



Repenser les politiques d'accueil dans une perspective interculturelle



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	2
2. APERÇU DES POLITIQUES D'ACCUEIL.....	3
a. Priorités divergentes entre les niveaux local, régional, national et supranational	3
b. Des cadres juridiques complexes	7
c. Des cadres conceptuels indéterminés	9
d. Des cadres opérationnels divers et dispersés	10
e. Déficits structurels	11
3. L'ACCUEIL INTERCULTUREL	11
a. Principes	12
b. Éléments interculturels pour les politiques d'accueil	15
4. DANS QUELLE MESURE VOTRE POLITIQUE D'ACCUEIL EST-ELLE INTERCULTURELLE ?	20
5. DOMAINES D'ACTION	25

*Les points de vue exprimés dans cet ouvrage
n'engagent que l'auteur et ne reflètent
pas nécessairement la ligne officielle
du Conseil de l'Europe.*

Edité par Claire Rimmer

Image de couverture :
Good Studio

Unité des Cités interculturelles,
© Conseil de l'Europe

Conseil de l'Europe, septembre 2022

1.INTRODUCTION

Ce document est un outil destiné aux administrations et aux autres entités œuvrant dans le domaine de l'accueil des personnes migrantes et réfugiées. Il vise à faciliter la discussion entre les personnes qui travaillent dans ce domaine et à les aider à recenser les défis et à trouver de nouvelles façons de les relever.

En Europe et dans le monde, nous continuons, en tant qu'êtres humains, à nous déplacer et à migrer. En 2021, on estimait à 258 millions le nombre de personnes migrantes internationales dans le monde, dont 135 millions de femmes, 40,9 millions d'enfants, 26 millions de personnes réfugiées enregistrées, 164 millions de travailleur-euse-s migrant-e-s et 6 millions d'étudiant-e-s internationaux-ales¹. Près de deux millions de personnes sont arrivées rien que dans l'Union européenne (UE) en 2020.

Les gens migrent pour différentes raisons. La plupart des personnes migrantes présentes en Europe à la fin de l'année 2020 y séjournaient pour des raisons familiales ou professionnelles, tandis que les autres groupes importants d'arrivants étaient les personnes réfugiées et les étudiant-e-s². Des groupes plus importants de personnes ont été contraints de migrer ces dernières années en raison de conflits tels que ceux qui ravagent la Syrie, l'Afghanistan et l'Ukraine. La violence et les problèmes économiques ont également entraîné des migrations au Venezuela et la crise climatique oblige de plus en plus de personnes à se déplacer.

La manière dont nous accueillons les personnes nouvellement arrivées dans les sociétés et les villes de ce monde mobile qui est le nôtre est déterminante, tant pour les individus qui arrivent que pour les communautés d'accueil. S'il faut reconnaître le travail accompli jusqu'à présent, la diversité démographique croissante et les changements géopolitiques appellent à repenser et à reformuler la réaction de la société. L'approche interculturelle s'est révélée être un outil efficace pour promouvoir les droits humains et l'égalité dans des sociétés plurielles. Elle peut être intégrée avec succès dans les politiques et les actions d'accueil.

Le présent document réfléchit donc aux raisons pour lesquelles l'accueil interculturel est important. Il discerne les principes et les critères qui, au minimum, devraient être examinés et pris en considération lors de l'élaboration d'actions et d'instruments pour accueillir efficacement les personnes nouvellement arrivées. Il présente également des outils pour aider les lecteur-trice-s à évaluer et améliorer les politiques existantes ou les actions à élaborer. Il se fonde sur un document produit par le groupe de travail sur l'accueil du Réseau espagnol des Cités Interculturelles (RECI), qui a collaboré avec des expert-e-s et du personnel technique de toutes les villes et territoires membres du Réseau et qui a été adapté par le programme des Cités interculturelles afin d'être utilisé par les villes membres du réseau international.

¹ IOM Global Migration Indicators 2021, November 2021, page 11, disponible à l'adresse suivante : <https://publications.iom.int/books/global-migration-indicators-2021>.

² Voir le site web de la Commission européenne, Statistiques sur les migrations vers l'Europe, disponible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/promoting-our-european-way-life/statistics-migration-europe_en.

2. APERÇU DES POLITIQUES D'ACCUEIL

L'accueil peut être compris comme le résultat de politiques publiques, par lesquelles les administrations et d'autres agents sociaux, prennent des décisions et mettent en œuvre des actions qui contribuent à la construction de sociétés inclusives et plurielles.

L'accueil est généralement considéré comme la première phase du processus d'intégration et d'inclusion. Les mesures d'accueil peuvent commencer avant l'arrivée ou aussitôt après et doivent se poursuivre jusqu'à ce que la personne intéressée soit suffisamment autonome pour participer activement à la vie socio-économique de sa nouvelle société.

De nos jours, les politiques d'accueil sont principalement de la compétence des gouvernements nationaux, même si la responsabilité de leur mise en œuvre peut être déléguée à d'autres niveaux administratifs et, dans une certaine mesure, à la société civile. Toutefois, cela se produit souvent dans un cadre juridique complexe, aux priorités divergentes, alors que les ressources budgétaires sont insuffisantes ou que le système se caractérise par des déficits structurels et un manque de coordination et de coopération entre les acteurs concernés.

Voici les insuffisances principales :



a. Priorités divergentes entre les niveaux local, régional, national et supranational

Niveau local

Au niveau local (ville ou commune), l'accueil est généralement considéré comme une question de responsabilité publique qui exige une réponse à la demande sociale d'inclusion et de bien-être. En ce sens, les politiques d'accueil sont conçues pour être appliquées au moment de l'arrivée des personnes migrantes et réfugiées dans les différentes collectivités locales.

Les administrations locales sont généralement les entités territoriales chargées de mettre en œuvre les programmes ou les actions d'accueil. Cependant, il règne une grande disparité au sein d'un même pays et d'un pays à l'autre dans la manière de procéder. En général, les pouvoirs locaux adaptent les programmes d'accueil à leurs propres contextes administratifs, politiques et sociétaux, avec (ou sans) niveaux de coordination avec les autres administrations.

Bien que les actions soient diverses quant à leur contenu et leur portée, les grandes lignes sont les suivantes :

- Premiers services d'accueil / d'information, d'orientation : enregistrement et informations de base sur les normes et les services, accès au système de santé, conseils juridiques, informations sur le marché du travail et les opportunités d'emploi, apprentissage de langues (parfois multiples), accès à l'éducation, informations sur les services et les entités présents dans la région, informations sur la vie et les opportunités culturelles. La plupart des villes conçoivent ces services comme des services d'accueil de base à fournir par des départements spécifiques, même s'il y a parfois un chevauchement avec la vocation de services publics plus généraux.
- Programmes destinés à des profils spécifiques : demandeur-euse-s de protection internationale, personnes sans domicile fixe (SDF), femmes, jeunes, personnes bénéficiant du regroupement familial, personnes migrantes en transit, mineur-e-s non accompagné-e-s, etc. à qui peut être offerte une assistance spécifique par le biais de programmes dédiés.
- Services sociaux spécifiques : dans une moindre mesure, des services sociaux spécifiques ont été créés, en complément ou en parallèle aux services généraux fournis. L'hébergement temporaire en est un exemple.
- Subventions aux organisations de personnes migrantes ou réfugiées ou aux organisations qui œuvrent avec ces groupes : les subventions peuvent être accordées sur une base concurrentielle ou de gré à gré.
- Traduction et interprétation des principales langues présentes dans la ville. La modalité peut être en présentiel ou de façon virtuelle.
- Outils pour soutenir divers services et projets : l'une des ressources disponibles les plus utilisées sont les guides de ressources en différentes langues, ainsi que les manuels ou guides pour fonctionnaires territoriaux.

Modèle de bonnes pratiques : Application consacrée à l'accueil

Le Réseau portugais des villes interculturelles (RPCI) a élaboré une appli appelée *Portugal Incoming*. L'appli, lancée en 2019, est une contribution pratique majeure à l'intégration des personnes migrantes au Portugal. Elle rassemble en un seul espace toutes les informations pertinentes sur la façon de naviguer dans les services et l'administration portugaise, et donne accès aux informations sur les événements culturels et sociaux. Elle est constamment mise à jour et est disponible dans plusieurs langues. Les informations ont également été rassemblées sous forme de guide. En outre, un guide destiné aux praticien-ne-s sur la manière de mener les séances d'accueil a été élaboré, ainsi qu'une matrice pour la création de plans et de stratégies d'intégration au niveau local³.

³ Voir le rapport : "Welcome guide" disponible à l'adresse suivante : <https://rm.coe.int/rpci-welcome-guide-portugal-incoming/1680a10dab>

Niveau régional

Dans certains pays, les collectivités régionales ont un rôle autonome dans la conception des programmes d'accueil, voire dans la prise de décision en matière de migration. Le niveau régional est proche du niveau local en ce sens que les deux peuvent être considérés comme les « premiers intervenants » en matière de migration, mais les entités régionales traitent à un niveau plus étendu que celui d'une simple localité. Les localités dont elles s'occupent peuvent être hétérogènes, elles peuvent comporter des zones urbaines et des zones plus rurales aux niveaux et aux types de migrations différents, et aux niveaux d'attractivité différents parmi les groupes de personnes migrantes eux-mêmes. Il peut y avoir des besoins concurrents au sein des régions en matière de ressources, notamment de financement. Des normes régionales spécifiques affectant l'intégration, telles que la connaissance des langues régionales, peuvent également avoir un effet, ainsi des limitations régionales, par exemple, sur la liberté de mouvement des demandeur-euse-s d'asile, comme en Allemagne⁴.

Niveau national

Les priorités au niveau national ne coïncident pas toujours avec les niveaux locaux ou même régionaux. Depuis 2015, par exemple, plusieurs gouvernements en Europe ont adopté des réformes législatives restrictives sur les conditions d'accueil, l'intégration et le statut de bénéficiaire de la protection internationale⁵. Il peut y avoir des politiques visant à décourager les personnes migrantes de venir dans un pays ou une région particulière ou à les décourager de rester, y compris en restreignant l'accès à l'aide sociale ou en prescrivant que le logement doit être dans des endroits particuliers, en dehors de villes. Cela peut conduire à ce que des personnes vivent en situation irrégulière dans les villes et les régions. Dans le même temps, le niveau national coordonne souvent d'importants domaines de travail pour l'accueil et distribue aux villes des fonds destinés aux services d'accueil sur la base de différents critères.

Niveau supranational – le rôle de l'Union européenne (UE)

Pour les pays européens qui font également partie de l'UE, il existe un niveau supranational supplémentaire qui affecte les politiques et la mise en œuvre dans le domaine de l'intégration et de l'accueil. Bien que les États membres de l'UE soient les premiers responsables de l'intégration, l'UE soutient les autorités nationales et les pouvoirs locaux par une coordination des politiques, l'échange de connaissances et l'octroi de ressources financières. Les principales priorités sont l'éducation et la formation inclusives, la reconnaissance des qualifications et l'apprentissage des langues, l'amélioration des possibilités d'emploi, l'intégration sur le marché du travail, l'accès aux services de santé et l'accès à un logement adéquat et abordable⁶. Dans certains pays, les fonds européens peuvent être une source majeure de financement des programmes d'accueil et d'intégration aux niveaux national, régional et local. En conséquence, les priorités de la programmation des fonds européens

⁴ Hoffmeyer-Zlotnik Paula, ECRE AIDA Report, *Germany 2021, Reception Conditions*, disponible à l'adresse suivante : <https://asylumineurope.org/reports/country/germany/reception-conditions/access-and-forms-reception-conditions/freedom-movement/>.

⁵ Eurocités, *Villes et migrants, mettre en œuvre la Charte des villes d'intégration*, octobre 2018, disponible à l'adresse suivante : <https://integratingcities.eu/charter/>, p. 15.

⁶ Plan d'action de l'UE sur l'intégration et l'inclusion, disponible à l'adresse suivante : https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/legal-migration-and-integration/integration/action-plan-integration-and-inclusion_en.

peuvent influencer directement les programmes qui sont mis en œuvre dans les villes. L'UE a également un rôle d'initiative législative et de coordination dans le domaine de l'asile et des migrations, notamment en ce qui concerne l'accueil des demandeur-euse-s d'asile.

Bien qu'il existe un Comité européen des régions⁷ au niveau de l'UE et différents forums permettant aux villes d'entrer en contact avec l'UE sur les questions de migration⁸, l'UE entretient avant tout des rapports avec les États membres au niveau national.

Des priorités divergentes

Le bref aperçu ci-dessus montre clairement que les priorités aux niveaux local, régional, national et supranational sont souvent loin de coïncider. En fait, à certains égards, ces programmes divergents en matière de migration ont conduit à un « découplage » des politiques nationales et locales de migration et d'intégration⁹.

En conséquence, des villes se réunissent désormais aux niveaux national, régional et transnational, afin de partager des bonnes pratiques et d'étudier les pratiques et les solutions permettant de relever les défis liés aux migrations et de convertir la diversité en un avantage collectif¹⁰. Dans le même temps, de multiples arguments plaident en faveur de la coordination des politiques nationales et locales et de leur alignement sur une approche plus inclusive (voir la gouvernance multiniveaux).

Modèle de bonnes pratiques : villes accueillantes et villes sanctuaires

L'association nationale des villes et territoires accueillants (ANVITA) est un réseau national français de collectivités et de groupements de différents niveaux (local, intercommunal, départemental et régional) ainsi que d'élue-e-s attaché-e-s à œuvrer pour des politiques d'accueil inconditionnel pour tous. En mars 2022, il comptait 66 collectivités membres et 55 élu-e-s. Le réseau offre des ressources, notamment des guides de bonnes pratiques, et met en avant des idées promouvant la citoyenneté locale inclusive, telles que des cartes d'identité locales pour accéder aux services et aux aides.

Le conseil municipal de Swansea (Royaume-Uni) s'est engagé à soutenir son statut de ville sanctuaire¹¹, en accueillant des personnes fuyant les guerres ou les persécutions. Il mène notamment le projet « Better Welcome to Swansea », qui est un programme de mentorat. Des mentors bénévoles locaux sont recrutés et formés pour aider les personnes en quête de refuge (principalement les demandeur-euse-s d'asile nouvellement arrivé-e-s) à se sentir bienvenues. L'objectif de ce programme est de promouvoir l'intégration entre demandeur-euse-s d'asile et personnes réfugiées et membres des communautés locales de Swansea. Le projet offre un soutien individuel et en groupe afin d'améliorer la connaissance des demandeur-euse-s d'asile de la région de Swansea tout en encourageant leur participation

⁷ Comité des régions de l'UE. Site accessible à l'adresse suivante : <https://cor.europa.eu/fr>.

⁸ Par exemple le Partenariat du programme urbain de l'UE sur l'inclusion des migrants et des réfugiés, accessible à l'adresse suivante : <https://futurium.ec.europa.eu/en/urban-agenda/inclusion-migrants-and-refugees>.

⁹ OCDE, « *Migrations et intégration : pour des politiques tournées vers l'avenir* », disponible à l'adresse suivante : <https://www.oecd.org/migration/mig/migration-strategic-foresight.pdf>, page 22.

¹⁰ On peut citer le réseau des Cités interculturelles du Conseil de l'Europe, mais aussi Eurocities, les Cités sanctuaires et les Villes des droits humains. Il existe également un Forum des maires sur la mobilité humaine, la migration et le développement et une Charte des villes d'intégration.

¹¹ Voir [ici](#) la liste des villes sanctuaires au Royaume Uni. Plusieurs villes membres des Cités interculturelles sont aussi membres de cette initiative.

active aux activités quotidiennes. Swansea a également pris part au programme de réinstallation de personnes vulnérables (*Vulnerable Person's Resettlement scheme*). Ce programme vise à réinstaller des familles qui ont fui la Syrie dans les pays voisins et collabore avec des partenaires pour aider les familles à s'intégrer à Swansea - notamment dans les domaines suivants : logement, soins de santé, éducation, cours d'anglais, soutien en anglais à l'école, formation et aide à l'emploi et orientation générale. **Leeds** (Royaume-Uni) est également une ville sanctuaire ; certaines écoles jouent le rôle d'écoles sanctuaires dans le cadre de cette initiative¹².

b. Des cadres juridiques complexes

Il arrive trop souvent que les cadres juridiques dans lesquels s'inscrivent les politiques et les programmes d'accueil soient ambigus et complexes. Cela peut concerner l'autorité responsable de la conception de la politique, celle qui est chargée de sa mise en œuvre, ou les structures et les sources de financement à mettre en place à cet effet.

Il existe souvent différents cadres juridiques pour les divers types de personnes nouvellement arrivées, ce qui peut être source de confusion pour les prestataires de services et les usager-e-s. Ces disparités peuvent également signifier un traitement différent qui n'est pas toujours justifié et qui peut conduire à des discriminations.

Un exemple de cadre spécifique est l'accueil des personnes qui demandent une protection internationale. Dans la plupart des pays de l'UE¹³, cet accueil est régi par la directive sur les conditions d'accueil¹⁴, qui doit être transposée dans la législation nationale et qui garantit l'accès au logement, à la nourriture, aux vêtements, aux soins de santé, à l'éducation des mineur-e-s et à l'emploi (pendant un délai maximum de neuf mois). Elle prévoit également des garanties pour les personnes vulnérables, notamment les mineur-e-s non accompagnée-s et les victimes de torture.

Il peut également exister une législation ou des programmes concernant des groupes spécifiques, comme au Royaume-Uni où des programmes d'accueil distincts s'appliquent aux ressortissant-e-s britanniques de Hong Kong (outre-mer)¹⁵ : le programme de réinstallation des ressortissant-e-s afghan-e-s¹⁶, le programme familial ukrainien¹⁷ et le programme de parrainage ukrainien¹⁸ : tous obéissent à des critères, des financements et des directives différents pour les collectivités locales.

Le niveau de centralisation diffère selon les pays et a également des effets sur la manière dont les services sont offerts. Une centralisation trop importante peut signifier que les villes

¹² Pour plus d'informations sur les écoles de Leeds, voir ici : <https://leeds.cityofsanctuary.org/schools-of-sanctuary>.

¹³ Des exceptions ont été prévues pour l'Irlande et le Danemark.

¹⁴ Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte).

¹⁵ Voir Gouvernement du Royaume Uni, *Guidance Hong Kong British Nationals (Overseas) Welcome Programme – Information for Local Authorities*, disponible à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/guidance/hong-kong-uk-welcome-programme-guidance-for-local-authorities>.

¹⁶ Voir Gouvernement du Royaume Uni, Mécanisme de réinstallation des ressortissant-e-s afghan-e-s, disponible à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/guidance/afghan-citizens-resettlement-scheme>.

¹⁷ Gouvernement du Royaume Uni, Mécanisme destiné aux familles ukrainiennes, disponible à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/guidance/apply-for-a-ukraine-family-scheme-visa>.

¹⁸ Gouvernement du Royaume Uni, Mécanisme de parrainage de l'Ukraine, disponible à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/guidance/apply-for-a-visa-under-the-ukraine-sponsorship-scheme>.

ne disposent pas de la souplesse ou des ressources dont elles ont besoin. Un manque de coordination centralisée peut à son tour entraîner des inégalités entre les régions d'un même pays. En outre, l'interprétation du cadre juridique peut différer d'une administration à l'autre, ce qui signifie qu'en pratique, la mise en œuvre du cadre juridique n'est pas nécessairement uniforme dans tout le pays.

Exemples de modèles

Espagne

C'est par le biais d'un modèle de gouvernance multiniveaux que toutes les phases d'intégration sont gérées en Espagne. Ce modèle implique de multiples parties prenantes et comprend l'administration, les autorités régionales (communautés autonomes), les conseils municipaux et la société civile (syndicats, organisations patronales, ONG et associations de personnes migrantes), tandis que trois organes sont chargés de coordonner ces différents niveaux. Une Commission interministérielle des personnes étrangères coordonne les différents services gouvernementaux, tandis que la Conférence sectorielle sur l'immigration coordonne à son tour l'administration générale et les autorités régionales. Enfin, la participation des ONG et des associations est assurée par la coordination du Forum pour l'intégration sociale des personnes immigrées. Chaque communauté autonome dispose de son propre plan d'intégration qui précise les politiques d'intégration¹⁹.

Allemagne

L'Office fédéral de la migration et de l'intégration (*Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, BAMF*) est chargé de promouvoir l'intégration à l'échelle fédérale. À ce titre, il propose des cours d'intégration, des conseils en matière de migration pour les adultes, des cours de langue à usage professionnel et il encourage les projets visant à améliorer l'intégration. Le BAMF joue en outre un rôle de coordination régionale. Outre le niveau fédéral, des politiques d'intégration sont également menées par les Länder et les collectivités locales. Au niveau régional, tous les Länder ont leur propre plan d'intégration et / ou leurs propres lignes directrices. Trois d'entre eux au moins (Berlin, Rhénanie-du-Nord-Westphalie et Bade-Wurtemberg) ont adopté leurs propres lois sur l'intégration, tandis que plusieurs municipalités ont élaboré une approche spécifique en matière d'intégration²⁰.

Italie

En Italie, un nouveau décret sur les migrations et la sécurité (décret sur l'immigration n° 130/2020) est entré en vigueur en octobre 2020 pour réformer le système d'accueil. Il a instauré un nouveau permis de protection spéciale pour les demandeur-euse-s d'asile qui leur permet de s'inscrire dans le registre de la ville et il a créé un nouveau système d'accueil et d'intégration. Les activités d'assistance initiale sont menées dans des centres gouvernementaux ordinaires et spéciaux. Le système se divise ensuite en deux niveaux de service, l'un pour les personnes souhaitant une protection internationale, et l'autre pour celles

¹⁹ Commission européenne, « site web européen sur l'intégration », *La gouvernance de l'intégration des migrants en Espagne*, disponible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/migrant-integration/country-governance/governance-migrant-integration-spain_en.

²⁰ Office fédérale de la migration et de l'intégration (*BAMF*) et Agence fédérale pour la formation civique (*Bundeszentrale für politische Bildung - bpb*), disponible à l'adresse suivante : [Integration and Integration Policies in Germany | bpb.de](https://www.bpb.de/integration).

qui bénéficient déjà d'une protection internationale, avec des services supplémentaires visant l'intégration²¹.

Royaume-Uni

Bien que le Royaume-Uni soit un modèle plus centralisé, il n'existe pas de politique d'intégration au niveau national. Le ministère de l'Intérieur s'occupe des questions d'intégration, d'installation et de citoyenneté des personnes réfugiées. Le ministère du Logement, des Communautés et des pouvoirs locaux (*DLUHC*, ex-*MHCLG*), quant à lui, s'occupe de la cohésion sociale. En outre, plusieurs autres ministères œuvrent dans leurs propres domaines politiques, comme par exemple les compétences et l'éducation des adultes. L'intégration est une question décentralisée, ce qui signifie que chacune des quatre nations du Royaume-Uni (Angleterre, Écosse, Pays de Galles et Irlande du Nord) mène une politique propre, mais la responsabilité globale de la politique migratoire incombe au ministère de l'Intérieur²².

c. Des cadres conceptuels indéterminés

La conceptualisation de l'accueil des personnes nouvellement arrivées figure traditionnellement dans les débats et les politiques d'intégration. Pourtant, on prend de plus en plus conscience que les premières étapes de leur accueil, notamment dans le cas des personnes réfugiées, constituent une étape importante en soi. Bien que les concepts et les politiques « d'accueil » et « d'intégration » se recouvrent et s'influencent mutuellement, l'accueil est généralement considéré comme la phase initiale de l'arrivée et de l'installation dans un nouveau lieu, tandis que l'intégration est un processus continu à plus long terme. Il n'existe cependant pas d'orientation claire sur la manière de relier ces concepts entre eux ou même de les distinguer.

Plus récemment, l'idée « d'accueil » en est venue à intégrer la notion de réponse à l'urgence ou à la crise, voire de sécurité. Ce phénomène s'est accentué depuis la pandémie de COVID-19, comme c'est le cas au sein de l'UE. Par exemple, dans le Nouveau pacte sur la migration et l'asile à partir de 2021²³, la Commission européenne a déterminé un règlement de crise pour aider les États membres de l'UE lors de l'arrivée d'un grand nombre de personnes migrantes. La Commission a proposé que le règlement de filtrage comprenne une brève procédure d'identification et de détermination de la vulnérabilité, des contrôles de santé et de sécurité et la prise des empreintes digitales. Parallèlement, le nouveau plan de préparation et de gestion de crise en matière de migration vise à aider les États membres de l'UE à anticiper les mouvements migratoires et à s'y préparer. Ces initiatives peuvent améliorer les dispositions d'accueil en donnant des informations sur les personnes qui arrivent et en identifiant les vulnérabilités les plus évidentes, mais les droits humains des personnes migrantes aux frontières de l'UE ont également suscité de vives inquiétudes²⁴.

²¹ Infomigrants et Commission européenne, « Site web européen sur l'intégration », disponible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/migrant-integration/country-governance/governance-migrant-integration-italy_en.

²² Observatoire des migrations de l'Université d'Oxford, « Politique d'intégration au Royaume-Uni », disponible à l'adresse suivante : <https://migrationobservatory.ox.ac.uk/resources/primers/policy-primer-integration/>.

²³ Commission européenne, « Nouveau pacte sur la migration et l'asile », disponible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/promoting-our-european-way-life/new-pact-migration-and-asylum_en#documents.

²⁴ Par exemple, Voir Euromed Rights, *Analysis of the New Pact on Asylum and Migration, a "fresh start" on human rights violations*, octobre 2020, disponible à l'adresse suivante : [Pacte européen sur la migration : un "nouveau départ" pour violer les droits humains](#).

Aux États-Unis également, il y a une crise manifeste à la frontière sud depuis 2014 en raison du nombre élevé de mineur-e-s non accompagnées et de femmes qui tentent de franchir la frontière. L'Agence fédérale de gestion des urgences a été déployée à la frontière mexicaine en 2021 pour aider à prendre en charge les adolescent-e-s et les enfants migrants non accompagnés qui arrivaient en grand nombre et qui étaient placés dans des cellules de détention ou hébergés dans des abris sous tente²⁵. Dans le même temps, les efforts déployés pour venir en aide à un grand nombre de personnes réfugiées d'Ukraine, par exemple en Moldavie, ont montré que les pays, les villes, la société civile et les populations locales peuvent collaborer pour apporter un soutien rapide en cas d'urgence²⁶.

Dans ce contexte, « l'accueil » peut également impliquer la relocalisation de personnes en quête de protection internationale dans différentes régions d'un pays donné, voire dans un autre pays, ce qui peut prendre des semaines, voire des mois, et retarder les services d'accueil et d'intégration.

Ainsi, bien que les débats sur la réaction face à l'urgence élargissent d'une certaine manière la discussion sur l'accueil pour mettre l'accent sur les situations préalables à l'arrivée et les situations différentes telles que les crises, ils peuvent d'une autre manière restreindre le concept à un modèle bureaucratique d'enregistrement, d'identification et même de « répartition » ou de « dispersion » avant que l'accueil « réel » puisse avoir lieu.

Il importe de souligner que tout modèle d'accueil interculturel doit être fondé sur les quatre principes suivants : l'égalité réelle ; la valorisation de la diversité pour en faire un avantage collectif ; l'interaction significative ; et la citoyenneté et participation actives (voir la partie Principes).

d. Des cadres opérationnels divers et dispersés

Dans la pratique, l'absence de cadre conceptuel clair pour l'accueil et la diversité des acteurs et des cadres opérationnels conduisent à la mise en œuvre d'un large éventail d'actions, allant de subventions et de l'assistance à des programmes d'intégration interculturelle plus approfondis. Cependant, les mécanismes de suivi et d'évaluation des effets font souvent défaut ou sont réalisés selon une approche projet par projet. Cette approche disparate se reflète et se renforce dans les mécanismes de financement de l'accueil des personnes nouvellement arrivées.

Alors que l'approche interculturelle comprend souvent des outils participatifs, ce n'est pas le cas des mesures d'assistance qui - en outre - sont souvent privées d'une composante « d'autonomisation » ou de renforcement des capacités.

Le champ d'application de l'accueil n'étant pas défini, il peut y avoir des chevauchements entre les actions ou programmes menés par différents ministères ou services au niveau local.

Enfin, la différence entre les services spécifiques et les services généraux soulève également la question de savoir s'il ne serait pas plus efficace (et plus interculturel) de donner aux

²⁵ Nick Miroff, « Biden will deploy FEMA to care for teenagers and children crossing border in record numbers », *The Washington Post*, 13 March 2021. Disponible à l'adresse suivante : https://www.washingtonpost.com/national/fema-border-unaccompanied-minors/2021/03/13/738366a4-8455-11eb-bb5a-ad9a91faa4ef_story.html.

²⁶ HCR, « Ukrainian refugees find warm welcome in neighbouring Moldova », 18 mai 2022, disponible à l'adresse suivante : <https://www.unhcr.org/uk/news/stories/2022/5/6284d6bc4/ukrainian-refugees-find-warm-welcome-neighbouring-moldova.html>.

services généraux les moyens d'agir de manière interculturelle, afin de pouvoir servir les résident-e-s nouvellement arrivé-e-s comme les locaux. La compétence interculturelle est un facteur important à développer parmi le personnel et les prestataires de services à cette fin²⁷.

e. Déficits structurels

Les domaines ci-après ressortent parmi les déficits structurels détectés au sein des administrations locales :

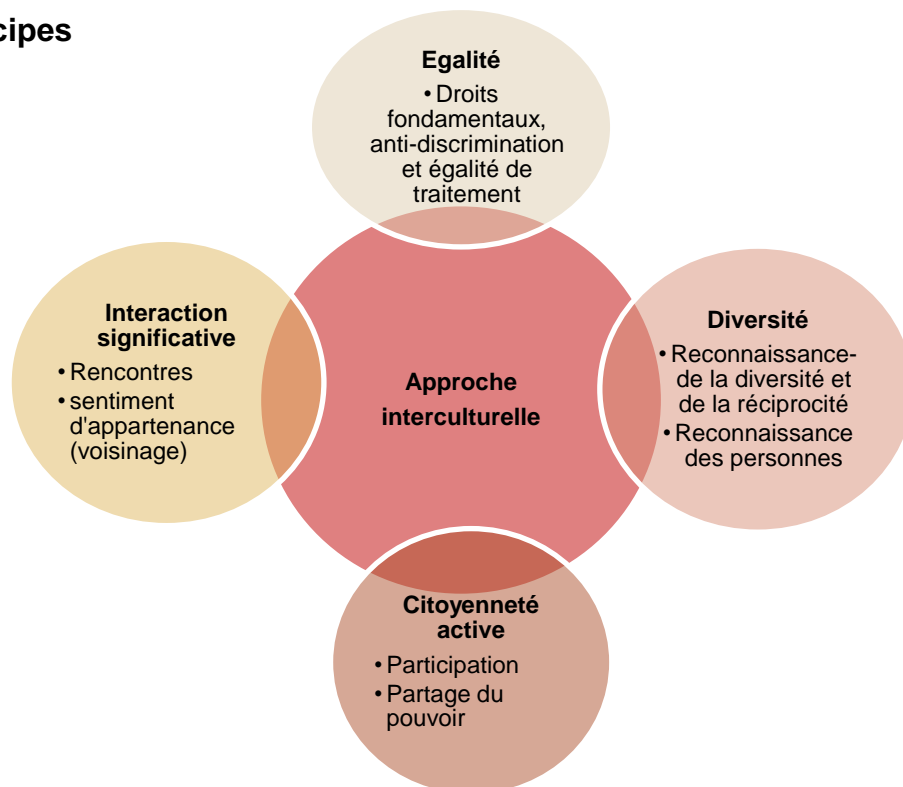
- Transversalité : l'absence de cadre d'accueil favorise la création d'actions isolées sans rapport avec les axes fondamentaux des perceptions de la ville en la matière. Cela rend difficile l'intégration des politiques de diversité et d'inclusion, ainsi que l'adaptation des programmes et des services généraux à une population diversifiée.
- Formation : en raison du manque de formation de base, de formation continue et globale sur les questions de migration et de personnes réfugiées, mais aussi sur la compétence interculturelle, la médiation interculturelle, l'assistance psychologique, etc., il est difficile pour les fonctionnaires et les services municipaux de répondre efficacement aux besoins des résident-e-s nouvellement arrivé-e-s dans des sociétés plurielles.
- Évaluation : de nombreuses actions d'accueil mises en œuvre n'intègrent pas de mécanismes d'évaluation et de suivi qui permettraient de réajuster les projets et les actions et, en même temps, de promouvoir la participation du groupe cible.

3.L'ACCUEIL INTERCULTUREL

La Recommandation du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur des politiques et une gouvernance multiniveaux pour l'intégration interculturelle entend par intégration interculturelle « le résultat d'un ensemble de politiques visant à soutenir la société pour qu'elle puisse tirer parti du potentiel de la diversité et gérer ses complexités, pour qu'elle prenne en considération les situations sociales, économiques et démographiques parallèlement aux objectifs généraux de cohésion, de stabilité et de prospérité, et pour qu'elle puisse créer les conditions permettant de garantir l'égalité d'accès aux opportunités aux personnes migrantes de s'intégrer aux contextes juridiques, sociaux, économiques et culturels de leur pays de résidence. Le modèle de l'«intégration interculturelle» requiert une approche holistique qui peut guider les politiques inscrites dans la durée et coordonnées dans tous les domaines et à tous les niveaux de gouvernance afin de promouvoir et de garantir l'égalité de tous les membres de la société, de favoriser un sentiment d'appartenance commun et pluraliste en valorisant la diversité, de renforcer la confiance sociale et la cohésion de la communauté grâce à une interaction significative entre des personnes de différents milieux socioculturels, et de faciliter leur participation et leur contribution à la société sur un pied d'égalité ».

²⁷ Voir les listes de points à vérifier sur le plan interculturel du Conseil de l'Europe, disponibles à l'adresse suivante : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/intercultural-checklist>; ainsi que le guide sur les compétences interculturelles : <https://www.coe.int/fr/web/interculturalcities/intercultural-competence>.

a. Principes



Égalité : l'égalité réelle et effective des droits, des obligations et des chances suppose que la responsabilité de l'égalité incombe non seulement aux personnes nouvellement arrivées, mais aussi à la société dans son ensemble. Le Modèle de cadre pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national indique également qu'une approche égalitaire de l'intégration interculturelle implique de combattre « *toutes les formes de discrimination et d'intolérance, en particulier les infractions motivées par la haine, non seulement par la voie du recours judiciaire et extrajudiciaire, de la sensibilisation et de l'éducation du grand public, mais aussi par la promotion de « l'avantage de la diversité » en veillant à ce que les talents de tous les membres de la société, y compris ceux qui pourraient autrement se retrouver marginalisés, soient pleinement mis en valeur* ».

Un modèle de bonnes pratiques : Le projet Connector

En juillet 2019, **Leeds** (Royaume-Uni) a lancé le projet Connector de cohésion sociale sur 15 mois²⁸, pour aider les nouvelles personnes migrantes à se connecter aux services locaux et aux réseaux communautaires existants en créant des ponts qui encouragent la participation et l'indépendance. Ce projet donne davantage d'intérêt à des programmes de travail plus globaux en permettant de mieux comprendre la culture du lieu et la cohésion sociale. Le projet a réussi à recruter cinq « connecteurs communautaires », qui ont une expérience vécue, ils ont enrichi l'équipe plus large en offrant des compétences, des connaissances, une expérience et une gamme de langues pour soutenir les ménages migrants vulnérables. Le projet, qui a dépassé l'objectif de 100 ménages, en a touché 250. L'initiative a conduit à ce résultat parce qu'elle a permis de combler le fossé et de surmonter

²⁸ Voir base de bonnes pratiques des Cités interculturelles : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/-/community-connector-project>

les obstacles pour ces ménages. Le conseil municipal a pu réaliser ainsi des économies en répondant efficacement aux besoins des ménages migrants vulnérables pendant la pandémie. Beaucoup de demandes concernaient le logement, l'emploi, la formation, l'apprentissage de l'anglais et des questions plus complexes liées au changement de permis de séjour. Pour beaucoup de personnes migrantes, les problèmes étaient permanents. Cette initiative a permis de les régler grâce à un soutien linguistique, à une priorisation et à des actions de plaidoyer. L'établissement de relations positives, de relations de confiance prend du temps. Parce qu'ils comprenaient les expériences et qu'ils ont dépassé le seul soutien linguistique, les connecteurs communautaires ont pu travailler avec les services locaux afin de fournir un soutien global. Il y a beaucoup d'exemples de familles qui ne signalent pas leur situation ou qui ne portent pas plainte parce qu'elles craignent la réaction des autorités et qu'elles pensent que rien ne sera fait. La résolution des problèmes de base a eu des effets positifs sur la santé et le bien-être, par exemple en permettant aux enfants demandeurs d'asile d'accéder à une aide à l'école, à des repas scolaires gratuits et aux transports publics et pour obtenir un transfert dans une autre école afin de se sentir en sécurité.

La valorisation de la diversité pour en faire un avantage collectif: l'avantage de la diversité doit être reconnu et recherché à travers des politiques publiques qui favorisent l'inclusion et l'intérêt de la diversité structurelle de la ville doit être reconnue (origines et langues, religions, choix sexuels, âge...). Dans le même temps, il convient de mettre l'accent sur les droits individuels plutôt que d'attribuer des droits à un groupe, afin de croiser et de mettre en synergie les politiques axées sur toutes les questions de diversité et de concevoir une perspective commune de société inclusive.

Modèle de bonnes pratiques : Les politiques d'accueil et d'intégration des personnes réfugiées

Botkyrka (Suède) est un lieu qui a une longue tradition d'accueil de personnes venues du monde entier. Aujourd'hui, plus de la moitié des habitant-e-s ont leurs racines dans d'autres pays que la Suède et des centaines de langues sont parlées dans les limites de la commune. En 2019, Botkyrka a achevé un projet pilote pour l'accueil des personnes réfugiées qui visait à concevoir l'intégration et l'accueil interculturels dans la ville de façon à promouvoir le développement durable, la cohésion sociale et un sentiment d'appartenance. Les responsables du projet ont adopté une conception fondamentalement positive de la personne, de sa volonté de contribuer à la société dans laquelle elle vit et de sa capacité de la façonner. Les résultats obtenus ont montré que l'accueil interculturel se crée à la fois à la faveur de l'interaction avec les personnes réfugiées et nouvellement arrivées et au niveau du cadre structurel. Cela implique de considérer les personnes comme des ressources, d'affirmer la dignité intrinsèque de chacune d'elles, de donner les bonnes informations au bon moment, d'encourager la sensibilisation aux normes et aux raisons de la mobilité sociale, de coopérer avec la société civile et les ONG et de donner aux personnes nouvellement arrivées les moyens de s'organiser²⁹.

Une interaction significative : L'interaction sur un pied d'égalité est une caractéristique essentielle de l'approche interculturelle de l'intégration. Certains modèles partent du principe que les personnes nouvellement arrivées vont s'assimiler à une éthique dominante ou se

²⁹ Voir la description du projet : <https://lucs.se/project/interkulturellt-flyktingmottagande/>.

tenir à l'écart de la communauté d'accueil, ce qui ne favorise ni l'inclusion ni la cohésion. Suivant la théorie du contact, l'interaction consiste à créer les conditions de rencontres quotidiennes significatives et constructives entre des personnes d'origines et de styles de vie différents, dans un climat de respect, de compréhension et de coopération mutuels. Pour avoir un sens, les plans d'intégration interculturelle doivent donc fonctionner dans les quartiers et sur le lieu de travail, dans les écoles, etc., dans tous les lieux de rencontre quotidienne. Une interaction significative sur un pied d'égalité favorise la confiance mutuelle, le sentiment d'appartenance et la cohésion sociale. L'interaction et la participation à des programmes, projets et / ou actions d'accueil sont la base de l'autonomisation de sociétés plurielles.

Modèle de bonnes pratiques : Répondre aux besoins pratiques, sociaux et émotionnels des travailleur-euse-s étranger-ère-s et des proches qui les accompagnent

Les personnes nouvellement arrivées qui s'installent en Norvège laissent souvent derrière elles un réseau de proches et de personnes de confiance. C'est pourquoi un projet a été mis sur pied afin d'aider les personnes migrantes à créer un nouveau réseau en Norvège. Cependant, il arrive souvent qu'un bon emploi ne soit pas suffisant. Pour aider les candidat-e-s à l'expatriation à créer ce réseau, INN (International Network of Norway) a organisé, en association avec la Chambre de commerce de Bergen, une série d'événements sociaux et professionnels.

Il s'agissait de permettre aux employeur-euse-s de recruter plus facilement des salariés d'origine étrangère et de faire en sorte que les résident-e-s d'origine étrangère se sentent chez eux à Bergen. Selon une enquête réalisée par la chambre de commerce et d'industrie de Bergen, la région avait grand besoin de recruter des salarié-e-s qualifié-e-s. Voici quelques-uns des avantages offerts par l'adhésion au Club INN :

- Un lieu de rencontre pour la socialisation et le réseautage
- Des conseils pour les problèmes individuels et un soutien continu pendant toute la durée de la mission
- Des réunions d'information et des excursions
- Un Soutien professionnel pour le conjoint / partenaire accompagnant la personne
- Un club des conjoints - réseau social pour les conjoints / partenaires présents
- Des cours sur la culture et les coutumes norvégiennes et sur la région de Bergen
- Des activités - loisirs et aventures
- Un bulletin d'information mensuel pour tous les membres.

En outre, l'Université de Bergen, le Collège universitaire de Bergen et d'autres établissements d'enseignement supérieur de la ville ont leurs propres programmes d'accueil des étudiant-e-s étranger-ère-s et la ville coopère avec ces établissements³⁰.

Citoyenneté et participation actives : « Une société inclusive repose sur un sentiment de citoyenneté individuelle, fondé sur un cadre de responsabilités et de droits clairement définis, et sur le sentiment personnel d'appartenir à une communauté entière, de sorte que les individus se perçoivent véritablement comme des concitoyennes et concitoyens adhérant à

³⁰ Voir base de bonnes pratiques des cités interculturelles au niveau national : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/-/inn-bergen>

des valeurs partagées »³¹. Ce sentiment peut être encouragé en facilitant l'accès des personnes nouvellement arrivées à la nationalité. Cependant, toutes les personnes migrantes n'ont pas la même possibilité ou ne souhaitent pas obtenir la nationalité de leur pays de résidence. Dans ces cas, il existe encore d'autres moyens d'élargir les droits de participation qui vont traditionnellement de pair avec la nationalité, à commencer par le droit de participer à la vie politique et sociale pour les résident-e-s d'origine étrangère comme pour les nationaux³². Au niveau local, on peut également étudier et tester d'autres formes de participation qui permettraient aux résident-e-s d'origine étrangère et, plus généralement, aux non-ressortissants, de participer à l'élaboration des politiques locales qui concernent la vie de la société dans laquelle ils vivent. Les politiques d'accueil devraient être complétées par un processus horizontal de participation publique, pour la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des plans interculturels. Cette participation des individus et des organisations non gouvernementales est essentielle pour répondre à la complexité de la « diversité de la diversité », pour susciter un sentiment de participation et d'appropriation, notamment de la part des personnes et des organisations issues des minorités, et pour obtenir une large adhésion de la population à la stratégie interculturelle plus large de la ville.

b. Éléments interculturels pour les politiques d'accueil

Une perspective interculturelle et inclusive de l'accueil permet aux pouvoirs publics de renforcer l'autonomie des personnes tout en renforçant la cohésion sociale. Elle doit tenir compte des principes directeurs suivants : gouvernance multiniveaux ; vision globale et responsabilité publique ; vision du processus ; adaptabilité et pragmatisme ; coopération administrative ; intégration des politiques d'accueil ; perspective de genre et intersectionnalité ; évaluation et suivi ; coopération avec différents acteurs ; importance donnée à la diversité ; formation et sensibilisation ; et participation.

Gouvernance multiniveaux : l'intégration interculturelle, les politiques et les actions d'accueil bénéficient globalement d'une approche multiniveaux, englobant non pas un seul niveau politique mais l'ensemble d'entre eux. Elles devraient comporter un élément ascendant et impliquer la mise en place de processus participatifs permettant la co-création, la coopération et la coordination des politiques avec l'ensemble des pouvoirs publics concernés et avec toutes les parties prenantes. Cela garantirait la cohérence des politiques, le partage des connaissances et des ressources, l'échange de bonnes pratiques et l'apprentissage mutuel.

Modèle de bonnes pratiques : l'Initiative des « Communautés accueillantes »

Programme conjoint des autorités centrales et des collectivités locales mis en œuvre par les conseils de Nouvelle-Zélande pour accueillir les nouveaux arrivants. Le conseil d'Auckland, l'agence de développement économique ATEED et Immigration New Zealand (agence du gouvernement central chargée de faire venir des personnes migrantes en Nouvelle-Zélande afin d'améliorer les résultats économiques et sociaux du pays) ont signé un accord de partenariat afin de tirer parti des compétences et des ressources collectives pour maximiser la contribution des compétences et des investissements des personnes migrantes à Auckland. Il couvre un large éventail de domaines pour attirer et retenir les compétences et

³¹ Conseil de l'Europe, *Modèle de cadre pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national*, stratégies d'intégration interculturelle en tant que chance, disponible à l'adresse suivante : <https://rm.coe.int/prems-093421-gbr-2555-intercultural-integration-strategies-cdadi-web-a/1680a476bd>

³² Pour des exemples de bonnes pratiques, voir ANVITA, carte d'identité municipale, vers une citoyenneté urbaine inclusive, décembre 2021, disponible à l'adresse suivante : <https://cloud.anvita.fr/index.php/s/H7m8twY2ydkAB4Y>.

les talents des personnes migrantes dans la région d'Auckland. Il concerne le soutien à l'industrie, aux personnes migrantes et à leurs familles, à la correction des lacunes et au lancement du programme conjoint des autorités centrales et locales des « Communautés accueillantes » également à Auckland. Il met l'accent sur l'importance de la participation et de la mise en relation des personnes nouvellement arrivées avec la population locale. Aligné parfaitement sur les principaux concepts des Cités interculturelles que sont la diversité, l'égalité, l'interaction et la participation, le programme repose sur une norme visant huit résultats : leadership inclusif ; communications accueillantes ; accès équitable ; communautés connectées et inclusives ; développement économique, affaires et emploi ; engagement et participation civiques ; espaces publics accueillants ; culture et identité³³.

Vision globale et responsabilité publique : les politiques d'accueil doivent s'inscrire dans le contexte local et les secteurs concernés et mettre l'accent sur le respect des droits humains et la coexistence interculturelle pacifique. Les politiques d'accueil doivent viser à inclure les résident-e-s nouvellement arrivé-e-s dans la construction des structures urbaines.

Modèle de bonnes pratiques : Une vision globale de l'accueil³⁴

À **Sabadell** (Espagne), le premier service d'accueil est offert en coordination avec des organisations de base et comprend un ensemble complet d'informations sur la manière de s'inscrire au registre municipal, des sessions mensuelles sur les différents services proposés par le conseil municipal, des cours de langue, des ateliers sur la manière d'accéder au marché du travail et des explications pour mieux comprendre la société hôte. Les réunions d'accueil sont organisées dans cinq espaces de la ville afin de couvrir l'ensemble du territoire de la commune et elles disposent d'un service de traduction. Des informations générales sont données en catalan et en espagnol, et le Conseil dispose en outre de matériel pour l'accueil en anglais, en français, en arabe, en chinois et en roumain. Des programmes spécifiques sont mis en œuvre pour des groupes particuliers, à savoir les femmes et les jeunes. D'autres services sont proposés aux résident-e-s d'origine immigrée, notamment le retour volontaire, le regroupement familial et les procédures de naturalisation. Sabadell soutient également le projet « *Refugee Welcome* », qui vise à mettre les personnes réfugiées en contact avec des habitant-e-s de la ville souhaitant partager leur foyer dans des conditions d'égalité et de respect mutuel. Elle offre également aux habitant-e-s de la région la possibilité de collaborer par le biais du bénévolat. Dans le cas des personnes qui sont prêtes à partager leur maison, il est nécessaire de disposer d'une chambre meublée gratuite, de convenir d'une période minimale de cohabitation de six mois avec la personne réfugiée et d'accepter un loyer social. Par son projet, cette organisation à but non lucratif, présente dans quatorze pays, veut aller plus loin dans l'engagement des habitant-e-s en faveur de l'accueil des personnes déplacées. Le conseil municipal organise également chaque année un événement pour reconnaître les personnes et les organisations qui s'engagent dans les programmes d'accueil.

³³ Voir base de bonnes pratiques des Cités interculturelles : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/-/the-welcoming-communities-initiative>.

³⁴ Voir base de bonnes pratiques des Cités interculturelles : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/-/a-global-welcoming-vision>.

Le programme Tenderol (Espagne)³⁵ est coordonné par la Commission catalane pour les personnes réfugiées avec le soutien du Conseil municipal. Il est né de la nécessité de répondre aux personnes qui avaient reçu une décision négative à leur demande de protection internationale ou qui étaient restées en dehors du programme d'État. Il est ouvert également aux personnes qui sont arrivées au bout du programme d'État mais qui n'ont pas encore atteint une autonomie complète. Dans ces situations, où il y a un risque d'exclusion sociale, des équipes d'intervention interdisciplinaires sont nécessaires, et les municipalités sont l'administration la plus proche qui gère les besoins des personnes habitant dans la commune. Enfin, la ville organise également une cérémonie de reconnaissance des personnes nouvellement arrivées à laquelle des personnalités politiques sont représentées.

Vision du processus : les politiques d'accueil doivent faire partie intégrante du processus plus large de constitution de sociétés inclusives ; les actions, programmes et projets doivent donc être conçus comme une première étape - et non comme une étape finale - dans la poursuite de cet objectif.

Modèle de bonnes pratiques : Le Service d'aide aux néo-Canadiens (SANC)³⁶

Le Service canadien d'aide aux néo-Canadiens (SANC) offre un soutien global aux personnes nouvellement arrivées, en favorisant l'intégration et la compréhension interculturelle.

Le SANC, soutenu par la ville de Sherbrooke, offre une gamme complète de services aux personnes immigrantes : accueil à l'arrivée et à l'installation, y compris pour la recherche d'un emploi. Voici quelques exemples de ces services :

- Accueil et intégration : service technique pour trouver une garderie et accompagner les parents vers ce service (0-5 ans). La Commission scolaire de la région de Sherbrooke (CSRS) inscrit les enfants (âgés de 6 à 17 ans) à l'école dans les locaux du SANC.
- Service d'accès au travail dès l'âge de 18 ans.
- Réseautage
- Aide à la naturalisation
- Activités de rapprochement interculturel.
- Hébergement temporaire.

Une équipe d'interprètes gérée par le SANC est disponible et accessible à tou-t-e-s. Elle offre des services de traduction dans plus d'une trentaine de langues. Cet outil est conçu pour améliorer l'accès aux services de santé et autres services essentiels des personnes immigrées qui ne parlent ni anglais ni français.

Adaptabilité et pragmatisme : l'accueil doit être encadré et coordonné de manière à apporter cohérence et synergies au travail des différents services impliqués. En même temps, il doit se caractériser par une certaine souplesse afin de permettre l'adaptation des politiques à la spécificité des différents contextes géographiques.

³⁵ Voir base de bonnes pratiques des Cités interculturelles : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/-/tenderol-project>.

³⁶ Voir base de bonnes pratiques des Cités interculturelles : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/-/the-canadian-newcomer-support-service-sanc-offering-comprehensive-support-to-newcomers-and-here-with-promoting-integration-and-intercultural-understand>.

Coopération administrative : au niveau local, la coopération et la coordination sectorielles et inter-administratives doivent guider la gestion et la mise en œuvre des politiques d'accueil dans chaque région en tenant compte de tous les secteurs (cadre juridique, travail, éducation, santé, logement, aide sociale, cohésion sociale, etc.), ainsi que des différents profils (immigré-e-s quel que soit leur statut, demandeur-euse-s de protection internationale, personnes en transit, mineur-e-s non accompagné-e-s, demandeur-euse-s d'asile, réfugié-e-s, familles...).

Intégration des politiques d'accueil : les actions d'accueil doivent être liées aux politiques et aux services prévus pour la population en général.

Perspective de genre et intersectionnalité : les politiques d'accueil doivent éviter d'homogénéiser les communautés minoritaires et de faire fi de leur diversité interne. Il convient de souligner que l'intégration interculturelle ne considère pas les communautés elles-mêmes comme la cible de politiques : elle vise plutôt la société en tant qu'acteur de l'intégration et cherche à donner à des personnes à l'identité multiforme et évolutive, les moyens de participer activement à tous les domaines de la vie en société. Il est tout aussi important que les politiques d'accueil reconnaissent également que l'expérience de la migration est différente selon le genre et l'identité sexuelle. La perspective de genre améliore la vie de chacun et chacune, elle réduit les inégalités, mais améliore aussi les disparités sociales, car elle renforce le développement et la cohésion sociale.

Évaluation et suivi : des indicateurs qualitatifs et quantitatifs devraient généralement être intégrés dans les politiques d'accueil et des outils appropriés de suivi participatif devraient être mis en place.

Coopération avec les différents acteurs (secteur privé, secteur social, etc.) : les politiques d'accueil bénéficieraient de la conception de projets ou de nouveaux modèles de collaboration public / privé / social susceptibles de répondre aux réalités de la migration et de la ville, tels que : la prise en charge des demandeur-euse-s d'asile en attente d'entrée dans le programme d'accueil de l'État, le placement par le biais d'offres d'emploi pour les personnes en situation irrégulière, l'homologation et la validation des diplômes universitaires et non universitaires, le soutien psychosocial, etc.

Modèle de bonnes pratiques : les *Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS)* : Centres d'accueil extraordinaires³⁷

La municipalité de **Ravenne** (Italie) a conclu un accord avec la préfecture (bureau de représentation provinciale du gouvernement) afin de gérer les centres d'accueil extraordinaires (CAS) pour les personnes demandant une protection internationale. Conformément à cet accord, la municipalité a lancé un appel d'offres pour sélectionner des fournisseurs gestionnaires privés (coopératives sociales), qui gèrent des structures d'accueil réparties sur tout le territoire. La gestion des CAS par la municipalité vise à améliorer la qualité de l'accueil au-delà des services de base (hébergement et pension). D'autres activités sont proposées par le contractant privé pour améliorer le niveau général des services offerts, notamment des cours d'italien, des conseils d'orientation professionnelle, l'organisation de stages / formations professionnelles pour les personnes accueillies dans les CAS ; un secrétariat social, une formation et une supervision psychologique pour soutenir les travailleur-euse-s sociaux-ales des différents centres. L'action est mise en œuvre en

³⁷ Voir la base de bonnes pratiques des Cités interculturelles : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/-/centri-di-accoglienza-straordinaria-cas-extraordinary-reception-centres>.

collaboration avec des fournisseurs privés (coopératives sociales), des associations locales, des bénévoles et des organisations de la société civile.

Visibilité de la diversité : la visibilité et la valorisation de la diversité et l'égalité dans la diversité sont des aspects essentiels non seulement pour l'accueil, mais aussi pour la consolidation de sociétés plurielles. Il convient de promouvoir différentes actions de nature complémentaire, y compris celles visant à recruter des personnes aux profils différents qui reflètent la diversité de la société.

Formation et sensibilisation : la formation de base et continue des responsables politiques, du personnel technique et de la société civile sur les questions liées aux politiques d'accueil, à l'interculturalité, et à la lutte contre les préjugés, le racisme et la discrimination doit faire partie non seulement de formations spécifiques mais aussi de programmes de formation multidisciplinaire.

Participation : il est essentiel de promouvoir des espaces de dialogue et de rencontre, de favoriser des espaces d'interaction qui adhèrent aux principes interculturels et qui associent une très grande diversité de voix, sur un pied d'égalité, au processus décisionnel.

Modèle de bonnes pratiques : Actions d'accueil et de participation inclusives

La brochure d'information « Welcome to Salisbury » et le « Community Engagement Framework » (Cadre de participation communautaire) améliorent le profil interculturel de **Salisbury** (Australie). La brochure globale d'informations et de soutien propres à la ville, appelé « Welcome to Salisbury Information Booklet », est disponible en 18 langues (anglais, arabe, bosniaque, chinois, dari, hindi, khmer, malayalam, népalais, swahili, tagalog, tamoul, vietnamien et espagnol entre autres) et améliore la vie de la quasi-totalité des personnes nouvellement arrivées dans la ville de Salisbury.

En outre, le « Cadre de participation communautaire » comporte une liste de contrôle pour la participation des groupes minoritaires, y compris les personnes culturellement et linguistiquement diverses, les parents / tuteurs isolés et les personnes handicapées. Les lignes directrices concernant la participation des groupes culturellement et linguistiquement diversifiés couvrent les interprètes et les principaux leaders communautaires qui organisent des réunions distinctes adaptées aux sensibilités culturelles spécifiques du groupe minoritaire. Par exemple, la communauté bhoutanaise a récemment été consultée sur le plan stratégique « Ability Inclusion » (Inclusion des aptitudes), qui a été couronné de succès grâce à une planification adaptée et à la coopération avec des interprètes et des membres clés du personnel bien connus de la communauté. D'autres méthodes comprennent des enquêtes en personne dans des lieux publics qui se sont révélées efficaces pour intéresser les habitant-e-s qui en général ne participent pas à la vie sociale³⁸.

³⁸ Voir base de données de l'Index des cités interculturelles : <https://rm.coe.int/salisbury-australia-results-of-the-intercultural-cities-index-july-202/1680a1e40d>.

4. DANS QUELLE MESURE VOTRE POLITIQUE D'ACCUEIL EST-ELLE INTERCULTURELLE ?

Les personnes qui arrivent dans une ville pour un séjour prolongé, quelles que soit leur situation (personnes expatriées, retraitées, réfugiées, travailleur-euse-s migrant-e-s, conjoints, mineur-e-s non accompagné-e-s, etc.), sont susceptibles de se trouver désorientées. Moins elles connaissent leur nouvel environnement, plus elles auront besoin de soutien pour se sentir suffisamment à l'aise et confiantes afin de commencer à construire un nouveau réseau social et professionnel. Il peut également y avoir des barrières linguistiques qu'il faut du temps à surmonter. La manière dont la ville coordonne et met en œuvre efficacement les différentes mesures de soutien conditionne fortement la capacité des personnes nouvellement arrivées à s'intégrer ou, à l'inverse, leur tendance à rester confinés dans des lieux clos culturels. Cela dépend également pour beaucoup de l'ouverture du reste de la population de la ville à l'idée de les accueillir en tant qu'habitant-e-s et citoyen-ne-s ou, au contraire, de l'habitude de les considérer comme des personnes d'origine étrangère qui constituent une menace potentielle.

Mesurer le caractère interculturel d'une politique, d'une activité ou d'un projet, c'est comprendre dans quelle mesure :

1. La politique aborde positivement la **diversité** ;
2. Elle favorise une réelle **égalité** ;
3. Elle favorise une **interaction** interculturelle significative ; et
4. Elle encourage la citoyenneté active et la **participation**.

Le programme des Cités Interculturelles a élaboré une liste de vérification globale³⁹ pour évaluer le degré d'interculturalité d'une politique ou d'un projet d'une ville. Ce document comprend un résumé ci-dessous avec plusieurs indicateurs pour chaque section et de courts commentaires pour vous aider à réfléchir à l'accueil des personnes nouvellement arrivées dans votre ville.

INDICATEURS DE LA DIVERSITÉ

1. Planifier pour produire des effets positifs

La politique tient-elle compte de l'avantage de la diversité dès la phase de planification ?

Si une évaluation de la politique ou du projet est prévue, contribuera-t-elle à améliorer la manière dont la ville valorise la diversité à l'avenir ?

Dans le contexte de l'accueil des personnes nouvellement arrivées, lors de l'examen des politiques d'accueil, il peut être utile d'identifier les principaux acteurs et espaces politiques, techniques, de la société civile et du secteur privé à associer. Il est également important de considérer la préparation participative d'un diagnostic des demandes, des besoins et des ressources pour l'accueil sur le territoire à travers une approche de bas en haut. En outre, il est utile d'associer les personnes qui ont été de nouvelles arrivantes dans la ville ainsi que la société civile à la conception, à l'adaptation, au suivi et à l'évaluation de votre travail.

³⁹ Site web du Conseil de l'Europe, « Dans quelle mesure votre projet est-il interculturel ? », disponible à l'adresse suivante : <https://www.coe.int/fr/web/interculturalcities/-/how-intercultural-is-your-project->.

2. Diversifier la prise de décision

L'équipe chargée de la politique ou du projet est-elle diversifiée ?

Si votre politique implique des partenaires externes, vous êtes-vous engagé auprès d'un éventail de partenaires externes issus de différents secteurs et communautés ?

Outre les politiques de recrutement plus larges visant à garantir la diversité de l'équipe de la ville, il est essentiel, pour les politiques d'accueil, d'inclure des personnes et des partenaires de langues et de milieux socioculturels différents. Une formation sur les valeurs interculturelles peut être organisée avec toutes les parties prenantes.

3. Encourager les autres à maximiser l'avantage de la diversité

Avez-vous réfléchi à la manière d'encourager les autres à valoriser la diversité dans les partenariats pour mener vos politiques ?

Disposez-vous d'une stratégie pour votre politique visant à promouvoir l'avantage de valoriser la diversité pour tou-te-s ?

Une stratégie de communication peut aider l'ensemble des habitant-e-s de la ville à mieux comprendre l'intérêt de valoriser la diversité. Il peut se révéler nécessaire d'organiser des réunions d'information pour les habitant-e-s afin de discuter des problèmes éventuels et de suivre l'opinion publique dans la ville et les médias sociaux.

4. Perspectives internationales

Votre politique tire-t-elle parti des liens de diaspora dans votre ville ?

La politique promeut-elle l'égalité des droits aux célébrations et aux caractéristiques et normes culturelles et considère-t-elle cela comme une opportunité et un avantage en tant que véritable ville cosmopolite ?

Des informations sur la ville et les événements internationaux, les célébrations, les associations de la diaspora et les caractéristiques culturelles peuvent aider les gens à se sentir chez eux.

INDICATEURS DE L'ÉGALITÉ

1. Les droits humains et les mesures en faveur de l'égalité sont reflétés dans les politiques et appliqués dans la pratique.

Vous êtes-vous demandé comment les concepts plus larges de droits humains et d'égalité se reflètent dans cette politique ou cette action spécifique ?

Y a-t-il eu une évaluation des effets de la politique sur les différents groupes ou quartiers de la ville ?

Il arrive parfois que les politiques nationales ou autres puissent limiter les droits des personnes nouvellement arrivées dans une ville, par exemple parce qu'elles limitent l'accès des personnes migrantes en situation irrégulière à la santé, au logement ou aux services. Les villes devront peut-être faire preuve de créativité pour réfléchir à la manière d'aider tous

les habitant-e-s de la ville à accéder aux droits et aux services nécessaires et à atténuer les politiques d'exclusion.

2. Mesures actives de non-discrimination

Avez-vous examiné la politique ou le projet pour vous assurer que la non-discrimination est un élément central de toutes ses caractéristiques, y compris l'évaluation de toute discrimination systémique ?

Travaillerez-vous en partenariat avec des organisations de la société civile et d'autres institutions qui luttent contre la discrimination et qui offrent soutien et réparation aux victimes, le cas échéant, dans le cadre de cette initiative ?

Les évaluations des services par les usager-ère-s sont utiles, de même que la formation du personnel. Cela est essentiel pour les intégrer et les mettre en œuvre dans l'ensemble des services de la ville. Les traitements discriminatoires, par exemple en matière d'attribution de logements, deviennent des mécanismes qui renforcent ou favorisent l'exclusion sociale.

3. Communiquer et promouvoir les droits humains et l'égalité

Existe-t-il un plan de communication pour la politique afin de veiller à ce que les informations atteignent tous les membres de la communauté et que la communication est faite de la manière la plus inclusive possible ?

La ville s'efforce-t-elle de faire en sorte que divers groupes puissent contribuer au développement et au partage de la stratégie de communication, notamment en amplifiant la voix des minorités, des personnes migrantes et d'autres groupes divers ?

Il pourrait y avoir un point d'accueil spécifique pour les personnes nouvellement arrivées et des informations traduites dans les principales langues d'origine. Les informations sur la ville pourraient être adaptées aux profils principaux de ces personnes, avec la contribution des communautés sur ce qui est important pour elles.

Les personnes nouvellement arrivées pourraient être informées de leurs principaux droits : éducation, conseils juridiques, marché du travail, reconnaissance des diplômes, etc.

4. Mesures positives pour lutter contre les inégalités

Avez-vous évalué votre politique en fonction des inégalités structurelles ou autres qui limitent la participation à son élaboration, à sa mise en œuvre, à son utilisation ou à son évaluation, et de la manière dont elles peuvent être atténuées ?

Avez-vous évalué s'il serait utile de travailler avec une série de groupes communautaires et autres groupes de la société civile sur cette politique ?

Des informations pourraient être fournies. En fonction du profil et du nombre de personnes migrantes et réfugiées, des séances d'accueil en groupe pourraient être organisées avec divers participant-e-s (pas seulement des personnes migrantes et réfugiées).

Des protocoles sur les points d'attention pourraient être élaborés concernant les principaux profils de personnes arrivant (personnes en situation régulière ou irrégulière, mineur-e-s non

accompagné-e-s), en y joignant des protocoles d'orientation vers des services spécialisés ou généraux.

INDICATEURS DES INTERACTIONS

1. Accroître les rencontres significatives au quotidien au-delà des différences

Cette politique est-elle susceptible d'augmenter les interactions interculturelles significatives au quotidien entre les habitant-e-s de la ville ?

Si la politique concerne un espace public, l'optimisation des interactions interculturelles a-t-elle fait partie intégrante de sa planification, de sa conception, de sa rénovation et de son utilisation ?

Tenez compte de l'endroit où les personnes nouvellement arrivées vivront, des services auxquels ils devront avoir accès et de leur situation personnelle. Essayez de réfléchir à la manière dont les politiques et les actions d'accueil que vous menez peuvent contribuer à accroître les interactions avec des personnes, des groupes et des quartiers différents. Il peut s'agir de l'endroit où vous organisez des séances d'accueil, de dossiers de bienvenue contenant des cartes et des réductions pour différents événements ou d'informations sur les bibliothèques et les groupes pour enfants. Les rencontres interpersonnelles et les rencontres partagées pourraient être encouragées, par exemple par paires de langues.

2. Interaction et travail en partenariat

Votre ville travaille-t-elle en partenariat avec d'autres pour encourager plus de mixité et d'interaction entre les différents groupes dans le cadre de cette politique ?

La ville considère-t-elle l'interaction interculturelle comme un critère pour des financements, des événements, des partenariats ou d'autres éléments de cette politique particulière ?

La plupart des villes travaillent en partenariat sur des éléments de leur stratégie ou de leur politique d'accueil. Discutez avec vos partenaires de la manière dont ils favorisent la mixité et les interactions entre les différents groupes, des besoins de soutien ou des bonnes pratiques qu'ils peuvent partager.

3. Comprendre les craintes et les obstacles aux interactions

La ville a-t-elle pris des mesures pour comprendre s'il existe des craintes et des obstacles à l'interaction dans un lieu particulier ou en ce qui concerne cette politique ?

La communication peut être un obstacle particulier aux interactions. Votre politique dispose-t-elle d'un plan clair pour garantir que ces obstacles sont réduits autant que possible au minimum ?

Un suivi étroit de la participation, une évaluation et une collaboration avec des médiatrice-s culturel-le-s ou des partenaires tels que les communautés dirigées par des personnes migrantes peuvent aider les villes à comprendre s'il existe des obstacles particuliers à la participation dans un contexte d'accueil. Cela peut être particulièrement vrai pour les personnes en quête de protection internationale qui peuvent avoir peur des autorités, ou

même des autres personnes de leur pays, si elles ont fui une situation de violence avant de faire un voyage potentiellement traumatisant.

4. Anticiper les défis et les conflits

Votre ville a-t-elle effectué une analyse des risques de conflits potentiels qui pourraient survenir en raison de cette politique ou dans le cadre de celle-ci ?

Avez-vous envisagé d'élaborer une stratégie, un plan et des activités de lutte contre les rumeurs liées à cette politique afin de combattre les stéréotypes et les préjugés qui peuvent limiter les interactions positives ?

Une stratégie anti-rumeurs, considérée comme une politique publique, se compose d'un certain nombre d'éléments : identification des principales rumeurs qui ont cours dans une ville ; collecte de données objectives mais aussi d'arguments émotionnels pour démonter les fausses rumeurs ; création d'un réseau anti-rumeurs composé d'acteurs locaux de la société civile ; habilitation et formation « d'agents anti-rumeurs » ; et conception et mise en œuvre de campagnes anti-rumeurs pour sensibiliser le grand public, notamment en créant et en diffusant de nouveaux outils et ressources⁴⁰.

5. Favoriser des interactions interculturelles durables

La politique comporte-t-elle des éléments susceptibles d'encourager un sentiment d'appartenance parmi les habitant-e-s ou au sein de groupes spécifiques ?

Comment pouvez-vous faire en sorte qu'aient lieu davantage d'interactions significatives, mais aussi que les effets en soient durables ? Les résultats de la politique conduiront-ils à davantage d'interactions ?

La consultation et la communication avec les habitant-e-s et avec d'autres groupes spécifiques de la ville peuvent encourager un sentiment d'appropriation, ainsi que des événements d'accueil conjoints, montrer que les personnes nouvellement arrivées sont appréciées et mettre en valeur l'intérêt de la diversité dans les communications officielles.

INDICATEURS DE LA PARTICIPATION

1. Promouvoir une participation diversifiée

Votre politique est-elle conçue pour favoriser la participation des divers-es habitant-e-s de la ville ?

Avez-vous réfléchi aux obstacles que peuvent rencontrer les différents groupes pour participer à votre politique et comment les surmonter ?

Les villes peuvent solliciter un large éventail de points de vue sur les politiques, y compris de la part d'organisations dirigées par des personnes migrantes, avant leur adoption.

Pensez à l'endroit où vivent les personnes nouvellement arrivées et s'il existe des quartiers particuliers où se trouvent les logements d'accueil ou des lieux où sont basées des

⁴⁰ Cités interculturelles, « Mesures anti-rumeurs », disponible à l'adresse suivante : <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/anti-rumours>.

communautés particulières. Pensez à tout obstacle linguistique, culturel ou physique à la participation, comme les transports publics, une communication accueillante, la traduction et les questions de genre.

2. Travailler ensemble : Favoriser la compréhension des valeurs fondamentales partagées au sein des communautés.

La ville fonde-t-elle l'ensemble de son travail et de ses activités sur le sentiment d'une compréhension partagée de valeurs fondamentales ?

La ville a-t-elle activement recherché des alliés pour promouvoir des valeurs fondamentales communes dans cette politique ?

Les écoles, les entreprises, les syndicats, les communautés de personnes migrantes, les groupes de femmes peuvent tous jouer un rôle en matière d'accueil de groupes ethniques et de partage des valeurs fondamentales.

5. DOMAINES D'ACTION

Cette matrice présente des domaines d'action éventuels pour l'élaboration ou l'examen de politiques d'accueil fondées sur les principes de l'accueil interculturel. Pour chaque principe sont définis les éléments nécessaires et les étapes possibles, ainsi que les ressources utiles pour une lecture plus approfondie.

Principes de l'interculturalité	Éléments nécessaires	Domaines d'action	Ressources
Thèmes transversaux	Préplanification	<p>Déterminer les principaux acteurs et les espaces politiques, techniques, de la société civile et du secteur privé à associer.</p> <p>Élaborer par des méthodes participatives un diagnostic des demandes, des besoins et des ressources d'accueil dans le territoire visé.</p> <p>Proposer une stratégie d'accueil.</p>	<p><u>Représentation des personnes migrantes & organes participatifs de la cité interculturelle: considérations & principes clés [en]</u></p> <p><u>Stratégies de démocraties participative et délibérative pour la cité interculturelle [en]</u></p>
	Formation	<p>Offrir une formation de base et continue dans toute l'organisation.</p> <p>Aide psychosociale de professionnel-le-s.</p>	<p><u>Modèle de cadre : gérer la diversité comme une chance à saisir.</u></p> <p><u>Compétences interculturelles pour des fonctions techniques et politiques au sein des collectivités locales [en]</u></p> <p><u>Les défis de l'interculturalisme : grandes lignes d'un</u></p>

			<p><u>module de formation [en]</u></p> <p><u>Formations en ligne</u></p>
	Evaluation et suivi	<p>Réaliser des évaluations et un suivi par des usager-ère-s et entités professionnel-le-s (sondages, groupes cibles ou boîtes aux lettres).</p> <p>Participation de la société civile à la conception / adaptation, l'évaluation et le suivi.</p>	<p><u>Index des cités inter-culturelles</u></p> <p><u>La cité interculturelle pas à pas</u></p>
Egalité	Information	<p>Documents donnant des informations adaptées aux principaux profils des nouveaux arrivants de la ville.</p> <p>Point d'accueil spécifique pour les personnes nouvellement arrivées.</p> <p>Service de traduction dans les principales langues d'origine.</p> <p>Informers sur les sujets suivants : enregistrement, système éducatif, conseil juridique, apprentissage de la langue, insertion professionnelle, reconnaissance des diplômes, discerner les nouvelles demandes, etc.</p>	<p>Liste de vérification, <u>égalité réelle.</u></p>
	Prise en charge et soutien	<p>Repérer et prévenir les discriminations.</p> <p>Procédures pour recenser et soutenir les principaux profils d'arrivants (personnes en situation régulière ou non, mineur-e-s non accompagné-e-s, candidat-e-s à la protection internationale, personnes en transit...).</p> <p>Protocoles d'aiguillage vers des services généraux ou spécialisés (protection sociale spécialisée, logement, agence pour l'emploi, victimes de violences sexistes, etc.).</p>	<p><u>Détecter et prévenir la discrimination systémique au niveau local</u></p> <p><u>Prévention des effets discriminatoires potentiels de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les services locaux.</u></p> <p><u>Initiatives de la Cité interculturelle pour l'inclusion et l'égalité des personnes LGBTI.</u></p>

Diversité	Diversité de l'équipe	Encourager le recrutement des personnes d'origine étrangère et / ou maîtrisant la langue parlée dans la ville. Travailler avec un groupe important et divers de partenaires.	Liste de vérification : <u>valoriser la diversité Entreprises et diversité</u>
	Reconnaissance sociale et culturelle	Faire appel à des personnes ayant différentes langues et diverses origines socio-culturelles. Réunions avec des organisations de personnes migrantes. Réunions animées ou tenues avec la participation d'organisations de personnes migrantes sur les codes sociaux et culturels de la société hôte.	<u>Guide de facilitation pour les réunions d'accueil [en]</u> <u>Test de citoyenneté interculturelle</u>
Interaction	Encourager les actions collectives et favoriser les espaces de rencontre et d'échange	Activités de groupes d'accueil. Rencontres interpersonnelles avec des objectifs partagés (paires de langue, etc.). Combattre les mythes : stratégie anti-rumeurs.	<u>Ressources anti-rumeurs</u> Manuel, <u>Ensemble contre le discours de haine [en]</u> <u>Jeunesse, sports, inclusion</u>
	Réseautage	Créer un espace de travail avec les entités intéressées par l'immigration ou des espaces d'échanges. Participer aux espaces municipaux qui permettent de diffuser des informations et d'offrir des services d'autres administrations.	Liste de vérification, <u>Interaction interculturelle significative</u>
Participation	Créer des espaces de participation inclusive	Encourager la participation aux associations ou à la vie politique. Participation de diverses personnes ou de différents groupes (pas seulement des personnes migrantes ou réfugiées) à des activités liées à l'accueil. Rechercher des alliés comme l'école, les syndicats, les groupes de femmes etc.	<u>Citoyenneté urbaine et migration sans-papiers [en]</u>

	<p>Compétences linguistiques</p>	<p>Utiliser des langues non officielles dans les services généraux de la ville où cela est nécessaire.</p> <p>Services, programmes ou dispositifs de diffusion destinés aux habitant-e-s dans des langues non officielles.</p>	<p><u>Politiques linguistiques pour la cité interculturelle [en]</u></p>
--	----------------------------------	--	--

La diversité est l'une des principales caractéristiques des sociétés actuelles, en particulier dans les centres urbains. Bien que la diversité des origines nationales, ethniques, linguistiques et confessionnelles ait largement contribué à la prospérité d'après-guerre, des inégalités liées à l'origine, à la culture et à la couleur de peau persistent et les questions relatives au pluralisme, à l'identité et aux valeurs communes suscitent de vives inquiétudes souvent instrumentalisées à des fins politiques. Le défi d'assurer l'équité et la cohésion sociale dans des sociétés marquées par une telle diversité culturelle se pose avec une acuité croissante. Les villes sont idéalement placées pour imaginer et tester des solutions en la matière.

Le Conseil de l'Europe et ses villes partenaires ont élaboré et validé une approche interculturelle de l'intégration et de l'inclusion qui permet aux villes de bénéficier des avantages de la mobilité humaine et de la diversité culturelle, tout en limitant les risques associés. Dix ans après le lancement de ces travaux, des données de plus en plus nombreuses montrent que la diversité, lorsqu'elle est reconnue et gérée comme une ressource, favorise la créativité, le bien-être et le développement économique.

Le programme des Cités interculturelles (ICC) invite les villes d'Europe et d'ailleurs à explorer et à appliquer des politiques qui mettent la diversité au service du développement personnel et sociétal.

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent. Il comprend 46 États membres, dont l'ensemble des membres de l'Union européenne. Tous les États membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.

