imposer : il serait fâcheux d'empêcher l'accès aux formations pour de mauvaises raisons, déconnectées des exigences de la pratique.

- L'accès collectif aux formations est un sujet important à discuter. Seule une démarche de service, ne reposant plus seulement sur la bonne volonté des individus, a des chances de déboucher sur des modifications de la pratique quotidienne. Mais cela suppose une prise de conscience auprès des cadres administratifs, une offre particulière pour les cadres intermédiaires et un travail de conviction auprès des employés.
- Les institutions formatrices ont découpé les marchés en fonction des publics-cibles. Mais bon nombre des intervenants dans ces institutions composent un petit groupe de formateurs. Il convient d'en prendre conscience, dans la mesure où les personnes en place sont bien occupées et ne peuvent fournir beaucoup plus de formations. Par ailleurs, ces personnes ont déjà une belle carrière derrière elles et la relève s'avérera nécessaire dans quinze ans.
- La lutte contre le racisme et les discriminations ont obtenu un statut de reconnaissance, mais l'air du temps est également à la stigmatisation des étrangers, ce qui ne facilite pas le travail.
- Autre tension : l'introduction de l'art. 261bis CP contre tout appel à la discrimination peut être contrebalancée par un mécanisme de déni dû à la peur des sanctions pénales que toute expression discriminatoire peut déclencher. La loi du silence peut ainsi devenir un obstacle sérieux à l'accès aux formations.
- L'institutionnalisation des hautes écoles œuvre dans le même sens : les règlements signalent une reconnaissance des problématiques interculturelles et discriminatoires, mais leur lourdeur institutionnelle révèle la responsabilité individuelle des formateurs à

maintenir une offre de qualité contre les frimas idéologiques et les contraintes à l'efficience.

- Au niveau de l'administration publique en général, ces tensions s'éprouvent avec toujours plus d'acuité, comme en attestent les personnes-ressource de notre étude (chap. 4).

Excursus : statistiques du personnel des secteurs

Combien de personnes constituent les publics-cibles respectifs des secteurs d'activités considérés dans cette étude ? Même s'il est apparemment impossible d'articuler des chiffres précis, les ordres de grandeur auxquels nous avons affaire ont l'avantage d'être suggestifs et d'indiquer que le potentiel des groupes-cibles est important. Nous n'avons pas exclu le canton de Berne, mais la partie francophone n'est pas distincte de l'ensemble des données dont nous disposons, ce qui réduit sensiblement sa signification, il faut le reconnaître.

Employés du secteur public

En ce qui concerne le secteur public dans son ensemble, le recensement fédéral de l'an 2000 établit les chiffres suivants pour les cantons romands et tessinois :

Personnes actives occupées dans le secteur public en 2000[17]

Canton	Total	Confédé-ration	Cantons Districts	Com-munes	Corporations de droit public	Autres
BE	80877	23'525	**19'028**	**27'911**	7'168	3'245
GE	40'371	2'968	**25'752**	**4'388**	906	6'357
JU	5'091	579	**1'528**	**1'454**	1'406	124
NE	12'696	1'495	**4'114**	**6'207**	863	17
TI	21'109	2'957	**10'653**	**5'885**	1'274	340
VD	39'185	7'928	**19'141**	**10'882**	683	551
VS	14'961	1'918	**4'253**	**6'755**	1'139	896

[17] Source: IDHEAP/BADAC (T3.11) OFS, recensement fédéral de la population 2000.

A titre d'hypothèse, nous pouvons partir de l'idée que cette étude traite principalement de la formation du personnel des communes et des cantons.

Enseignement

En ce qui concerne le secteur de l'enseignement, nous ne disposons pas du nombre des enseignants en activité, mais de l'équivalent plein temps que représente la somme de leurs taux d'activité. Le fait est qu'une proportion non négligeable du corps enseignant ne travaille pas à temps plein. Le nombre de personnes concernées est donc supérieur à ceux indiqués dans le tableau.

Enseignants, année 1998/1999, école obligatoire et degré secondaire II, en équivalents plein temps[18]

	Préscolaire	Ecole obligatoire			
Canton	Degré préscolaire	Degré primaire	Degré secondaire I	Enseign. spécialisé	*Total*
BE	906.0	3'995.6	2'680.8	499.5	*7'176.0*
FR	222.2	1'107.1	654.0	68.6	*1'829.7*
GE	438.5	1'566.7	1'207.9	192.5	*2'967.1*
JU	89.8	339.7	184.5	24.9	*549.0*
NE	141.2	585.5	583.9	95.8	*1'265.2*
TI	368.8	1'047.2	977.1	97.8	*2'122.1*
VD	768.2	1'425.3	2'662.5	336.6	*4'424.4*
VS	366.1	1'195.2	749.2	101.5	*2'045.9*

	Degré secondaire II				Total
Canton	Ecoles de maturité	Ecole de culture générale	Formation professionnelle	*Total*	
BE	467.2	51.9	941.7	*1'460.7*	**8'636.7**
FR	237.2	50.8	204.9	*492.8*	**2'322.5**
GE	724.5	252.8	426.4	*1'403.7*	**4'370.8**
JU	57.8	16.7	94.5	*169.0*	**718.0**
NE	180.0	72.4	288.3	*540.7*	**1'805.9**
TI	375.1	56.0	417.1	*848.2*	**2'970.2**
VD	403.7	192.3	465.6	*1'061.6*	**5'486.0**
VS	239.2	33.9	295.8	*568.8*	**2'614.8**

[18] Source: IDHEAP/BADAC (T 3.15a) OFS, Statistique des enseignants.

Travail social et santé

Les statistiques concernant ces deux secteurs sont peu significatives directement pour la présente étude, mais elles permettent tout de même de se faire également une idée des proportions des publics-cibles. Il faut différencier les deux secteurs, dans le sens où celui de la santé cumule toutes les fonctions (non seulement les infirmières, mais aussi les aides-infirmières, les médecins assistants, les médecins chefs de clinique, etc.) et que les établissements privés sont clairement distincts des établissements publics, de par leur financement et leur organisation. Tel n'est pas le cas du secteur d'action sociale, où la distinction entre le secteur privé et le secteur public ne correspond vraisemblablement pas à une réalité professionnelle et à des relations de travail aussi différentes que dans le secteur de la santé : l'action sociale du secteur privé (EMS, crèches, par ex.) est très largement dépendant de subventions publiques, réalisant un mandat public dans l'orbite du secteur appelé à juste titre « para-public ». C'est pourquoi nous mettons en gras les sous-totaux du secteur public de la santé et du secteur de l'action sociale. Là encore, les temps pleins ne sont pas la règle. Le nombre des personnes concernées doit donc être assez supérieur à ceux indiqués ici (EPT = équivalent plein temps).

Employés dans le secteur de la santé et de l'action sociale, 2001, en EPT

	Total des secteurs santé et action sociale		
Canton	*Total*	Secteur privé	**Secteur public**
BE	*41'895*	31'822	**10'073**
FR	*8'288*	5'188	**3'100**
GE	*24'080*	13'685	**10'395**
JU	*2'828*	1'336	**1'492**
NE	*7'180*	5'028	**2'152**
TI	*13'376*	7'852	**5'524**
VD	*28'145*	21'867	**6'278**
VS	*9'752*	7'469	**2'283**

	Secteur de la santé			Secteur action sociale		
Canton	*Total*	Secteur privé	**Secteur public**	*Total*	Secteur privé	**Secteur public**
BE	*26'034*	18'615	**7'419**	*15'861*	13'207	**2'654**
FR	*4'099*	1'812	**2'287**	*4'189*	3'376	**813**
GE	*15'131*	6'942	**8'189**	*8'949*	6'743	**2'206**
JU	*1'718*	587	**1'131**	*1'110*	749	**361**
NE	*4'037*	2'103	**1'934**	*3'143*	2'925	**218**
TI	*8'081*	4'416	**3'665**	*5'295*	3'436	**1'859**
VD	*17'699*	12'237	**5'462**	*10'446*	9'630	**816**
VS	*5'933*	4'863	**1'070**	*3'819*	2'606	**1'213**

Nous n'avons pas trouvé de statistiques présentant le nombre de personnes travaillant dans l'administration publique, et plus précisément occupant des postes en contacts fréquents et réguliers avec le public. Nous ne nous risquerons pas à soustraire des équivalents plein temps (enseignement, social, santé) à des personnes

actives (secteur public), pour obtenir ces chiffres ! Le dépouillement de l'enquête réalisée dernièrement par L'IDHEAP et ses résultats annoncés pour les mois qui viennent nous renseigneront peut-être plus précisément.

4 Besoins et attentes émis par les partenaires

Pour évaluer l'offre en formation ici recensée et pour déterminer dans quelles directions il importe de la développer, nous avons demandé à certaines personnes d'exprimer les difficultés auxquelles elles ont affaire dans leurs relations avec les professionnels des secteurs ici considérés et d'émettre, cas échéant, des suggestions en matière de formation. Elles visent, comme on pouvait s'y attendre, en premier lieu le secteur de l'administration publique centrale, et l'accueil réservé au public, en particulier. Certains de nos interlocuteurs estiment que les problèmes de racisme et de discrimination dans la fonction publique sont la plupart du temps non intentionnels, d'autres pensent qu'ils reflètent une agressivité ambiante, porteuse de xénophobie et d'intolérance à toute différence un tant soit peu perceptible. Quoi qu'il en soit, l'essentiel de la formation qu'ils appellent de leurs vœux consiste surtout à donner les moyens au personnel d'assumer sereinement son rôle de service public au bénéfice du fonctionnement des institutions démocratiques et de la capacité des usagers d'user positivement de leurs droits.

Nos interlocuteurs se sont montrés attentifs à la fragilité des professionnels du service public que signalent les phénomènes reconnus par ailleurs tels que la perte de confiance en soi, la crainte d'être exposé à une agressivité diffuse ou ouverte, les difficultés de sortir d'une situation post-traumatique, etc. De même, certains ont pointé les mécanismes de défense mis en place par les employés des services publics, que l'on peut repérer dans le déficit d'information à l'adresse des usagers, une certaine fuite de la communication ou des abus d'autorité, en soulignant qu'il convient préalablement de (faire) reconnaître ces phénomènes, pour sortir du déni ou de la culpabilité qui n'arrangent rien. C'est pourquoi la

suggestion sous-jacente aux propositions concrètes de nos interlocuteurs revient sans cesse sur un point : la formation devrait porter sur la communication des professionnels avec les usagers et avec les tiers qui les accompagnent dans leurs démarches ; elle devrait également faciliter l'introduction, dans les services, d'une information systématique et simple sur divers éléments que les usagers doivent fournir en échange des prestations demandées et sur l'utilisation pratique de ces supports à la communication.

Bien évidemment, des informations de culture générale sur les populations migrantes figurent aussi au catalogue des suggestions de formation, notamment à propos des nouvelles immigrations. Autre point sensible : la formation devrait s'adresser d'abord aux cadres, de manière à ce qu'ils comprennent le sens de telles formations en en bénéficiant et qu'ils soutiennent en connaissance de cause leurs subordonnés dans la formation traitant des problèmes liés à la multiculturalité, de la portée du principe de non-discrimination et de la prévention du racisme. Tous insistent cependant sur le fait que ces formations doivent toucher les cadres intermédiaires et les employés, principaux destinataires et acteurs du service public en contact avec les usagers.

Les propos qui suivent étayent ceux de nos interlocuteurs et s'appuient sur certains travaux corroborant ou complétant leurs perceptions et suggestions[19].

4.1 Priorité au secteur de l'administration

Comme nous l'avons déjà souligné, le secteur de l'administration cantonale et communale a cette particularité qu'il fédère une multitude de métiers dont la formation est organisée en dehors de la fonction publique, dans les écoles professionnelles, et notamment les écoles

[19] Notamment GALLON 1994.

de commerce pour un nombre important des employés. C'est, de l'avis de plusieurs observateurs, le secteur sur lequel il faut mettre un accent particulier en matière de formation.

Nos interlocuteurs ont relevé que certains secteurs ont déjà pris conscience de la nécessité de développer des compétences multiculturelles, parfois même depuis plusieurs années. Comme le montre l'état des lieux qui précède, c'est le cas dans les secteurs de l'enseignement, du socio-sanitaire, voire de la police. A l'inverse, ils remarquent un retard considérable dans l'administration centrale et dans les postes d'accueil des usagers. Nos interlocuteurs soulignent la responsabilité des employeurs dans ce phénomène : la politique de recrutement n'a en tout cas pas empêché le fait que les professions de l'accueil reviennent à « des professions en général mal perçues, mal cotées, mal rémunérées », la formation du personnel concerné, occupant la plupart du temps des poste de secrétaire, a longtemps été plus versée dans la technique informatique et la gestion administrative que dans les problèmes tout aussi complexes des relations avec les usagers et de la communication en situation interculturelle, avec ses biais discriminatoires et ses dérives xénophobes voire racialisantes. Or, ce sont les employés situés à ces postes qui sont le « visage » de l'administration pour le public, bien plus souvent que les cadres hiérarchiques. Il semble donc, pour reprendre les termes d'un délégué à l'intégration, qu'« un rééquilibrage s'impose », et que l'effort doit désormais être dirigé vers la formation du personnel administratif.

4.2 Accueil et utilisation de l'information

Les problèmes liés à l'accueil des usagers concernent tous les services de l'administration communale ou cantonale, y compris les écoles, les centres de loisirs, les centres sociaux et les permanences médicales ou les

hôpitaux. L'accueil est entendu ici dans un sens large, comprenant l'aménagement des locaux, l'attitude du personnel à la réception ou au téléphone, y compris le jugement dépréciatif et les attitudes racistes plus ou moins prononcées à l'égard des usagers.

4.2.1 Accueil

S'il est vrai que « plus les personnes sont fragilisées, plus la qualité de l'accueil est importante », comme le dit l'une de nos personnes-ressource, alors il est facile de comprendre que l'accueil revienne si souvent au centre des entretiens sur les besoins en formation. Il est souvent remarqué que les usagers non étrangers se plaignent régulièrement au sujet de l'accueil qui leur est réservé. Nos interlocuteurs ont toutefois insisté sur le fait que les services en contact permanent avec les personnes d'origine étrangère doivent bénéficier en priorité d'une formation adéquate sur ces thématiques et sur la politique d'accueil qu'elles peuvent aider à améliorer. Il en va de la qualité du service public qui, par fonction, se doit d'observer un sens élevé de l'hospitalité : les personnes étrangères sont en effet appelées à fréquenter les services de tous les domaines concernés dans cette étude, et la relation que le personnel de l'administration entretient avec elles, en particulier les services de la police des étrangers, joue un rôle déterminant pour leur avenir. Une défaillance dans la formation peut du reste avoir des conséquences objectives et subjectives importantes pour les usagers, suisses ou étrangers.

4.2.2 Information

Un facteur structurel du mauvais accueil réside dans l'incompréhension des usagers à propos de la complexité des administrations et de la législation. Cela vaut tout particulièrement pour la politique d'asile ou la politique des étrangers. Tout est occasion de problème, pour les Suisses comme pour les étrangers, estime un témoin,

qu'il s'agisse de l'obtention d'un visa ou du regroupement conjugal d'un couple mixte (suisse et étranger), par exemple. « Pour le migrant, cette opacité administrative peut avoir des conséquences dramatiques. Une bonne information favorise une bonne intégration. Le manque d'information, une information incomplète ou mal ciblée provoquent le repli sur soi. »[20]

Dans cette optique, quelques interlocuteurs estiment que, si les formulaires et les démarches à effectuer étaient expliqués simplement, sans filtrage dissuasif, une grande partie des tensions actuelles perdraient leur raison d'être. Des présentations graphiques, simples, précises et complètes pourraient y contribuer – elles pourraient aussi figurer sur internet. Il s'agirait d'exposer clairement les exigences appliquées : l'autorité compétente, la procédure à suivre, les documents à remettre, les critères de décision, les voies de recours... Cela favoriserait les relations, dans la mesure où les usagers comme les employés pourraient s'y référer au fil de la communication. Présentée dans la langue des groupes les plus fréquents sur le territoire, cette information serait d'autant mieux comprise.

Une telle démarche suppose une prise de conscience des problèmes de communication, une compréhension fine des attentes des usagers, l'explicitation des difficultés vécues par les agents du service pour répondre aux besoins ressentis de part et d'autre du guichet. De même, ce genre de démarche nécessite une introduction à l'utilisation pratique des documents produits, sans quoi rien ne changera dans les relations… Ces remarques nous amènent en réalité à envisager une formation de type formation-action.

---

[20] Bureau de l'intégration des étrangers 2003, p. 11.

4.3 Des formations qui redonnent confiance

Les responsables du personnel reconnaissent aussi que l'accueil devient problématique au niveau des institutions, dans la mesure où il n'est plus rare que la relation avec les usagers (étrangers ou non) soit perçue par les professionnels comme une cause de mal-être au travail. Les employés opérant à l'accueil ou au téléphone sont évidemment en première ligne, la plupart ayant rarement un collègue à leur côté leur permettant de maîtriser, face aux usagers, la complexité des politiques publiques et les liens entre les services de l'administration.

Il est probable que de nombreux collaborateurs situés à l'accueil souffrent d'un stress post-traumatique, pour avoir mal vécu une relation difficile avec un usager sans avoir pu en parler après-coup (en débriefing), de manière à surmonter l'épreuve. En l'absence de confiance en soi, il est difficile de prendre du recul et d'envisager de réagir autrement – en évitant notamment de se considérer en concurrence avec les usagers et de retomber dans les voies que l'on sait pourtant sans issue. C'est sans doute pour se protéger que de nombreux collaborateurs, y compris des cadres, font un usage immodéré de leur autorité de fonction. Car les cadres intermédiaires aussi souffrent de la situation, appelés à intervenir lorsque les difficultés de tous ordres se sont transformées en problèmes relationnels : cela leur occasionne naturellement un stress difficile à vivre. En ce sens, une offre de formation centrée sur l'accueil a toutes les chances d'améliorer non seulement la satisfaction des usagers, et en particulier les étrangers, mais aussi de faciliter la tâche des professionnels, y compris dans leurs diverses fonctions hiérarchiques.

La présence de tiers, observateurs extérieurs à l'administration, est devenue un facteur aggravant. Elle a été pourtant conçue au départ comme un moyen d'inciter les fonctionnaires à respecter les procédures et à

empêcher les abus constatés à l'égard des usagers étrangers – et cela se vérifie assez souvent. L'hypothèse que proposent à ce sujet certains de nos interlocuteurs est la suivante : les employés de la fonction publique n'ont pas été préparés à intégrer cette présence, alors qu'elle peut constituer un appui linguistique et interculturel qui facilite les relations et consolide l'efficacité des actes administratifs[21]. Or, même chez certains cadres, nos interlocuteurs constatent que cette présence aboutit à un raidissement autocratique.

Exemple : un chef de service, de formation universitaire, refuse de délivrer un document attestant qu'une démarche est en cours et répond à la personne accompagnant l'étranger : « C'est non, parce que non ». En retour, la personne suisse qui accompagne la personne étrangère dans sa démarche se trouve elle-même en échec. Pour surmonter cette difficulté, elle fait appel à un avocat, de manière à ce que celui-ci use de son autorité pour faire reconnaître le droit élémentaire dont procédait la demande. Ce que le chef de service ressentira sans doute comme un coup porté à son autorité, le renforçant dans un système de défense qui humilie tous les protagonistes et qui s'avère dommageable pour l'institution.

On pourrait donc suggérer qu'une formation s'adresse aussi bien au personnel de la fonction publique qu'aux associations de défense des usagers, de manière à ce que les uns et les autres apprennent pratiquement à mieux percevoir leurs rôles respectifs, à collaborer dans une perspective plus économe en tensions, en distinguant les sujets de conflits relevant de la dynamique

---

[21] S'il est vrai que la barrière des langues s'érige au fur et à mesure que d'autres groupes linguistiques viennent sur le territoire, il est évident que la meilleure manière de la franchir est de recourir à l'aide des personnes issues des groupes linguistiques capables de traduire dans les deux langues.

institutionnelle et politique qu'ils sont censés engendrer, via les voies de recours et les médias, par exemple.

4.4 Types de compétences à transmettre

Spontanément, nos interlocuteurs suggèrent que la formation continue professionnelle devrait contribuer au développement d'un certain savoir-être, à commencer par la prise de conscience des biais discriminatoires dont le professionnel peut être l'auteur. Mais au fil des entretiens, nous avons perçu que ces solutions « comportementalistes » s'effacent devant la nécessité de développer d'autres compétences, jugées plus fondamentales, dotant les participants de ressources plus à même d'influencer leur attitude personnelle à l'égard des usagers. En d'autres termes, la définition des compétences souhaitables doit procéder d'une fine description des pratiques en vigueur ainsi que des besoins et des sentiments exprimés par les professionnels sur le terrain, en prenant au sérieux les difficultés qu'ils évoquent, quelles qu'elles soient, de manière à pouvoir négocier l'objectif même de la démarche formative avec les participants. Cette approche heuristique et participative est indispensable, si l'on entend développer des cours qualifiants et efficaces aux yeux des employés, mais surtout se ménager quelques chances que les professionnels acceptent de suivre ces formations.

Cela dit, nos interlocuteurs ont relevé certaines connaissances générales et compétences techniques à développer. Tout en reconnaissant que les formations actuelles ne sous-estiment en rien l'importance des *connaissances* à transmettre, ils considèrent qu'elles n'exploitent pas encore suffisamment ces connaissances comme des appuis pour un savoir-faire bien intégré par les participants dans leur pratique quotidienne. Il conviendrait donc de veiller davantage à l'articulation du savoir et du savoir-faire inscrits comme buts de la formation à la pratique professionnelle usuelle, en

examinant les difficultés rencontrées par les employés dans la transformation des habitudes, moins coûteuses en efforts.

Par ailleurs, une connaissance plus poussée de la réalité des migrants est considérée comme essentielle, surtout pour l'immigration récente. Cette information a pour but de faciliter la communication avec les ressortissants étrangers et de dégager les professionnels des stéréotypes véhiculés par ignorance ou par des médias peu soucieux de vérifier leurs informations et de prendre un certain recul par rapport aux représentations en vogue. Dans ce contexte, il est compréhensible que les employés de la fonction publique manquent bien souvent des informations sur les caractéristiques culturelles avec lesquelles ils devraient compter. La formation devrait ainsi faciliter ou suggérer une attitude plus curieuse à l'endroit des usagers étrangers : à propos de la prononciation et de la signification des noms des personnes[22], par exemple, mais aussi sur les us et coutumes dont l'ignorance est souvent à l'origine de quiproquos et d'incompréhensions mutuelles monumentales[23].

Second type de compétences plébiscitées par nos interlocuteurs, les *compétences techniques* relevant du savoir-faire professionnel méritent d'être sans cesse actualisées, entraînées et approfondies. L'idée étant ici que plus les professionnels maîtrisent leur domaine spécifique et le contexte administratif et politique dans lequel ils opèrent, plus ils sont conscients des limites de leurs compétences et moins ils se laissent désarçonner quand ils les atteignent.

---

[22] « Je ne suis pas la femme de mon père ! », s'exclame une femme somalienne qu'un fonctionnaire appelle sans cesse « Madame Ahmed », deuxième de ses noms, alors qu'il s'agit du nom de son père, lui-même suivi du nom de son grand-père, ce qui l'inscrit dans la généalogie masculine de sa famille, sans référence au nom de son mari.

[23] Ce fait est relevé d'emblée par le cahier du BIE déjà cité, cf. Bureau de l'intégration des étrangers 2003.

En ce qui concerne l'administration, la maîtrise des procédures administratives est fondamentale dans n'importe quel service. La perception des répercussions qu'elles peuvent avoir pour les personnes contribue à la construction d'une attitude adéquate à l'égard des usagers[24]. Nous pouvons illustrer l'importance du droit et des procédures par deux exemples où les compétences professionnelles en la matière ont des répercussions sur l'attitude des employés de la fonction publique, du point de vue interculturel (eu égard au principe de l'égalité de traitement ou à la prévention du racisme) :

a) *L'absence d'assistance juridique ne supprime pas le droit des usagers d'être entendus*. Le fait qu'aucune assistance judiciaire gratuite n'est prévue dans les procédures administratives (contrairement aux affaires civiles et pénales) a souvent pour conséquence que, lorsque les administrés n'ont pas les moyens de se faire accompagner par un conseiller juridique, les fonctionnaires semblent ignorer les problèmes linguistiques qui grèvent la communication de part et d'autre et évitent de convoquer des audiences qui permettraient aux usagers d'être entendus. Or, les décisions que prennent les employés de la fonction publique dans ces conditions reposent souvent sur des informations minimales, dont la signification est d'autant plus incertaine qu'elle a été saisie par un tiers. Du point de vue interculturel, ces pratiques traduisent un a priori courant, selon lequel les problèmes linguistiques sont le fait des autres (étrangers) et non de soi (professionnel inscrit dans une langue et une culture administratives subtiles et complexes). A ce propos, l'introduction d'interprètes ou de médiateurs provenant de la même culture que les usagers serait/est une bonne chose : ils

---

[24] Cela vaut en particulier pour les procédures entrées en vigueur avec les Accords bilatéraux. Il en va de même pour les dispositions juridiques « institutionnelles » et « substantielles » relatives à la politique sectorielle dans laquelle travaillent les employés.

peuvent rendre attentifs les employés et leur hiérarchie à certains indices. En l'absence de ceux-ci, on se trouve souvent dans la situation de créer des problèmes plus profonds, en utilisant notamment les enfants scolarisés en Suisse comme traducteurs facilitant la relation administrative de leurs parents avec les autorités suisses. Mais cela mène tout droit à parentaliser les enfants à l'égard de leurs parents en les introduisant dans des affaires où ils n'ont rien à faire : questions de couple en cas de divorce, par exemple[25].

b) *Les caractéristiques propres aux différents statuts des étrangers en Suisse limitent plus ou moins les ressources de leurs titulaires*. Un problème récurrent réside dans l'ignorance où se trouvent les policiers et les enseignants à propos des différents statuts des étrangers en Suisse et des difficultés qui leur sont directement liées. Ces informations sont certes assez fastidieuses[26], tant la multiplication des statuts crée un « sentiment d'opacité labyrinthique », mais le but n'est pas tant de tout savoir sur le droit des étrangers que de pouvoir décrypter ce que signifient ces statuts au quotidien pour leurs titulaires, en disposant des informations juridiques d'arrière-fond. Cet effort de compréhension pratique est souhaitable (et vraisemblablement indispensable) si l'on veut que les professionnels du secteur public aient une plus claire conscience de leur rôle de promoteurs des principes démocratiques – comme l'égalité de traitement. Ainsi, les enseignants pourraient plus facilement éviter de faire peser sur les enfants les conséquences financières qui découlent du statut politique de leurs parents en Suisse[27].

---

[25] A ce propos, le projet en cours promu par l'OFSP vient à point nommé, cf. supra 1.4.4.

[26] Le Bureau de l'intégration des étrangers genevois s'y est employé dans le quatrième de ses cahiers, au titre évocateur : « Se repérer dans le dédale administratif ».

[27] Il n'est pas rare que les enfants étrangers ne puissent participer à un camp de ski, ou à une course d'école, à cause du manque de moyens

En résumé

- D'après les personnes-ressource que nous avons interrogées, il apparaît que l'administration publique, ou administration générale, est un secteur auquel de nouvelles offres de formation doivent s'adresser prioritairement.
- La gestion de l'information à l'accueil des usagers constitue un défi de choix : il ne s'agit pas seulement de délivrer de l'information, mais d'en recevoir, et la communication à l'accueil est par nature semée d'embûches, de malentendus et de quiproquos éprouvant les professionnels les plus chevronnés.
- Un travail sur les ressources des services d'accueil et sur les capacités des employés doit pouvoir redonner confiance aux agents de la fonction publique.
- La prise en compte du stress et des conflits interpersonnels et intrapsychiques vécus par les employés est la condition indispensable à la réussite de toute formation adressée au personnel de l'accueil (au guichet ou au téléphone).
- Un accent doit être porté sur le maniement adéquat des instruments professionnels usuels (le droit, par ex.) et sur les compétences pratiques nécessaires à la relation de service pour assurer les employés de la fonction publique d'être à l'écoute des usagers sans entrer en compétition avec eux en quête de reconnaissance.

---

matériels et financiers de la famille et du fait que les enseignants omettent de les faire bénéficier des aides prévues pour ces cas-là.

5 Recommandations

Les recommandations suivantes sont d'ordre général et reprennent des impulsions provenant de rapports antérieurs ou de discussions menées dans le cadre de cette étude. Les profils de formation qui suivent (chap. 6) constituent les recommandations plus spécifiques de ce rapport. Les recommandations suivantes sont d'ordre général et reprennent des impulsions provenant de rapports antérieurs ou des discussions menées dans le cadre de cette étude. Les profils de formation qui suivent (chap. 6) constituent en quelque sorte les recommandations plus spécifiques de ce rapport.

5.1. Fixer un minimum obligatoire dans les formations de base

Comme nous l'avons vu, les programmes d'études cadres HES et les programmes d'enseignement des HEP sont tout récents et les avancées observées à propos du traitement des thématiques restent à consolider. Vu les pressions exercées de toutes parts sur les programmes, il paraît judicieux de recommander aux instances responsables de veiller à ce que les questions relatives au pluralisme culturel et linguistique et à l'intégration que suppose une société multiculturelle, aux principes fondamentaux comme l'égalité et la non-discrimination, ainsi qu'à la prévention et à la lutte contre le racisme et l'intolérance conservent la place importante qu'on peut leur accorder aujourd'hui, en veillant notamment à l'équilibre des cours obligatoires et aux cours à options, de manière à garantir à tous les étudiants issus de ces écoles une formation de base suffisante en ces domaines. De même, ces problématiques doivent également trouver une place centrale dans les études commerciales de quelque niveau que ce soit. Il est loisible de définir des contenus indispensables, comme l'article 261bis du Code

pénal, ou un nombre minimal d'heures consacrées aux thématiques examinées ici.

5.2 Valoriser la pluralité linguistique et culturelle des étudiants

Il n'est pas judicieux de faire porter le souci de l'interculturalité, de l'égalité de traitement et de la prévention de la violence aux seuls ressortissants suisses. Les jeunes étrangers qui se forment notamment dans les professions de la santé, du social et de l'enseignement sont bien placés pour y apporter leur concours. Il s'agit donc de valoriser la pluralité linguistique et culturelle des étudiants suisses et étrangers[28], de manière à ce que l'apprentissage professionnel soit directement en prise avec les défis que présente la collaboration entre personnes de cultures différentes, avec son lot de malentendus et de préjugés, mais aussi l'appropriation mutuelle des apports respectifs des uns et des autres. De même, à l'égard des usagers de toutes provenances, les écoles ont tout intérêt à inciter les lieux de pratique (et les maîtres de stages ou praticiens formateurs) à mettre les étudiants en situation de médiateurs culturels, facilitant le développement des capacités des ressortissants suisses et étrangers à vivre les relations interculturelles sans crainte, en expérimentant les avantages réciproques que tous peuvent en tirer. Un accent particulier sur les échanges internationaux lors des études et la mobilité entre les régions linguistiques du pays sont aussi à encourager.

---

[28] Cf. ECKMANN / BOLZMAN 2001-2002.

5.3 Décloisonner les offres aujourd'hui confinées en un secteur particulier

Il est souhaitable que la concentration importante des formations dispensées dans les cantons de Genève et Vaud serve directement aux personnels de l'administration de ces deux cantons et, si possible, des autres cantons romands. Il serait incompréhensible que l'on ne se donne pas les moyens soit de modifier légèrement les formations existantes pour que les secteurs administratifs en profitent avec les autres, soit de les adapter pour qu'elles soient données en d'autres lieux à l'intention de l'administration (et du secteur privé, si cela est possible). Cela vaut surtout pour l'enseignement des connaissances générales en matière d'immigration, de cultures et de droit des étrangers. Il appartient aux employeurs publics d'analyser les offres existantes en formation de base et en formation continue, ne serait-ce que pour renseigner adéquatement leurs employés des possibilités de formation existantes, sinon pour négocier les modifications nécessaires pour en faire des formations adaptées aux besoins de l'administration.

5.4 Inciter à la formation et lever les obstacles

Pour faciliter l'accès des professionnels aux formations et donner davantage de chances à celles-ci de transformer les pratiques collectives, il s'agit de mettre sur pied une politique de formation impliquant la hiérarchie administrative, de manière à ce qu'elle soutienne les démarches formatives au sein des services et incite le personnel à participer à ces formations. La démarche doit s'ancrer dans les principes fondamentaux de la démocratie et dans une reconquête du sens de la fonction publique, coresponsable (avec les élus politiques) du bon fonctionnement des institutions et de l'*empowerment* des usagers.

Rendre obligatoire la fréquentation de formations de sensibilisation à la lutte contre le racisme peut s'avérer contre-productif, en provoquant des blocages insurmontables. Une possibilité consiste toutefois à inscrire l'obligation de formation parmi les conditions d'engagement pour les nouveaux employés. L'employé signe un engagement à suivre les formations correspondantes dans un délai de deux ans, par exemple. Cette idée devrait être discutée par les responsables des ressources humaines. La décision politique d'en faire une priorité pour les services publics, assortie d'une obligation de suivre la formation pour certains services, est aussi possible – par la voie parlementaire, par exemple, puisqu'elle permet ensuite une évaluation en bonne et due forme, dans le cas d'une motion ou d'un postulat. Mais il convient d'aller jusqu'au bout et en ayant pris le temps de préparer le terrain : ni effet d'annonce sans pratique concrète, ni précipitation ajoutant un stress inutile à des problèmes bien réels et fort délicats.

Il faut souligner l'efficacité éprouvée des approches indirectes de formation par rapport aux approches plus frontales en ces matières. Les compétences à transmettre ne doivent pas nécessairement faire l'objet de formations spécifiquement et exclusivement consacrées aux thématiques du racisme ou de l'intégration. Elles peuvent être abordées dans le cadre de formations plus générales ou techniques. Il est par exemple possible d'aborder les compétences multiculturelles dans le cadre d'une formation centrée sur les capacités d'accueil et de communication ou sur le droit de procédure administrative. Encore faut-il que cette dimension apparaisse comme l'un des objectifs de ces formations, ce qui revient à la responsabilité des employeurs et des formateurs au sens large (RH et institutions de formation).

5.5 Créer des modules sur les lieux de pratique

La formation continue ne peut en rester à des connaissances théoriques abandonnées au seuil de la pratique professionnelle. L'une des raisons pour lesquelles les formations ne sont pas suivies réside dans l'écart entre apports théoriques et pratique de terrain qui n'est pas thématisé comme tel dans la formation. Pourquoi ne pas inventer une action de formation in situ, alternant théorie et pratique sur le lieu de travail, de manière à inscrire, dans le processus de formation, les échanges au sein de l'équipe qui font souvent défaut ? Cette démarche doit cependant être accompagnée d'une information sur ces possibilités de formation collective et d'une sensibilisation du personnel à prendre appui sur les difficultés rencontrées dans la pratique pour susciter une démarche formative à leur propos. De même, les institutions de formation doivent s'apprêter à commencer par observer, écouter, chercher à comprendre les professionnels avant de fournir une réponse, ce qui n'est pas toujours le cas, convenons-en. On peut envisager cette idée également pour instaurer une supervision du personnel afin de garantir un suivi au transfert des compétences. L'expérience sera plus facile si le projet est financièrement soutenu. C'est la piste que le chapitre suivant tente de frayer.

6 Proposition de profils de formation

Aborder en formation les pratiques discriminatoires, xénophobes ou racistes dans le service public, c'est mettre le doigt sur des écarts par rapport aux normes du droit et à l'esprit du service du public. Ces pratiques sont possibles, quelquefois bien réelles, du simple dérapage au fonctionnement routinier. Mais les sentiments de culpabilité et les menaces que font planer les dispositions du Code pénal tendent à renforcer chez les professionnels des mécanismes de déni et, dans les équipes, un pesant silence.

C'est pourquoi on ne peut se contenter de proposer une formation prescrivant les comportements attendus par la loi et par l'éthique du service public : il est important que la formation permette l'expression des sentiments de malaise et de stress vécus par les participants dans l'exercice de leur travail, qu'elle explicite clairement les injonctions paradoxales auxquelles sont soumis les agents comme les usagers, et qu'elle explore des pistes pour transformer les pratiques que l'habitude empêche d'envisager.

Cette approche ne doit pas se restreindre à une formation dispensée à des professionnels individuellement intéressés à la problématique ; il s'agit d'offrir la possibilité d'aborder ces mêmes questions aux groupes que forment les professionnels d'un service ou d'une institution, sans quoi l'offre de formation risque de « piéger » les participants qui, souvent, constatent l'importance des dynamiques de groupe, sans pouvoir en parler avec leurs collègues dans leur service.

Les trois profils de formation que nous proposons ici sont les suivants :

- formation pour le personnel de guichet ;
- animation centrée sur la collaboration des services publics avec les associations de défense d'usagers étrangers qui les fréquentent ;
- formation-intervision de formateurs engagés dans ces projets.

Ce choix a pour objectif de compléter l'offre existante, en suggérant des pistes non recensées (ou trop peu) dans l'état des lieux et qui répondent à des préoccupations exprimées par nos interlocuteurs. Il est aussi dicté par un souci de cohérence, dans la mesure où l'élaboration de ces différents profils pourrait plus facilement se définir dans une perspective systémique.

1. L'accueil dans les services de l'administration et les institutions chargées d'un mandat public (écoles, services sociaux, centres de loisirs, hôpitaux…) est l'objet de nombreuses réflexions managériales : l'élaboration d'un guichet unique, l'amélioration de l'accès aux documents officiels, l'introduction de l'interactivité informatique ont pour but d'améliorer le jeu de l'offre et de la demande des prestations. Or, l'accueil est aussi l'« espace d'apparition » (Goffman) des usagers où ils viennent présenter leurs difficultés sociales, relationnelles et existentielles[29]. Des enquêtes ont montré que les agents situés à l'interface des services et du public accommodent leurs comportements et les pratiques de leur administration à la population qui les interpelle. Mais les injonctions contradictoires auxquels ces agents sont soumis les exposent toujours davantage à des conflits, dans lesquels il est notamment question de discrimination et de racisme. L'accent de ce profil de formation va donc sur ces deux thématiques.

---

[29] BLANC, C. et al. 1996.

2. Comme nos interlocuteurs l'ont souligné, cette conflictualité peut se ressentir dans les relations que les agents des services publics entretiennent non seulement avec les usagers, mais aussi avec les personnes, souvent membres d'associations ayant pour but de défendre les usagers, qui accompagnent ceux-ci dans leurs démarches administratives. La présence de ces tiers n'est sans doute pas nouvelle, mais elle est vraisemblablement appelée à se développer davantage pour au moins deux raisons : la propension à considérer les usagers comme des clients implique que ces derniers revendiqueront toujours plus leur droit d'être bien servis, et l'on peut constater que les associations de ressortissants étrangers s'insèrent petit à petit dans la multiplication des partenariats public/privé mis en place depuis une dizaine d'années[30]. Mais cette présence de tiers est ressentie par les agents de l'administration comme une surveillance indésirable et les relations se figent souvent dans un rapport de force qui, en fin de compte, prive les services des ressources linguistiques et culturelles dont disposent les usagers et leurs accompagnateurs. Toute la difficulté réside dans un changement de perspective de part et d'autre. Ce profil de formation cherche donc surtout à examiner la définition de la discrimination en situation et à travailler les capacités de négociation de partenaires se soupçonnant d'attitudes racistes et xénophobes.

Remarquons ici que les associations et communautés officiellement reconnues s'avouent aussi quelquefois dépassées par des faits de violences et d'incivilités commis souvent à l'endroit des services publics et véhiculant des signifiants nationaux, ethniques ou religieux. En l'absence d'interlocuteurs collectifs capables de « rationaliser » les revendications ainsi exprimées et de négocier des arrangements pratiques, les services

---

[30] Cf. Conseil économique et social du canton de Genève, *Relations Etat / Secteur associatif. Organisation du partenariat*, Genève, octobre – décembre 2001 (3 vol.).

publics sont souvent désemparés et privilégient la piste sécuritaire, à défaut d'autre chose. Nos entretiens ont révélé que l'ethnicisation des relations et des conflits[31] est un des sujets de préoccupation les plus brûlants de nos interlocuteurs, qui déclarent d'ailleurs se trouver démunis devant ce phénomène. Nous avons longtemps pensé proposer à ce sujet d'explorer une piste (appelée de « qualification mutuelle ») qui tente de nommer les problèmes pratiques non résolus en évitant de ratifier leur traduction en termes ethniques ou racialisants, d'une part, et en rassemblant des représentants des services publics et la population aux prises avec des problèmes de violence ethnique, religieuse ou raciste, d'autre part[32]. Nous renonçons ici à exposer cette piste, tout en recommandant aux personnes intéressées de consulter les références citées en notes !

3. Ces pistes (et toutes les autres possibles) nécessitent évidemment des formateurs et des animateurs en mesure de les frayer. Il paraît judicieux de prévoir un dispositif permettant à celles et à ceux qui désirent relever le défi de travailler ensemble, sous une forme adéquate. Nous suggérons ici une formation ou intervision facilitant l'échange d'idées, la construction collective de projet et le soutien mutuel.

6.1 Formation pour le personnel de guichet

La fonction d'accueil synthétise de nombreuses tensions vécues dans les services, qui ne s'expliquent pas seulement par le comportement des agents et des usagers[33]. Le contexte de communication détermine en

---

[31] Cf. sur cette question LORCERIE 2002 ; FRANCHI 2004.

[32] ROSENBERG / CARREL 2002. Les auteurs s'appuient notamment sur un classique : ROJZMAN / PILLODS 1998.

[33] Ces tensions sont constitutives des conditions réelles de l'accueil : il suffit de confronter les idées d'hospitalité et de service public universel aux conditions formelles auxquelles doivent satisfaire les demandes des

partie la relation vécue de part et d'autre du guichet. Que les agents puissent en prendre conscience, modifier ce qui peut l'être dans leur service et signaler à qui de droit ce qu'ils ne peuvent aménager eux-mêmes est déjà un premier pas. Il s'agit surtout qu'ils puissent travailler sur la façon dont ils ressentent les injonctions paradoxales de l'accueil et sur leurs réactions aux particularités des usagers et aux marques des groupes d'appartenance (selon qu'ils sont minoritaires ou majoritaires, bien établis ou récents, acceptés ou craints par l'opinion publique, etc.). Cette prise de conscience, enrichie d'informations pertinentes sur certains facteurs améliorant le climat de travail et sur les possibilités qu'offrent pratiquement les dispositions légales, devrait leur permettre d'imaginer et de tester des solutions alternatives.

Groupe cible

Cette formation peut intéresser le personnel de toute institution ou entreprise en charge d'un mandat public, ce qui ne comprend pas seulement l'administration générale communale ou cantonale et l'administration fiscale, ni seulement l'office cantonal de la population étrangère : bureau d'information, service de l'emploi, service de l'assurance maladie, office cantonal AI, service social,

---

usagers pour être seulement examinées ; de songer au jeu des représentations que véhiculent les usagers à propos du pouvoir des agents, et vice versa, qui condamne souvent la relation au conflit ; de décrire le dispositif spatial et architectural des lieux d'accueil ne permettant pas de respecter le principe de confidentialité, par ex. ; de comparer le temps requis par les démarches que les usagers doivent effectuer, les délais qu'ils doivent attendre pour obtenir des réponses de l'administration et le manque chronique de temps dont disposent les agents des services pour établir et nourrir la communication ; d'examiner les types de communication mis en place à l'accueil qui peuvent être autant d'obstacles à la compréhension des usagers : signalétique (logos, abréviations, codes, etc.), présentation du matériel d'information (jargon, notions ambivalentes, etc.), absence de documents traduits en langues étrangères, etc.

services hospitaliers, transports publics urbains, etc. Rien n'interdit que le personnel de la magistrature et des forces de l'ordre suivent cette formation.

Pré-requis

- Les professionnels sont en contact direct et fréquent avec le public, au guichet et par téléphone, public comprenant une proportion importante d'étrangers.
- Les responsables des services concernés, si ce n'est les autorités politiques qui en assument la direction, ont préalablement réfléchi à l'opportunité d'obliger l'ensemble du personnel à suivre cette formation ou d'en recommander seulement la fréquentation.

Buts

- Contribuer à la qualité des prestations en soignant l'accueil et les conditions de la communication avec les usagers.
- Reconnaître et examiner les injonctions paradoxales de l'accueil et les difficultés personnelles et relationnelles qu'elles engendrent pour les agents et pour les usagers.
- Pouvoir identifier les pratiques discriminatoires, xénophobes ou racistes et savoir comment réagir en tels cas.
- Envisager des stratégies et des moyens permettant aux professionnels d'assumer leur fonction d'accueil et de service public, en tenant compte des écarts culturels et des dissymétries de pouvoir et d'information avec les usagers.

Contenus

- Clarification de quelques notions et phénomènes en lien avec la problématique de l'accueil en service public, par ex. : Etat de droit et droits humains, service public et accueil du public, égalité de traitement et

discrimination, groupes d'appartenance et xénophobie/ racisme, injonction contradictoire et souffrance au travail, etc.
- Description et analyse des conditions de l'accueil et de la rencontre avec les usagers dans le service des participants.
- Mise en situation d'accueil difficile, analyse des émotions, des représentations et des dynamiques relationnelles à l'œuvre, exercices pratiques cherchant à développer des comportements alternatifs (imaginés par les participants).
- Exploration des latitudes permises par les procédures formelles encadrant l'accueil (lois, procédures, codes déontologiques, etc.) et identification des pratiques discriminatoires, xénophobes ou racistes (interdites).
- Présentation des dispositifs d'alerte mis en place dans les services des participants pour traiter les cas de problème relationnel avec les usagers, y compris les cas de discrimination.
- Présentation d'expériences et de transformations vécues dans les pratiques de certains services.

Modalités pédagogiques

- Enquête préalable auprès des participants, si nécessaire pour démarrer la formation.
- Mise en situation, jeux de rôles, analyse de cas pratiques, échanges entre professionnels.
- Enquêtes des participants sur les dispositifs mis en place dans leur service pour l'accueil et en cas de problème relationnel avec des usagers.
- Brefs exposés, lecture de textes synthétiques.
- Témoignage d'usagers étrangers (via la projection d'une vidéo, par ex.).

Conditions minimales

- Trois jours de formation, répartis dans le temps et favorisant un va-et-vient entre la pratique

professionnelle et les exercices et apports de la formation.
- Un nombre de 12 à 20 participants semble indiqué.
- Il est indispensable que plusieurs employés du même service suivent ensemble le cours, dans l'optique de faciliter la transmission des apports qui les auront intéressés à leurs collègues, selon les circonstances.

Profil des responsables de formation

Un formateur d'adultes spécialisé dans l'animation de groupes, la communication, la gestion de conflits et les thématiques « citoyenneté, interculturalité, discrimination, racisme ».

Profil des intervenants

A choix : des usagers étrangers prêts à raconter certaines expériences et à suggérer des pistes alternatives, un-e spécialiste de l'analyse du travail ou un médecin du travail traitant des injonctions paradoxales dans les contextes professionnels, un-e ethnologue rompue aux représentations culturelles véhiculées par les Suisses et les étrangers sur l'accueil et la communication avec les employés de l'Etat, un-e juriste capable d'évaluer les pratiques inhabituelles au regard des interprétations possibles de la loi, un médiateur interculturel ou un-e employé-e ayant participé à la transformation de l'accueil d'un service, le/la délégué-e à l'intégration du canton ou de la commune…

Institutions organisatrices

- Services de formation continue rattachés aux services du personnel des administrations cantonales et communales.
- Services de formation continue des entreprises en charge de mandat public et/ou en contact permanent avec le public : compagnies d'assurances, banques,

entreprises de transports de voyageurs, œuvres d'entraide, etc.
- Formation continue des écoles de commerce et d'administration et des hautes écoles de gestion.

Certification

La formation est reconnue dans le cadre de la formation continue du service concerné, par une attestation en bonne et due forme.

Marketing

Le potentiel de développement est très large, au vu du nombre d'employés susceptibles de suivre ce type de formation. Il convient d'identifier les freins possibles tels que le désintérêt marqué par les autorités politiques et par la hiérarchie des services, la restriction de ce cours aux cadres supérieurs ou intermédiaires (alors que l'accueil est généralement effectué par des employés sans forte responsabilité hiérarchique), l'obligation de suivre des formations plus « techniques » (de gestion des outils informatiques, par exemple), qui prend souvent une grande partie du temps alloué à la formation continue.

Les expériences menées dans les cantons et communes où cette problématique est traitée dans la formation continue du personnel devraient d'ores et déjà être exploitées, en valorisant leurs apports pratiques (aux niveaux institutionnel et personnel) auprès des autorités politiques et administratives : une collectivisation des expériences effectuées devrait favoriser l'essai de variantes imaginatives.

A condition que les projets soient déjà bien entamés en co-construction (formateurs/délégation de participants ou employeurs), ce profil peut faire l'objet d'une annonce médiatisée avant même que les cours aient lieu ; l'effet d'annonce ne devrait guère avoir de conséquences négatives sur le quotidien des services, tout en stimulant

les employeurs et les services de formation continue internes aux institutions de mettre cette formation à leur programme.

Coût du lancement

Les frais d'élaboration commune et de marketing doivent être soigneusement calculés.

6.2 Formation favorisant la collaboration services publics / associations de défense d'usagers

Les relations du personnel des services publics avec les membres (souvent bénévoles) d'associations de défense des usagers sont appelées à se multiplier avec la mouvance des partenariats public-privé et la reconnaissance que semblent obtenir les organisations de la société civile. Ces relations permettent la mobilisation des ressources que détiennent les organisations en termes de compétences linguistiques et interculturelles, notamment, dont manquent très souvent les professionnels des services publics. A une condition, toutefois : si les membres associatifs et les professionnels des services publics parviennent à définir ensemble les modalités de leur collaboration – les droits des usagers étant réservés.

Cette condition s'avère difficile à mettre en place, pour diverses raisons : le partenariat public-privé nécessite un certain apprentissage de part et d'autre qui n'est pas « naturel », les professionnels ne sont pas habitués à travailler avec des bénévoles, la collaboration entre personnes de part et d'autre du guichet n'empêche pas la confrontation institutionnelle via les règles juridiques (droit de recours) ou politiques (mobilisation, pétition, etc.). Dès lors, un phénomène connu est assez fréquent : par stress, les professionnels limitent la relation ; ne se sentant pas reconnus, les membres associatifs renforcent leur posture

critique. L'identité étrangère des usagers sert souvent de prétexte aux employés des services pour traduire les difficultés qu'ils ressentent en termes ethniques, ce qui induit des comportements racistes sinon discriminatoires et entretient un climat de conflit interculturel.

Ce profil de formation a pour but de désamorcer ce cercle vicieux, en favorisant la collaboration des services publics avec les associations de défense d'usagers.

Groupes cibles

Le personnel d'un service effectuant un mandat public **et** les membres actifs d'associations de défense d'usagers comprenant en particulier des étrangers.

Toute institution ou entreprise en charge d'un mandat public peut être intéressée, ce qui ne comprend pas seulement l'administration générale communale ou cantonale et l'administration fiscale, ni seulement l'office cantonal de la population étrangère (ou police des étrangers) : bureau d'information, service de l'emploi, service de l'assurance maladie, office cantonal AI, service social, services hospitaliers, transports publics urbains, etc.

On entend par associations de défense d'usagers tout groupe qui intervient régulièrement auprès du service public en question, par exemple une association de ressortissants d'un pays étranger, une œuvre d'entraide ou un groupe paroissial.

Pré-requis

- Le service est en contact direct et fréquent avec le public au guichet et par téléphone, public comprenant une proportion importante d'étrangers.
- Les personnes composant ce public sont régulièrement accompagnées par des personnes

agissant en tant que membres actifs d'associations de défense d'usagers.

- Les membres des associations ont envie de voir reconnus leur rôle et leurs ressources (compétences linguistiques, interculturelles, citoyennes notamment) mais ils estiment avoir de la peine à y parvenir, ce qui se traduit par une posture critique à l'égard du service public et de ses agents.
- Le personnel du service public ressent la présence de ces tiers et de leurs associations comme une source de stress et de « maltraitance » ; il cherche généralement à éviter la relation, ce qui se traduit par l'absence de réponses claires, l'intervention de plusieurs professionnels sur le dossier, etc.
- Les responsables de ce service initient la démarche en proposant aux associations d'aborder les problèmes dans le cadre d'un dispositif permettant d'améliorer la collaboration et de fournir de meilleures prestations aux usagers. Les formateurs-animateurs sont invités à présenter ce dispositif aux responsables du service et des associations pour amorcer la démarche et, cas échéant, l'officialiser dans les meilleurs délais.

Buts

- Mieux se connaître et se reconnaître non seulement dans la relation d'un service public sous le regard d'un collectif revendiquant des droits, mais comme partenaires d'un service au public, en particulier aux usagers étrangers et aux usagers suisses revenant de l'étranger.
- Comprendre les buts, les prestations et les conditions de travail du service (nombre de dossiers, effectifs, lois, procédures…) et des associations partenaires (liens de proximité avec les usagers, bénévolat…).
- Identifier les problèmes de collaboration et élaborer ensemble des réponses pratiques satisfaisant au mieux les participants.

- Définir la manière dont les agents du service et les membres associatifs veulent collaborer et partager certaines de leurs ressources.

Contenus

L'essentiel des contenus relève surtout de l'expérience vécue de part et d'autre et des idées élaborées au fil de la rencontre entre les participants, ou au sein du groupe des professionnels du service et du groupe des membres associatifs, séparément.

Les apports extérieurs sous forme d'exposé (par ex. sur des notions de droit) ou de témoignage (par ex. d'un usager étranger ayant eu maille à partir avec l'administration publique) doivent s'inscrire dans l'objectif général de l'amélioration de la collaboration.

L'animation propose ainsi surtout un processus permettant d'identifier les problèmes rencontrés par le service et par les associations, de clarifier et de reconnaître les rôles et les ressources respectives, et d'imaginer voire de réaliser en commun les outils et procédures facilitant la collaboration, dans le but que le service offre ses prestations aux usagers, étrangers ou revenant de l'étranger en particulier, d'une manière adaptée et efficace.

Par outils facilitant la collaboration, on peut songer à un texte présentant, en français (resp. italien pour le Tessin) et dans la langue étrangère la plus usitée par les usagers, les prestations effectuées par le service, la procédure à suivre, les documents à remettre et les critères utilisés pour les décisions administratives.

Par procédure facilitant la collaboration, on peut comprendre des règles simples portant sur le déroulement de la rencontre entre le professionnel du service, l'usager et le membre de l'association, ne préjugeant pas des droits des uns et des autres (droit de recours, en particulier).

Modalités pédagogiques

- Il faut prévoir des temps différenciés où les professionnels du service et les membres des associations travaillent ensemble et séparément.
- Enquête préalable auprès du personnel du service et des associations sur les attentes et problèmes à traiter.
- Echanges entre professionnels et membres associatifs (jeu de présentation de soi, représentation croisée du pouvoir des associations et du service, par ex.).
- Analyse d'un cas pratique, par ex. sur la base d'une projection audio-visuelle ou du témoignage d'un usager étranger ayant vécu une situation délicate avec l'administration publique (de préférence dans un autre service).
- Travaux de groupe « par projet » (projets définis au gré des idées émises par l'ensemble des participants) élaborant une première esquisse des réalisations envisagées en partenariat.
- Mises en situation et jeux de rôles testant les idées émises.
- Feed-back des animateurs auprès des groupes (des professionnels ou des associatifs) et sur les interactions entre eux, facilitant l'expression des sentiments vécus, la définition des problèmes qu'ils signalent, la prise de conscience de leur transformation au fil du processus (des apports théoriques contextualisés peuvent s'avérer ici pertinents).

Conditions minimales

Au moins quatre jours de formation-animation, répartis dans le temps et favorisant un va-et-vient entre les périodes d'animation permettant l'expression des problèmes, la recherche d'idées et l'élaboration de réponses pratiques, d'une part, et le temps de travail effectué sur le terrain, ensemble ou séparément, pour réaliser les projets ainsi définis, d'autre part.

Il n'est pas nécessaire que tous les professionnels du service et les membres actifs des associations intéressées soient présents, mais un nombre de 12 à 24 participants semble indiqué (compter avec les absences fortuites).

En revanche, il est indispensable que cette formation soit décidée par les responsables respectifs du service et des associations, qui s'engagent à faciliter la présentation circonstanciée des outils et procédures émanant du groupe des participants, via une formation interne de part et d'autre, par exemple. C'est pourquoi le travail d'animation commence en amont, avec les responsables, dans l'élaboration du projet de collaboration entre service et associations, qui comprend un temps d'animation / formation.

Il faut prévoir une contribution financière équitable du service public et des associations à la rémunération des animateurs : les animateurs sont au service des deux groupes.

Une rémunération par le service public (ou par l'autorité qui en est responsable, ou par un financement prévu par ailleurs, type chèque-formation) en faveur des participants provenant des associations. Il suffit de songer au fait que les professionnels sont payés pour suivre ce cours et à la reconnaissance que cette contribution signifiera pour les membres associatifs, qui mettent à disposition gratuitement leurs ressources tout le reste du temps. Ce temps de formation est en ce sens un investissement pour une collaboration fondée sur la reconnaissance mutuelle, institutionnelle d'abord, et pas seulement personnelle (entre participants).

Profil des responsables de formation

- Au moins deux formateurs d'adultes, spécialisés dans l'animation de groupes, la gestion de conflits et les thématiques « citoyenneté, interculturalité,

discrimination, racisme », sans lien de dépendance par rapport au service ou aux associations et gardant le souci de favoriser les conditions nécessaires à de bonnes prestations du service public aux usagers étrangers, y compris sous l'angle relationnel de l'accueil et de la communication.

- Le nombre minimal de deux formateurs découle du fait qu'il faut prévoir des temps différenciés où les professionnels du service et les membres des associations travaillent ensemble et séparément (en parallèle) et que cette formation engage très fortement la capacité des animateurs à tenir le cap, surtout en situation conflictuelle.
- Il serait souhaitable que les formateurs soient également intéressés à rapporter l'expérience vécue dans cette formation, pour faire connaître après coup ce type d'approche auprès des publics-cibles et des médias.

Profil des intervenants

Au cas où cela s'avère possible et utile aux yeux des responsables de formation, des intervenants comme des usagers-témoins peuvent dynamiser la formation et rappeler l'objectif commun.

Les participants voudront peut-être solliciter l'intervention d'autres personnes ; il conviendra de veiller à ce que ces intervenants, comme les autres, ne dictent pas les réponses aux problèmes rencontrés, mais aident les participants à forger leurs propres réponses, ensemble, en leur fournissant des ressources que les formateurs/ animateurs ne sont pas en mesure d'offrir eux-mêmes (relevant de compétences métier, par ex.).

Institutions organisatrices

Le service chargé de la formation du personnel du service concerné, en partenariat avec les associations intéressées.

Il convient que le responsable du service soit ouvert à la possibilité de modifier des fonctionnements internes s'avérant problématiques pour les usagers, suite à cette formation-action. Cela peut concerner le travail du personnel n'ayant pas de contact avec les usagers.

Certification

La formation est reconnue dans le cadre de la formation continue du service concerné, par une attestation en bonne et due forme ; une attestation similaire est délivrée par les formateurs aux participants associatifs.

Marketing

De nombreux services sont sans doute susceptibles d'être intéressés par cette offre. Mais la difficulté réside dans le fait de la faire connaître à ces services, aux services de formation du personnel y relatif, et aux associations qui les fréquentent (les trois acteurs essentiels pour que la formation ait lieu).

A défaut d'agir sur la communication interne des services publics (entre service et RH), il est possible de faire connaître l'existence de cette offre de formation/action auprès des associations qui peuvent la suggérer et par la diffusion d'expériences pilotes. Précisément, le Fonds administré par le SLR (ou tout autre fonds poursuivant des buts semblables) pourrait soutenir le montage de deux ou trois expériences pilotes à propos desquelles il serait prévu dès le départ qu'un écho médiatique en serait donné, après-coup, à l'adresse du public et auprès du service public[34].

---

[34] On peut se demander dans quelle mesure l'annonce publique du début de la démarche peut contribuer à l'efficacité de la collaboration, en garantissant à chacun des partenaires que les autres respecteront leur engagement, sous la pression du public…

A cet effet, cette offre de formation et le dispositif formel de l'animation qu'elle requiert doivent être présentés de manière simple et claire à des services connus pour leur engagement dans l'amélioration du service au public.

Coût du lancement

Le soutien au lancement de ce profil de formation a donc trait à au moins deux éléments distincts :

- la publication d'un matériel présentant les problèmes qu'il entend résoudre, les buts, le processus et les outils utilisés par les formateurs-animateurs, ainsi que les conditions pour que la formation ait lieu ;
- la mise en route d'expériences-pilotes servant à illustrer par la suite les avantages qu'en retirent les partenaires du service public et les organisations de la société civile et de corriger après-coup les erreurs des premiers pas.

6.3 Formation de formateurs

La volonté de promouvoir la formation touchant les thématiques de l'interculturalité, de la lutte contre les discriminations et de la prévention du racisme suppose des ressources fondamentales cultivées patiemment en la personne des formateurs généralistes et des intervenants spécialisés. Or, même si le marché de la formation d'adultes dans ce domaine est encore assez étroit, la demande excède régulièrement les capacités des formateurs, ne serait-ce que pour des raisons de calendrier. Il convient donc d'élargir le groupe des formateurs et de préparer ainsi une relève à la génération des formateurs actuels, en accompagnant d'une manière appropriée les formateurs d'adultes désirant travailler dans ces domaines.

Par ailleurs, les profils de formation-action suggérés ci-dessus (y compris celui de « qualification mutuelle ») diffèrent sensiblement de la plupart des cours de formation existants qui ont surtout pour but de diffuser des informations et d'expliciter des règles pratiques en lien avec les thématiques du racisme, des discriminations et de l'intégration culturelle. Avec le type de formation-action préconisé plus haut, la posture des intervenants s'en trouve modifiée, dans la mesure où elle ne consiste pas prioritairement dans la transmission de contenus, mais dans l'animation de groupes et la mise en route de processus ouverts, imaginés et réalisés avec et par les participants, au sein d'un cadre structurant.

En ce sens, la formation de formateurs que nous suggérons ici devrait avoir pour objectif de soutenir la promotion de ces formations complexes à mettre sur pied, en se concentrant sur la méthodologie, la pédagogie et l'intervision, de manière à ce qu'elles permettent le traitement des questions de fond qu'on y aborde (principalement la prévention du racisme et l'observation des principes d'égalité et de non-discrimination), mais

aussi une mobilisation des acteurs et des processus transformant les pratiques.

Une formation de formateurs est également envisagée dans la région suisse-alémanique, spécifiquement centrée sur la lutte contre le racisme et le soutien des personnes victimes de discrimination raciste[35]. Il serait donc judicieux d'élaborer cette formation dans une perspective helvétique. Cela favoriserait aussi les échanges d'enseignants et la transmission d'idées et d'expériences entre les régions linguistiques.

Groupe cible

Des personnes déjà à l'œuvre sur le terrain de la formation d'adultes (professionnellement ou non) et des enseignants (par ex. des HES et des HEP) intéressés aussi bien par le traitement des thématiques de la discrimination, du racisme et de l'exclusion que par l'animation de groupes et les processus à mettre en place pour dynamiser les relations entre acteurs tels que prestataires de services et usagers (question d'*empowerment*).

Pré-requis

Etre en mesure de s'exercer en tant que formateur sur le terrain est la condition prioritaire du projet de formation. Pour le reste, la question est ouverte de savoir s'il est indispensable que les personnes soient déjà diplômées ou licenciées des hautes écoles. Comme il s'agit de préparer la relève des formateurs sur ces thématiques, l'essentiel est plutôt de mettre en route des personnes prêtes à s'investir et à acquérir une formation qualifiante pour être au service des personnes et des groupes qui voudront à leur tour faire une telle démarche. L'occasion

---

[35] Service de Lutte contre le Racisme 2003, pp. 166-167.

est donc donnée d'éviter autant que faire se peut le protectionnisme en amont, pour mieux reconnaître et intégrer en aval des personnes de talent et d'expérience bien formées…

Buts

Monter un projet de formation, l'expérimenter et le réfléchir tout au long de sa réalisation, en partenariat avec les bénéficiaires de la formation et en compagnie de l'équipe de cette formation de formateurs.

Acquérir et s'approprier différents instruments d'analyse, de réflexion et d'intervention relevant des apports disciplinaires classiques (politologie, sociologie, psychologie sociale, pédagogie, philosophie…) en considérant :

- les thématiques relevant de la prévention du racisme et de l'application des principes d'égalité et de non-discrimination, voire l'intégration culturelle, en fonction du projet;
- la pédagogie de l'antiracisme et l'éducation à la citoyenneté, pour construire le projet;
- les processus d'apprentissage du groupe bénéficiant du projet de formation.

Contenus

- Perspectives plurielles sur la lutte contre le racisme et l'éducation à la citoyenneté (connaissances actuelles, outils d'analyse, concepts et réflexions de fond)
- Méthodologies de projet et d'intervention pédagogiques

Conditions minimales

Avoir négocié la possibilité de créer un projet de formation avec un groupe de professionnels voire un service prêt à être partenaires de cette formation tout en en bénéficiant

activement. Remplir cette condition prend du temps, et pour trouver ces partenaires, et pour vivre l'expérience.

Modalités pédagogiques

Exposés et lectures, travail personnel et de groupe, échanges et mise en situation, analyse personnelle du processus de formation et intervision…

Profil des intervenants

Des formateurs patentés aussi bien dans la formation d'adultes que dans les thématiques clés. Favoriser l'émergence d'une équipe diversifiée, de manière à ce que les participants puissent entrer dans un réseau aussi intégrateur que possible.

Institution organisatrice

Une institution prête à ouvrir la porte aux personnes d'expérience sans diplôme ni licence, qui garantisse le sérieux de l'entreprise, HES ou Uni. La partie administrative de l'organisation peut être déléguée à une institution partenaire bien dotée en la matière.

Certification

Il est souhaitable que cette formation soit non seulement certifiée, mais créditée d'un certain nombre d'ECTS (1 ECTS = 30 heures de travail de la part des participants, non de cours) ; leur capitalisation peut s'articuler à d'autres formations d'une tout autre nature, ce qui permet aussi l'introduction de ces thématiques en divers milieux de vie).

Marketing

Comme l'indique le profil rédigé en Suisse alémanique, le groupe-cible est vraisemblablement constitué d'un petit potentiel (50 personnes Outre-Sarine). Dans ces circonstances, il s'agit de faire alliance soit entre personnes et groupes situés en Suisse (toutes régions linguistiques comprises), soit avec des partenariats étrangers (par exemple francophones pour les Suisses romands), certaines écoles professionnelles françaises, belges, hongroises, roumaines et nord-africaines pouvant être intéressées par ce projet.

De toute manière, le concept de cette formation s'adresse à un public auquel il faut donner du temps avant la formation, de sorte que chaque participant-e ait pu passer un accord avec un service ou un groupe partenaire de terrain pour le projet de formation.

Il est vital de réfléchir aux possibilités de développement consécutif à la formation : débouchés, démarchages, projets de service administratif, etc. Une analyse prospective mérite d'être menée, en affinant notamment les estimations en nombre des services et des professionnels susceptibles d'être intéressés par de telles démarches de formation.

Coût du lancement

A définir selon les scénarios retenus (alliances helvétiques ou internationales).

Bibliographie

ALLEMANN-GHIONDA, Cristina e.a., Formation des enseignants et pluralité linguistique et culturelle : entre ouverture et résistances. Rapport de valorisation, Berne et Aarau, PNR 33 et CSRE, 1999.

BAILLET, Dominique, « Travail social et gestion de la diversité culturelle », in : Ville-Ecole-Intégration Enjeux 137 (juin 2004) pp. 100-107.

BLANC, C. / DUBOIS, V. / VALLERY, G. / BONNEFOY, M.-A. / EKSL, R. / TEDESCO, J. / CORCUFF, P., « Les échanges au guichet », in· : *Recherches et prévisions* (Paris) 45 (1996) pp. 1-34.

Bureau de l'intégration des étrangers, *Pourquoi les fonctionnaires n'ont pas la tâche facile… et une mission capitale*, Genève, 2003 (Les cahiers du BIE n° 3).

CHAUDET, Isabelle e.a., Migrations et travail social. Une étude des problèmes sociaux des personnes de nationalité étrangère en Suisse, Lausanne, Réalités sociales, 2000.

DO CÉU CUNHA, Maria, « Violences et discriminations. Travailler avec les agents des services publics », in : *Ville-Ecole-Intégration Enjeux* 135 (déc. 2003) pp. 194-212.

ECKMANN, Monique / BOLZMAN, Claudio, « Quelle place pour l'interculturel dans la formation des travailleurs sociaux ? » in : *Ecarts d'identité* 98 (hiver 2001-2002) pp. 37-41.

FRANCHI, Vijé, « Pratiques de discrimination et vécu de la violence des professionnels en contexte ethnicisé », in : *Ville-Ecole-Intégration Enjeux* 137 (juin 2004) pp. 90-99.

GALLON, Elie, « L'accueil », in : *Informations sociales* 39 (1994) pp. 44-53.

GONIN, Gilles / MOSKALENKO, Claude in : "Prévention et suivi des agressions des agents en contact avec le public », in : *Recherches et prévisions* (Paris) 66 (2001) pp. 102-105.

KLINGER M., « Relation de service et sentiment de confiance », in : *Sociétés* (Paris) 48 (1995) pp. 151-161.

LANFRANCHI, Andrea e.a., Pour une formation des enseignantes et enseignants aux approches interculturelles. Principaux domaines de formation – Propositions pour un curriculum – Indications bibliographiques. Rapport final, Berne, CDIP, 2000.

LORCERIE, Françoise, « Education interculturelle: état des lieux", in: Ville enjeux intégration 129 (2002) p. 170-189

OUELLET, François, « L'éducation interculturelle et l'éducation à la citoyenneté. Quelques pistes pour s'orienter dans la diversité des conceptions », in : *VEI Enjeux* no 129 (juin 2002) pp. 146-167.

PALIDDA S. / LEBARON Frédéric (intro), « La criminalisation des migrants; Délits d'immigration », in : *Actes de la recherche en sciences sociales* 129 (1999) pp. 39-49, 86, 87-88, 90, 92.

ROJZMAN Charles / PILLODS Sophie, Savoir vivre ensemble : agir autrement contre le racisme et la violence, Paris, Syros, 1998

ROSENBERG, SUZANNE / CARREL, MARION, Face à l'insécurité sociale. Désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics, Paris, La Découverte, 2002.

Service de Lutte contre le Racisme, Aus- und Weiterbildung. Interkulturelle Kompetenz, Konfliktintervention und Beratung in Diskriminierungsfällen. Ausbildungsvorschläge zum Einsatz gegen rassistische Diskriminierung, Berne, 2003.

Equipe de recherche

Sylvain FATTEBERT, lic. Théol., MAP Idheap, est actuellement adjoint scientifique pour la planification et l'évaluation de la formation de base en travail social à l'IES (HES-S2) et formateur d'adultes en éthique professionnelle (dans les domaines du travail social, de l'environnement et de l'enseignement). Responsable de cette recherche, il en a assuré la conception et la réalisation. Il est le rédacteur de l'étude.

Marc RÜEGGER, lic. Lettres et HEI, co-animateur du *Forum de l'Université* de l'Université de Genève, d'octobre 1999 à septembre 2002, consacré au racisme et à la tolérance (séminaires semestriels plurifacultaires, colloques internationaux et conférences publiques) prépare une thèse sur la tolérance en philosophie à l'Université de Fribourg. Il a participé à la collecte de données (questionnaire et recherche documentaire), construit la base de données et développé les annexes.

Sandrine SALERNO, lic. SES, DEAMAP de l'Université de Genève, collaboratrice scientifique au *Laboratoire de Démographie économique et sociale de l'Université de Genève*. De 1997 à 2001, elle a travaillé en qualité de coordinatrice au Centre de Contact Suisses-Immigrés de Genève et, dans ce cadre, a participé à la création de la loi sur l'intégration des étrangers dans le canton de Genève. Elle a ici participé à l'élaboration du questionnaire et à l'enquête auprès des institutions de formation ; elle a animé les entretiens avec les groupes de personnes-ressource.

Sophie MALKA, journaliste, s'est chargée de la récolte d'informations sur l'offre en formation pour les enseignant-e-s et pour l'administration publique de certains cantons.

Inventaire des formations

Cette étude s'est basée sur un recensement de l'offre de formation existante en Suisse romande et au Tessin. L'inventaire des formations, publié ci-après, vise à vous donner un bref survol de ces formations en les présentant de manière synthétique et par canton. Les formations sont classées en deux parties :

- formations axées principalement autour des thématiques du racisme et des discriminations
- formations axées principalement autour des approches interculturelles.

Le descriptif complet des formations répertoriées peut être consulté sur le site du Service de lutte contre le racisme : www.edi.admin.ch/ara

Privilégiant une approche pragmatique, cet inventaire est complété par un annuaire des prestataires de formation.

Toutes ces informations ont été recueillies sur la base d'un questionnaire adressé aux prestataires de formation qui peut être obtenu auprès du Service de lutte contre le racisme.

Formations principalement axées autour des thématiques du racisme et des discriminations

Formations sur demande

ACOR SOS-Racisme

- De la parole des victimes à l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale
- De la parole des victimes à l'action contre le racisme
- La médiation, une approche créative pour identifier et répondre au racisme sur les lieux de travail
- Lutter contre les préjugés racistes. Le rôle du modèle historique de la politique migratoire en Suisse
- Racisme à l'école
- Répression de la discrimination raciale ou médiation ?
- Répondre à la violence raciste : typologie des conflits et modes d'intervention

Fondation Education et Développement (FED)

- Éthique et valeurs
- Exclusion et discrimination – Des activités pour exploiter une BD

Mariéthoz Alexandre

- Racisme et xénophobie dans le champ politique

National Coalition Building Institute (NCBI)

- Diminuer les préjugés (racisme, xénophobie, islamophobie, antisémitisme et autres)

Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR)

- Exil, Asile, Intégration

Swiss Hospitality Engineering Consultants SA

- Formation initiale sur l'asile en Suisse : politique, vision, réglementations et procédures
- L'assistance aux personnes traumatisées

- La Suisse et l'Europe : un même système d'asile ?

Zorbleu – Igor Schimek

- Zorbleu – Ateliers de formation sur le racisme

Berne

HEP BEJUNE – Institut pédagogique bernois

- Accompagner les jeunes migrant-e-s vers la vie professionnelle
- Droits d'un jour. Journée internationale des droits de l'enfant
- Education à la citoyenneté
- Eduquer contre le racisme, une mission impossible ?
- Séminaire intensif de formation continue en éducation antiraciste et interculturelle

Office du Personnel de la Ville de Bienne

- Accueil des publics difficiles

Fribourg

Haute Ecole fribourgeoise de travail social (HEF-TS)

- Insertion
- Violences dans le champ social: outils de prévention et d'intervention
- Violence raciste

Haute Ecole pédagogique de Fribourg

- Idées et outils pour comprendre les droits humains

Genève

Bureau de l'intégration des étrangers

- L'agent public dans une cité pluriculturelle

Centre international de formation à l'enseignement des droits de l'homme et de la paix (CIFEDHOP)

- Session de perfectionnement en éducation aux droits de l'homme pour les enseignants des écoles primaires, secondaires et professionnelles

Centre Pédagogique des Technologies de l'Information et de la Communication

- Comment analyser des sites révisionnistes avec les élèves ?

Direction générale de l'enseignement secondaire post-obligatoire

- Entre mémoire et oubli: la quête identitaire (ou la mémoire fracturée)
- Interroger racisme, violence, sexualité-sexisme-pornographie en classe par les images

Direction générale du cycle d'orientation

- Présentation de séquences pédagogiques d'éducation citoyenne : autour de pratiques citoyennes
- Voyage à Auschwitz-Birkenau : visite des camps d'extermination et du musée

Faculté de psychologie et de sciences de l'éducation, Université de Genève

- Ethique – 2

Fondation Education et Développement (FED)

- Pour les droits de l'Homme

Haute Ecole de Travail Social – Institut d'études sociales

- La référence aux droits humains dans l'action sociale
- Normes et processus de discrimination: les réponses institutionnelles et professionnelles
- Changements sociaux: politique d'asile, politique de la vieillesse et solidarité intergénérationnelle

Institut de Formation des Maîtres de l'Enseignement Secondaire

- Peut-on dire qu'un élève « difficile » est un élève victime de préjugés ?

Service de formation continue de l'Université de Genève

- Certificat de formation continue en droits de l'homme

Service de la formation de l'Hospice général (SEFOR)

- Asile: rôle et fonctionnement des institutions suisses (ODR & OCP)
- Droit d'asile et paradoxes
- Permis de séjour
- Requérants d'asile et assurances sociales: droits et obligations

Service de perfectionnement (SEPER)

- Droits d'un jour – Journée Internationale des Droits de l'enfant

Service des ressources humaines de la Ville de Genève – Développement et formation

- Gestion des situations conflictuelles

Université d'été des droits de l'homme et du droit à l'éducation (UEDH)

- Lutter contre le racisme: prévention et gestion des conflits / stratégies éducatives

Jura

Bureau de l'intégration et de la lutte contre le racisme

- Le racisme d'hier et d'aujourd'hui, conférence-débat

HEP BEJUNE – Institut pédagogique jurassien

- Droits d'un jour. Journée internationale des droits de l'enfant
- Education à la citoyenneté

Neuchâtel

HEP BEJUNE – Institut pédagogique neuchâtelois

- Droits d'un jour. Journée internationale des droits de l'enfant
- Module de pédagogie spécialisée

Office de la Formation continue et du secteur social

- Gestion des situations conflictuelles

Police cantonale de Neuchâtel – Centre cantonal de formation de la police

- Amnesty international
- Organisation suisse d'aide aux réfugiés

Ticino

Alta Scuola Pedagogica (ASP)

- La riuscita scolastica: successo della scuola, dell'allievo e della società

Valais

Département de l'économie, des institutions et de la sécurité du Canton du Valais

- Développer des ressources dans l'accueil et l'accompagnement des personnes migrantes en recherche d'emploi

Haute Ecole Pédagogique du Valais

- Droits d'un jour. Journée internationale des droits de l'enfant
- Ethique et valeurs

LICRA-Suisse

- Prévenir le racisme au quotidien, actions en milieu scolaire et extra-scolaire

Vaud

Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP HES.S2)

- Droits humains et travail social

- Formation à l'animation d'ateliers citoyens sur le racisme et la xénophobie
- Racisme et travail social

Haute école pédagogique du canton de Vaud (HEP-VD)

- De l'instruction patriotique et civique à l'éducation à la citoyenneté
- La Convention internationale des droits de l'enfant
- L'éducation à la citoyenneté
- Les droits de l'enfant
- Migrations : le cadre juridique et ses conséquences psychologiques sur les apprentissages

Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle (ISPFP)

- Interroger racisme, sexualité-sexisme en classe par les images

Service de lutte contre le racisme

- Faire face au racisme en tant que professionnels de l'action sociale

Formations principalement axées autour des approches interculturelles

Formations sur demande

Fondation Education et Développement (FED)

- Approches interculturelles – Dites-le en aymara !
- Des activités pour construire la paix
- Des moyens didactiques ouverts sur le monde
- Et si nous jouions ? Des jeux pour aborder l'interculturalité, comprendre les relations Nord-Sud, mieux communiquer

Swiss Hospitality Engineering Consultants SA

- Enfance et adolescence : grandir dans l'asile
- Les réponses sociales aux identités culturelles et interculturelles : du multiculturalisme au communautarisme, du racisme
- Les cultures et les comportements des migrant(e)s

Berne

HEP BEJUNE – Institut pédagogique bernois

- Conflits de cultures
- Et si nous jouions ? Des jeux pour aborder l'interculturalité, comprendre les relations Nord-Sud, mieux communiquer
- Stratégies pour favoriser la réussite scolaire des enfants migrants

Fribourg

Centre suisse de formation continue des professeurs de l'enseignement secondaire (WBZ-CPS)

- Approches interculturelles en milieu de formation

Haute Ecole fribourgeoise de travail social (HEF-TS)

- Culture, pratiques sociales et représentations
- Intervention dans le cadre des accueils extrascolaires
- Interculturalités... d'ailleurs ou d'ici. Cours I
- Interculturalités... d'ailleurs ou d'ici. Cours II

Haute Ecole pédagogique de Fribourg

- La pédagogie de l'altérité : une école pour tous
- Les images et nous: des outils pour aborder sexisme, racisme et violence avec les jeunes
- Vers une éthique professionnelle

Service de formation continue de l'Université de Fribourg

- Enseignement en français langue seconde: répondre aux besoins d'un public spécifique
- L'intégration scolaire d'enfants avec des besoins particuliers

Genève

Bureau de l'intégration des étrangers

- Formation des personnels de l'administration publique à la problématique des étrangers

Centre d'études et de formation continue (CEFOC)

- Anthropologie
- Dialogue des identités : vers le développement d'interventions socio-pédagogiques interculturelles
- Mondialisation, diversité culturelle & défis contemporains
- Travailler avec des familles migrantes : approches et perspectives

Direction générale des Centres d'action sociale et de santé (DGCASS)

- Accueil: distance et proximité
- Accueil des familles en situation de choc

Direction générale du cycle d'orientation / Service du personnel enseignant

- Formation complémentaire pour les enseignants des structures et des classes d'accueil
- La dimension pluriculturelle de l'éducation et de l'enseignement : une dimension de l'éducation à la citoyenneté
- Introduction historique aux approches interculturelles en rapport à l'éducation et à la diversité culturelle

Faculté de psychologie et de sciences de l'éducation, Université de Genève

- Approches interculturelles de l'éducation
- Diversité culturelle et gestion de classe
- Pluralité des cultures et des langues à l'école
- Psychologie interculturelle

Haute école de santé – Le Bon Secours

- Approches interculturelles des situations de soins
- Diplôme de spécialisation en Santé Communautaire et Réseaux de Soins
- Système de santé I

Haute Ecole de Travail Social – Institut d'études sociales (IES)

- Action culturelle et interculturelle, méthodes antidiscriminatoires
- OASIS : Intermigra (interculturalité, migration, racisme)

Institut de Formation Pédagogique

- Interculturalité
- Multiculturalisme
- Panorama des religions

Police cantonale genevoise

- Sensibilisation aux relations interculturelles et communautaires

Regards Africains

- Séminaires interculturels « Pour comprendre l'Afrique et les Africains »

Service de la formation de l'Hospice général (SEFOR)

- Construction de l'identité
- Femmes migrantes: accompagnement social
- Migration et vulnérabilité psychosomatique
- Migration Sud-Nord: le cas de l'Afrique subsaharienne
- Ressortissants de l'ex-Yougoslavie et albanais en Suisse: quelques clés de compréhension
- Spiritualité, religion et représentations culturelles dans le champ médico-social

Service de perfectionnement (SEPER)

- Activités autour des contes: une approche interculturelle
- Autour d'histoires, autour des langues: perspectives interculturelles
- Les systèmes d'écriture: une approche interculturelle
- Une école multiculturelle: accueillir des élèves d'origines diverses

Service formation continue de l'Université de Genève

- Approches des mondes arabes et musulmans – Outils d'analyse pour une pratique professionnelle
- Certificat de formation continue en religions, cultures et communication

Université ouvrière de Genève – Centre de Formation continue des travailleurs

- Immigration: éclairage sur deux communautés migrantes à Genève

Jura

Ecole de Soins Infirmiers du Jura

- Formation d'auxiliaire de santé communautaire – PROFORA
- Les troubles de la santé mentale et leurs représentations chez les migrants

HEP BEJUNE – Institut pédagogique jurassien

- Ethique et actualité des religions

Université populaire jurassienne

- Communauté accueillante, communauté intégrative

Neuchâtel

Bureau du délégué aux étrangers (BDE)

- Les frontières de la tolérance

Corps de Police de la Ville de Neuchâtel

- Semaine sociale

HEP BEJUNE – Institut pédagogique neuchâtelois

- Accueil et approches interculturelles
- Développer une approche interculturelle dans ma classe
- Enseignement à l'ouverture aux langues et concept de formation dans le cadre des migrants
- Moi, mes élèves, nos appartenances multiples
- Vous avez dit communication ?

Police cantonale de Neuchâtel – Centre cantonal de formation de la police

- Les gitans
- Les grandes religions

Ticino

Alta Scuola Pedagogica (ASP)

- Apprendere l'assertività
- Educazione interculturale ed educazione alla cittadinanza
- L'educazione alla cittadinanza in una società multiculturale
- La gestione delle differenze
- Lingue e culture d'origine e d'accoglienza dei nostri allievi: quale ruolo giocano nella professione insegnante?
- Pari opportunità: la ricchezza della diversità

Fondazione Educazione e Sviluppo

- Education citoyenne, pédagogie interculturelle

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana – Dipartimento di lavoro sociale (SUPSI)

- Antropologia culturale
- Lo stage come esperienza di relazione interculturale
- Multiculturalità e integrazione

Università della Svizzera Italiana – Direction Master en Communication interculturelle

- Executive Master en Communication interculturelle

Valais

Appartenances

- Autour des traumatismes

Haute Ecole Pédagogique du Valais

- Approches interculturelles – Dites-le en aymara !
- Education et ouverture aux langues: s'approprier de nouveaux moyens d'enseignement
- Enseignement dans les classes multiculturelles

Haute Ecole Santé-Social Valais (HEVs2)

- Santé et migration

Haute Ecole Santé-Social Valais (HEVs2) – Centre de Sion

- Cultures et migration

Vaud

Appartenances

- Appartenances, autonomie, haine de l'autre
- Approche des migrants
- Contes et multiculturalité
- Génogrammes et enfants migrants
- Identité, altérité, pluralité. Anthropologie de la santé et de la migration
- L'Islam européen
- La communication interpersonnelle en situation pluriculturelle
- Le couple interculturel en question
- Mauvais oeil, malheur, baraka, possession et sorcellerie
- Migration et transculturation

Centre socioculturel de la Bourdonnette

- Le sens de l'action

Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP HES.S2)

- Culture et migration
- Genre, femmes migrantes et travail social
- Les clés de lecture des sociétés africaines et la problématique des jeunes en exil
- Migrations 1
- Migrations 2
- Religions, travail social et laïcité
- Yougoslaves et Albanais en Suisse: des gens à problèmes?

Haute école pédagogique du canton de Vaud (HEP-VD)

- Apprentissage du français langue seconde en classe ou groupe d'accueil

- Aspects de la diversité en classe
- Classes d'accueil : d'autres manières de voir, de percevoir, d'entrevoir
- Classes d'accueil : des moyens d'enseignement à découvrir
- Classes d'accueil : des partenariats en construction
- Coopérer avec les partenaires et les institutions concernées par les élèves migrants / allophones
- Enfant et contexte culturel
- Enseigner le français dans une société plurilingue – Niveau 1
- Enseigner le français dans une société plurilingue – Niveau 2
- Eveil au langage, ouverture aux langues
- Identités helvétiques : nous y avons droit !
- Intercultures: approches pluridisciplinaires
- L'écriture, élément de culture
- Miroir kosovar, quelles images nous renvoies-tu ?
- Rencontrer d'autres cultures au quotidien
- Rôle de l'enseignant face à des élèves migrants
- Vivre ensemble à l'école

Institut romand des sciences et des pratiques de la santé et du social (IRSP)

- Certificat de formation aux compétences transculturelles dans les domaines de la santé et du social

Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle (ISPFP)

- Cycle de formation à l'interculturalité
- Intégrer une réflexion «interculturelle» dans son enseignement

Pro Senectute Suisse

- Vieillissement, migrations, relations interculturelles

Service de Formation continue de l'Université de Lausanne

- Certificat en éthique du travail social
- Certificat Migrations, relations interculturelles et pratiques professionnelles

Swiss Hospitality Engineering Consultants SA

- Cultures et comportements
- Identités culturelles et interculturelles : tolérance ou coexistence

Annuaire des prestataires de formation

ACOR SOS-Racisme
CP 328, 1000 Lausanne 9
Tél. 021-311 80 57 Fax: 021-311 80 64
info@sos-racisme.ch
www.sos-racisme.ch

Appartenances
Rue des Terreaux 10 – CP 52, 1000 Lausanne 9
Tél. 021-341 12 50 Fax: 021-341 12 52
association@appartenances.ch
www.appartenances.ch

Alta Scuola Pedagogica (ASP)
Piazza San Francesco, 6600 Locarno
Tél. 091-816 02 11 Fax: 091-816 02 19
info@asp.ti-edu.ch
www.asp.ti-edu.ch

Bureau du délégué aux étrangers, Neuchâtel
Rue du Parc 119, 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032-919 74 42 Fax: 032-919 62 49
bcde@ne.ch
www.ne.ch

Bureau de l'intégration des étrangers, Genève
Quai du Rhône 12 – CP 36, 1211 Genève 8
Tél. 022-327 84 99 Fax: 022-327 84 20
integration.etrangers@etat.ge.ch
www.geneve.ch/integration

Bureau de l'intégration et de la lutte contre le racisme, Jura
Rue du 24 Septembre 1, 2800 Delémont
Tél. 032-420 56 94 Fax: 032-420 56 81
jocelyne.grolimond@jura.ch
www.jura.ch/services/ech/bureauintegr.htm

Carrefour de Réflexion et d'Action contre le Racisme anti-Noir en Suisse (CRAN)
CP 6145, 3001 Berne
Tél. 022-343 87 93 Fax: 022-301 15 66

Centre d'études et de formation continue (CEFOC)
Rue des Voisins 30, CP 265, 1211 Genève 4
Tél. 022-320 39 75 Fax: 022-781 62 34
cefoc@ies.unige.ch
www.ies-geneve.ch/cefoc/

Centre international de formation à l'enseignement des droits de l'homme et de la paix (CIFEDHOP)
Rue du Simplon 5, 1207 Genève
Tél. 022-735 24 22 Fax: 022-735 06 53
cifedhop@mail-box.ch
www.eip-cifedhop.org/indexf.html

Centre Martin Luther King pour la non-violence active
Rue de Genève 52, 1004 Lausanne
Tél. 021-661 24 34 Fax: 021-661 24 36
info@cmlk.ch
www.cmlk.ch

Centre Pédagogique des Technologies de l'Information et de la Communication
Rue Théodore-de-Bèze 2-4, CP 3144, 1211 Genève 3
Tél. 022-318 05 30 Fax: 022-318 05 35
wwwedu.ge.ch/cptic/

Centre socioculturel de la Bourdonnette
Rte de Chavannes 201, CP 4, 1000 Lausanne 23
Tél. 021-625 61 28 Fax: 021-625 61 21
csbd@freesurf.ch
www.animaction.ch/bourdonnette/

Centre suisse de formation continue des professeurs de l'enseignement secondaire (WBZ-CPS)
Faubourg de l'Hôpital 68, CP 54, 2007 Neuchâtel
Tél. 032-889 86 57 Fax: 032-889 69 95
bureau-romand@wbz-cps.ch
www.wbz-cps.ch

Corps de Police de la Ville de Neuchâtel
Faubourg de l'Hôpital 6, 2000 Neuchâtel
Tél. 032-722 22 22 Fax: 032-722 22 29
Police.locale@ne.ch
neuchatel.ne.ch

Département de l'économie, des institutions et de la sécurité du Canton du Valais
Avenue du Midi 7, 1950 Sion
Tél. 027-606 73 36
www.vs.ch

Direction générale des Centres d'action sociale et de santé (DGCASS)
Avenue Cardinal-Mermillod 36, 1227 Carouge
Tél. 022-420 22 60 Fax: 022-420 24 31
www.social-sante-ge.ch

Direction générale du cycle d'orientation / Service du personnel enseignant
Avenue de Joli-Mont 15A – CP 218, 1211 Genève 28
Tél. 022-791 78 11 Fax: 022-791 09 09
www.webpalette.ch

Direction générale de l'enseignement secondaire post-obligatoire / Service du personnel enseignant
Rue de l'Hôtel-de-Ville 6 – CP 3925, 1211 Genève 3
Tél. 022-327 22 61
www.webpalette.ch

Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP – HES.S2)
Chemin des Abeilles 14 – CP 70, 1000 Lausanne 24
Tél. 021 651 62 00 Fax: 021-651 62 88
mbraun@eesp.ch
www.eesp.ch

Ecole de Soins Infirmiers du Jura (ESIJ)
Faubourg des Capucins 2, 2800 Delémont
Tél. 032-423 79 30 Fax: 032-423 79 31
esij@esij.ch
www.esij.ch

Faculté de psychologie et de sciences de l'éducation, Université de Genève
Boulevard du Pont-d'Arve 40, 1211 Genève 4
Tél. 022-379 90 02 Fax: 022-379 90 20
www.unige.ch/fapse

Fondazione Centro Scuola e Famiglia
Luisenstrasse 29, 8005 Zürich
Tél. 001-271 52 92 Fax: 001-272 55 85
sekretariat@centro-zh.ch
www.centro-zh.ch

Fondation Education et Développement (FED)
Avenue de Cour 1, 1007 Lausanne
Tél. 021-612 00 81 Fax: 021-612 00 82
fed@lausanne.globaleducation.ch
www.globaleducation.ch

Fondazione Educazione e Sviluppo
Via Breganzona 16, 6900 Lugano
Tél. 091-966 14 06 Fax: 091-966 14 06
fes@lugano.globaleducation.ch
www.globaleducation.ch

Haute Ecole fribourgeoise de travail social (HEF-TS)
Rue Jean-Prouvé 10, 1762 Givisiez
Tél. 026-460 85 70 Fax: 026-460 85 71
secretariat@hef-ts.ch
www.hef-ts.ch

HEP BEJUNE – Institut pédagogique bernois
Rue de la Ciblerie 45, 2503 Bienne
Tél. 032-366 59 00 Fax: 032-366 59 10
ipb@hep-bejune.ch
www.hep-bejune.ch

HEP BEJUNE – Institut pédagogique jurassien
Rue du Banné 23, 2900 Porrentruy
Tél. 032-465 34 00 Fax: 032-465 34 01
ipj@hep-bejune.ch
www.hep-bejune.ch

HEP BEJUNE – Institut pédagogique neuchâtelois
Rue du 1er-Août 33, 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032-919 69 21 Fax: 032-919 62 98
ipn@hep-bejune.ch
www.hep-bejune.ch

Haute Ecole Pédagogique de Fribourg (HEP-FR)
Rue de Morat 36, 1700 Fribourg
Tél. 026-305 71 11 Fax: 026-305 71 19
www.hepfr.ch

Haute Ecole Pédagogique du Canton de Vaud (HEP-VD)
Avenue de Cour 33, 1014 Lausanne
Tél. 021-316 92 79 Fax: 021-316 33 97
secretariat.hep@dfj.vd.ch
www.hep.vd.ch

Haute Ecole Pédagogique du Valais
Avenue du Simplon 13, 1890 Saint-Maurice
Tél. 024-486 22 40 Fax: 024-486 22 44
st-maurice@hepvs.ch
www.hepvs.ch

Haute Ecole de Santé – Le Bon Secours
Avenue de Champel 47, 1206 Genève
Tél. 022-346 54 11 Fax: 022-346 21 41
accueil@heds-ge.ch
www.lebonsecours.ch

Haute Ecole Santé-Social Valais (HEVs2) – Centre de Monthey
Route de Morgins 52, 1870 Monthey
Tél. 024-473 40 00 Fax: 024-473 40 19
soins.monthey@hevs2.ch
www.hevs2.ch

Haute Ecole Santé-Social Valais (HEVs2) – Centre de Sion
Rue de Gravelone 5, 1950 Sion
Tél. 027-606 42 30 Fax: 027-606 42 34
social@hevs2.ch
www.hevs2.ch

Haute Ecole de Travail Social – Institut d'études sociales (IES)
Rue Prévost-Martin 28 - CP 265, 1211 Genève 4
Tél. 022-322 14 14 Fax: 022-322 14 99
info-ies@ies.unige.ch
www.ies-geneve.ch

Institut de Formation des Maîtres de l'Enseignement Secondaire (IFMES)
Avenue du Bouchet 16, 1209 Genève
Tél. 022-748 28 80 Fax: 022-748 28 81
ifmes@etat.ge.ch
www.edu.ge.ch/dip/ifmeshttp://www.edu.ge.ch/dip/ifmes

Institut de Formation Pédagogique
Rue Micheli-Du-Crest 4, 1205 Genève
Tél. 022-735 76 54 Fax: 022-735 42 86
ifp@ifp-ge.ch
www.ifp-ge.ch

Institut romand des sciences et des pratiques de la santé et du social (IRSP)
Avenue de Valmont 30, 1010 Lausanne
Tél. 021-653 17 17 Fax: 021-653 57 87
info@irsp.ch
www.irsp.ch

Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle (ISPFP)
Avenue de Provence 82 – CP 192, 1000 Lausanne 16
Tél. 021-621 82 00 Fax: 021-626 09 30
info.ispfp.lausanne@bbt.admin.ch
www.isp.ch

LICRA-Suisse
Rue Verdaine 13, 1204 Genève
Tél. 022-312 08 12 Fax: 022-312 08 14
info@licra.ch
www.licra.ch

Mariéthoz Alexandre
Rue Jean-Louis de Bons 11, 1006 Lausanne
Tél. 079-203 96 37
a.mariethoz@bluewin.ch

National Coalition Building Institute (NCBI)
Bd Carl Vogt 45, 1205 Genève
Tél. 022-781 00 65
ncbiromandie@gmx.ch
www.ncbi.ch

Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO)
Avenue Warnery 10 - CP 1151, 1001 Lausanne
Tél. 021-601 21 66 Fax: 021-601 21 69
info@oseo.ch
www.oseo.ch

Office de la Formation continue et du secteur social
Rue du Musée 1 – CP 2316, 2001 Neuchâtel
Tél. 032-889 55 25 Fax: 032-889 60 84
officeformationcontinue@ne.ch

Office du Personnel de la Ville de Bienne
Rue du Rüschli 14 – CP 1520, 2501 Bienne
Tél. 032-326 11 41 Fax: 032-326 11 97
officedupersonnel@biel-bienne.ch
www.biel-bienne.ch

Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR)
Place Grand-Saint-Jean 1, 1003 Lausanne
Tél. 021-320 56 41 Fax: 021-320 11 20
info@sfh-osar.ch
www.osar.ch

Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO)
Rte des Arsenaux 9 – CP 1126, 1701 Fribourg
Tél. 026-347 15 77 Fax: 026-347 15 78
daniele.mayer@oseo.ch
www.oseo.ch/fribourg

Police cantonale de Neuchâtel - Centre cantonal de formation de la police
Rue de l'Arsenal 2, 2013 Colombier
Tél. 032-843 97 70 Fax: 032-843 97 80
PCN.BureauInstruction@ne.ch
www.ne.ch

Police cantonale genevoise
Chemin de la Gravière 5, 1227 Genève
Tél. 022-427 81 11
www.geneve.ch/police

Pro Senectute Suisse
Rue du Simplon 23 - Case postale, 1800 Vevey
Tél. 021-925 70 10 Fax: 021-923 50 30
christiane.richon@sr-pro-senectute.ch
www.pro-senectute.ch/

Regards Africains
CP 46, 1211 Genève 24
Tél. 022-343 87 93 Fax: 022-301 15 66
regaf@regardsafricains.org
www.regardsafricains.org

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana – Dipartimento di lavoro sociale (SUPSI)
Galleria 2 - CP 110, 6928 Manno
Tél. 058-666 60 00 Fax: 058-666 60 01
info@supsi.ch
www.supsi.ch

Service de formation continue de l'Université de Fribourg
Chemin du Musée 8, 1700 Fribourg
Tél. 026-300 73 47 Fax: 026-300 96 49
formcont@unifr.ch
www.unifr.ch/formcont

Service de formation continue de l'Université de Genève
Rue du Général-Dufour 24, 1211 Genève 4
Tél. 022-379 78 33 Fax: 022-379 78 30
info@formcont.unige.ch
www.unige.ch/formcont

Service de formation continue de l'Université de Lausanne
Bâtiment central, Université de Lausanne, 1015 Lausanne
Tél. 021-692 22 90 Fax: 021-692 22 95
formcont@unil.ch
www2.unil.ch/sfc/

Service de la formation de l'Hospice général (SEFOR)
Rte de Veyrier 85, 1234 Vessy
Tél. 022-899 21 80 Fax: 022-899 21 89
sefor@ge-ariane.ch
www.hg-ge.ch/sefor

Service de lutte contre le racisme (SLR)
Secrétariat général DFI, Inselgasse 1, 3003 Berne
Tél. 031-324 10 33 Fax: 031-322 44 37
ara@gs-edi.admin.ch
www.edi.admin.ch/ara

Service de perfectionnement (SEPER)
Chemin de Pinchat 22, 1227 Carouge
Tél. 022-309 35 90 Fax: 022-309 35 69
seper@etat.ge.ch
www.webpalette.ch

Service des ressources humaines de la Ville de Genève – Développement et formation
Place de l'Ile 1 – CP 5125, 1211 Genève 11
Tél. 022-418 36 30 Fax: 022-418 36 31
ope@ville-ge.ch

Swiss Hospitality Engineering Consultants
Rte de Meyrin 49, 1203 Genève
Tél. 022-788 40 24 Fax: 022-788 40 25
shec@shec.ch
www.shec.ch/odr/odr.htm

Università della Svizzera Italiana - Direction Master en Communication interculturelle
Via Buffi 13, 6900 Lugano
Tél. 091-912 46 52 Fax: 091-912 46 47
mic@unisi.ch
www.mic.unisi.ch

Université d'été des droits de l'homme et du droit à l'éducation (UEDH)
Rue de l'Athénée 32, 1206 Genève
Tél. 022-789 34 42 Fax: 022-789 29 22
uedh@oidel.ch
www.aidh.org/racisme

Université ouvrière de Genève – Centre de Formation continue des travailleurs
Place des Grottes 3, 1201 Genève
Tél. 022-733 50 60
info@uog.ch

Université populaire jurassienne
Grand-Rue 6 - CP 155, 2735 Malleray
Tél. 032-492 29 29 Fax: 032-492 32 23
info@upjurassienne.ch
www.upjura.ch

Zorbleu - Igor Schimek
Pré-fleuri 62, 1963 Vétroz
Tél. 078-687 12 30
schimek@netplus.ch
www.zorbleu.com