

## Interactions interculturelles significatives - Indicateur 3 : Compréhension des craintes et des obstacles qui empêchent les interactions

Si vous n'avez pas encore sollicité la participation de votre service chargé de la communication ou des médias, envisagez de les consulter pour obtenir des conseils d'expert-e-s. Essayez également de demander à d'autres partenaires ou services qui ont de l'expérience dans ce domaine ou qui, à votre connaissance, ont récemment publié des documents accessibles. Idéalement, le groupe avec lequel la ville espère nouer un dialogue est impliqué dans les discussions sur les obstacles qui empêchent les interactions et sur les moyens de les atténuer. Vous pouvez aussi consulter la note d'orientation intitulée « [Migration et intégration – Quels récits alternatifs fonctionnent et pourquoi ?](#) ».

### Sources d'inspiration provenant d'autres villes

À [Bergen](#) (Norvège), la bibliothèque publique joue un rôle déterminant dans l'intégration des personnes réfugiées et a établi une solide coopération avec le centre qui les accueille. En outre, elle a également mis en place des services qui prennent en compte les nombreux obstacles qui empêchent les interactions entre les personnes. La bibliothèque est un centre d'activités culturelles, qui fournit des livres traduits en plusieurs langues, ainsi que des versions bilingues de publications norvégiennes célèbres. Tout le monde peut accéder à la bibliothèque et utiliser ses ressources sans qu'il soit nécessaire de présenter des papiers ou une pièce d'identité. La bibliothèque dispose d'un centre d'apprentissage et propose certaines activités dans ce cadre, notamment un groupe de lecture, un club informatique pour les personnes immigrées – dirigé par une personne réfugiée originaire de Somalie – et un « café de la langue norvégienne », organisé en coopération avec le Conseil conjoint des personnes immigrées en Hordaland. Au cours des cinq dernières années, la bibliothèque est devenue un lieu de rencontre et de dialogue et a augmenté le nombre d'activités visant à multiplier les occasions de rencontre entre habitant-e-s norvégien-ne-s et personnes nouvellement arrivées. La bibliothèque organise, par exemple, des événements au cours desquels les personnes réfugiées peuvent présenter leur pays sous un angle historique et socioculturel et expliquer les raisons pour lesquelles ils-elles ne se sentaient pas en sécurité dans leur pays d'origine. Le dernier événement de ce type était consacré à l'Érythrée et a réuni la même proportion de participant-e-s érythréen-ne-s et norvégien-ne-s.

Le [Réseau portugais des Cités interculturelles](#) (RPCI) a élaboré un guide pour l'accueil des personnes migrantes (disponible en anglais et en portugais), proposé en complément de l'application web « Portugal Incoming ». Ces outils constituent une contribution concrète majeure à l'intégration des personnes migrantes au Portugal, car ils fournissent aux personnes nouvellement arrivées toutes les indications nécessaires pour se repérer dans les services publics et administratifs portugais, ainsi qu'un accès aux informations relatives aux événements culturels et sociaux. Un guide à l'intention des professionnel-le-s (en portugais et en anglais) sur la façon d'organiser les séances d'accueil a également été mis au point, ainsi qu'une matrice pour la création de plans et de stratégies d'intégration au niveau de la commune.

Barcelone (Espagne) a publié un guide [de communication inclusive](#), qui constitue un document de référence destiné à la population et au personnel municipal pour promouvoir une communication qui évite les stéréotypes, les préjugés et la discrimination et qui soit respectueuse de toutes les autres personnes. En plus de proposer des solutions pour remplacer les expressions coloniales et discriminatoires, le guide recommande d'éviter d'employer des généralités telles que « les Arabes »,

« les Africains » et « les Latino-Américains », qui réduisent des réalités culturelles très diverses à des stéréotypes simplistes. Les représentations et les attitudes des personnes véhiculent également des stéréotypes, bien qu'ils apparaissent très souvent de manière moins évidente. Les personnes qui apparaissent sur des photographies et des images sont le reflet du monde dans lequel on vit, et ces images doivent donc viser à représenter la diversité qui l'habite. Il existe un grand nombre de types de familles, de couleurs de peau et de morphologies. En outre, la manière dont nous nous comportons avec les autres peut également manifester une attitude irrespectueuse ou discriminatoire. Le guide aborde certaines de ces situations à éviter : lorsque l'on s'adresse à une personne porteuse de handicap, il faut s'adresser directement à elle et non à la personne qui l'accompagne ; dans les transports publics, il convient de s'asseoir sur n'importe quel siège disponible, quelle que soit l'origine de la personne assise à côté ; il est inutile de crier lorsque l'on s'adresse à des personnes migrantes, à des personnes porteuses de handicap ou à des personnes âgées.

En Suisse, la ville de [Genève](#) a consacré sa « Semaine contre le racisme » au thème « les mots qui blessent ». Pour les identifier, les déconstruire et les dénoncer bien sûr. Mais aussi, et peut-être surtout, afin de valoriser, au travers du slam, de contes, de films, d'ateliers et de conférences, des utilisations positives de la parole qui défendent la diversité et saluent notre identité plurielle. Les publics jeunes sont particulièrement vulnérables face à la violence des mots. L'édition 2018 de la Semaine contre le racisme dans la ville de Genève a donc été organisée avec la ferme volonté de leur proposer d'élaborer des outils de prévention. Elle a également été marquée par la mobilisation de tous les quartiers, qui ont proposé des événements de très grande qualité, à l'échelle de la proximité. La Semaine contre le racisme dans la ville de Genève est coordonnée par le Service Agenda 21 – Ville durable, dans le cadre de la politique municipale en matière de diversité. Elle est organisée en partenariat avec le Département de la culture et du sport et le Département de la cohésion sociale et de la solidarité de la ville de Genève, avec le Bureau de l'intégration des étranger-ère-s du canton de Genève, ainsi qu'avec le secteur associatif.

Ceci est un extrait du guide [Quel est le degré d'interculturalité de votre politique ou de votre projet](#). Consultez le guide complet pour découvrir tous les indicateurs, listes de vérification et bonnes pratiques.