



# Cités interculturelles

*Vers un modèle d'intégration interculturelle*

L'apport des Cités interculturelles, action conjointe  
du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne

*Texte coordonné par Phil Wood*



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

Tous droits réservés. Aucun extrait de cette publication ne peut être traduit, reproduit ou transmis, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit – électronique (CD-Rom, internet, etc), mécanique, photocopie, enregistrement ou de toute autre manière – sans l'autorisation préalable écrite de la Division de l'information publique et des publications, Direction de la Communication (F-67075 Strasbourg Cedex ou publishing@coe.int).

Conception de la couverture et de la maquette :  
Atelier de création graphique, Conseil de l'Europe.

Editions du Conseil de l'Europe  
F-67075 Strasbourg Cedex  
<http://book.coe.int>

ISBN 978-92-871-6771-2

© Conseil de l'Europe, avril 2010  
Imprimé en France



## REMERCIEMENTS

Dans chaque ville participante, des coordinateurs représentant les élus et l'administration municipale ont été chargés de la mise en œuvre du programme. En mobilisant les soutiens, en traduisant les actions et les objectifs généraux en priorités locales et en diffusant les résultats auprès de nombreuses parties prenantes, ils ont joué un rôle essentiel dans la réussite des Cités interculturelles.

Nous leur sommes particulièrement reconnaissants pour leur profond engagement envers l'interculturalisme, non seulement comme concept, mais aussi comme pratique de terrain.

### IJEVSK

Roman Goryainov, directeur de la Maison de l'amitié entre les peuples (*Dom droujby narodov*)

Conseil municipal d'Ijevsk:

Elena Afanassieva, chef du département des Relations internationales et régionales

Ioulia Jouykova, experte, département des Relations internationales et régionales

### LUBLIN

Ville de Lublin:

Wlodzimierz Wysocki, adjoint au maire

Roman Jaborkhel, membre du département de la Culture

Michal Karapuda, gestionnaire de projet au département de la Culture

### LYON

Mairie de Lyon:

Georges Képénékian, maire adjoint à la Culture, Direction des affaires culturelles

Marc Villarubias, chef de mission Coopération culturelle, Direction des affaires culturelles

### MELITOPOL

Conseil municipal de Melitopol:

Olena Doubinina, première adjointe au maire

Igor Ielissyeïev, chef du département de l'Education



## NEUCHÂTEL

Service de la cohésion multiculturelle:

Thomas Facchinetti, délégué cantonal à l'Intégration

Sabrina Rinaldo Adam, Service de la cohésion multiculturelle

Oriane von Gunten, Service de la cohésion multiculturelle

## NEUKÖLLN

Conseil municipal de Berlin-Neukölln:

Arnold Mengelkoch, chargé de l'intégration et des migrations

Franziska Giffey, représentante pour les Affaires européennes et internationales

Melanie Kraft, adjointe aux Affaires européennes et internationales

## OSLO

Mairie d'Oslo:

Tone Skodvin, experte, département de l'Education et des Affaires culturelles

Toralv Moe, conseiller, département de l'Education et des Affaires culturelles

## PATRAS

Panagiotis Kitrou, président de l'entreprise municipale de Patras pour la planification et le développement (ADEP SA)

Amalia Goudevenou, conseillère municipale chargée des affaires internationales

## REGGIO D'EMILIE

Franco Corradini, adjoint à la Culture et à la Sécurité sociale, commune de Reggio d'Emilie

Adil El Marouakhi, directeur du Centre interculturel Mondinsieme

Serena Foracchia, directrice de Reggio nel Mondo (agence de promotion de Reggio d'Emilie)

Marianna Roscelli, secrétaire, Reggio nel Mondo

## SUBOTICA

Ildiko Lovas, conseillère à la Culture et aux Médias, ville de Subotica

Andrea Soc, secrétaire au Protocole, municipalité de Subotica

Stanka Parac Damjanovic, directrice de l'Agence de la démocratie locale



## TILBURG

Commune de Tilburg:

Gon Mevis, conseiller municipal

Willem Bongaarts, chargé du développement local

Outre les coordinateurs des villes participantes, plusieurs experts ont apporté un soutien théorique, technique et politique, et ont contribué au présent ouvrage:

Alison Crabb, Commission européenne

Altai Manço, Irfam (Institut de recherche, formation et action sur les migrations), Belgique

Daniel de Torres, commissaire à l'Intégration et au Dialogue interculturel de la ville de Barcelone

Diana Szántó, fondation Artemiszió, Hongrie

Effy Tselikas, journaliste, Grèce et France

Eva Naguy, chercheuse en sciences de l'éducation, Hongrie

Irena Guidikova, Conseil de l'Europe

Jagtar Singh, directeur, The Change Institute, Royaume-Uni

Michaïl Gnedovsky et Sofia Avertchenkova, Institut de politique culturelle, Fédération de Russie

Milica Pesic, Media Diversity Institute, Royaume-Uni

Olexandr Butsenko, Centre pour la démocratie par la culture, Ukraine

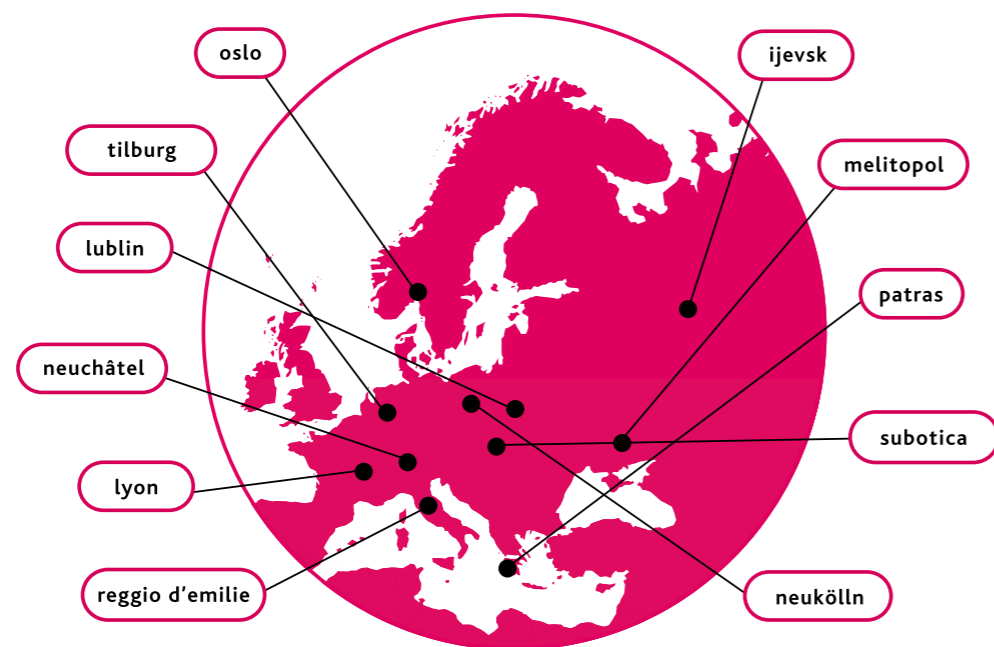
Pareesh Solanki, journaliste, Royaume-Uni

Pascale Bonniel-Chalier, chercheuse en politique culturelle, France

Phil Wood, organisation Comedia, Royaume-Uni

Thijs Malmberg, Ordina Management Consulting, Pays-Bas.

Enfin, les personnes suivantes nous ont fait bénéficier de leurs connaissances, de leurs conseils et de leurs critiques constructives, nous aidant à cibler et à réorienter le programme, à évaluer ses actions et ses résultats, à élargir son réseau et à entrer en contact avec de nombreuses parties prenantes: Alberto D'Alessandro, Annasophia Heintze, Carla Mauer, Gianna Lia Cogliandro, Dorothea Kolland, Elise Agostino, Franco Bianchini, François Matarasso, Jens Nilsson, Jordi Pascual, Judith Neisse, Julie Hervé, Kesnyia Khovanova, Laurence Hopkins, Naseem Khan, Phyllis Brunsson, Ricard Zapata, Rob Hutchinson et Susan Brutschy.



# Sommaire

**Avant-propos** ..... 11

## Le défi des Cités interculturelles

**Historique et principes** ..... 17

Construire une politique municipale interculturelle ..... 17

Naissance du programme ..... 18

La mobilité des personnes ..... 20

Un enjeu démographique pour les villes européennes ..... 21

Les différentes approches municipales de la diversité ..... 22

Principes de la cité interculturelle ..... 26

Préparer une stratégie municipale interculturelle ..... 32

**Formuler une stratégie municipale interculturelle : le processus** ..... 36

La stratégie interculturelle en questions ..... 36

Consultation et participation ..... 37

Alliances et partenariats ..... 38

Discours public et déontologie des médias ..... 39

Dynamisme et pérennité ..... 41

Compétences politiques extérieures ..... 42

Suivi et bilan des progrès accomplis ..... 42

**Une stratégie en 10 étapes** ..... 44

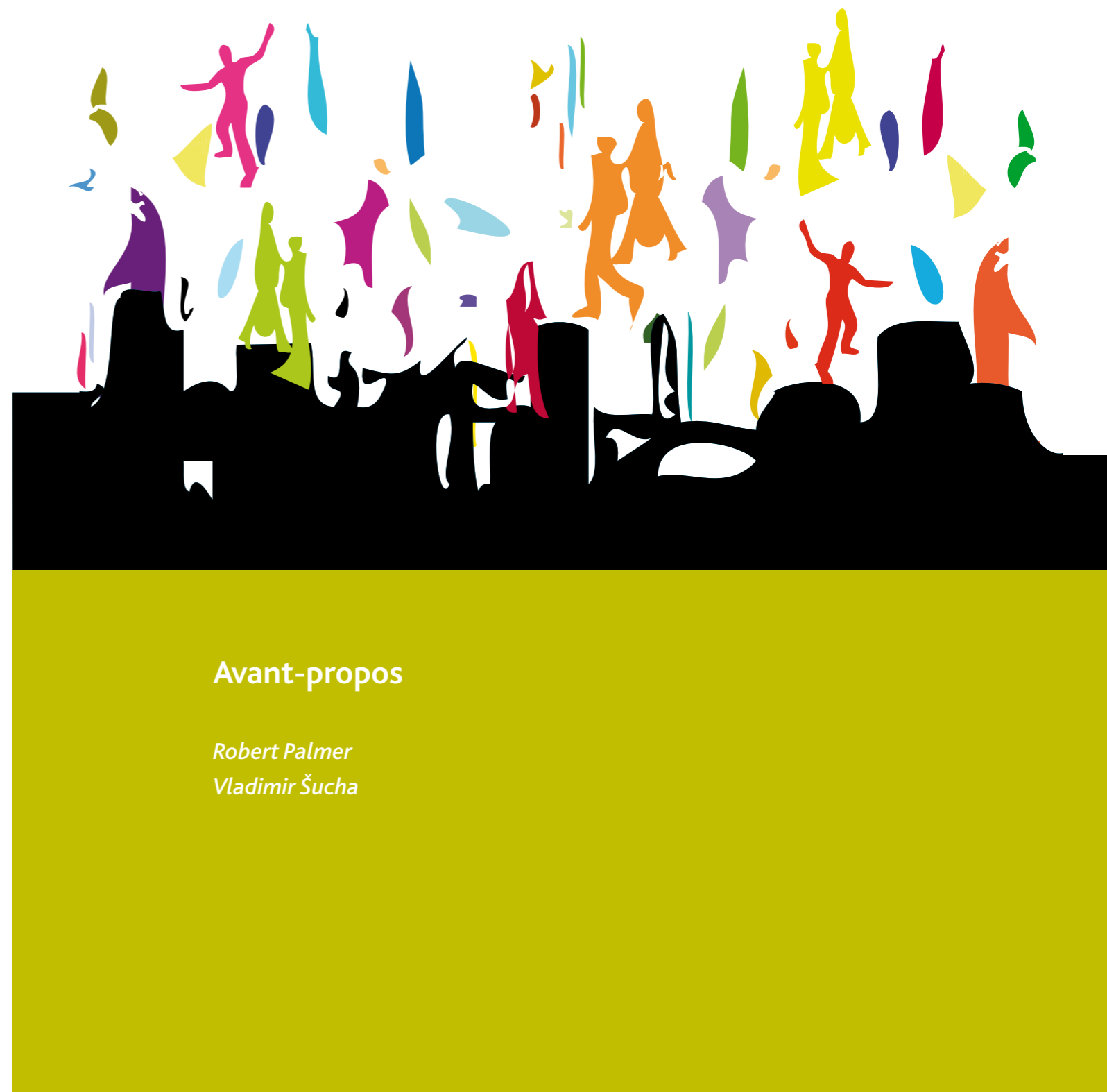
**Exemples vécus : approches interculturelles dans plusieurs villes européennes** ..... 47

## L'épreuve de la réalité

<b>Indicateurs de l'interculturalisme</b> .....	79
Facteurs objectifs .....	81
Facteurs subjectifs .....	86
<b>Les cités interculturelles pilotes</b> .....	90
Ijevsk .....	90
Lublin .....	92
Lyon .....	95
Melitopol .....	97
Neuchâtel .....	100
Neukölln .....	102
Oslo .....	105
Patras .....	107
Reggio d'Emilie .....	110
Subotica .....	112
Tilburg .....	114

## Les réussites

<b>Actions et réalisations</b> .....	119
Principaux résultats .....	119
Principales activités .....	120
Autres actions .....	122
<b>Conclusion</b> .....	123



## Avant-propos

*Robert Palmer*  
*Vladimir Šucha*



## AVANT-PROPOS

Le programme des Cités interculturelles, action conjointe de la Commission européenne et du Conseil de l'Europe, vise à développer un modèle sur lequel fonder les politiques d'intégration interculturelle au niveau municipal. Par « interculturelisme », on entend la promotion de politiques et de pratiques qui encouragent les échanges, la compréhension et le respect entre cultures et populations différentes.

Les approches retenues se fondent sur l'important acquis du Conseil de l'Europe, institution riche d'une longue expérience dans le domaine des migrations, des minorités, du dialogue interculturel et de la gestion de la diversité, ainsi que sur les nombreuses recherches menées par Comedia et par d'autres organisations.

Nos villes ont besoin de politiques capables d'assurer à tous l'égalité des droits, de lutter contre la discrimination et le racisme, et de promouvoir activement des échanges constructifs entre des personnes qui n'ont pas le même âge, la même culture ou la même origine. Pour promouvoir la participation et l'égalité des chances, il faut déconstruire les mythes et préjugés sans fondement sur les minorités, quitte à remettre en question certaines structures et stratégies municipales existantes. L'approche interculturelle se distingue d'autres démarches en ce qu'elle met l'accent sur l'engagement de tous les citoyens, sur les actions communes et sur la responsabilité collective.

Une bonne part des travaux a consisté à éprouver, valider et améliorer un modèle de gouvernance et de gestion interculturelles au niveau local. Onze villes situées dans 11 pays différents, tous membres du Conseil de l'Europe, ont été sélectionnées pour examiner, en étroite coopération avec notre Organisation, les méthodes pouvant être appliquées sur le terrain pour répondre aux situations et aux problèmes concrets, dans des contextes locaux et nationaux très variés.

Les résultats de cette phase pilote du programme des Cités interculturelles s'avèrent extrêmement intéressants. Cependant, ils ne sont qu'une étape dans un processus à plus long terme, qui aboutira à de meilleures façons de renforcer la cohésion dans les villes et d'améliorer le bien-être social, économique et culturel de leurs populations. Nous avons le plaisir de présenter ici les principaux éléments du modèle de cité interculturelle,



encore en construction. Nous n'entendons pas offrir une norme parfaite, mais plutôt susciter le débat et recueillir des réactions critiques.

« Cités interculturelles » est né du Livre blanc sur le dialogue interculturel, contribution majeure du Conseil de l'Europe à l'Année européenne du dialogue interculturel (2008), qui fait autorité au niveau européen sur ce sujet en tant que concept de politique publique. Nous devons beaucoup au Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe pour son soutien sans faille, ainsi qu'aux nombreuses personnes et organisations qui ont participé au programme, unies par l'espoir d'un changement social et culturel qui permettrait à tous, dans nos villes et dans nos quartiers, de vivre ensemble égaux en dignité.

Enfin, le programme des Cités interculturelles a constitué un partenariat exemplaire avec la Commission européenne, partenariat dont nous espérons qu'il pourra être prolongé et renforcé au bénéfice de toutes les villes européennes et de leurs habitants.

**Robert Palmer**

*Directeur de la Culture et du Patrimoine culturel et naturel  
Conseil de l'Europe*

Lancé par la Commission européenne et par le Conseil de l'Europe dans le cadre de la préparation à l'Année européenne du dialogue interculturel de 2008, le programme des Cités interculturelles s'est avéré une initiative de premier plan, traduisant concrètement l'un des principaux messages de l'Année européenne : la nécessité de penser et d'agir au-delà des frontières.

L'Année du dialogue interculturel a été proposée par Jan Figel, commissaire européen chargé de l'éducation, de la formation, de la culture et de la jeunesse, avec cet objectif ambitieux : montrer comment le dialogue interculturel peut contribuer à former des sociétés solides et harmonieuses dans une Europe de plus en plus diverse sur le plan culturel. La diversité des cultures, des langues et des croyances a toujours été au cœur du projet européen ; or, un engagement actif est indispensable si nous voulons en tirer tous les bénéfices et éviter les tensions et les peurs que peuvent provoquer la différence et le changement.



L'un des messages les plus présents, pendant toute l'année européenne, a été que le dialogue interculturel devait être abordé de façon transversale, en pensant et en agissant au-delà des délimitations traditionnelles. « Cités interculturelles » montre très bien la traduction concrète de cette coopération transversale au niveau local. Dans des domaines aussi variés que l'éducation, le logement, la police, l'emploi et l'urbanisme, les politiques sont examinées à travers un « prisme interculturel », afin d'imprimer une stratégie plus cohérente aux politiques publiques et à la participation de la société civile dans les villes où se côtoient plusieurs cultures.

Cette reconnaissance de la nécessité de penser et d'agir de façon transversale se reflète dans le large éventail de programmes de l'Union européenne (UE) qui participent au financement des initiatives en faveur du dialogue interculturel. Ce sont non seulement les programmes pour l'éducation et la formation, la culture, la jeunesse et la citoyenneté, mais aussi ceux qui portent sur le développement rural et régional, l'intégration des migrants et, bien sûr, les relations extérieures. Au cours de l'Année européenne du dialogue interculturel 2008, les ministres de l'Éducation, de la Culture et de la Jeunesse des pays de l'UE ont adopté des conclusions qui appellent à développer une stratégie intersectorielle pour le dialogue interculturel, en mettant l'accent sur la promotion des compétences interculturelles : un bon point de départ pour les politiques à venir.

Au-delà de 2008, le dialogue interculturel reste une priorité pour la Commission européenne. Avec nos partenaires dans les États membres et la société civile, nous voulons prolonger l'élan créé par cette initiative. La poursuite du partenariat avec le Conseil de l'Europe sur les Cités interculturelles fera partie, nous l'espérons, de notre vision commune d'une Europe attachée à la dignité humaine, à la participation civique et au respect de la diversité en tant que conditions indispensables à la solidité sociale et économique de notre continent.

**Vladimir Šucha**

*Directeur de la Culture,  
du Multilinguisme et de la Communication  
Commission européenne*



## Le défi des Cités interculturelles

Historique et principes

Formuler une stratégie municipale interculturelle :  
le processus

Une stratégie en 10 étapes

Exemples vécus : approches interculturelles  
dans plusieurs villes européennes





## Historique et principes

### *Construire une politique municipale interculturelle*

Le programme des Cités interculturelles, action pilote commune du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne, a été lancé en 2008. En étudiant l'impact de la diversité culturelle et des migrations sur les villes européennes, il visait à dégager les politiques et stratégies susceptibles d'aider les villes à faire de la diversité un facteur de développement. Le programme a cherché à élargir et à approfondir les paramètres du débat sur ces questions pour comprendre, au-delà des gros titres dans les médias, comment les citoyens vivent ensemble et créent leur ville au quotidien. Point important, il s'est efforcé de proposer des politiques et des méthodes pratiques susceptibles d'être adoptées par les villes d'Europe.

Le programme des Cités interculturelles n'est pas, loin de là, le seul à s'intéresser à ces thèmes, mais il est peut-être unique par son ampleur et son approche. Couvrant toute l'Europe de l'Atlantique à l'Oural, il s'est penché aussi bien sur la diversité historique et les minorités nationales que sur les migrations récentes. Sa conception de la ville est également très large, puisqu'elle englobe les élus et les fonctionnaires municipaux à différents degrés hiérarchiques et dans plusieurs spécialités, les ONG, les associations de migrants, les services publics, le monde de la culture et de l'éducation, les entreprises et les médias.

Une « cité interculturelle modèle », objectif idéal du programme, a été ainsi définie :

« La cité interculturelle a une population diverse, composée de personnes qui diffèrent par la nationalité, l'origine, la langue ou les croyances. La plupart de ses habitants considèrent la diversité non comme un problème, mais comme une richesse, et reconnaissent que toutes les cultures se modifient dès lors qu'elles se rencontrent dans l'espace public. La ville combat activement les préjugés et la discrimination, et veille à l'égalité des chances en adaptant ses structures de gouvernance, ses institutions et ses services aux besoins de tous ses habitants, sans compromettre les principes des droits de l'homme, de la démocratie et de la prééminence du droit. En partenariat avec les entreprises, la société civile et les agents publics, la cité interculturelle développe une série de politiques et d'actions visant à encourager le brassage et les échanges entre différents groupes. Un fort degré de confiance et de cohésion sociale contribue à contenir les conflits et la violence, à accroître l'efficacité des politiques et à rendre la ville attractive pour les particuliers comme pour les investisseurs. »



Cette définition a été mise à l'épreuve par plusieurs villes qui cherchent, chacune selon son histoire et sa situation, à aborder positivement la diversité et à la gérer comme un atout plutôt qu'une menace. L'apport collectif de ces villes, ainsi que de toutes celles qui ont fait part de leurs réflexions et de leurs bonnes pratiques, a formé une approche unique de l'intégration des migrants et des minorités qui a pris le nom d'« intégration interculturelle ». Cette notion sera développée dans les pages qui suivent.

« Cités interculturelles » a été conçu comme un programme d'action, de recherche et de développement de politiques au service des trois grands objectifs suivants :

- susciter un large débat dans les villes pilotes et les amener à revoir et à reformuler leurs politiques sur la base d'une approche interculturelle des migrations, de l'intégration et de la cohésion sociale ;
- encourager les villes pilotes à élaborer des stratégies interculturelles globales pour la gestion de la diversité urbaine ;
- élaborer des modèles de stratégies interculturelles et de développement et d'évaluation de politiques dont les autres villes d'Europe pourront s'inspirer.

Après un appel à propositions et une sélection par concours, 11 villes ont été retenues pour participer à cette action pilote. Les critères étaient l'engagement des élus de la ville en faveur d'une bonne gestion de la diversité, l'existence d'un fort réseau d'organisations de la société civile et l'intérêt montré par les agents publics et les médias locaux pour ce thème de travail. Les 11 villes pilotes sont les suivantes :

Ijevsk (Fédération de Russie)	Oslo (Norvège)
Lublin (Pologne)	Patras (Grèce)
Lyon (France)	Reggio d'Emilie (Italie)
Melitopol (Ukraine)	Subotica (Serbie)
Neuchâtel (Suisse)	Tilburg (Pays-Bas)
Neukölln (Allemagne)	

## Naissance du programme

Le programme des Cités interculturelles est né de la convergence de trois initiatives distinctes, mais similaires :



## Le Livre blanc du Conseil de l'Europe sur le dialogue interculturel

Le Conseil de l'Europe s'intéresse au dialogue interculturel depuis plus de trente ans. Il se concentrait, à l'origine, sur l'apprentissage interculturel comme outil de « diplomatie interpersonnelle » et sur la construction d'une Europe unie à travers les politiques de jeunesse et l'éducation non formelle. Dès les années 1980, le Conseil de l'Europe a lié le concept de dialogue interculturel à la prévention des conflits, à la réconciliation et à l'éducation à la citoyenneté démocratique. Dans ce contexte, il a également beaucoup travaillé ces dernières décennies sur les aspects théoriques et pratiques de la gestion de la diversité dans l'enseignement, les politiques de jeunesse, les services sociaux et la culture.

Le Livre blanc sur le dialogue interculturel<sup>1</sup>, adopté en mai 2008 par les ministres des Affaires étrangères des 47 Etats membres, définit ce dialogue comme « un échange de vues ouvert, respectueux et fondé sur la compréhension mutuelle entre des individus et des groupes qui ont des origines et un patrimoine ethniques, culturels, religieux et linguistiques différents ».

Le livre blanc énumère les conditions indispensables à ce dialogue : mise en place de structures de gouvernance adaptées, compétences interculturelles de la part des institutions publiques et des prestataires sociaux et création d'espaces de dialogue interculturel, notamment au plus près de la population. Il offre un cadre pour orienter les réflexions et les décisions des personnes chargées de concevoir les politiques et de les mettre en œuvre. Fondé sur les normes et instruments juridiques clés du Conseil de l'Europe, il s'appuie également sur la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme, sur les recherches et les projets de terrain accomplis au cours des dernières décennies, ainsi que sur une très large consultation auprès de nombreux acteurs aux niveaux national et européen.

## L'Année européenne du dialogue interculturel

Le programme des Cités interculturelles a été lancé dans le cadre de l'Année européenne du dialogue interculturel 2008, dont il était l'une des actions phares<sup>2</sup>. Embrassant de nombreux domaines différents pour faire de la culture un moteur de changement social, il s'est distingué par son caractère pluridisciplinaire.

L'Année européenne du dialogue interculturel a fortement contribué à installer le concept de dialogue interculturel dans les approches nationales des questions d'intégration et à mobiliser le monde culturel autour du développement de modèles innovants et durables pour la pratique de ce dialogue.



## Comedia

Le concept original de « cité interculturelle » (dont les notions de « prisme interculturel », des « 10 étapes vers une stratégie municipale interculturelle » et des « indicateurs de l'interculturalisme ») a été créé par un groupe de réflexion britannique, Comedia. Il a été développé dans le cadre d'un projet de recherche financé par la Fondation Joseph Rowntree<sup>3</sup>, qui a donné lieu à deux publications<sup>4</sup>.

Dans les pages qui suivent, nous expliquerons pourquoi, malgré l'existence d'autres projets transnationaux sur la diversité culturelle, une nouvelle initiative a été jugée nécessaire.

## La mobilité des personnes

Que des hommes partent en quête d'une vie meilleure n'a rien de nouveau. On observe toutefois, depuis quelques années, une brusque évolution de l'ampleur du phénomène. Des pays comme la France, les Pays-Bas ou le Royaume-Uni connaissent depuis les années 1950 une immigration liée à leurs anciennes colonies; mais aujourd'hui, au moins 20 pays d'Europe comptent 5 % d'habitants nés à l'étranger ou plus. Même dans les pays en voie d'adhésion à l'UE, le pourcentage de population née à l'étranger n'est plus négligeable. Pour certains Etats (comme l'Irlande et l'Espagne), le changement est récent et s'est produit très rapidement<sup>5</sup>.

Parallèlement à ce récent afflux de nouvelles minorités, il ne faut pas oublier la riche mosaïque des « minorités traditionnelles », qui côtoient les populations majoritaires de nombreux pays européens depuis des siècles ou au moins plusieurs générations. Certaines minorités partagent la culture d'un Etat sans en avoir la nationalité, comme les Roumains en Hongrie et inversement. Elles n'ont parfois jamais bougé: ce sont les frontières qui se sont déplacées. On peut cependant distinguer de nombreuses minorités ethniques ou linguistiques, comme les Saamis dans les pays nordiques et en Russie, les Basques en Espagne et en France, les locuteurs du gallois au Royaume-Uni, de nombreuses populations du Caucase et les Roms, sur tout le continent. Bien que ces personnes partagent dans certains cas l'expérience des migrants récents, elles sont le plus souvent dans une situation très différente et peuvent faire l'objet de politiques distinctes de la part du gouvernement national.

La réglementation des interactions sociales et des flux de population fait généralement partie des missions de l'Etat, si bien qu'il est facile de considérer la diversité ethno-



culturelle comme une question purement nationale – à tort. La plupart des migrants, et de nombreuses minorités, s'installent dans les bourgs et les villes: leur recherche de logements, d'emplois, de reconnaissance et de protection juridiques, d'expression religieuse et politique, d'éducation et de protection sociale est de plus en plus une problématique locale. C'est dans les villes que se prendront les décisions qui feront de l'Europe, dans les décennies à venir, un espace soit en guerre avec lui-même, soit capable de composer avec sa diversité culturelle. Le XXI<sup>e</sup> siècle est par ailleurs le siècle de la ville: depuis 2007, le monde compte plus de personnes vivant en milieu urbain que de personnes vivant en milieu rural<sup>6</sup>.

## Un enjeu démographique pour les villes européennes

Les villes européennes connaissent une situation complexe. Les taux de natalité étant aujourd'hui plutôt faibles, les migrations sont devenues le principal facteur de modification des populations urbaines. Pour simplifier, on peut dire que de nombreuses villes d'Europe orientale perdent des habitants au profit de l'Ouest – et que ce mouvement va durer. Selon les projections de l'Onu, au milieu du siècle, des pays comme la Russie, l'Ukraine, la Bulgarie et la Roumanie auront perdu entre un quart et un tiers de leurs habitants. Dans certains pays du centre de l'Europe comme l'Italie et l'Allemagne, malgré une forte immigration, l'important déclin du taux de natalité aboutira à une baisse de population de 7 % et 10 % respectivement d'ici à 2050. Enfin, plusieurs Etats d'Europe occidentale conserveront une natalité globalement stable mais verront leur population augmenter de 5 % (Espagne), de 10 % (France) et de 15 % (Royaume-Uni), en grande partie du fait de l'arrivée de ressortissants étrangers<sup>7</sup>.

Il est donc clair que, dans la majeure partie de l'Europe centrale et occidentale, l'immigration est une tendance croissante et durable, qui continuera de diversifier des populations déjà hétérogènes. Cependant, l'immigration existe aussi en Europe orientale; associée au déclin de la population autochtone, elle rendra les villes de l'Est beaucoup plus diverses sur le plan ethnique<sup>8</sup>.

La plupart des villes d'Europe vont se trouver confrontées à la diversité culturelle. Le programme des Cités interculturelles mise sur elles. Il part du principe que l'accroissement de l'immigration et de la diversité ethnique constitue non seulement un important défi, mais aussi une grande chance, que les villes peuvent et doivent saisir. La manière dont



celles-ci appréhenderont leur diversité sera l'un des facteurs clés de leur évolution dans les années à venir: les villes qui sauront en faire un atout s'épanouiront, celles qui la vivront comme un handicap déclineront. Les instances nationales et supranationales continueront certes à exercer une influence, mais, de plus en plus, l'avenir des villes dépendra de leurs propres choix.

### Les différentes approches municipales de la diversité

Il faut rappeler d'emblée que les villes s'inscrivent dans des cadres juridiques et des systèmes de valeurs nationaux et locaux extrêmement variés, ce qui influence leurs réponses aux changements démographiques et à la diversité culturelle.

Malgré ces différences, il est frappant de constater que la plupart des pays ont ressenti ces dernières années le besoin de renouveler leurs façons de faire, que ce soit en réponse au changement démographique évoqué ci-dessus ou en réaction à des crises comme au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en France ou en Espagne. Le Conseil de l'Europe et la Commission européenne saluent ce processus de réexamen, qui laisse espérer l'émergence d'un nouveau consensus politique fondé sur la notion d'interculturalisme.

L'analyse des politiques menées en Europe ces trente dernières années permet de distinguer, dans divers contextes locaux ou nationaux, plusieurs approches successives des minorités et de la diversité.

#### Absence de politique

Les migrants ou les minorités sont considérés comme un phénomène transitoire ou peu important, sans impact durable, ou comme des personnes indésirables. La ville ne ressent donc pas le besoin de s'occuper d'eux.

#### Accueil des travailleurs étrangers

Les migrants sont considérés comme une main-d'œuvre temporaire, qui regagnera son pays d'origine le moment venu. Les politiques adoptées sont à court terme et visent essentiellement à minimiser l'impact des migrants sur la population « autochtone ».

#### Politique d'assimilation

Il est accepté que les migrants ou les minorités s'installent à titre permanent, mais en supposant qu'ils se fondront le plus rapidement possible dans la population.



Leurs différences par rapport aux normes culturelles de la population hôte ne sont pas mises en valeur; elles peuvent même être découragées ou étouffées si elles sont perçues comme une menace pour l'intégrité de l'Etat.

#### Politique multiculturelle

Les migrants ou les minorités peuvent s'installer à titre permanent et leurs différences par rapport aux normes culturelles majoritaires sont encouragées et protégées par la loi et les institutions, avec le soutien de mesures de lutte contre le racisme, en assumant le risque que cela entraîne dans certains cas un développement séparé ou même une ségrégation.

#### Politique interculturelle

Les migrants ou les minorités peuvent s'installer à titre permanent et bien que leur droit à s'écarter des normes culturelles de la population hôte soit reconnu par la loi et les institutions, on valorise les politiques, les organismes et les activités qui créent un terrain commun et encouragent la compréhension mutuelle, l'empathie et le partage des mêmes aspirations.

Cette typologie, simplifiée, ne couvre pas toutes les approches possibles. L'application par un Etat de la ségrégation raciale, par exemple, est un phénomène récurrent dans l'histoire, dont nous ne pouvons complètement exclure la résurgence. Néanmoins, les cinq modèles présentés ressortent clairement et ont récemment fait l'objet de recherches empiriques<sup>9</sup>. L'une de ces études, qui portait sur 25 villes de 12 pays différents, a comparé les mesures adoptées dans plusieurs grands domaines des politiques publiques locales. Ses principales conclusions peuvent être résumées comme suit:

	Aucune politique	Accueil des travailleurs	Assimilation	Multiculturalisme	Interculturalisme
Organisations des groupes minoritaires	Ignorées par l'Etat.	Coopération informelle dans quelques domaines	Non reconnues par l'Etat.	Soutenues par l'Etat comme facteurs d'autonomisation.	Soutenues par l'Etat comme facteurs d'intégration.



	Aucune politique	Accueil des travailleurs	Assimilation	Multi-culturalisme	Interculturalisme
<b>Emploi</b>	Ignoré ; l'Etat ferme les yeux sur le travail au noir.	Réglementation minimale, formation limitée.	Soutien général à la formation, sans critères ethniques.	Politique antidiscriminatoire. Discrimination positive en matière de formation et d'emploi.	Politique antidiscriminatoire. Valorisation des compétences interculturelles et linguistiques.
<b>Logement</b>	L'Etat ignore le logement des migrants et réagit aux crises par des abris temporaires.	Solutions d'hébergement à court terme ; réglementation minimale du secteur locatif privé.	Egalité d'accès au logement social, sans critères ethniques. La discrimination ethnique en matière de logement est ignorée.	Politique de location antidiscriminatoire. Discrimination positive en matière d'accès au logement social.	Politique de location antidiscriminatoire. Statistiques ethniques. Promotion de la mixité dans l'habitat.
<b>Education</b>	Prise en charge des enfants migrants au cas par cas.	Les enfants migrants sont inscrits à l'école.	L'accent est mis sur la langue, l'histoire et la culture nationales. L'Etat ignore ou interdit les enseignements supplémentaires.	Soutien spécial aux écoles non homogènes. Soutien à la langue maternelle. Enseignement religieux et culturel.	Enseignement de la langue/culture nationale et maternelle. Compétences interculturelles pour tous. Déségrégation.
<b>Ordre public</b>	Les migrants sont considérés comme un problème de sécurité.	La police surveille les migrants et procède à des expulsions.	Forte présence de la police dans les lieux de vie des migrants.	La police joue un rôle social et fait respecter la législation antiraciste.	La police gère les conflits interethniques.
<b>Perception et sensibilisation</b>	Les migrants sont perçus comme une menace potentielle.	Les migrants sont utiles sur le plan économique mais sans importance politique, sociale ou culturelle.	Campagnes pour la tolérance envers les minorités, mais intolérance envers ceux qui ne s'assimilent pas.	Festivités et campagnes célébrant la diversité.	Campagnes en faveur de la convivialité interculturelle.
<b>Urbanisme</b>	L'Etat ignore l'émergence d'enclaves ethniques ; en cas de crise, il les disperse.	Les enclaves ethniques sont tolérées mais considérées comme temporaires.	Les enclaves ethniques sont considérées comme un problème. Politique de dispersion et d'embourgeoisement. Lutte contre les usages symboliques de l'espace.	Reconnaissance des enclaves et prise en compte de la volonté des communautés. Revitalisation des quartiers. Reconnaissance symbolique (minarets, par exemple).	Soutien à la mixité ethnique des quartiers et des espaces publics. La gestion des conflits est une compétence clé des ONG et des responsables municipaux.
<b>Gouvernance et citoyenneté</b>	Pas de droits ni reconnaissance.	Pas de droits ni reconnaissance.	Naturalisation facilitée. Pas de structures consultatives pour les minorités.	Les minorités ont voix au chapitre. Existence de structures consultatives et allocation de ressources sur des critères ethniques.	Soutien aux décisions, associations et consultations interculturelles. Reconnaissance du métissage. Accent mis sur l'usage fonctionnel (et non symbolique) de l'espace.



Plusieurs remarques s'imposent à propos de ce tableau. Tout d'abord, la politique urbaine n'est pas figée : elle peut évoluer avec le temps en réponse à des facteurs endogènes ou exogènes. Ainsi, certaines des villes étudiées sont passées de politiques d'accueil des travailleurs étrangers, dans les années 1970, à des politiques multiculturelles ou interculturelles à la fin du XX<sup>e</sup> siècle. En revanche, des villes qui relevaient des catégories « absence de politique » ou « politique d'assimilation » dans les années 1970 n'ont pratiquement pas changé au cours des trente années suivantes. Autre point à souligner, on observe parfois des variations d'approche dans une même ville à un même moment. Une ville peut avoir à la fois, par exemple, une politique artistique visant à valoriser les différences au sein de sa population et des services du logement pour lesquels la couleur de peau « n'existe pas », tous les locataires étant censés se fondre dans une norme culturelle unique.

Par ailleurs, l'Etat et les pouvoirs locaux ne traitent pas toujours de la même façon les nouvelles minorités et les minorités traditionnelles. Sur un même territoire, par exemple, il se peut qu'une minorité ancienne jouisse d'une reconnaissance historique et juridique de sa langue et de sa culture, et que les nouveaux migrants soient, pour leur part, censés s'assimiler complètement et rapidement à la population majoritaire. Cela rend plus complexes encore les politiques appliquées dans certaines villes.

Il serait tentant de conclure qu'à mesure que les villes affinent leurs politiques, elles progressent naturellement de la gauche vers la droite du tableau ; or, ce n'est pas toujours le cas. Bien qu'il soit de plus en plus difficile d'ignorer les migrants ou de supposer qu'ils ne resteront pas, certaines villes restent partisans de l'assimilation. L'approche interculturelle ne devrait pas non plus être considérée comme la seule envisageable à tout moment et dans tous les cas. Par exemple, le fait de protéger et de renforcer l'identité propre aux nouveaux arrivants peut constituer une première étape importante pour leur permettre de nouer des liens avec la population hôte plutôt que de se sentir écrasés.

Cependant, la cité interculturelle part du principe que les ajustements et les efforts consentis ont des contreparties bénéfiques pour tous : c'est l'« atout de la diversité », sur lequel nous reviendrons dans le chapitre suivant.

Il existe, dans tous les cas, une différence significative entre l'interculturalisme et toutes les autres politiques. Ces dernières constituent différentes façons de réagir à la présence de minorités ou d'étrangers, mais toutes selon le principe que la majorité ne sera pas appelée à changer ou à se remettre sérieusement en question. La cité interculturelle,





au contraire, part du principe que la diversité est la norme et que tous ses habitants doivent s'y adapter.

Les autres modèles ne tiennent pas non plus compte du dynamisme des villes européennes d'aujourd'hui, dans lesquelles la mobilité des personnes s'accompagne de multiples échanges, commerciaux ou non – biens et services, idées et traditions, rêves, peurs et aspirations, savoirs et compétences – à mesure que les habitants s'installent, trouvent un travail, s'aiment, fondent un foyer et acquièrent de nouvelles identités, au sein et au-delà des démarcations ethniques.

## Principes de la cité interculturelle

### L'atout de la diversité

Comme nous l'avons déjà relevé, les migrations pourront contrebalancer les aspects négatifs de la baisse du taux de natalité dans les villes européennes; mais leur apport ne s'arrête pas là.

### Des compétences complémentaires

Les migrants amènent avec eux des savoirs et des savoir-faire qui peuvent bénéficier à la communauté hôte. Il arrive qu'ils aient les talents, très recherchés, d'un chirurgien ou d'un spécialiste des technologies de pointe. Dans beaucoup d'autres cas, les migrants se chargent de tâches vitales que la population hôte ne veut plus exercer elle-même. Cependant, ils apportent aussi des aptitudes différentes de celles de la population hôte qui, bien exploitées, peuvent venir compléter et enrichir les compétences existantes. Aux Etats-Unis, une étude a montré que, dans les villes à forte immigration, les travailleurs autochtones gagnaient davantage que leurs homologues des villes à faible immigration<sup>10</sup>.

### L'accès aux marchés

Très souvent, à leur arrivée dans une nouvelle ville, les immigrants ne se coupent pas de leur pays d'origine mais entretiennent des liens, qu'ils exploitent fréquemment à des fins commerciales. Outre l'ouverture de boutiques proposant des produits alimentaires et culturels, les ramifications d'un tel commerce peuvent aller très loin: citons les débouchés des exportateurs allemands sur le marché émergent que représente la Turquie, ou le contact plus facile entre les entreprises britanniques et le florissant marché indien



des hautes technologies. Enfin, les migrants constituent bien sûr un nouveau marché pour les commerces et les entreprises de la ville d'accueil.

### Motivation et esprit d'entreprise

Les personnes qui quittent leur foyer dans l'espoir d'une vie meilleure sont généralement motivées et tournées vers l'avenir. Par rapport à la population hôte, elles sont plus susceptibles de se mettre à leur compte et d'avoir l'esprit d'entreprise. En particulier dans les villes qui connaissent une stagnation ou un déclin, elles peuvent relancer une économie locale endormie ou mal en point, et leurs solides réseaux sociaux peuvent redonner vie à des quartiers en voie de désintégration. Le maire de Toronto, David Miller, a ainsi reconnu que les migrants étaient et resteraient les piliers de l'économie de sa ville.

### Une image cosmopolite

Face à la mondialisation, les villes doivent aujourd'hui rivaliser sur de nombreux plans pour attirer une partie des flux financiers: aides publiques, investissements étrangers, commerce, entreprises, tourisme, ou encore organisation d'événements comme les salons ou les compétitions sportives. Pour les personnes qui souhaitent investir leur argent dans une ville ou y passer du temps, de nombreux facteurs sont désormais susceptibles de faire pencher la balance. Parmi ces facteurs, l'ouverture pèse de plus en plus. Les lieux bénéficiant d'une image cosmopolite l'emporteront sur ceux qui sont uniformément monoculturels ou semblent mal accueillir les différences.

### Créativité et innovation

L'économie moderne privilégie l'innovation, dans les produits comme dans les procédés. Les entreprises les plus à la pointe veillent désormais à leur diversité et reconnaissent que pour l'emporter sur la concurrence, elles doivent se mettre à la recherche des personnes et des environnements qui stimuleront le mieux leur inventivité. Selon Steve Miller, ancien PDG de Royal Dutch Shell, quatrième entreprise mondiale:

«On commence à comprendre qu'il y a quelques très bonnes idées à gagner en créant une culture qui rassemble des gens de tous milieux, pays, cultures [et] origines ethniques. Ces personnes imaginent des réponses qui diffèrent de toutes celles qu'elles auraient pu trouver individuellement.<sup>11</sup>»



Dans les années 1990, lorsque l'Italien Stefan Marzano reprend la conception des produits pour Philips, géant néerlandais de l'électronique, il trouve une organisation compétente mais assez figée. Il diversifie alors volontairement le personnel de son service, soit quelque 500 employés, jusqu'à compter 33 nationalités différentes dans son équipe! Selon lui, c'est cette action radicale en faveur de la diversité qui a permis à Philips de revenir à la pointe du progrès à la fin de la décennie.

### Conditions préalables à une approche interculturelle

#### *L'innovation civique*

Comme le souligne l'ancien maire de Londres Ken Livingstone, ce qui vaut pour les entreprises peut aussi valoir pour les villes :

« Les Londoniens pensent que le mélange des cultures, des langues et des origines fait partie de ce que leur ville a de mieux. Cette augmentation énorme des possibilités va entraîner davantage de contacts et d'échanges, car les gens choisiront le meilleur de chaque culture. Cet aspect est de plus en plus important pour l'emploi et les revenus des habitants de la capitale.<sup>12</sup> »

En janvier 2008, Jacques Attali a présenté au Gouvernement français un rapport recommandant que le pays s'ouvre plus largement et plus volontairement à l'immigration; selon lui, la diversité culturelle et le dynamisme des migrants constituent un moteur pour la croissance économique et un facteur essentiel pour contrer le déclin démographique.

Outre des avantages économiques, l'association de ressources, d'énergies et de savoir-faire anciens et nouveaux peut également susciter des innovations sociales, susceptibles de raviver des populations fragiles ou des systèmes de protection sociale en difficulté. Quels pourraient être les systèmes de santé ou d'enseignement du futur s'ils étaient capables de marier le meilleur des connaissances locales à de nouvelles idées venues de l'étranger? Malheureusement, nous n'en saurons jamais rien si nous ignorons où et comment chercher ces idées, et si les bonnes conditions ne sont pas en place. Il est rare que de telles « innovations par convergence » arrivent par hasard. Pour en revenir à la typologie des politiques urbaines, il est peu probable qu'elles surviennent dans des environnements où les migrants sont forcés de s'assimiler ou vivent à l'écart de la population hôte.

Bien que le présent document mette l'accent sur les aspects positifs, il ne faut pas perdre de vue que d'autres aspects plus négatifs peuvent inciter une ville à promouvoir



activement la diversité. Le développement (accidentel ou délibéré) d'une ségrégation et l'absence d'affinités et de compréhension mutuelle entre les cultures, combinés à des facteurs tels que l'incertitude économique, la rareté des ressources, les politiques ou religions extrémistes, le sensationnalisme des médias ou l'impact d'événements mondiaux, peuvent aboutir à créer des troubles dans la ville concernée.

#### *Faire face aux conflits*

Une cité interculturelle doit aussi affronter l'une des plus épineuses conséquences de la diversité: la possibilité de conflits. Partout où vivent des personnes qui n'ont pas la même vision du monde, il existe un potentiel de désaccords qui peut, comme nous l'avons vu, être géré de façon créative, mais aussi susciter des frictions. Il va de soi qu'aucune ville ne cherche à fomenter de telles querelles. Toutefois, les politiques urbaines sont trop souvent déformées par l'idée selon laquelle il faudrait à tout prix éviter tout conflit. Bien que compréhensible à court terme, cette politique de fuite devant les problèmes ne peut à long terme qu'aggraver les griefs et exacerber une crise qui finira forcément par éclater.

La cité interculturelle n'est pas toujours un endroit facile à vivre. Pour en être un citoyen actif, il faut s'engager, échanger, écouter et être écouté, contester et accepter de se voir contesté; il faut aussi oser ne pas être d'accord, mais prendre la peine de se pencher sur les conflits jusqu'à trouver une solution commune. Cela suppose de reconnaître que la gestion des conflits est une compétence qui peut et devrait être acquise, non seulement par quelques spécialistes, mais aussi par toutes les personnes qui jouent un rôle dans le fonctionnement quotidien de la ville.

Citons l'exemple de la ville de Turin, qui a adopté la « gestion créative des conflits » comme moyen de construire une citoyenneté active et intégratrice. Le conseil municipal et ses partenaires ont lancé plusieurs projets en ce sens dans différents quartiers de la ville, investissant des compétences et des moyens impressionnants dans le traitement des sources de fractures et de crises auxquelles les autorités d'autres villes craignent de s'attaquer. Tout d'abord, la ville forme et emploie une équipe interculturelle de « médiateurs de rue » chargés de discuter avec les jeunes, les vendeurs de rue, les habitants et les nouveaux arrivants pour comprendre les tendances émergentes, anticiper les conflits, trouver des terrains d'entente et lancer des actions communes. En partenariat avec l'association Gruppo Abele, la ville crée également des espaces consacrés à la gestion



des conflits interculturels. Elle a ouvert trois *Case dei conflitti* (Maisons des conflits), où travaillent 10 médiateurs professionnels épaulés par des bénévoles. L'étape suivante est la négociation de « contrats de quartier ». Dans celui de Via Arquata par exemple, 24 organismes publics et associations de bénévoles ont constitué une tavola sociale (table ronde) destinée à anticiper les conflits interculturels et à y apporter une réponse.

#### *Agir en amont*

Si le Conseil de l'Europe et la Commission européenne encouragent une politique urbaine interculturelle, c'est parce qu'elle repose sur le brassage et les échanges entre cultures différentes, le débat, la coopération, l'apprentissage, l'adaptation et l'amélioration – dans l'objectif de grandir ensemble. Ils approuvent la définition de la cité interculturelle issue des travaux de Comedia :

« L'interculturalisme va au-delà de l'égalité des chances et du respect des différences culturelles existantes pour englober une transformation pluraliste de l'espace public, des institutions et de la culture civique [...]. Les villes doivent mettre en place des politiques finançant en priorité les projets où plusieurs cultures se rencontrent et « déteignent » les unes sur les autres [...]. Les municipalités devraient promouvoir l'enrichissement mutuel, indépendamment de toute frontière – entre « majorité » et « minorités », « cultures dominantes » et « sous-cultures », car c'est là que se trouve la source de l'innovation culturelle, sociale, civique et économique.<sup>13</sup> »

Comme nous allons maintenant le voir, toute ville désireuse de récolter les avantages de la coopération interculturelle doit d'abord s'assurer qu'elle part sur de bonnes bases.

#### *Soutenir l'égalité et les droits démocratiques*

Tout d'abord, il est important que tous les citoyens jouissent des droits démocratiques, dont en particulier l'égalité devant la loi, l'accès à la participation politique, la liberté de culte et une protection juridique face aux discriminations et au harcèlement<sup>14</sup>. Ici, ce sont généralement les politiques nationales qui dominent. Néanmoins, les villes peuvent prendre de nombreuses mesures pour veiller à ce que la loi soit correctement appliquée au niveau local et, depuis peu, certaines d'entre elles (comme Madrid) commencent à s'atteler à des sujets comme l'octroi aux migrants de nouvelles formes de citoyenneté non nationale.

Au-delà des bases démocratiques, un changement d'état d'esprit est nécessaire au



niveau local. La ville doit se poser cette question : « Admettons que notre but est de créer une société libre, égalitaire et harmonieuse, mais aussi riche de coopérations et d'échanges constructifs entre personnes d'origines différentes. Que devrions-nous faire de plus ? Qu'est-ce qui devrait changer ? » Cela suppose de se demander, en particulier, quel devrait être le profil des citoyens et des responsables locaux (élus ou nommés), et quels nouveaux organismes, réseaux et infrastructures physiques seraient nécessaires.

Nous appelons cela construire la vision interculturelle de la ville ou encore la regarder d'un nouvel œil, « à travers un prisme interculturel ».<sup>15</sup>

Les stratégies municipales interculturelles ne peuvent se limiter à des politiques d'appoint uniquement inspirées de ce qui s'est fait par le passé (bien qu'il faille bien sûr s'appuyer sur les atouts et les bonnes pratiques de la ville). Elles doivent être transformatrices, viser à modifier profondément la culture civique, la sphère publique et les institutions elles-mêmes. L'objectif est un changement qualitatif des relations – entre les élus, les institutions, les particuliers et les différents groupes d'habitants.

Ces stratégies doivent donc s'ancrer dans des valeurs solides. Dans la perspective d'un changement de relations, les plus importantes d'entre elles sont l'engagement, la confiance, la transparence et le fait de rendre compte de ses actions. Les stratégies interculturelles visent à modifier, en même temps, la nature de la ville et l'essence même de l'autorité municipale et ses interactions avec les habitants.

Toutes les stratégies de la ville auront ainsi une visée commune : rendre possibles et encourager les échanges d'idées et les interactions culturelles afin de stimuler l'innovation, la croissance et les liens entre les cultures, dans l'intérêt de tous.

Les stratégies interculturelles doivent s'appuyer sur les domaines et activités dans lesquels les relations sont positives ; cependant, elles ne devraient pas ignorer les conflits interculturels ou les laisser sans réponse. Inévitable, le conflit, s'il est bien géré, peut devenir source de créativité, d'enrichissement et d'apprentissage mutuel pour toutes les parties prenantes, dont les autorités municipales.

La nature des questions en jeu fait qu'on manquera souvent de données et de méthodologies, quantitatives ou qualitatives, pour évaluer la situation actuelle et les progrès accomplis, même s'agissant simplement de définir précisément la composition de la population et ses besoins éventuels. Ces outils seront développés en temps voulu.





Cependant, les structures municipales et les employés de la ville, ainsi que les ONG et les personnes travaillant en lien étroit avec certaines communautés, en savent déjà long sur les problèmes qui demandent à être résolus. En puisant dans ce vivier de connaissances, la ville obtiendra des données « suffisantes » pour pouvoir passer à l'action.

## Préparer une stratégie municipale interculturelle

### Faire le point sur les problèmes interculturels de la ville

Bien que les problèmes en question soient souvent spécifiques à la ville, quelques considérations générales peuvent s'appliquer ici.

Les données quantitatives et qualitatives concernant la population seront souvent insuffisantes. Au cœur de la stratégie municipale interculturelle, on trouvera donc peut-être la mise au point de méthodes et de sources de données nouvelles pour la gestion des problématiques interculturelles.

De même, il est presque certain qu'on manquera de données officielles sur la nature et la qualité des relations interculturelles. A court terme cependant, comme nous l'avons vu, les villes peuvent puiser dans les nombreuses connaissances informelles issues des ONG, des personnes travaillant auprès des habitants et des agents municipaux prestataires de services dans les différents quartiers, notamment dans les domaines de la culture, de l'aide sociale, du logement et de l'enseignement. Les agents publics appartenant à une minorité peuvent également apporter des informations.

Le manque de données ne devrait pas empêcher la municipalité de rassembler rapidement assez d'éléments pour développer une stratégie et commencer à agir. Une « évaluation rapide » peut ainsi s'avérer utile : les principaux experts et parties prenantes seront consultés, ainsi que les personnes travaillant auprès de la population, pour définir en commun une série de problèmes clés.

Ce pointage des problèmes interculturels ne devrait pas ignorer les aspirations des habitants « de souche » connaissant des difficultés socio-économiques, qui peuvent eux aussi se sentir discriminés et marginalisés. Il est largement attesté que ces groupes s'estiment parfois délaissés lorsque l'accent est mis sur les communautés minoritaires,



ce qui peut exacerber les tensions interculturelles. La stratégie municipale interculturelle devrait intégrer explicitement les besoins de ces habitants.

Bien que chaque ville ait ses propres enjeux, les domaines généralement sources de tensions interculturelles sont le logement, la scolarité et l'éducation, l'emploi et les questions religieuses, par exemple la création de lieux de culte. Parallèlement, il existe des possibilités d'action communes à toutes les villes, dont le renforcement des apports et des échanges dans les secteurs de la culture et des affaires – compte tenu de l'esprit d'entreprise qui caractérise souvent les migrants.

Enfin, il sera utile de ne pas limiter le pointage des problèmes et des besoins interculturels à la situation actuelle mais d'y ajouter des prévisions pour l'avenir, par exemple s'il apparaît que de nombreux enfants ayant des besoins différents vont rejoindre le système scolaire dans les années à venir.

### Appliquer le prisme interculturel

La vision et les valeurs sous-jacentes à la stratégie interculturelle sont essentielles. L'objectif étant de transformer l'ensemble des relations dans la ville, ces valeurs ne peuvent être uniquement celles de la municipalité : elles doivent être collectives, c'est-à-dire construites et partagées par un large éventail de personnes, d'institutions et de collectifs dans toute la ville. Des personnes et organisations issues du monde politique, de l'administration ou du terrain doivent examiner ensemble l'avenir de la ville sous un angle nouveau et différent : à travers un prisme interculturel. Cette notion est centrale pour comprendre le programme des Cités interculturelles.

Étant donné la complexité de la construction d'une ville interculturelle, la vision définie devrait porter sur le long terme, une décennie environ. Cette vision devrait être assez large pour représenter un défi et stimuler une réflexion novatrice sur les problèmes de la ville, sans être ambitieuse au point qu'elle en devienne démoralisante. Elle devrait rester à la portée de la ville, et donc réalisable.

Une vision interculturelle juste doit être motivante ; on s'abstiendra de la formuler en langage bureaucratique ou de l'assortir de conditions qui lui ôtent tout son sens. Elle doit aussi avoir assez de consistance pour que les intéressés puissent se représenter la manière dont ils vont la vivre.



Appliquer le prisme interculturel suppose d'interroger des individus, des groupes et des communautés. Un exercice utile consiste à s'imaginer revenant dans une ville connue après dix ans d'absence. Vous traversez la gare pour aboutir à la place adjacente :

- A quoi ressemble-t-elle ? Que voyez-vous, quelles sont vos sensations, qu'entendez-vous, quelles odeurs sentez-vous ? De quel type d'activités êtes-vous témoins ?
- Quel type de personnes voyez-vous ? Où se trouvent-elles ?
- Comment imaginez-vous leur travail, leur logement, leur vie sociale ? Quelles relations entretiennent-elles entre elles ?
- Comment la ville est-elle gouvernée ?
- Qu'est-ce qui devrait être conservé ? Qu'est-ce qui aura changé ?

Il existe de nombreux processus permettant de construire une vision solide et de travailler efficacement avec plusieurs groupes et institutions. Les villes pourront, si elles le souhaitent, faire appel à des consultants et à des modérateurs pour concevoir et soutenir ces processus.

La construction d'une vision interculturelle ne doit pas s'arrêter là : à l'issue de la période pilote, il conviendra d'y revenir pour tirer les leçons de sa mise en œuvre et redéfinir la vision d'origine à la lumière de l'expérience. La vision interculturelle sera ainsi une vision bien vivante, et non un simple document dormant dans un tiroir !

### Prendre des décisions et préparer le terrain

La construction d'une vision interculturelle à l'échelle de la ville offre l'occasion d'identifier les « virtuoses » de la pratique interculturelle, qui pourront faire office d'ambassadeurs et encourager eux-mêmes les changements, élargissant ainsi la portée de l'initiative.

Il convient de reconnaître que bien que la capacité de direction interculturelle soit ici fondamentale, cette capacité peut revêtir de nombreuses formes et se situer en différents lieux et à plusieurs niveaux. Outre les élus et les responsables officiels, on trouvera des personnes disposées à s'engager parmi les membres des différents services de la



ville, parmi les agents responsables des diverses prestations municipales et au sein des ONG et de la population elle-même.

Toutes ces personnes peuvent être réunies dans un forum chargé d'aider à élaborer et à appliquer la stratégie municipale interculturelle, notamment en offrant des retours d'information sur l'impact concret de sa mise en œuvre sur le terrain.

On pourra envisager de confier à certains acteurs la mise en œuvre de projets ou d'aspects précis de la stratégie interculturelle, ce qui permettra d'enrichir et d'élargir les prises de responsabilité. Les membres du forum pourront également bénéficier de formations et voir leurs compétences développées de façon à constituer une ressource applicable aux diverses interventions projetées, par exemple en matière de médiation interculturelle.



## Formuler une stratégie municipale interculturelle : le processus

Pour développer une stratégie interculturelle, les étapes que nous présentons ci-dessous ont été suivies avec succès par les villes participant au programme et par d'autres. Les meilleures stratégies commencent par un processus complet et honnête de remise en question.

### *La stratégie interculturelle en questions*

Avant de consulter ses habitants, la ville devrait se poser une série de questions.

#### Chefs de file interculturels

- Qui, dans la ville, influence le plus les opinions sur le thème des migrations et de la diversité ?
- Les responsables politiques, sociaux et culturels sont-ils représentatifs de la diversité de la ville ?
- Les circonscriptions existantes sont-elles indépendantes des frontières ethniques et culturelles ?
- Quelles mesures la ville prend-elle pour élargir les connaissances et compétences culturelles des élus et des personnes exerçant des responsabilités au niveau municipal ?

#### Structures et institutions

- Dans quelle mesure les structures politiques et civiques de la ville sont-elles ouvertes aux étrangers ou aux nouveaux arrivants ?
- Quels sont, dans la ville, les organismes qui agissent le plus en faveur des échanges et de la compréhension entre cultures ?

#### Processus

- De quels droits et possibilités les minorités disposent-elles pour peser sur les prises de décision de la ville et y participer ?



- Dans quelle mesure les mesures de participation et de consultation incitent-elles les citoyens à interagir au-delà des démarcations ethniques ?

#### Lieux et espaces publics

- Qui utilise les lieux et espaces publics importants de la ville et qui ne les utilise pas ?
- Qu'est-ce qui pourrait être fait pour que ces lieux et espaces deviennent ouverts à tous ?
- Quels sont les lieux et espaces de la ville où différents types de personnes interagissent, et pourquoi fonctionnent-ils ainsi ?
- Les institutions et espaces publics futurs de la ville, comme les écoles, pourraient-ils être situés, conçus et animés différemment, de façon à devenir plus interculturels ?

#### Incitations et régulations

- Quelles mesures la ville prend-elle pour décourager les activités sources de divisions ou empreintes de préjugés ?
- Quelles mesures la ville prend-elle pour encourager les activités sources de plus de compréhension, d'échanges et de coopération ?

#### Indicateurs et mesures

- Quels indicateurs la ville devrait-elle adopter pour surveiller ses progrès dans le sens de l'interculturalisme (nombre de mariages mixtes, nombre d'adhérents à des réseaux interculturels, etc.) ?

### *Consultation et participation*

La consultation et la participation des habitants au développement, à la mise en œuvre et à l'évaluation de la stratégie interculturelle de leur ville ne sont pas seulement importantes en soi, mais aussi essentielles au succès de la stratégie. Une véritable politique interculturelle ne peut être atteinte qu'à travers la participation active de l'ensemble des principales institutions, associations et communautés de la ville.



Dans cet esprit, il pourra être utile d'appliquer les principes suivants:

- reconnaître que les communautés minoritaires peuvent avoir le souvenir de consultations perçues comme inefficaces, et donc douter qu'elles puissent faire changer les choses;
- définir clairement l'objectif de la consultation/participation;
- définir clairement l'étendue de la consultation/participation; parmi les questions discutées, quels sont les points qui incitent au changement, quels sont ceux qui ne sont pas négociables?
- définir clairement qui sera consulté et pourquoi. Les autorités ont souvent tendance à rechercher des « représentants » des minorités alors que ces dernières sont très diverses. En cas de doute, il est plus judicieux de prévoir une participation large et de prendre en compte la diversité des vues exprimées plutôt que de chercher à obtenir une réponse unique;
- formuler clairement les résultats de la consultation et de la participation. Ils engloberont non seulement les points d'accord et de désaccord, mais aussi les domaines sur lesquels il faudra travailler davantage pour parvenir à une décision;
- faire preuve d'esprit d'à-propos et de sensibilité interculturelle dans l'organisation concrète de la consultation. On pourra par exemple veiller à ce que celle-ci ait lieu à des heures qui conviennent aux habitants plutôt qu'aux officiels, choisir un lieu de rencontre dans le quartier concerné plutôt qu'à l'hôtel de ville, prévoir des rafraîchissements appropriés, tenir compte des besoins des femmes et des jeunes enfants;
- annoncer que les résultats seront rendus publics et s'y tenir;
- s'engager dans un processus et une évaluation sur la durée, sans se contenter de quelques séances de consultation ponctuelles sur certains sujets.

### Alliances et partenariats

Après avoir identifié les différents domaines auxquels la ville devrait s'intéresser et lancé le processus d'écoute et de consultation, la ville devrait commencer à nouer des partenariats et des alliances interculturels. Pour cela, elle doit:

- identifier au sein des communautés minoritaires et des ONG les personnes,



groupes et organisations influentes ou incontournables, essentielles à la réussite de la stratégie;

- définir ce sur quoi portera chaque partenariat. Qu'est-ce qui est partagé : vision, buts, projets, personnel et/ou budget? Quels sont les éléments qu'il est le plus important de partager?
- tous les services municipaux concernés sont-ils associés? Se considèrent-ils comme solidairement responsables de la réalisation des objectifs interculturels? Sont-ils représentés dans les principaux partenariats/alliances?
- définir dans quelle mesure il serait possible et souhaitable de transférer des responsabilités aux partenariats et alliances interculturels. Y a-t-il de la place pour les prises de décision communes et la délégation de pouvoirs? Est-il possible de déléguer des ressources/budgets?

Les partenariats interculturels offrent aux autorités municipales un important potentiel de retours sur leur degré de performance en matière d'ouverture, de transparence, de sincérité et d'information sur les résultats. Il conviendra de recueillir des données et des réactions sur le respect de ces valeurs interculturelles par les autorités. Dans certains cas, les partenariats devront être réorganisés. Les villes veilleront à ce que les infrastructures nécessaires à leur bon fonctionnement soient mises en place.

La pérennité des partenariats et alliances interculturels dépend fortement de leur objectif. Leur rôle et leurs compétences doivent dépasser ceux de leurs membres; en d'autres termes, les partenariats et alliances ne devraient concerner que ce dont chaque organisation ou personne membre ne pourrait se charger elle-même.

### Discours public et déontologie des médias

Outre les domaines dans lesquels la ville et les ONG peuvent exercer directement une influence, il existe un autre aspect essentiel pour une cité interculturelle: les médias. La presse, la radio, la télévision et, de plus en plus, les médias sur internet jouent un très grand rôle dans la société. Ils informent, mais peuvent aussi influencer les opinions, ce qui leur confère le pouvoir de renforcer ou de fragiliser l'harmonie sociale – potentiel qu'ils n'exercent pas tous avec le même sens des responsabilités.



Bien sûr, la plupart des médias les plus importants sont nationaux ou même internationaux; bien qu'ils puissent fortement influencer les attitudes de la population sur un sujet tel que l'immigration, les municipalités n'ont pratiquement aucune prise sur eux. Cependant, de nombreuses personnes s'informent et se forment une opinion par le biais de médias locaux, qui offrent plus de marge aux villes pour encourager une approche de l'actualité qui soit interculturelle et non source de clivages.

Lorsqu'ils ont un statut public, les médias sont tenus de s'adresser à tous et de représenter équitablement la population. Les villes peuvent intervenir de multiples façons pour veiller à ce qu'ils reçoivent les informations dont ils ont besoin et restituent un compte rendu équilibré. Cela ne signifie pas qu'il faille compter sur une couverture édulcorée des questions d'immigration: nous avons déjà noté que la diversité n'allait pas sans conflit. En revanche, les médias devraient non seulement rapporter les faits, mais aussi les expliquer, refuser de stigmatiser les personnes ou de les réduire à leur seule origine ethnique et être prêts à dépasser les seuls récits choquants ou sensationnalistes pour suivre les événements jusqu'au bout, en mettant en lumière leurs implications humaines.

Les moyens de pression sur les médias privés sont différents. Ces médias ont besoin d'abonnés payants; peu d'entre eux sont assez riches pour se permettre de faire fuir une grande part de leur public potentiel en se montrant constamment hostiles à la diversité culturelle. Dans les villes où les minorités sont nombreuses, cet « intérêt commercial de la diversité » oblige les responsables éditoriaux à proposer des produits assez élaborés qui attirent un public ou un lectorat aux mentalités très diverses.

La ville de Leicester offre un bon exemple d'approche interculturelle des médias. Avec plus de 200 000 lecteurs, le *Leicester Mercury* est le premier quotidien local. Leicester compte parmi les villes où la diversité est la plus forte au Royaume-Uni, et le *Mercury*, qui prend ce fait très au sérieux, s'attache à remettre en cause le sensationnalisme et les préjugés et à réfuter les prises de position intégristes ou d'extrême droite au niveau local. Le *Mercury* est partenaire du Groupe consultatif multiculturel de la ville, dont les réunions étaient souvent présidées par Nick Carter, rédacteur en chef du journal jusqu'en janvier 2009. Le groupe se réunit tous les mois pour débattre et pour définir des actions de prévention des conflits, ainsi que des tactiques visant à démonter les mythes et à discréditer l'extrême droite et les autres groupes extrémistes de la ville. Le rédacteur en chef n'est pas là pour préparer un compte rendu des débats, mais pour dialoguer afin d'aboutir à une meilleure compréhension entre les médias et la population.



Cela contribue à une couverture médiatique plus sensible et mieux informée, évitant l'écueil des préjugés et du sensationnalisme. La presse locale joue ainsi un rôle dans le maintien de la cohésion sociale.

La définition d'une stratégie en faveur de médias interculturels devrait commencer par les questions suivantes:

- Quelle est l'influence des médias sur l'opinion des habitants et des responsables municipaux concernant l'immigration et la diversité?
- Sur quels aspects des médias la ville peut-elle avoir une influence?
- Les médias publics remplissent-ils les obligations que leur impose la législation en matière de droits de l'homme et de non-discrimination?
- Les médias privés ont-ils conscience de l'intérêt commercial de la diversité?
- Dans quelle mesure la ville aide-t-elle les médias à obtenir des informations équilibrées sur les questions de diversité?
- Existe-t-il un forum permettant aux médias de dialoguer avec des représentants de la diversité de la ville?

### *Dynamisme et pérennité*

La ville doit veiller à ce que l'élan de sa stratégie se maintienne malgré les hauts et les bas qui l'accompagneront inévitablement, compte tenu de son ambition et de son caractère très expérimental. Pour cela, elle pourra par exemple:

- veiller dès le début à la présence d'une réflexion sur la durée de la stratégie municipale interculturelle, dans tous les plans/initiatives qui lui sont associés;
- prévoir des événements fédérateurs (conférences, séminaires, ateliers...) aux moments clés de la stratégie et des projets associés, lorsqu'il devient nécessaire de diffuser des résultats;
- faire appel à des personnes extérieures (membres du Conseil de l'Europe, experts, consultants...) et prévoir des échanges et des visites d'étude avec les autres villes participantes;
- encourager les idées et les initiatives issues du terrain, en particulier des groupes minoritaires, afin de renforcer le projet et d'amener les habitants à se l'approprier.

### Compétences politiques extérieures

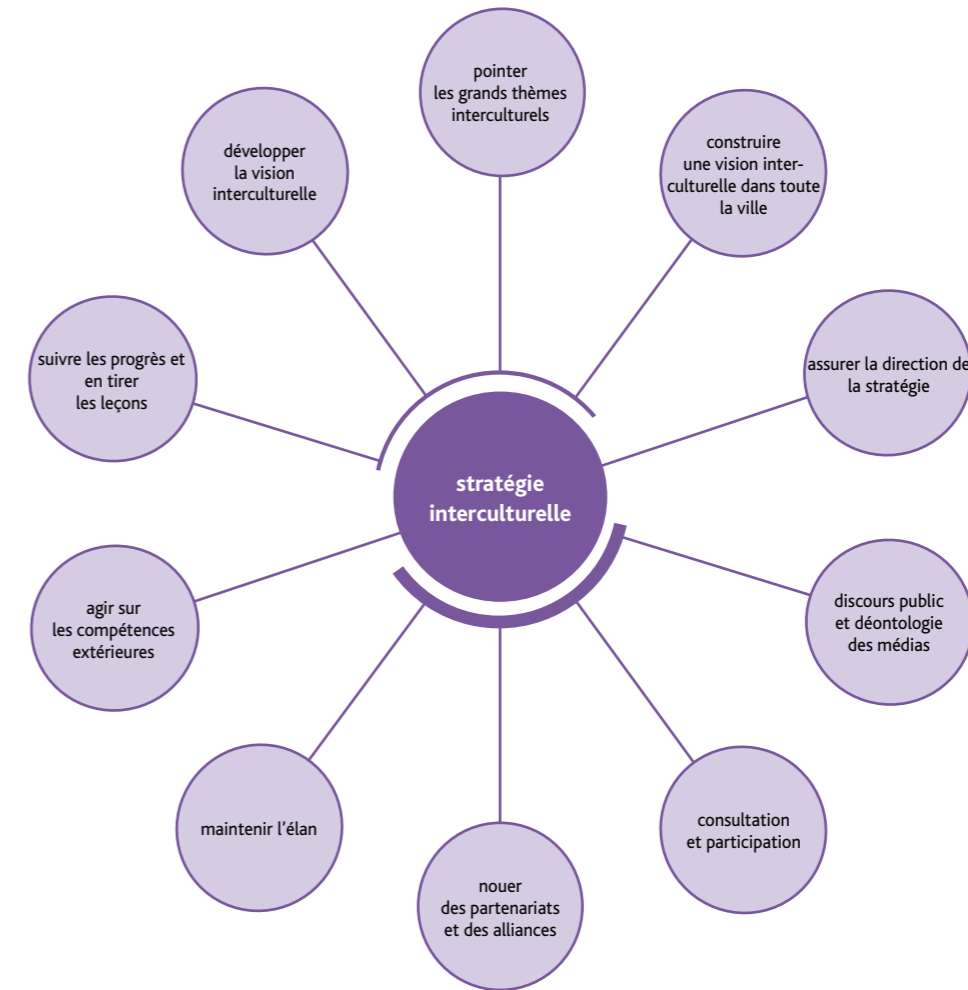
Chaque ville est dans une situation différente s'agissant de son propre rôle et des pouvoirs qu'elle exerce. Les responsabilités peuvent se recouper; les compétences nécessaires au développement interculturel peuvent relever du champ d'action de diverses instances municipales, régionales, nationales ou supranationales.

L'un des éléments essentiels de la gouvernance dans une cité interculturelle est l'évaluation, par les autorités municipales, de ce qui doit changer ou être accompli ailleurs pour que les objectifs puissent être atteints. Sur la base de cette évaluation, les autorités municipales pourront solliciter les changements qui leur permettront de mettre en œuvre leur politique interculturelle.

### Suivi et bilan des progrès accomplis

Les villes devraient prévoir un mécanisme de suivi et d'évaluation permettant de juger les progrès accomplis grâce à leur stratégie interculturelle et grâce aux projets qui en font partie, ainsi que d'en tirer les leçons. Ce processus devrait être permanent, et non postérieur au projet, afin de pouvoir si nécessaire rectifier les approches et les actions pendant qu'elles sont en cours. Dans l'intérêt des autorités, de la population et des autres villes, il est essentiel que les enseignements tirés de l'expérience soient consignés; ils pourront porter sur les processus comme sur le contenu des projets, deux aspects aussi importants l'un que l'autre. On prêter une attention particulière aux méthodes qui fonctionnent et aux bonnes pratiques susceptibles d'être reproduites. Ces bilans devraient être largement diffusés au sein de la municipalité et de l'ensemble du programme des Cités interculturelles.

Le schéma suivant résume les composantes d'une stratégie municipale interculturelle efficace:







## Une stratégie en 10 étapes

Bien qu'une stratégie municipale interculturelle puisse être structurée de multiples façons, 10 étapes, suivies simultanément, sont susceptibles d'influencer favorablement les perceptions comme les politiques publiques (c'est-à-dire à la fois les aspects « émotionnels » et « officiels ») et d'orienter la dynamique collective vers un « modelage » de la diversité bénéfique à la ville et à ses habitants.

1. Encourager le développement d'**attitudes favorables** à la diversité et à une identité municipale plurielle, au moyen du discours public et d'actes symboliques. Déclarer publiquement que la ville comprend et adopte la démarche interculturelle. Accomplir un geste symbolisant le passage à une nouvelle époque, par exemple en demandant pardon pour des méfaits commis ou en instaurant une journée de la compréhension interculturelle. Reconnaître et récompenser, à travers des prix ou d'autres mesures, les actes ou les parcours de vie consacrés à la confiance et à la compréhension entre cultures.
2. Réexaminer les principales fonctions de la ville à travers un « prisme interculturel » et lancer quelques projets pilotes, par exemple dans les domaines suivants :
  - l'éducation ;
  - l'espace public ;
  - le logement et l'urbanisme ;
  - les services publics et l'administration ;
  - les entreprises et l'économie ;
  - les sports et les disciplines artistiques.



3. Reconnaître que les conflits sont inévitables dans toute société hétérogène et développer les compétences municipales en matière de **médiation** et de **résolution des conflits**.
4. Investir fortement dans la **formation linguistique** afin que tous les migrants puissent tenir une conversation dans la langue majoritaire, mais permettre également aux locuteurs majoritaires d'apprendre les langues minoritaires ou de se familiariser avec elles (comme à Amsterdam).
5. Définir une **stratégie commune avec les médias locaux** et, le cas échéant, les écoles de journalisme afin de recueillir et de présenter les informations dans un esprit responsable et interculturel, d'assurer une présence équilibrée des migrants et des minorités dans les médias, et de renforcer les médias de proximité.
6. Doter la ville d'une **politique internationale** qui :
  - affirme que la ville est à la fois ouverte aux idées et aux influences extérieures, et désireuse de faire connaître sa propre identité ;
  - noue des liens politiques et commerciaux indépendants avec les pays d'origine de sa population minoritaire ;
  - s'intéresse aux nouveaux modèles de citoyenneté locale et mondiale, et développe de tels modèles.
7. Instaurer un **organisme de type observatoire de l'interculturalisme**, ou du moins lancer les processus suivants :
  - surveiller les exemples de bonnes pratiques, dans la ville et ailleurs ;
  - recueillir et analyser des données et informations locales ;
  - mener des recherches sur la situation des interactions entre cultures dans la ville ;
  - définir des indicateurs de l'interculturalisme et en suivre l'évolution ;
  - fournir des orientations et des données d'expertise aux organismes locaux et faciliter les réseaux d'apprentissage au niveau local.



8. Lancer un **programme de sensibilisation interculturelle** à l'attention des élus, ainsi que des responsables et agents municipaux les plus directement concernés, notamment ceux qui sont en contact avec le public. Encourager le secteur privé à y prendre part, comme cela a été fait à Stuttgart ou à Neuchâtel.
9. **Souhaiter la bienvenue aux nouveaux arrivants** et organiser des visites de la ville permettant non seulement aux nouveaux arrivants (temporaires ou permanents), mais aussi aux habitants de longue date de se rendre dans des parties de la ville qu'ils ne connaissent pas, d'être accueillis par des personnes de différentes cultures, de découvrir les services et les institutions de la ville, et de recevoir un soutien personnalisé en faveur de leur intégration.
10. Instaurer des processus destinés à encourager les **prises de décision interculturelles** dans les institutions publiques comme dans les organisations de la société civile. Soutenir l'émergence de nouveaux chefs de file, civiques et politiques, venus d'horizons divers, et veiller à ce que les dirigeants actuels soient avertis et compétents en matière interculturelle.

Dans le chapitre suivant, nous allons découvrir comment ces actions sont mises en œuvre à travers l'Europe.



## Exemples vécus : approches interculturelles dans plusieurs villes européennes

Le présent chapitre donne, pour chacune des 10 étapes présentées, des exemples vécus par les villes du réseau des Cités interculturelles et par d'autres villes. Le tableau ci-dessous récapitule les principaux thèmes demandant réflexion, les questions qu'une ville peut se poser pour aborder les sujets sous un autre angle et les types d'actions envisageables.

Rares sont les villes qui, à ce jour, ont mis en place une stratégie interculturelle exhaustive et intersectorielle, bien que tous les membres du réseau des Cités interculturelles travaillent bien sûr dans ce sens. Nous citerons cependant le cas de trois grandes villes qui montrent que l'objectif est bel et bien réalisable.

En 2001, le conseil municipal de **Stuttgart** a adopté un pacte pour l'intégration. Le pacte englobe des politiques et des initiatives développées par un ensemble d'acteurs issus des secteurs public et privé et de la société civile, en mettant l'accent sur la participation, l'égalité des chances, la cohabitation pacifique, la cohésion sociale et l'exploitation de la diversité culturelle comme un atout socio-économique. Il a été motivé, notamment, par la reconnaissance du fait qu'une intégration réussie était nécessaire pour attirer et retenir les migrants ainsi que les investissements étrangers, et, à terme, essentielle au développement économique de la ville. Stuttgart est aujourd'hui la ville d'Allemagne qui connaît le plus faible taux de criminalité et le plus faible taux de chômage parmi les personnes d'origine étrangère.

**Barcelone** est dotée d'un plan d'action interculturelle depuis 2002; le deuxième plan, intitulé « Pla Barcelona Interculturalitat », a démarré en 2009. L'interculturalisme est désormais pris en compte dans toutes les politiques de la ville, de l'économie à la culture en passant par la sécurité et les prestations sociales. Cette approche a été conçue et mise en œuvre sur la base de la pratique et d'un débat continu sur l'interculturalisme, à travers un partenariat entre les principales





institutions municipales et les acteurs sur le terrain. Les indicateurs de réussite du plan 2009, actuellement en cours de définition, porteront très probablement sur les projets et manifestations interculturels, les efforts réellement entrepris pour qu'un public divers assiste ou participe aux activités culturelles, la présence d'étrangers dans des assemblées généralistes telles que les associations commerciales ou les associations de parents, la proportion de mariages mixtes, les origines ethniques des employés municipaux, etc.

A Berlin, l'arrondissement de **Neukölln** a lancé en mars 2009 sa stratégie interculturelle. Plusieurs associations et institutions ont joué un rôle dans son élaboration, notamment le service « Europe » du conseil municipal, le Comité consultatif des migrants, le réseau « Mères du quartier », la Fondation citoyenne de Neukölln, les comités de gestion des quartiers et les travailleurs socioculturels. La stratégie vise à créer un cadre de principes et d'objectifs à même de faciliter l'intégration des familles étrangères et de renforcer la cohésion sociale. Elle est conçue pour aider les habitants de l'arrondissement à trouver une manière de vivre ensemble dans laquelle la diversité culturelle, le dialogue entre cultures et le plurilinguisme soient perçus et vécus comme une chance.

### Déclarer publiquement que la municipalité comprend et adopte la démarche interculturelle, ou faire un geste symbolique en ce sens

Même lorsqu'ils sont nombreux, les exemples d'interculturalisme qui existent dans une ville peuvent rester isolés ou méconnus du grand public ou du monde extérieur. Pour être vraiment interculturelle, une ville doit avoir décidé de rechercher, de caractériser et de reconnaître de tels exemples afin de les renforcer et de s'appuyer sur eux, dans le cadre d'une stratégie de développement dotée des ressources nécessaires. Elle doit également avoir affirmé de façon officielle, publique et non ambiguë son engagement envers les principes interculturels et s'attacher à convaincre les principaux acteurs municipaux de faire de même.



#### Questions à se poser

- Comment expliquer aux habitants que l'« interculturalisme » n'est pas qu'un mot, mais une nouvelle manière de faire les choses ?
- Comment faire savoir aux habitants de la ville qu'ils ont tous un rôle à jouer ?
- Quelles incitations encourageront les habitants à se comporter de façon plus interculturelle ?
- Comment les institutions publiques peuvent-elles montrer leur attachement à l'interculturalisme ?

#### Actions à envisager

- Faire un geste symbolique visant à racheter les méfaits qui ont pu être commis par le passé.
- Instaurer une journée de la compréhension interculturelle.
- Instaurer des prix, ou autres mesures, pour reconnaître et récompenser des actes ou des parcours de vie qui ont contribué à renforcer la confiance et la compréhension entre cultures.
- Adopter au plus haut niveau politique (maire, conseil municipal) une déclaration reconnaissant la valeur de la diversité culturelle et d'une identité municipale plurielle.
- Lancer une campagne visant à faire connaître la réalité démographique de la ville et sa diversité culturelle, à débattre des préoccupations des habitants sur des questions telles que la sécurité ou la qualité des services publics et à sensibiliser les habitants aux avantages d'une population diverse.
- Donner à la ville un slogan officiel évoquant son identité interculturelle.

#### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Le projet « Neuchâtoï » (jeu de mots : « ton Neuchâtel » (Suisse)), qui s'est déroulé sur plus de neuf mois en 2006, a donné lieu à des centaines de manifestations (conférences, pièces de théâtre, expositions, conception d'affiches, etc.). Les organisations partenaires ont invité les habitants à revoir leur conception habituelle de l'identité de la ville et à se faire une idée plus ouverte de **Neuchâtel**, qui compte environ 25 % d'habitants étrangers. Voir [www.neuchatoi.ch](http://www.neuchatoi.ch).

En 2001, le conseil municipal d'**Oslo** (Norvège) a adopté à l'unanimité une déclaration intitulée « Oslo, une ville pour tous » et présenté une politique baptisée « OXLO », pour Oslo Extra Large. La déclaration affirme : « A Oslo, tous les citoyens ont la même valeur. Ils sont l'avenir de la ville et son atout le plus précieux. Nous, citoyens, sommes issus de milieux ethniques, culturels et religieux différents et avons tous les mêmes droits fondamentaux, les mêmes devoirs et les mêmes responsabilités. [...] La municipalité d'Oslo se donne pour objectif de refléter la diversité de sa population dans la composition de son personnel et de son équipe dirigeante comme dans les services qu'elle propose. »

#### Autres bonnes pratiques

Le 9 décembre 1999, le conseil municipal de **Liverpool** (Royaume-Uni) a adopté, à l'unanimité, une motion officielle présentant des excuses sans réserves pour la participation de la ville à la traite des esclaves durant trois siècles et pour les stigmates, encore visibles aujourd'hui, que l'esclavage a laissés dans la communauté noire de la ville. Le Musée international de l'esclavage a été inauguré le 22 août 2007. Voir [www.liverpoolmuseums.org.uk/ism/](http://www.liverpoolmuseums.org.uk/ism/).

Plusieurs villes récompensent les initiatives interculturelles. **Berne** (Suisse), par exemple, a créé en 2006 un prix de l'intégration, attribué chaque année à une personne qui s'est particulièrement distinguée en matière d'intégration culturelle. Voir [www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/fintegration/integrationspreis](http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/fintegration/integrationspreis).



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Le conseil municipal de Berlin-Neukölln (Allemagne) a reçu du Gouvernement fédéral allemand le titre de « Lieu de diversité », qui souligne son attachement à la tolérance et son hostilité aux idées d'extrême droite. Une plaque portant la mention « Neukölln – Lieu de diversité » est apposée bien en vue sur la place située devant la station de métro Britz-Süd.

Dans le cadre du programme des Cités interculturelles du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne, le slogan officiel de Reggio d'Emilie (Italie) est « Contamination positive des cultures ».

Dans sa déclaration officielle sur l'objectif de sa politique interculturelle, la ville de Tilburg (Pays-Bas) affirme : « Tous les habitants de Tilburg, quelle que soit leur origine, font partie de la communauté de notre ville, endossent la responsabilité de préserver sa qualité de vie et agissent dans ce sens.

Nous reconnaissons et apprécions la diversité des personnes et des cultures qui existe à Tilburg, car nous en sommes tous les habitants. » Cette déclaration, adoptée à l'unanimité par le conseil municipal, conserve volontairement un caractère ouvert. Les élus locaux estiment qu'il n'est pas en leur pouvoir de forcer les habitants à vivre ensemble dans un esprit de solidarité et d'amitié ; en revanche, ils peuvent les y encourager.

A Lyon (France), lors du 14 juillet 2009, un podium a été réservé à des groupes de musique orientale, symbolisant la reconnaissance de la culture orientale comme partie intégrante de la culture de la ville.

### Autres bonnes pratiques

## Examiner les principales fonctions municipales à travers un « prisme interculturel »

Trop souvent, les villes définissent leurs politiques de diversité en réaction à des problèmes graves (menaces contre l'ordre public, etc.) ou sous l'influence de ces problèmes, qui sont pourtant relativement peu fréquents. Elles risquent alors de perdre de vue les tâches quotidiennes qui constituent la plus grande part de leurs activités. Au cœur de la notion de cité interculturelle se trouve l'idée que les fonctions municipales les plus importantes, qui sont aussi bien souvent les plus prosaïques, devraient être revues et reconfigurées dans un esprit interculturel.



### Questions à se poser

- Comment faire comprendre que l'interculturalisme ne concerne pas uniquement quelques personnes spécialisées dans les migrations ou la lutte contre le racisme, mais toutes les disciplines professionnelles au sein de la municipalité ?
- Comment évaluer l'impact des modifications de politiques et montrer les progrès accomplis ?
- Comment connaître l'idée que les habitants se font des relations interculturelles et leurs souhaits dans ce domaine ?

### Actions à envisager

- Organiser une réévaluation des politiques du conseil municipal (et des autres organismes publics) en répondant à la question : « Qu'est-ce qui changerait dans nos services si le renforcement des échanges entre cultures devenait une priorité pour la ville ? »
- Lancer une série de consultations publiques visant à montrer le regard des habitants sur l'espace public, les politiques, les institutions et les projets municipaux dans une perspective interculturelle.
- Le questionnaire présenté au chapitre suivant aidera à mener ce type d'enquête.

### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

La ville de Tilburg a complètement réévalué l'offre et le fonctionnement de ses services publics à la lumière des souhaits et des besoins exprimés par les habitants. Cette réévaluation a permis d'offrir des services beaucoup plus souples, réactifs et efficaces, à la fois soucieux des usagers, axés sur les résultats et fondés sur des données objectives.

A Lyon, un groupe de travail composé de différents élus, de techniciens, de représentants d'institutions et de membres de la société civile procédera, à compter de 2010, à une révision des politiques de la ville. Il proposera des changements pour veiller à ce que ces politiques encouragent l'égalité des chances, la non-discrimination et la reconnaissance de la diversité culturelle. Soutenu par un secrétariat, le groupe pourra commander des études et prendre des initiatives politiques. Il sera doté d'une procédure d'évaluation ; un observatoire contrôlera l'impact des changements sur le terrain.

### Education

Les attitudes vis-à-vis de la culture ou de la couleur de peau peuvent s'installer dès l'enfance. L'école a une grande influence dans ce domaine. A travers l'environnement social qu'elle crée, les orientations qu'elle offre et les valeurs et connaissances qu'elle transmet, elle peut renforcer les préjugés ou, au contraire, les remettre en question.

### Autres bonnes pratiques

Le Gouvernement britannique a élaboré un outil permettant d'évaluer l'impact des politiques de cohésion sociale et de prévention des conflits : [www.communities.gov.uk/documents/communities/pdf/communitycohesionool.pdf](http://www.communities.gov.uk/documents/communities/pdf/communitycohesionool.pdf).

Dans la ville espagnole de Vic (40 000 habitants), trois conseillers municipaux (en charge de la gouvernance, de l'aide sociale, de la citoyenneté et de l'éducation) supervisent les politiques liées aux relations interculturelles. Un système coordonné, qui intègre plusieurs services (éducation, comités d'accueil, police, médiateurs, participation citoyenne, urbanisme, aide aux ONG, emploi et intégration sociale, politique environnementale, etc.), permet de suivre les familles et les migrants qui viennent d'arriver et ont des besoins particuliers et de placer l'intégration et les relations entre cultures au cœur de tous les services municipaux. Quarante professionnels participent à ce système, instauré en 2006.



## Questions à se poser

- L'expérience scolaire aide-t-elle les jeunes à nouer des relations interculturelles, ou renforce-t-elle la séparation entre cultures ?
- Le développement de compétences interculturelles fait-il partie du programme scolaire ?
- Les enseignants ont-ils reçu une formation aux compétences interculturelles ?
- Les écoles ont-elles un profil ethnique correspondant à la diversité de la ville ou y a-t-il une tendance à la polarisation, aboutissant à des écoles monoculturelles ?
- Comment une école interculturelle peut-elle exercer une influence sur son environnement ?

## Actions à envisager

- Faire d'un certain nombre d'écoles, collèges et lycées des établissements interculturels modèles, en investissant fortement dans les initiatives suivantes : formation du personnel, programmes scolaires interculturels, apprentissage fondé sur la coopération, liens plus étroits avec les parents et la collectivité, jumelages avec des écoles monoculturelles et éducation à la citoyenneté.
- Veiller à l'échange régulier d'expériences entre ces établissements modèles et les autres établissements, et organiser à l'attention des enseignants des formations assurées par leurs collègues des établissements interculturels.
- Encourager les écoles à exposer des objets et des éléments décoratifs (tissages, peintures etc.) issus de divers contextes culturels, en signe de reconnaissance des cultures des enfants de familles migrantes.
- Nommer des médiateurs interculturels dans les établissements où la diversité culturelle est la plus grande ou former une partie du personnel à la médiation interculturelle.
- Associer les communautés migrantes aux projets scolaires en leur permettant non seulement de participer, mais aussi d'impulser et d'organiser des initiatives.
- Éviter l'orientation précoce vers certaines filières professionnelles et universitaires, qui pénalise souvent les jeunes issus de l'immigration.
- Renforcer les possibilités d'allonger le temps scolaire et de bénéficier d'une aide aux devoirs, pour tous les élèves, mais plus encore pour les jeunes migrants.
- Envisager des cours supplémentaires en dehors de l'école dans des lieux attractifs pour les enfants (enceintes sportives, centres artistiques, universités).

## Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

L'école primaire Albert-Schweitzer, dans l'arrondissement berlinois de **Neukölln**, compte 530 élèves dont pas moins de 85 % sont d'origine étrangère. L'école prépare un projet de scolarité à plein temps offrant un soutien spécial aux élèves pour qu'ils acquièrent un niveau satisfaisant d'allemand et de culture générale. Voir [www.albert-schweitzer-schule.de](http://www.albert-schweitzer-schule.de).

## Autres bonnes pratiques

Dans la ville britannique de **Bradford**, les autorités scolaires ont constaté dans certains quartiers une tendance à la polarisation, avec des écoles de plus en plus « blanches » ou « non blanches ». Les enfants de milieux différents avaient donc de moins en moins de chances d'apprendre à se connaître. En réponse, plus de 70 établissements locaux ont bénéficié de jumelages, qui ont engendré une coopération beaucoup plus étroite entre les élèves et enseignants concernés.



## Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

La Gamlebyen Skole, à **Oslo**, est une école primaire classique de centre-ville, où se côtoient de nombreuses langues et où se pose toute une série de questions socioculturelles. L'environnement de l'école intègre des références à la culture d'origine des enfants migrants : mur d'escalade composé de lettres des alphabets du monde entier, colonne en bois sculpté réchappée de la destruction d'une mosquée pakistanaise, tissages et autres objets créant une atmosphère chaleureuse et accueillante. Le programme scolaire prévoit un apprentissage à la fois culturel et interculturel. Un outil de comparaison permet aux enseignants de vérifier où ils en sont sur les questions de diversité, notamment lorsqu'il s'agit d'associer aux activités les parents de différentes origines. L'école a publié un livre, fruit d'un projet avec Ankara, et réalise actuellement un film avec des écoles turques et danoises.

**Reggio d'Emilie** a mis en place, dans les établissements d'enseignement secondaire, des ateliers interculturels qui encouragent les jeunes à apprécier la diversité et à comprendre les mécanismes qui sous-tendent les préjugés et les stéréotypes.

Les locaux de l'université de **Tilburg** accueillent, tous les dimanches, des cours supplémentaires destinés aux enfants de migrants. Le programme comprend des cours de théâtre et de musique qui débouchent sur la réalisation d'un clip vidéo et d'un CD de chansons enregistrées par les enfants. Le cadre de l'université, très stimulant, donne envie aux élèves d'y revenir plus tard comme étudiants.

En 2005, la ville de **Subotica** (Serbie) a mis en place une équipe pour l'insertion scolaire des enfants roms composée d'experts, de membres du Centre éducatif rom et de deux lycéens roms. Cette équipe a conçu une Stratégie pour l'insertion scolaire des enfants roms. D'après les données fournies par le Centre éducatif rom pour 2006, 61 % des enfants et adolescents roms de 7 à 14 ans (enseignement primaire) ont d'ores et déjà intégré le système scolaire : une grande réussite, à la fois pour le centre et pour les pouvoirs locaux. Voir [www.ec-roma.org/rs/en/index.htm](http://www.ec-roma.org/rs/en/index.htm)

## Autres bonnes pratiques

Les études montrent que les élèves ont noué en moyenne 2,6 nouvelles amitiés interculturelles depuis le lancement du projet. Voir [www.bradfordschools.net/slp/](http://www.bradfordschools.net/slp/).

Près de Bradford, la commune de **Kirklees** a encore renforcé l'effet de cohésion sociale apporté par les jumelages en y associant des adultes autres que les enseignants. Les parents et le personnel scolaire non enseignant sont tous invités à participer, ce qui donne au jumelage un impact plus profond et plus durable. Voir [www.kirklees.gov.uk/you-kmc/bigpicture/storypdfs/CED10-SchoolTwinning.pdf](http://www.kirklees.gov.uk/you-kmc/bigpicture/storypdfs/CED10-SchoolTwinning.pdf).

A **Greenwich**, l'une des communes du Grand Londres, des cours de lecture et d'écriture sont proposés dans des locaux spécialement aménagés à l'intérieur du stade, dans le cadre d'un « partenariat CARE » entre la municipalité et le club de football Charlton Athletic. Ces cours s'avèrent très attractifs pour les jeunes garçons (et filles) du milieu ouvrier blanc qui ont abandonné l'école. Voir [www.cafc.co.uk/anti\\_racism.ink](http://www.cafc.co.uk/anti_racism.ink).

A **Vic** (Espagne), les inspecteurs pédagogiques, l'enseignant en charge de l'espace « accueil scolaire », les directeurs d'établissements scolaires et le conseiller municipal à l'éducation se réunissent toutes les deux semaines pour attribuer un établissement aux élèves nouveaux arrivants. Ils tiennent compte de leur lieu de résidence, de l'école que fréquentent leurs frères et sœurs, de leur niveau scolaire et du nombre de places disponibles. L'objectif est de répartir au mieux les enfants de chaque nationalité/groupe ethnique entre les écoles afin d'éviter la polarisation ethnique. Cette méthode fonctionne bien pour les écoles publiques, un peu moins pour les écoles privées, qui rechignent à accepter plus d'un minimum d'enfants migrants. La ville reste cependant ferme sur sa politique.



### Espace public

Plusieurs facteurs invitent à ne surtout pas négliger les lieux et les équipements publics. La plupart des citoyens sont appelés à les utiliser au moins de temps en temps, ce qui augmente les possibilités de rencontres entre étrangers. Ils peuvent aussi renforcer la solidarité interculturelle, par exemple autour de projets de développement ou de fermeture d'équipements qui mobilisent l'intérêt du public. Des espaces animés et bien gérés peuvent devenir le reflet des intentions interculturelles de la ville. Mal gérés, à l'inverse, ils peuvent devenir des lieux de suspicion et de peur de l'étranger.

#### Questions à se poser

- Les principaux lieux publics et institutions de la ville reflètent-ils sa diversité ou sont-ils monoculturels ?
- Comment les différents groupes se comportent-ils dans les espaces publics : cherchent-ils à s'éviter ou à entrer en contact ? L'atmosphère est-elle positive, neutre ou tendue ?
- Quelle est la situation du domaine public municipal ? Est-il protégé, sûr et bien entretenu, connaît-il un phénomène de privatisation, est-il peu sûr ou en voie de détérioration ?
- Les professionnels municipaux en charge de l'architecture et de l'urbanisme sont-ils formés aux compétences interculturelles ?
- L'interaction sociale est-elle considérée comme une priorité dans l'aménagement des nouveaux espaces publics ?

#### Actions à envisager

- Identifier plusieurs espaces publics essentiels (formels et informels) et investir dans leur reconfiguration (légère), leur animation et leur entretien afin d'augmenter leur fréquentation par tous les groupes ethniques.
- Développer une meilleure compréhension de la façon dont les différents groupes utilisent l'espace, qui sera intégrée dans les directives de conception et d'urbanisme.
- Veiller à ce que les urbanistes, architectes, directeurs de travaux, etc., relevant de la ville bénéficient d'une bonne formation en compétences culturelles.

#### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

**Berlin-Neukölln** : Käpt'n Blaubär, point de rencontre enfants-parents. Constatant que les enfants et adolescents n'avaient aucun lieu pour se réunir dans le quartier, les autorités locales ont mis en place un terrain de jeu agrémenté d'un petit bâtiment destiné aux rencontres entre parents et enfants. Elles ont reçu des fonds du programme « Ville sociale », lui-même financé par le Land de Berlin, le gouvernement fédéral et l'Union européenne. Le projet est suivi par l'équipe mobile d'« Outreach », association qui offre une alternative à l'accueil traditionnel dans les centres socio-éducatifs. Voir [www.outreach-berlin.de](http://www.outreach-berlin.de).

#### Autres bonnes pratiques

**Manchester** (Royaume-Uni) s'est dotée d'un outil de planification urbaine d'un nouveau style, appelé Sense of place, qui s'appuie sur une série beaucoup plus importante et approfondie de facteurs culturels pour informer les responsables urbains et les aider à prendre des décisions sur le développement des quartiers. Voir [www.manchester.gov.uk/downloads/file/1012/manchester\\_a\\_sense\\_of\\_place](http://www.manchester.gov.uk/downloads/file/1012/manchester_a_sense_of_place).

**Lewisham**, dans le Grand Londres, a inauguré une nouvelle conception de l'urbanisme interculturel : [www.lewisham.gov.uk/Environment/Regeneration/DeptfordAndNewCross/DeptfordTownCentre/DeptfordToday.htm](http://www.lewisham.gov.uk/Environment/Regeneration/DeptfordAndNewCross/DeptfordTownCentre/DeptfordToday.htm).



#### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Dans l'un des quartiers à population immigrée de **Lyon**, des cafés-débats entre femmes migrantes sont organisés. Les participantes y discutent de leurs traditions dans différents domaines – mariage, cuisine et bien d'autres.

L'artiste Karin Bruers propose d'installer un millier de bancs publics « artistiques » à **Tilburg**. Appelés social sofas, ces bancs en forme de canapé encouragent les habitants à s'asseoir pour discuter ensemble. La municipalité soutient cette idée en créant de nouveaux espaces de rencontre. Les habitants peuvent déposer une demande d'installation de social sofas dans leur quartier.

Toujours à **Tilburg**, la Maison du monde est un espace expérimental unique dédié aux rencontres pluriculturelles, source d'inspiration pour tous ceux qui veulent travailler à un monde plus tolérant. C'est un forum où se déroulent des cours, des échanges et débats, des expositions, des projections de films et des activités créatives. Autre exemple, la Maison de la table ronde, centre œcuménique situé dans le nord de Tilburg, permet aux habitants de toutes confessions d'organiser des rencontres et des débats interculturels.

#### Autres bonnes pratiques

**Tower Hamlets**, commune du Grand Londres où la population est la plus diverse, réaménage toutes ses bibliothèques pour en faire des espaces d'interaction sociale appelés Idea Stores. Le conseil municipal cherche ainsi « à rassembler les habitants et à leur donner les moyens de progresser, que ce soit en apprenant à lire, en pratiquant une activité, en accroissant leurs connaissances ou en cherchant un travail. Un Idea Store est le lieu idéal pour consulter et emprunter des livres, lire un journal ou une revue, acquérir de nouvelles compétences, surfer sur internet ou simplement se détendre et rencontrer des amis autour d'un café dans un environnement agréable et stimulant. Les Idea Stores ont une présence physique particulière. Tout d'abord, ils n'y a pas de seuil marqué entre la rue et la bibliothèque : on entre sans avoir l'impression de franchir une limite. Cela contribue à donner à l'espace un caractère neutre, qui encourage les interactions entre visiteurs ». Voir [www.ideastore.co.uk/](http://www.ideastore.co.uk/).

Dans le cadre du programme Ruhr 2010 – Capitale européenne de la culture, le quartier de Marxloh, à **Duisbourg** (Allemagne), va être le théâtre d'une expérience d'urbanisme pluriculturel intitulée « Marxloh, Istanbul ». Le terrain séparant la nouvelle mosquée Merkez de l'église catholique, déclaré terrain exceptionnel, va être l'objet d'un concours d'aménagement faisant appel aux idées de jeunes créateurs, en dehors des restrictions architecturales habituellement imposées. Le but est de renforcer le lien affectif des habitants avec l'ensemble de leur quartier et d'attirer de nouveaux habitants, séduits par l'image cosmopolite de Marxloh. Voir [www2.kulturhauptstadt-europa.de/en/program/projects/urban-quarters/marxlohistambul.html](http://www2.kulturhauptstadt-europa.de/en/program/projects/urban-quarters/marxlohistambul.html).

### Services publics

Dans l'idéal, le personnel municipal d'une cité interculturelle devrait refléter fidèlement, à tous les degrés de la hiérarchie, la composition ethnique et/ou culturelle de la population. Plus important encore, la ville devrait reconnaître que la nature même des services publics demande à être revue et éventuellement modifiée au regard des changements démographiques. Plutôt que d'imposer une approche unique, elle doit se montrer ouverte aux nouvelles idées et aux innovations apportées par les groupes minoritaires.





## Questions à se poser

- La ville prend-elle des mesures pour veiller à ce que les origines ethniques/culturelles de ses agents reflètent celles de l'ensemble des habitants ?
- La ville a-t-elle réétudié ou modifié la structure, l'éthique ou la méthodologie de ses prestations publiques pour tenir compte de la diversité ethnique/culturelle de ses habitants et de son personnel ? Prend-elle des mesures pour encourager le mélange des cultures dans le secteur privé ?
- Quel est le rôle de la police au regard de la diversité culturelle ? Maintenir le calme entre les différentes populations, faire appliquer les lois sur l'immigration, maintenir le statu quo ?
- Dans quelle mesure la police est-elle prête à assumer plus activement un rôle de médiatrice entre les populations ?

## Actions à envisager

- Fournir à tous les agents en contact avec le public une formation aux compétences interculturelles.
- Prévoir des dispositions spéciales pour certaines communautés culturelles, si cela va dans le sens d'une amélioration des services.
- Repenser le rôle des policiers en contact avec le public dans les zones clés de façon à ce qu'ils agissent d'abord comme des vecteurs d'intégration interculturelle.

## Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Depuis le lancement d'une campagne pour la prise en compte de la culture d'origine des personnes âgées, le Service des affaires sociales, du logement et de l'environnement de **Neukölln** coopère avec le département Immigration de Caritas (organisation caritative catholique) pour offrir des prestations aux habitants concernés. Le personnel municipal en charge des personnes âgées a été formé à la sensibilité aux aspects culturels à travers des initiatives d'information. Il importait, notamment, d'inciter les migrants à rejoindre les bénévoles des comités sociaux. L'un des objectifs est de coopérer de façon constructive avec les associations locales de migrants dans tous les domaines concernant les personnes âgées, notamment dans le cadre des comités sociaux et du Comité pour les personnes âgées. Le projet prévoit également l'ouverture de points de rencontre proposant des thèmes et activités dont les migrants les plus âgés sont demandeurs, afin d'attirer davantage ce type de public.

A **Tilburg**, tous les fonctionnaires qui sont en contact avec les clients dans leur travail ont reçu une formation interculturelle, qui fait partie de la procédure normale à l'arrivée de tout nouvel employé.

## Autres bonnes pratiques

**Stuttgart** a mis en place un partenariat pour la sécurité associant la police, les autorités municipales et les citoyens.  
Voir [www.stuttgart.de/kriminalpraevention](http://www.stuttgart.de/kriminalpraevention).



## Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Toujours à **Tilburg**, les organismes de logement construisent des résidences pour personnes âgées destinées à des groupes spécifiques, par exemple aux personnes originaires du Surinam ou de Turquie. Le mot d'ordre : une politique générale si possible, spécifique si nécessaire.

## Logement

Le phénomène de concentration d'habitants d'une même origine culturelle ou ethnique dans certains quartiers est d'une intensité très variable selon les villes européennes. Par ailleurs, les avis divergent lorsqu'il s'agit de savoir si l'Etat devrait intervenir ou si le marché et les choix personnels devraient primer. Une cité interculturelle n'impose pas de mélange statistique « parfait » et reconnaît la valeur des enclaves ethniques, du moment qu'elles ne constituent pas un obstacle à la libre circulation des personnes et des idées et à l'égalité des chances pour leurs habitants comme pour les personnes extérieures.

## Questions à se poser

- La ville comprend-elle des zones résidentielles obéissant à une démarcation ethnique ?
- Le système d'attribution de logements sociaux et/ou le marché du logement privé contribuent-ils à la concentration ethnique ?
- Les équipements collectifs locaux encouragent-ils le brassage interethnique, ou sont-ils principalement monoculturels ?

## Actions à envisager

- Concevoir des équipements qui constituent des centres interculturels, offrant des services clés : soins de santé, maternité, prise en charge des enfants, bibliothèques, etc.
- Encourager, par exemple à travers des mesures budgétaires ou la mise à disposition d'équipements, la création et le fonctionnement de collectifs et organisations de cultures mixtes, jouant un rôle de médiation et de facilitation des activités de quartier.
- Lancer de fortes campagnes de publicité pour le logement social donnant aux minorités ethniques la confiance et les informations nécessaires pour qu'elles envisagent de saisir les possibilités de logement en dehors de leurs enclaves traditionnelles.
- Encourager les initiatives à petite échelle permettant aux migrants d'agir en tant que liens entre des personnes ou des familles et les prestataires publics.
- Lancer des projets montrant aux jeunes migrants que leurs parents et grands-parents sont respectés par la communauté en donnant à ces derniers l'espace et les occasions nécessaires pour apporter leur contribution et montrer leurs compétences.



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

La bibliothèque Helene Nathan, principale bibliothèque de **Neukölln** (Berlin), propose 160 000 documents sur une surface totale de 3 000 mètres carrés. Elle est très appréciée des enfants et adolescents migrants. De 2004 à 2006, elle a été le théâtre du projet « Des nouvelles de Babylone », qui traitait du plurilinguisme à Neukölln, de la responsabilité de la bibliothèque dans une ville multiculturelle et du chemin à parcourir pour devenir une véritable bibliothèque interculturelle. Voir [www.stadtbibliothek-neukoelln.de](http://www.stadtbibliothek-neukoelln.de).

Parmi toutes les fondations citoyennes (Bürgerstiftungen) existant en Allemagne, celle de **Neukölln** est la seule à avoir explicitement adopté une approche interculturelle. Créée en 2005 par 102 personnalités locales issues du monde économique, culturel, religieux ou politique, apportant chacune une contribution financière d'au moins 500 euros, la fondation réunit des habitants qui s'engagent pour leur arrondissement. Elle invite expressément les migrants à participer à ses travaux et à devenir membres de la fondation.

La ville de **Subotica** (Serbie) compte 36 bureaux de quartier. Chacun d'eux est doté d'un conseil et organise des assemblées générales, de façon à ce que les habitants puissent participer aux affaires locales. Dans l'un des quartiers, Peščara, vivent 500 réfugiés roms en provenance du Kosovo. La branche locale du Centre éducatif rom local a constitué un conseil des parents, qui donne pour la première fois aux parents roms l'occasion d'être représentés à l'école et au niveau local. L'initiative a également permis de motiver et de réunir les communautés roms et non roms, auparavant divisées, autour d'un problème commun : la nécessité de construire une route dans le quartier. Voir [www.ec-roma.org.rs/en/index.htm](http://www.ec-roma.org.rs/en/index.htm).

A **Lublin** (Pologne), le Centre municipal d'aide aux familles a lancé un projet intitulé « Lieu sûr », qui vise à créer des appartements protégés à l'attention des réfugiés. Un « auxiliaire familial », travailleur social professionnel, aidera les familles accueillies dans ces appartements à mener une vie autonome.

### Autres bonnes pratiques

A **Århus** (Danemark), les bibliothèques publiques ont été développées pour offrir de nombreux services supplémentaires et devenir le centre névralgique des quartiers pluriethniques. Voir le rapport « Bibliothèques publiques : embrasser la diversité, accompagner les citoyens au Danemark », sur [www.aakb.dk/sw3893.asp](http://www.aakb.dk/sw3893.asp).

La maison de quartier de Collingwood ([www.cnh.bc.ca/](http://www.cnh.bc.ca/)), centre de services plurifonctionnels, a rendu plus d'unités à un quartier du centre de **Vancouver** (Canada) à la population très diverse, auparavant dégradé.

On trouvera de nombreux exemples de stratégies et de pratiques visant à assurer la mixité culturelle des lotissements et des quartiers dans une étude intitulée « Housing and Integration of Migrants in Europe », publiée par le réseau CLIP (Cities for Local Integration Policy). Voir [www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2007/94/en/1/ef0794en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2007/94/en/1/ef0794en.pdf).

**Barcelone** (Espagne) s'appuie sur les données démographiques et de terrain pour anticiper l'arrivée d'étrangers par le biais du regroupement familial. Les demandes de regroupement familial font l'objet d'un examen approfondi et des travailleurs sociaux interrogent les demandeurs sur les besoins des personnes qui vont arriver (éducation et formation, apprentissage de la langue et soutien psychologique, notamment après une longue séparation entre mari et femme ou parents et enfants). Les prestations sociales sont planifiées en fonction des besoins prévus ; le nombre des professionnels intervenant dans la prise en charge est en augmentation. Cela contribue à éviter que les prestataires ne soient débordés par une demande inattendue.

Pour un aperçu des bonnes pratiques au Royaume-Uni, consulter le rapport « Ethnic diversity, neighbourhoods and housing », sur : [www.jrf.org.uk/knowledge/findings/foundations/110.asp](http://www.jrf.org.uk/knowledge/findings/foundations/110.asp).

**Avilés** (Espagne) applique une politique de logement visant à rapprocher les communautés rom et espagnole : [http://ec.europa.eu/employment\\_social/spsi/docs/spsi\\_gpa/gpa5\\_peer\\_review\\_aviles\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/spsi_gpa/gpa5_peer_review_aviles_en.pdf).



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Le projet compte aussi d'autres activités :

- activités d'éducation et d'intégration pour les habitants des différents quartiers ;
- cours axés sur l'interculturel dans les écoles locales ;
- parution dans la presse locale d'articles relatant l'intégration des réfugiés dans la communauté locale et leur adaptation à une vie autonome en Pologne.

### Autres bonnes pratiques

#### Activité économique

Bien qu'une grande part de l'économie et du marché du travail ne relève pas de la compétence de la ville, cette dernière peut exercer une certaine influence dans ce domaine. Compte tenu des conditions à remplir pour accéder aux emplois publics, les minorités se tournent plus facilement vers le secteur privé. En retour, ces activités (commerces, clubs, restaurants, etc.) peuvent constituer de précieux lieux de rencontre entre les différentes cultures de la ville.

#### Questions à se poser

- Existe-t-il une organisation dédiée à l'activité économique dont les objectifs comprennent la promotion de la diversité et de la non-discrimination au travail ?
- La ville possède-t-elle une charte ou autre document contraignant contre la discrimination au travail ?
- La ville agit-elle pour encourager le mélange des cultures au travail dans le secteur privé ?
- Prend-elle des mesures pour inciter les entrepreneurs appartenant à une minorité ethnique ou culturelle à dépasser les marchés locaux/ethniques pour entrer dans l'économie générale ?
- La ville a-t-elle pris des mesures pour encourager la mise en place de zones économiques facilitant le mélange des cultures ?
- Dans ses achats de biens et de services, le conseil municipal donne-t-il la priorité aux entreprises porteuses d'une stratégie en matière de diversité ?

#### Actions à envisager

- Engager des efforts supplémentaires pour veiller à ce que les migrants trouvent des emplois correspondant à leurs compétences.
- Aider les migrants à faire reconnaître et valider leurs qualifications obtenues à l'étranger.
- Explorer les débouchés commerciaux offerts par les diasporas locales.
- Aider les entreprises dirigées par des migrants à gagner des marchés pluriethniques.
- Concevoir des programmes spécifiques visant à lutter contre la discrimination au travail.
- Permettre aux migrants ayant réussi de transmettre leur expérience aux jeunes migrants.



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

A **Neuchâtel**, une grande entreprise d'horlogerie a mis en place un partenariat avec les services sociaux pour assurer l'embauche de jeunes faiblement qualifiés et au comportement souvent difficile, dont la plupart sont issus de l'immigration. Les services sociaux aident l'entreprise à identifier les jeunes offrant le profil requis, qui se voient proposer une formation ou un stage pouvant déboucher sur un emploi permanent. Ce système, qui fonctionne très bien, est actuellement étendu à d'autres entreprises et à d'autres personnes (mères de famille sans emploi et personnes handicapées).

A **Neukölln**, un projet artistique intitulé Tek-Stil a réuni de jeunes designers et des femmes immigrées. Berlin s'efforce en effet d'attirer les « industries de la création » et les jeunes créateurs, ce qui passe entre autres par la régénération de l'industrie textile. L'idée du projet Tek-Stil était d'encourager deux acteurs importants : d'une part les jeunes designers professionnels, d'autre part les personnes pratiquant un certain type de couture – le plus souvent des femmes issues de l'immigration. Ces dernières, qui sont nombreuses à Neukölln, n'exercent souvent pas d'activité rémunérée mais ont des compétences dans le domaine du textile et de l'artisanat, dont notamment la couture.

Des entreprises de **Neuchâtel** ont lancé en coopération avec les services sociaux le projet Speranza 2000, consacré au recrutement et à la formation des jeunes marginalisés. Après une formation de douze mois, les jeunes participants se voient proposer un contrat à durée indéterminée. Un an après le lancement du projet, tous les participants, soit 48 personnes, dont seulement 30 % de ressortissants suisses, occupaient toujours leur emploi.

A **Tilburg**, les nouveaux entrepreneurs migrants sont mis en relation avec des entrepreneurs danois expérimentés et qualifiés. Concernant les jeunes migrants inscrits au Centre régional de formation professionnelle et de formation des adultes, une équipe spécialisée se charge de rechercher des stages à leur attention, quitte à contacter de nombreux employeurs; un investissement rentable sur le long terme. Dans le cadre d'un autre programme, des migrants ayant réussi partent à la rencontre des employeurs pour leur expliquer qu'il n'y a pas de risque à embaucher des migrants.

### Autres bonnes pratiques

**Londres** est l'une des premières villes à mettre en place un outil complet de promotion de la diversité dans les entreprises. Selon l'Agence de développement de Londres, les entreprises qui reflètent la diversité de la ville peuvent s'attendre à des retombées économiques positives : renforcement des compétences de leurs employés, élargissement de leurs marchés sur le plan national et international (via les réseaux des diasporas), enrichissement de leurs lignes de produits à travers une diversification de leurs fournisseurs, etc.

Voir [www.diversityworksforlondon.com](http://www.diversityworksforlondon.com).

**Rotterdam** (Pays-Bas) a mis en place un programme de « parrainage » entre des entrepreneurs expérimentés et de nouveaux entrepreneurs, souvent issus de l'immigration. Doublement bénéfique, le programme accroît le potentiel économique des entrepreneurs migrants et aide à dépasser les clivages ethniques.



### Culture et loisirs

Le temps consacré aux loisirs est peut-être la meilleure occasion de rencontrer des personnes de culture différente. A contrario cependant, des loisirs structurés selon des critères ethniques (équipes de football monoculturelles, par exemple) peuvent fortement renforcer les clivages. La ville peut influencer ce domaine directement, par ses activités, et indirectement, à travers la manière dont elle attribue ses financements.

#### Questions à se poser

- Les groupes culturels et récréatifs de la ville sont-ils plutôt monoethniques ou pluriethniques ?
- Les organisations professionnelles sportives et artistiques de la ville encouragent-elles explicitement le brassage ethnique ?
- Y a-t-il des mécanismes de financement et de formation destinés à soutenir les talents au sein des minorités ?

#### Actions à envisager

- Organiser des tournois et des festivals qui rassemblent des jeunes de différentes parties de la ville et forment des jeunes de toutes origines à l'animation sportive ou artistique.
- Encourager les organisations artistiques et les écoles d'art à former et à associer des personnes issues de l'immigration ou d'une minorité.
- Soutenir les organisations artistiques et culturelles des migrants/des minorités et les manifestations présentant des travaux d'origines culturelles diverses.

### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

A **Ijevsk**, en Russie, le musée national oudmourte a lancé le projet Le Bonheur est à la maison, qui se décrit comme un « club télé pour les familles interculturelles ». Il consiste à réaliser une émission de télévision mensuelle dans laquelle des couples mixtes (nombreux à Ijevsk) débattent d'un grand nombre de sujets d'intérêt commun. L'initiative, originale et intéressante, présente le potentiel nécessaire pour familiariser tous les citoyens avec les problématiques de la cohabitation des cultures.

Le festival « Kiez International » (« Quartier international ») est le plus ancien projet interculturel expérimental de **Neukölln** et le plus ancien festival interculturel de Berlin. Organisé par le département Arts et culture de Neukölln et par le groupe de travail interculturel de l'église protestante de Neukölln, il a été complété depuis par le festival de danse « Bewegte Welten » (« Mondes mouvants »). Ensemble, les associations de migrants et leurs partenaires préparent un programme extrêmement riche et d'une grande diversité, où plus de 160 pays sont représentés.

### Autres bonnes pratiques

Après avoir connu des émeutes raciales, la ville de **Oldham** (Royaume-Uni) a mis en place un programme visant à rapprocher les enfants de différentes origines ethniques par le biais d'activités sportives. Le programme, intitulé Unity in the Community, a remporté un grand succès. Voir [www.coventry.ac.uk/researchnet/d/336/a/1606](http://www.coventry.ac.uk/researchnet/d/336/a/1606).

**Ålborg**, au Danemark, offre de bons exemples de dialogue interculturel par le jeu et les activités sportives.

La Friche Belle de Mai est un centre artistique interculturel situé dans un quartier cosmopolite de **Marseille** (France), seule grande ville de France à ne pas avoir connu d'émeutes ethniques ces dernières années. Voir [www.lafriche.org](http://www.lafriche.org).



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Le centre culturel X-Ray et le Nordic Black Theatre sont de bons exemples d'espaces interculturels permettant aux jeunes d'Oslo de créer une nouvelle culture, fondée sur le mélange. Les jeunes qui ont débuté avec eux commencent aujourd'hui à prendre leurs marques dans la société norvégienne au sens large en travaillant dans les médias et les milieux artistiques, devenant à leur tour des modèles pour les générations suivantes.

Tilburg a signé 40 conventions avec des associations sportives visant à assurer une juste représentation des différents groupes ethniques de la ville dans les clubs de sport locaux.

Toujours à Tilburg, un groupe de femmes originaires des Antilles a demandé l'aide des pouvoirs locaux pour organiser un défilé de carnaval. Tilburg compte déjà des clubs de carnaval traditionnels; l'adjoint concerné a promis son soutien à condition que les deux types de clubs coopèrent pour préparer un défilé commun. Cela a permis de créer un lien fort entre les deux cultures. La « T-Parade » s'enorgueillit aujourd'hui de 60 000 visiteurs, avec la participation de 37 groupes et de 1 200 personnes originaires du Japon, du Danemark, du Maroc, d'Indonésie, d'Angleterre, du Brésil, du Venezuela, du Surinam, des Antilles, de Turquie et de Chine.

La politique culturelle de Lublin part de l'idée que la culture est l'un des plus importants facteurs de développement de la ville. C'est aussi cette idée qui l'a conduite à se porter candidate au titre de Capitale européenne de la culture 2016. L'interculturalisme est un élément crucial de la stratégie de ce projet. L'augmentation des dépenses culturelles dans le budget municipal pour les années 2007-2009 a entraîné l'apparition de nombreuses manifestations, le plus souvent pluriculturelles.

Lublin a également créé, pour promouvoir la diversité de son patrimoine culturel, trois itinéraires qui permettent aux visiteurs de se rendre sur des lieux marquants:

- l'itinéraire multiculturel, qui relie les lieux témoignant le mieux de la tradition d'ouverture et de tolérance des habitants de Lublin envers les différentes cultures et confessions religieuses;
- l'itinéraire de l'Union de Lublin, ouvert en 2000, pour commémorer l'un des plus hauts faits de la dynastie jagélonienne: la conclusion de l'union entre la Pologne et la Lituanie, à Lublin, en 1569;
- l'itinéraire du patrimoine juif de Lublin.

### Autres bonnes pratiques

La fondation Raval, à Barcelone, mène un travail de coordination entre les institutions culturelles et sociales travaillant avec des enfants, des femmes ou des personnes en danger d'exclusion et des organisations commerciales, des syndicats et beaucoup d'autres acteurs du quartier du Raval. Ensemble, les partenaires étudient la situation locale, créent des réseaux thématiques ou liés à un projet, communiquent sur le Raval auprès des médias et montent des projets collectifs. L'une des activités majeures est un festival de quatre jours auquel participent une centaine d'entités du quartier, qui apportent chacune leurs savoir-faire et leurs activités. Petite initiative locale à l'origine, le festival ne cesse de gagner en ampleur et en popularité, et attire aussi des personnes extérieures au Raval. Les différentes organisations participantes couvrent leurs propres frais.

Le Raval est en quelque sorte le laboratoire interculturel de Barcelone. Dans le même esprit, le projet « culture in situ » encourage les institutions culturelles à s'ouvrir à la communauté locale. Mené en lien avec les organisations sociales, il comprend des visites des institutions ou associations culturelles, des ateliers pour enfants, des journées portes ouvertes pour les habitants du quartier et des campagnes de communication par le biais des ONG locales. L'opéra, par exemple, propose un programme spécial à l'attention des habitants du Raval.

Voir [www.10.gencat.net/probert/angles/cotxeres/cx32\\_miradesang.htm](http://www.10.gencat.net/probert/angles/cotxeres/cx32_miradesang.htm).



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

A Subotica, l'association « Club 21 – Pour une communication positive » a lancé en 2006 le programme Moonlight, qui offre aux jeunes de toutes origines entre 14 et 18 ans des alternatives positives pour occuper leurs soirées. Les clubs Moonlight organisent des activités sportives de 20 heures à minuit. Voir [www.mesecina.subotica.net/program/01eng.htm](http://www.mesecina.subotica.net/program/01eng.htm).

### Médiation et résolution des conflits

Lorsque des populations de différentes cultures et de différents statuts socio-économiques vivent à proximité les unes des autres, il existe toujours un potentiel de conflit sur les valeurs, les comportements ou les ressources. Les initiateurs du programme « Cités interculturelles » y voient un phénomène naturel; ce qui ne serait pas naturel serait que les autorités municipales cherchent à le nier ou à l'ignorer. Le fait d'anticiper et d'identifier les conflits pour, ensuite, pouvoir les traiter et les résoudre est une démarche essentielle pour vivre ensemble dans une ville dynamique et ouverte à la communication. Dans l'idéal, une cité interculturelle devrait s'appuyer sur le processus même de médiation et de résolution des conflits pour innover et progresser.

#### Questions à se poser

- La politique municipale est-elle fortement influencée par la nécessité d'éviter les conflits ethniques?
- Les fonctionnaires municipaux sont-ils formés à la médiation et à la résolution des conflits?
- La ville a-t-elle prévu des procédures et mécanismes visant à repérer d'éventuels événements critiques et à y répondre?
- Y a-t-il dans la ville des institutions susceptibles d'aider les habitants à résoudre leurs différends?

#### Actions à envisager

- Reconnaître que les conflits sont inévitables dans toute population hétérogène et renforcer les compétences de la ville en matière de médiation et de résolution des conflits.
- Ne pas tenter de contourner ou de dissimuler un conflit: ce serait source de frustration, de désillusions et de désengagement. Le débat public est le meilleur moyen de répondre aux craintes, aux préoccupations et aux situations conflictuelles.

### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Reggio d'Emilie a mis en place un centre interculturel, « Mondinsieme », où travaillent des médiateurs de différentes origines ethniques et parlant différentes langues. Ils interviennent dès qu'un problème risque de se poser, par exemple lorsque les élèves d'une école ont trop tendance à se regrouper par origine ethnique.

### Autres bonnes pratiques

Le Gouvernement britannique a publié, à l'attention des pouvoirs locaux, un guide consacré à la gestion des tensions et aux risques pour la cohésion sociale: [www.communities.gov.uk/publications/communities/cohesionplanning](http://www.communities.gov.uk/publications/communities/cohesionplanning).





### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

A la mairie de Berlin-Neukölln, le bureau « Les citoyens aident les citoyens » héberge cinq jours par semaine deux associations, turque et arabe, qui permettent aux habitants de venir facilement chercher conseil dans leur langue maternelle. Ce service est très apprécié des migrants les plus âgés, qui ont du mal à apprendre l'allemand.

Oslo a créé, en 2005, un groupe d'intervention d'urgence composé de représentants de la municipalité et d'ONG, d'universitaires et d'agents de police. L'objectif est de réagir rapidement aux crises violentes impliquant des jeunes et aux problèmes de racisme et de néonazisme. Les écoles et les services sociaux sont déjà largement capables de répondre aux épisodes mineurs. Au niveau des différents quartiers de la ville, ce travail est coordonné par les réseaux SaLTo, auxquels participent des animateurs socio-éducatifs, des représentants d'écoles et des membres de la police locale. Pour résoudre les conflits localisés, des personnalités issues d'ONG, d'églises et de mosquées sont régulièrement consultées et associées, ainsi que le personnel local du Service de médiation et de réconciliation, qui dépend de l'Etat.

Quarante médiateurs de quartier bénévoles interviennent aujourd'hui à Tilburg. L'idée est d'agir le plus tôt possible, avant que le conflit ne prenne de l'ampleur et ne s'étende à davantage de personnes. Le projet a démarré dans des quartiers prioritaires avant de s'étendre à tous les quartiers de la ville. Les bénévoles sont à 80 % des migrants, chiffre non seulement remarquable, mais aussi très encourageant.

### Langue

L'apprentissage de la langue du pays hôte est essentiel à l'intégration. Cependant, l'approche interculturelle de la langue repose également sur d'autres considérations. Dans les villes qui comptent une ou plusieurs minorités nationales (ou qui n'ont en fait pas de population clairement majoritaire), on peut se demander dans quelle mesure les habitants apprennent les uns des autres au-delà des barrières linguistiques. Dans celles où de récents flux migratoires ou commerciaux ont apporté des langues entièrement nouvelles, la question est de savoir si la majorité est prête à adopter ces langues.

### Autres bonnes pratiques

A Turin (Italie), la Casa dei Conflitti se consacre à la résolution des problèmes de voisinage: [http://urbact7.urbact.eu/fileadmin/subsites/euromediation\\_securities/pdf/03maisondesconflits-turin.pdf](http://urbact7.urbact.eu/fileadmin/subsites/euromediation_securities/pdf/03maisondesconflits-turin.pdf).

Vic (Espagne) a mis sur pied une équipe de 10 « médiateurs de rue » qui traitent les petits problèmes de voisinage et cherchent à engager la conversation avec les habitants, dans la rue et dans les lieux publics, concernant les préoccupations liées à l'arrivée d'étrangers, les changements que traverse la population hôte et le rôle de cette population dans le processus d'intégration.

Barcelone a créé en 2002 le Service de médiation interculturelle, qui vise à jeter un pont entre les immigrants, les membres de l'administration et la population autochtone, ainsi qu'entre les communautés de différentes cultures. Le service cherche à promouvoir une évolution constructive des relations entre personnes et groupes de personnes afin d'assurer une bonne coexistence entre les citoyens.



### Questions à se poser

- La traduction des informations publiques dans les langues minoritaires constitue-t-elle un encouragement ou, au contraire, un obstacle à la maîtrise de la langue majoritaire ?
- Y a-t-il des mesures ou des initiatives, éducatives ou culturelles, visant à promouvoir la reconnaissance des langues des migrants/des minorités ?
- La ville compte-t-elle des quotidiens, des magazines ou des émissions de radio ou de télévision locaux dans d'autres langues que celle de la population majoritaire ?

### Actions à envisager

- Veiller à disposer de ressources suffisantes, ainsi que d'enseignants dûment formés, pour que les nouveaux arrivants puissent bénéficier rapidement de cours de langue.

### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Melitopol (Ukraine) soutient les associations culturelles de communautés ethniques qui proposent, entre autres, des cours de langue ouverts à tous, y compris aux personnes d'autres origines ethniques et linguistiques – qui sont très nombreuses à les fréquenter.

Oslo a testé en pionnière des méthodes efficaces d'enseignement de la langue aux adultes, comme l'apprentissage par projet. Les élèves sont invités à créer leur propre activité; ils nouent des contacts avec leur environnement, apprennent à mener une conversation téléphonique, parlent à des responsables d'entreprise, se portent candidats à des emplois – le tout « pour de vrai » ! L'un des projets qui ont ainsi vu le jour était un spectacle de marionnettes autour des contes persans.

Les projets VVE (sigle néerlandais pour « apprentissage précoce ») lancés à Tilburg permettent aux enfants de 2 à 6 ans de développer, en particulier, leurs compétences linguistiques. De nombreuses activités linguistiques sont appliquées, sous forme de jeu. Une aide à l'apprentissage précoce est également fournie dans les deux premières années d'école primaire. Dans six garderies de jour, les animateurs ont été formés aux moyens de stimuler le développement des compétences linguistiques chez les jeunes enfants. Les résultats sont jusqu'ici extrêmement positifs, et le nombre de groupes de jeu bénéficiant des projets VVE va être augmenté.

### Autres bonnes pratiques

Le Centre pour la normalisation linguistique de Barcelone (CPNL) accueille chaque année plus de 17 000 élèves de plus de 120 pays différents, ce qui fait des cours un très bon exemple de diversité et de respect des différences. Le CPNL a adopté le dialogue interculturel comme l'une des valeurs stratégiques de son projet pédagogique. Les nouveaux arrivants se familiarisent avec la culture catalane non en tant que modèle unique et homogène, mais plutôt dans un esprit d'échange, de pluralisme, de métissage et de mélange des cultures.



## Médias

Les médias ont une très forte influence sur les attitudes face aux relations culturelles et sur l'image de certains groupes minoritaires ou majoritaires. La plupart d'entre eux, nationaux ou internationaux, échappent à la compétence des autorités municipales. Ces dernières ont cependant encore une bonne marge d'action, puisqu'elles peuvent peser sur les médias locaux et travailler avec eux de façon à créer un climat plus propice aux relations interculturelles.

### Questions à se poser

- Les médias locaux (imprimés ou diffusés) influencent-ils fortement l'attitude du public envers les relations sociales ?
- Les médias ont-ils accès à des informations exactes sur les questions d'immigration ?
- Le conseil municipal entretient-il de bonnes relations avec les médias ?
- Y a-t-il une stratégie commune visant à répondre aux tensions et à la désinformation parmi les habitants ?
- Les médias forment-ils leur personnel aux compétences culturelles ?

### Actions à envisager

- Développer de solides relations de confiance avec les médias en leur fournissant régulièrement des informations et en invitant des journalistes à couvrir des projets ou des manifestations locaux, même au niveau d'un seul quartier.
- Définir une stratégie commune avec les médias locaux de façon à recueillir et à présenter les informations de façon responsable et interculturelle.
- Encourager les médias à publier des récits consacrés à la vie des migrants, montrant l'aspect humain de l'immigration.
- Prévoir des bourses ou autres dispositifs encourageant les jeunes migrants à se former au journalisme.
- Fournir une liste de personnes référentes (ONG, services sociaux, médiateurs, personnalités locales, responsables de projets, etc.) que les médias puissent contacter en cas de problèmes ou d'incidents en plus des personnes habituellement invitées à s'exprimer (police, experts).

### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

A **Neuchâtel**, les autorités cantonales financent le travail d'un journaliste indépendant qui réalise des entretiens avec des habitants étrangers et propose ces récits aux médias locaux.

**Reggio d'Emilie** a déjà mené plusieurs projets médiatiques en faveur de la diversité, passant par des éditions spéciales de quotidiens locaux et par des spots télévisés. Afin d'élargir l'éventail des points de vue relayés, une liste de personnes référentes a été créée à l'attention des médias.

### Autres bonnes pratiques

Deux rapports sont à signaler : « Reporting Diversity: how journalists can contribute to community cohesion » (« Parler de la diversité : comment les journalistes peuvent contribuer à la cohésion sociale ») : [www.communities.gov.uk/documents/communities/pdf/151921.pdf](http://www.communities.gov.uk/documents/communities/pdf/151921.pdf).



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Le Club Diversité de **Lyon**, fondé par des professionnels issus de l'immigration, s'est associé en 2009 au principal quotidien régional, *Le Progrès*, pour organiser la remise d'un prix récompensant les actions en faveur de la diversité. La manifestation, qui a réuni 2 000 personnes, a été couverte par *Le Progrès* dans un supplément spécial. Elle est appelée à se renouveler tous les ans.

« Countering the impact of Myths and Misinformation: what local authorities can do » (« Contrer l'impact des mythes et de la désinformation : ce que peuvent faire les autorités locales ») : [http://83.137.212.42/sitearchive/cre/downloads/lgiu\\_misinformationleaflet.pdf](http://83.137.212.42/sitearchive/cre/downloads/lgiu_misinformationleaflet.pdf).

## Une ville ouverte et internationale

La cité interculturelle idéale serait un lieu cherchant activement à nouer des liens avec d'autres lieux dans l'intérêt du commerce, des échanges de connaissances, du tourisme, etc. Elle serait une ville lisible, accueillante et accessible pour les étrangers (qu'ils soient là pour affaires, pour le tourisme ou en tant que nouveaux habitants), offrant des possibilités de relations commerciales, professionnelles et amicales.

### Questions à se poser

- Quelle est l'image de la ville à l'extérieur ?
- Est-elle vue comme cosmopolite et ouverte aux personnes extérieures ? Comme un lieu à visiter ? Comme un lieu propice au commerce et aux investissements ?
- Aux yeux de la plupart des habitants, quels sont les avantages que les étrangers apportent à la ville, et quelles menaces les influences étrangères font-elles peser sur la culture locale ?

### Actions à envisager

- Affirmer la ville comme à la fois ouverte aux idées et aux influences extérieures et désireuse de faire connaître sa propre identité.
- Nouer des liens politiques et commerciaux indépendants avec les pays d'origine des groupes minoritaires.

### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

**Lublin** a ouvert un Centre eurorégional d'information et de coopération culturelle, baptisé « De plus en plus près », pour soutenir en permanence la coopération culturelle transfrontalière entre Lublin, Lutsk en Ukraine et Brest, au Bélarus. Le centre dépend de la municipalité de Lublin. Il joue un rôle important dans le rapprochement des organisations culturelles des trois villes, à travers l'échange d'informations sur les manifestations culturelles en cours et l'organisation de projets transfrontaliers.

### Autres bonnes pratiques

Estimant que la politique étrangère des Etats-Unis ne reflétait pas pleinement sa situation, la ville de **Chicago**, qui compte un grand nombre de langues et d'origines ethniques différentes et entretient beaucoup de liens avec des pays étrangers, a créé son propre « bureau des Affaires étrangères ». Le projet a pris le nom de « Global Initiative Chicago ».



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Oslo s'est dotée d'une Stratégie de coopération internationale, menée à bien par le biais d'accords de coopération, d'organisations internationales, de réseaux, de projets, de visites et d'initiatives de profilage international. Les thèmes comme l'intégration, la diversité et la tolérance sont d'une grande importance pour des organisations telles qu'Eurocités, Metropolis, la Coalition européenne des villes contre le racisme (Eccar) et la Coopération subrégionale des Etats de la mer Baltique, ainsi que dans les accords avec des villes comme Göteborg et Saint-Petersbourg. La mairie d'Oslo possède un bureau international et est représentée au sein de l'Union européenne par son bureau européen à Bruxelles. Depuis quelques années, Oslo est définie comme une ville de paix et de tolérance, par le biais du Centre Nobel pour la paix et du nouveau Centre Wergeland (centre du Conseil de l'Europe pour le dialogue interculturel).

### Autres bonnes pratiques

Tuzla, en Bosnie-Herzégovine, a publié une déclaration dans laquelle elle se présente à la fois comme ouverte aux idées et aux influences extérieures et désireuse de faire connaître sa propre identité. La déclaration est un moyen de résoudre les différends passés et d'attirer de nouveaux investissements pour développer la ville.

## Une ville qui connaît ses différentes cultures

Une ville ne peut être « interculturelle » si elle ne connaît pas ses habitants, leur diversité, leurs modes de vie et la façon dont ils interagissent entre eux. Un observatoire spécial peut être chargé d'analyser les données existantes sous un angle interculturel. Il peut également repérer les domaines dans lesquels les connaissances de la ville sont lacunaires et concevoir, si nécessaire, de nouveaux types de données et d'analyses permettant de mieux appréhender la situation interculturelle.

### Questions à se poser

- Quelle connaissance la ville a-t-elle de sa propre diversité ?
- A-t-elle l'habitude de recueillir des informations sur la base de l'appartenance ethnique ?
- Comment utilise-t-elle ces informations pour orienter ses politiques ?
- Connaît-elle bien les bonnes pratiques qui sont appliquées ailleurs ?

### Actions à envisager

Créer un observatoire ou nouer des partenariats avec une université ou un centre de recherche afin de lancer les processus suivants :

- recueillir et traiter des informations et des données locales sur l'appartenance ethnique ;
- mener des recherches sur les interactions entre cultures dans la ville ;
- définir des indicateurs interculturels et en suivre l'évolution ;
- conseiller et informer les organismes locaux et encourager les réseaux de formation au niveau local.



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

A Reggio d'Emilie, un partenariat avec l'université locale permet d'assurer un suivi de l'intégration et du bien-être des migrants, de l'opinion publique et des effets des politiques municipales. Voir aussi le site du Centre interculturel Mondinsieme: [www.municipio.re.it/Assistenza/migrare05/migrare.nsf/pagine/0BDA35418C1FAD69C12570190031E84E?OpenDocument](http://www.municipio.re.it/Assistenza/migrare05/migrare.nsf/pagine/0BDA35418C1FAD69C12570190031E84E?OpenDocument).

Tous les deux ans, une enquête recueille l'opinion des habitants de Tilburg sur la « société multiculturelle ». Les 10 questions sont toujours les mêmes, ce qui permet de comparer facilement les résultats. Le département Recherche et Information de la ville présente également des études de suivi consacrées à la pauvreté, à l'intégration, aux communautés antillaise et marocaine, etc. En fonction de ces informations, la politique municipale peut être maintenue, adaptée ou entièrement revue.

### Autres bonnes pratiques

L'un des observatoires interculturels pionniers en Europe est celui de Turin : [www.comune.torino.it/intercultural](http://www.comune.torino.it/intercultural).

Parmi les autres bons exemples, on peut citer :

- le Centre interculturel de Vienne (Autriche) : [www.iz.or.at/](http://www.iz.or.at/) ;
- l'Observatoire des migrations et de la compréhension interculturelle de Madrid (Espagne) : [www.munimadrid.es/observatorio](http://www.munimadrid.es/observatorio).

## Une ville dotée de compétences interculturelles

Comme on peut s'y attendre, rares sont les personnes qui connaissent parfaitement toutes ou presque toutes les langues et les cultures qui cohabitent dans une ville. Cependant, dans une ville vraiment interculturelle, les fonctionnaires municipaux concernés devraient être capables de détecter la présence de différences culturelles et d'adapter leur approche en conséquence, plutôt que de chercher à imposer un comportement unique dans toutes les situations. Cette sensibilité et cette assurance dans des situations peu familières ne sont pas fréquentes, mais c'est un savoir-faire que l'on peut acquérir à travers une formation spéciale, et qui devrait devenir aussi important pour les fonctionnaires que leur profession et leurs compétences techniques.

### Questions à se poser

- Dans quelle mesure les décideurs et les élus locaux ont-ils conscience des changements provoqués par la mondialisation dans les quartiers et chez les habitants ?
- Les officiels savent-ils où aller et vers qui se tourner pour trouver des informations précises sur ce qui se passe et sur ce que les habitants pensent ?

### Actions à envisager

- Lancer un programme de sensibilisation aux questions interculturelles à l'attention des élus, des principaux décideurs et du personnel des organismes publics en contact avec les habitants. Encourager le secteur privé à participer également à ces formations.
- Embaucher des employés municipaux qui reflètent la diversité ethnique de la ville, même si cela suppose souvent de concevoir des politiques de recrutement spéciales pour toucher les populations migrantes ou les minorités ethniques.



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Tous les fonctionnaires de **Tilburg** qui sont en contact avec le public dans leur travail, ainsi que le maire et ses adjoints, reçoivent une formation à la diversité. Selon la municipalité, cependant, rien ne vaut le contact direct pour montrer à tous ce qu'est un comportement interculturel. Lorsqu'un adjoint au maire rend visite à des organisations minoritaires, il veille toujours à ce que des fonctionnaires municipaux l'accompagnent pour acquérir de l'expérience.

Dans le cadre d'un programme intitulé « Education pour l'intégration », le Centre de volontariat de **Lublin** et le Bureau des étrangers de la ville organisent des séances éducatives (ateliers interculturels, cours de polonais, informations sur la Pologne), culturelles (groupe culturel tchéchène, visites de musées, assistance à des concerts ou à des pièces de théâtre) et vouées à l'intégration (activités visant à rapprocher Polonais et réfugiés, présentation des cultures des réfugiés dans les écoles). Des formations à l'interculturalisme sont également proposées aux enseignants.

### Autres bonnes pratiques

L'Association internationale des gestionnaires locaux et municipaux (ICMA) souligne l'importance du développement des compétences linguistiques et culturelles pour les responsables publics. Voir <http://icma.org/pm/8701/public/cover.cfm>.

Au Royaume-Uni, l'Académie pour des communautés durables a été créée pour renforcer les compétences des personnes travaillant dans le domaine de l'urbanisme et de l'environnement bâti. L'une de ses priorités est d'améliorer l'aptitude à travailler dans des contextes culturels différents. Voir les rapports « Planning and Engaging with Intercultural Communities », [www.eukn.org/binaries/greatbritain/bulk/research/2006/11/planning-and-engaging-with-intercultural-communities.pdf](http://www.eukn.org/binaries/greatbritain/bulk/research/2006/11/planning-and-engaging-with-intercultural-communities.pdf), et « Promoting Sustainable Communities and Community Cohesion » : [www.eukn.org/binaries/eukn/eukn/research/2007/12/promoting-sustainable-communities-and-community-cohesion.pdf](http://www.eukn.org/binaries/eukn/eukn/research/2007/12/promoting-sustainable-communities-and-community-cohesion.pdf).

Pour s'ouvrir réellement à la diversité et toucher les personnes issues de l'immigration qui ne répondent pas aux offres d'emploi habituelles, la ville de **Rotterdam** a pris les mesures suivantes :

- conception d'une stratégie spéciale de recrutement sur Internet visant à attirer des candidats appartenant à une minorité ethnique ;
- publication d'annonces dans les journaux gratuits et autres médias appréciés par les jeunes et les migrants ;
- participation à des foires aux métiers par des fonctionnaires municipaux d'origines diverses ;
- récompenses aux employés d'origine minoritaire qui proposent des candidatures similaires ;
- recours aux agences de placement, souvent fréquentées par la population cible.

## Accueil des nouveaux arrivants

Une personne qui arrive dans une ville pour un séjour prolongé (quelle qu'en soit la raison) a de grandes chances de se sentir désorientée et d'avoir besoin de soutien, sous de multiples formes. La capacité à coordonner les différentes mesures de soutien et à les délivrer de façon efficace a un impact majeur sur l'installation et l'intégration des nouveaux arrivants. On oublie souvent de se demander si la population hôte a été



préparée aux nouvelles arrivées ou si elle risque au contraire d'en être surprise, voire inquiétée – aspect qui a pourtant un fort impact sur les relations entre cultures.

### Questions à se poser

- Lorsque des étrangers arrivent dans votre ville, doivent-ils se débrouiller seuls ou existe-t-il un mécanisme destiné à les orienter ?
- Dans quelle mesure les populations établies sont-elles préparées et informées concernant l'arrivée de voisins d'une culture différente ?

### Actions à envisager

- Lancer des initiatives d'accueil et de visite de la ville, permettant non seulement aux nouveaux arrivants (qu'ils s'installent de façon temporaire ou permanente), mais aussi aux habitants déjà installés de visiter des quartiers qu'ils n'ont encore jamais vus en compagnie de personnes de différentes cultures.

### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

Chaque mois, l'hôtel de ville de **Tilburg** est le théâtre d'une cérémonie destinée aux personnes ayant réussi les examens d'intégration. Les participants à cet événement festif, qui peuvent être jusqu'au nombre de 30, sont accueillis par l'adjoint au maire en tant qu'habitants officiels de Tilburg. Ils se voient ensuite offrir une visite de la ville en bus, au cours de laquelle ils reçoivent des informations sur les lieux historiques de la ville et sur son patrimoine. La municipalité organise également une fois par an une grande fête pour tous les nouveaux habitants. Dans certains quartiers et lotissements, les nouveaux arrivants sont accueillis par des « guides » spécialisés. Ces derniers leur présentent l'évolution de la population à Tilburg et leur donnent des informations importantes (médecin, hôpital, police, mairie, transports en commun, etc.). Au cours du programme d'intégration, les nouveaux arrivants peuvent également faire appel à un système de « parrainage ». Un fonctionnaire devient le parrain d'une personne de même origine nationale, afin de lui permettre de parler sa langue.

### Autres bonnes pratiques

L'initiative « Bienvenue à Rotterdam » ([www.welkominrotterdam.nl](http://www.welkominrotterdam.nl)) associe des cours de langue et des mesures d'intégration au travail et sur le lieu de vie. **Rotterdam** permet également aux habitants d'explorer des parties de leur ville qu'ils pourraient autrement ne jamais connaître, comme les quartiers dont les habitants ont une culture différente de la leur, à travers un « City Safari » : [www.citysafari.nl](http://www.citysafari.nl).

La ville de **Peterborough** (Royaume-Uni) accueille environ 78 % des demandeurs d'asile qui ont été répartis dans l'est de l'Angleterre. Les organismes qui travaillent avec ces nouveaux arrivants ont lancé le projet « New Link » (« Nouveau lien »). Outre la mise en place d'un guichet unique réunissant différents services, neuf projets sont mis en œuvre sur une période de trois ans pour aider les nouveaux arrivants à s'intégrer.

Le Centre culturel national portugais a édité un guide de « **Lisbonne** interculturelle ». Le guide invite à découvrir une métropole de plus en plus marquée par la diversité ethnique et culturelle et contribue à la compréhension mutuelle et aux échanges entre ses différentes populations. Après une introduction consacrée à l'histoire de la ville, il présente une série de lieux dont entre autres des commerces chinois et indiens, des centres de thérapies orientales ou d'astrologie africaine, ou des institutions religieuses bulgares, ukrainiennes ou allemandes, sans oublier les associations locales.

Voir [www.cnc.pt/Noticias.aspx?ID=656](http://www.cnc.pt/Noticias.aspx?ID=656).





## Gouvernance et citoyenneté

Les processus de représentation démocratique et de prise de décision constituent peut-être les actions les plus marquantes et profondes qu'une ville puisse engager pour devenir plus interculturelle. Bien sûr, ils sont souvent définis au plan national, mais le conseil municipal a encore beaucoup de marge pour influencer la façon dont les populations interagissent et coopèrent autour de l'attribution des pouvoirs et des ressources.

### Questions à se poser

- Les responsables municipaux sont-ils bien informés de toute la diversité qui existe dans leur ville ?
- Y a-t-il des procédures claires permettant de mener des actions transversales sur les problèmes de relations entre communautés ?
- Existe-t-il dans la ville un organisme fédérateur, indépendant de l'autorité locale, représentant toutes les minorités ethniques ?
- Existe-t-il une instance transversale chargée de superviser la mise en œuvre de la politique municipale en matière d'intégration et de relations interculturelles ?
- Lorsqu'elle conçoit et applique des consultations publiques, la ville a-t-elle à l'esprit l'amélioration des relations interculturelles ?
- La ville encourage-t-elle les actions (comme les comités de quartier) permettant aux habitants de diverses origines ethniques ou culturelles de participer ensemble au développement de leur quartier ?
- Comment les personnalités politiques et associatives de la ville émergent-elles ? Dans quelle mesure le système est-il ouvert aux nouveaux arrivants et aux étrangers ?
- Les représentants des différentes communautés s'expriment-ils uniquement au nom de leur propre groupe ethnique, ou d'un groupe plus large ?
- La ville suscite-t-elle l'apparition de leaders interculturels qui s'imposent en dehors des structures politiques et communautaires officielles ?

### Actions à envisager

- Mettre en place un bureau de l'intégration interculturelle, doté d'un mandat étendu et non limité à un organisme, d'un droit d'initiative et d'un budget suffisant pour traiter les questions d'interculturalisme et d'intégration.
- Mettre en place un organe représentatif chargé de débattre des relations et des problèmes de coexistence et de coordonner ces questions, ainsi que de lancer des actions transversales. Cet organe jouerait un rôle de consultation ou de décision auprès du bureau de l'intégration interculturelle.
- Développer des mécanismes pour encourager la participation et la prise de décision au niveau de la rue ou du quartier, comprenant une participation financière des habitants en vue d'initiatives au niveau de leur quartier.
- En l'absence d'un droit de vote des étrangers au niveau local, instaurer des systèmes alternatifs, comme l'élection de conseillers observateurs par les communautés étrangères.
- Accorder beaucoup d'espace et de soutien aux initiatives personnelles ou collectives indépendantes, et non uniquement aux initiatives émanant d'organisations établies.
- Encourager les organisations de migrants ou de minorités à développer des initiatives communes, notamment à travers des financements spéciaux ou la mise à disposition de bureaux ou salles de réunion communes.



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

**Neuchâtel** possède depuis plus de dix ans une commission consultative pour l'intégration des étrangers, qui réunit des représentants de la ville, des syndicats, des employeurs et des communautés de migrants. Elle formule des propositions à l'attention des pouvoirs locaux sur les questions d'intégration, et comprend également un groupe de contact musulman chargé des questions interreligieuses.

Un poste de représentant pour les migrations et l'intégration a été créé en 2002 à Berlin-Neukölln. Sur ces questions, un message clair a également été envoyé par la création du Comité consultatif sur les migrations, auquel participent d'importants représentants des organisations de migrants. Le comité est chargé d'institutionnaliser le travail d'intégration dans l'arrondissement.

Le Bureau de la diversité et de l'intégration d'Oslo a été créé en 2005. Sa mission consiste principalement à faciliter le dialogue et la concertation avec les groupes minoritaires, à gérer la campagne « OXLO » et à soutenir les ONG représentant les intérêts des minorités.

**Reggio d'Emilie** compte un conseiller municipal observateur élu par les habitants étrangers. La ville a par ailleurs signé, dans l'un des quartiers multiculturels les plus pauvres, un « pacte de voisinage » soulignant les obligations mutuelles de la ville (prestation de services) et des citoyens (gestion des conflits, organisation de manifestations et d'activités).

Au lieu de se tourner automatiquement vers les associations de migrants lorsqu'un problème se pose, la ville de **Tilburg** préfère partir de la base : elle cherche toujours à soutenir les initiatives de ses habitants. Dans le cadre du programme « Enrichissez votre quartier », les habitants peuvent recevoir des subventions pour l'organisation d'activités spécifiques près de chez eux. Il peut s'agir d'un barbecue collectif, d'une soirée consacrée aux cuisines de différents pays, de la pose de bacs à fleurs dans les rues, d'équipements supplémentaires pour les terrains de jeu, d'une fête de quartier, etc. Le projet est approuvé ou rejeté par le comité de quartier ; l'achat d'alcool n'est pas subventionné.

Des ambassadeurs du programme « Enrichissez votre quartier », dotés d'une expérience dans le domaine, peuvent aider leurs voisins à réunir et à remplir les documents nécessaires.

### Autres bonnes pratiques

A **Leicester**, l'éditeur du quotidien local, le Leicester Mercury, a créé en 2001 un Groupe consultatif multiculturel chargé de coordonner les relations entre communautés. Le groupe se compose de représentants du conseil municipal, de la police, des écoles, d'organisations laïques et religieuses et des médias. Voir [http://83.137.212.42/sitearchive/cre/about/sci/casestudy5\\_leicestudy.html](http://83.137.212.42/sitearchive/cre/about/sci/casestudy5_leicestudy.html).

Le Conseil d'intégration de **Copenhague** (Danemark), qui existe depuis 1999, se penche sur toutes les difficultés qui peuvent se poser dans le domaine de l'intégration locale. Il réunit des représentants et professionnels appartenant à des minorités ethniques. En 2006, pour la première fois, il a été élu directement et démocratiquement par les personnes issues de l'immigration (sans considération de nationalité, le seul impératif étant d'avoir sa résidence principale à Copenhague).

Le **Forum œcuménique d'Oldham**, au Royaume-Uni, se compose de représentants des communautés chrétienne, bouddhiste, hindoue, juive et musulmane. Ses membres sont nommés par l'organisation chrétienne Churches Together, par le Conseil des mosquées, par l'Association indienne d'Oldham et par le Centre bouddhiste de la ville. Le forum organise plusieurs manifestations dont la plus importante est la Fête des lumières, en décembre, qui célèbre à la fois Deepawali (hindouisme), Hanouka (judaïsme), Noël (christianisme) et l'Aïd al-Fitr (islam). Cet événement permet aux habitants d'Oldham de prendre part à la fête des autres communautés, d'échanger des informations et d'associer les communautés religieuses à travers des spectacles et des prises de parole.

A **Barcelone**, un commissaire à l'immigration et au dialogue interculturel, qui dépend du maire, coordonne les politiques en la matière au niveau de la ville. Le commissaire est doté d'un mandat étendu et transversal, qui couvre tous les départements de la municipalité. Le choix politique du maire – donner la priorité aux politiques interculturelles – est essentiel au bon fonctionnement de cette institution. Il existe un conseil municipal des migrations, présidé par le maire, dont la tâche est très importante pour dégager un consensus politique et planifier la politique municipale en matière d'immigration.



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

En tant qu'employeur, la ville de **Lyon** a mis en place un « audit égalité » applicable à sa politique de recrutement et de carrières, et prépare actuellement un label de qualité visant à inciter les entreprises et les associations travaillant avec la ville à appliquer elles aussi des politiques de diversité. A terme, la prise en compte de la diversité devrait devenir une condition à remplir pour les organisations qui souhaitent bénéficier d'aides publiques.

### Autres bonnes pratiques

Le premier de ces plans a été adopté en 2002, à la suite d'une large concertation avec les acteurs sociaux et sur la base d'un fort consensus politique associant tous les partis politiques. Un deuxième plan est actuellement en cours de négociation, là encore dans un souci de consensus politique. Ce consensus est essentiel, car il montre aux habitants que la gestion des migrations constitue une priorité pour l'ensemble de la communauté.

Dans le cadre de l'opération Black Vote ([www.obv.org.uk](http://www.obv.org.uk)), qui concerne tout le Royaume-Uni, de jeunes migrants de Liverpool peuvent suivre des élus locaux pour mieux comprendre leur travail et gagner la confiance nécessaire pour s'engager en politique. Dans d'autres villes, des migrants ont pu accompagner des députés et des magistrats. L'association à l'origine de l'opération organise des formations intitulées « Comprendre le pouvoir » et participe, à Londres, au Partenariat pour la responsabilisation (Empowerment Partnership) ainsi qu'au Forum civique, réseau réunissant 1300 organisations (membres à part entière) et particuliers (membres associés) issus des secteurs privé, public et associatif de la ville, dont le but est d'accroître et d'améliorer la participation civique à Londres.

En France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie et aux Pays-Bas, l'Ecole de communication et de leadership interculturel organise des formations dans les villes européennes pour préparer la prochaine génération de dirigeants interculturels. Voir [www.intercivilization.net](http://www.intercivilization.net).

Le site [www.interculturalcity.com/inter\\_innovators.htm](http://www.interculturalcity.com/inter_innovators.htm), qui présente différentes publications et études de cas, explique que les dirigeants de demain n'émaneront pas tous du système politique et des structures officielles. Dans de nombreux domaines, les villes doivent reconnaître et soutenir les personnes qui permettent de jeter des ponts entre les cultures.

On trouvera des conseils sur la gestion interculturelle dans le monde des affaires sur le site suivant: <http://intercultural-leadership.blogspot.com>.



### Bonnes pratiques dans le réseau des Cités interculturelles

### Autres bonnes pratiques

Le Fonds d'intégration de Vienne, qui dépendait de l'administration municipale, se concentrait sur le travail social et constituait une source de financement majeure pour les associations de migrants. Il est aujourd'hui remplacé par la Conférence de l'intégration, organisation plus axée sur l'autogestion, qui fédère les différentes associations et groupes de migrants, et permet aux intéressés de créer des réseaux, de bénéficier de services, de réfléchir aux questions d'immigration et d'exprimer leurs préoccupations. Voir [www.wik-vernetzungsbuero.at/](http://www.wik-vernetzungsbuero.at/).

1. Voir [www.coe.int/dialogue](http://www.coe.int/dialogue).
2. Voir [www.interculturaldialogue2008.eu](http://www.interculturaldialogue2008.eu).
3. Voir [www.interculturalcity.com](http://www.interculturalcity.com).
4. Wood, Phil and Landry, Charles (2008) *The Intercultural City: Planning for Diversity Advantage*. Earthscan, London. Bloomfield, Jude & Bianchini, Franco (2004) *Planning for the Intercultural City*. Comedia, Stroud.
5. *L'Europe en chiffres – Annuaire statistique*. Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2006.
6. UNFPA, *Etat de la population mondiale 2007. Libérer le potentiel de la croissance urbaine*.
7. ONU, *Révision 2006 des estimations et projections démographiques officielles des Nations Unies*, 13 mars 2007.
8. On constate d'importantes migrations de la Chine vers plusieurs pays d'Europe orientale. Voir par exemple Nyíri, Pál (2003), "Chinese Migration to Eastern Europe", *International Migration*, n° 41 (3), pp. 239–265.
9. Alexander, Michael (2001), *Comparing local policies towards migrants: A proposed analytical framework and preliminary survey results*. Étude présentée lors de la Conférence Metropolis 2001, à Rotterdam. (2003) "Local policies towards migrants as an expression of Host-stranger relations: a proposed typology". *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 29/3, pp. 411-430.
10. Ottaviano, Gianmarco et Peri, Giovanni (2006), "The economic value of cultural diversity: evidence from US cities", *Journal of Economic Geography*, 6/1, pp. 9-44.
11. Cité dans Johansson, Frans (2004), *Creating the Medici Effect: breakthrough insights at the intersection of ideas, concepts and cultures*, Boston : Harvard Business School Press, p. 80.
12. Cité dans l'article suivant : <http://www.poptel.org.uk/scgn/story.php?articleID=23609>.
13. Bloomfield, Jude & Bianchini, Franco (2004), *Planning for the Intercultural City*, Stroud : Comedia.
14. On se reportera au Migrant Integration Policy Index (MIPEX), l'Index des politiques d'intégration des migrants, pour connaître la performance de plusieurs États dans six grands domaines essentiels au plein accès des migrants à la citoyenneté. <http://www.integrationindex.eu>.
15. L'expression vient d'un thème abondamment développé dans Wood, Phil & Landry, Charles (2008), *The Intercultural City: planning for diversity advantage*, Londres : Earthscan.



## L'épreuve de la réalité

Indicateurs de l'interculturalisme

Les cités interculturelles pilotes



## Indicateurs de l'interculturalisme

Une ville qui entreprend de changer a besoin de comprendre ce qui se passe sur son territoire et d'en connaître les raisons. Pour ce faire, elle peut définir certains facteurs susceptibles de refléter les changements et en suivre l'évolution. Mesurés de façon cohérente et sur une longue période, ces indicateurs permettront à la ville de discerner les tendances à la hausse et à la baisse, et de se faire une idée beaucoup plus précise de l'impact de ses politiques et de ses investissements. Les avantages sont encore multipliés lorsque plusieurs villes conviennent d'appliquer le même processus d'enquête et de partager leurs résultats et conclusions. C'est dans cette direction que s'oriente maintenant le programme des Cités interculturelles, dans l'objectif de créer un « index de la ville interculturelle ».

Bien que chaque ville participante parte d'une situation unique et de contextes nationaux différents, toutes sont convenues de travailler sur un même ensemble de thèmes et d'objectifs, exprimés ci-dessus dans les 10 étapes vers une stratégie municipale interculturelle.

L'index constituera une grille commune de définition et de mesure des performances. Il ne sera pas conçu comme un outil purement scientifique : il serait en effet impossible de réduire l'interculturalisme à quelques mesures, ou d'établir des liens directs de cause à effet entre les politiques et leurs résultats dans un domaine aussi subjectif. La démarche interculturelle n'est pas une science, mais un ensemble de principes et une façon de penser. L'index de la ville interculturelle vise à mettre en lumière quelques faits et phénomènes communs – quelques « points d'acupuncture », en quelque sorte – qui suggèrent le degré d'interculturalisme d'une ville et permettent d'entamer un débat dans lequel une ville peut être comparée à une autre. Cependant, l'index n'a pas vocation à être utilisé pour établir un « classement » entre les villes. Il devrait plutôt favoriser la réflexion, l'apprentissage et les améliorations.

Il est bien sûr très difficile de décrire la nature de l'interculturalisme dans chaque ville, mais l'index s'efforcera au maximum de refléter le caractère unique de l'environnement culturel de chaque ville participante afin de mieux comprendre ses besoins et ses points forts, et d'évaluer au mieux, à intervalles réguliers, ses performances et ses résultats en matière interculturelle.





L'index devrait aider les villes à évaluer « par approximation » les résultats de leurs efforts dans le cadre du programme des Cités interculturelles – et au-delà, comme il faut l'espérer. Il facilitera également toute la communication politique autour de ce travail, identifiera les priorités et planifiera l'avenir. A plus long terme, à mesure que le réseau grandira, l'index pourrait également devenir un outil politique capable d'inciter les villes à se mobiliser pour améliorer leurs relations interculturelles.

L'index s'appuiera sur trois types de données :

- données économiques et démographiques : ce sont avant tout des valeurs directement mesurables : décompte (nombre de migrants, par exemple) ou mesure de variables (comme la surface de logement social dans une zone donnée) ;
- caractéristiques institutionnelles (à tous les niveaux, y compris international) : bien que non mesurables, elles sont objectivement vérifiables : présence ou absence d'une institution, adoption ou non d'un texte juridique, degré de mise en œuvre de ce texte, etc. ;
- caractéristiques sociales : elles peuvent découler d'affirmations ou d'opinions (par exemple des personnes peuvent être invitées à exprimer leur degré de satisfaction ou de mécontentement sur un sujet donné). Elles englobent des facteurs fondamentaux tels que la confiance, les valeurs, les représentations collectives, les liens sociaux, etc.

L'index se compose de deux volets : d'une part, les pouvoirs locaux et leurs partenaires sont invités à répondre à un questionnaire qui reprend la structure du cadre stratégique des Cités interculturelles. Ce questionnaire se concentre sur les deux premières catégories de données, c'est-à-dire sur les facteurs les plus objectifs. D'autre part, un second questionnaire, qui prend la forme d'une enquête d'opinion, cherche à déterminer les impressions subjectives des citoyens, c'est-à-dire les caractéristiques sociales.

Les principales questions à (se) poser sont présentées ci-dessous.



## Facteurs objectifs

1. **Comment le conseil municipal a-t-il montré son engagement en faveur de l'interculturalisme ?**
  - a) adoption d'une déclaration officielle présentant la ville comme une cité interculturelle ;
  - b) adoption d'une stratégie municipale interculturelle ;
  - c) adoption d'un plan d'action interculturel assorti de moyens ;
  - d) Soutien à la stratégie interculturelle du conseil municipal par d'autres organismes de la ville ;
  - e) mention de l'engagement interculturel de la ville dans d'importants discours prononcés par les élus ou dans d'autres communications importantes ;
  - f) existence d'un site internet consacré à l'engagement, à la stratégie et/ou au plan d'action interculturels de la ville ;
  - g) existence d'un organisme expressément chargé de la stratégie interculturelle ;
  - h) existence d'un mécanisme formel d'évaluation de l'impact de la stratégie interculturelle ;
  - i) existence d'un mécanisme formel destiné à reconnaître ou honorer les habitants qui ont particulièrement œuvré en faveur de l'interculturalisme dans leur environnement.
2. **La ville à travers un prisme interculturel : quel est le degré d'interculturalisme dans les domaines suivants ?**
  - a) système éducatif
    - i) origines ethniques des élèves ;
    - ii) origines ethniques des enseignants ; possibilité, pour tous les élèves, d'étudier des cultures et religions différentes des leurs dans le cadre des programmes scolaires ;
    - iii) occasions de rencontres entre élèves de quartiers différents, n'ayant pas nécessairement le même profil social et culturel.
  - b) habitat
    - i) pourcentage représenté par la majorité ethnique par rapport à la population totale de la ville ;



- ii) pourcentage de quartiers comportant une grande majorité d'habitants de même origine ethnique;
  - iii) pourcentage de quartiers dans lesquels aucun groupe ethnique ne constitue plus de la moitié des habitants;
  - iv) existence d'actions permettant aux habitants d'un quartier de rencontrer ceux d'un autre quartier aux caractéristiques ethniques ou culturelles différentes.
- c) services publics
- i) pourcentage d'employés municipaux appartenant au groupe ethnique le plus représenté dans la ville;
  - ii) pourcentage d'agents de la police municipale appartenant à ce même groupe ethnique;
  - iii) mesures prises par la ville pour veiller à ce que les origines ethniques ou culturelles des agents publics correspondent à celles de l'ensemble de la population;
  - iv) efforts officiellement engagés par la ville pour revoir ou modifier la structure, l'éthique ou la méthodologie de ses prestations de façon à rendre compte de la diversité ethnique ou culturelle de ses habitants et de son personnel;
- d) entreprises et marché du travail
- i) pourcentage des entreprises privées de la ville qui emploient au moins 20 % de personnes du groupe ethnique majoritaire et au moins 20 % de personnes de groupes ethniques minoritaires;
  - ii) pourcentage d'entreprises locales appliquant des stratégies en faveur de la diversité;
  - iii) existence d'une organisation dédiée à l'activité économique dont les objectifs comprennent la promotion de la diversité et de la non-discrimination dans le monde du travail;
  - iv) existence d'une charte ou autre document contraignant contre la discrimination au travail;
  - v) actions menées par la ville pour encourager la mixité culturelle dans les entreprises privées;
  - vi) actions menées par la ville pour inciter les entrepreneurs appartenant à une minorité ethnique ou culturelle à dépasser les marchés locaux/ethniques pour entrer dans l'économie générale;



- vii) actions menées par la ville pour encourager les zones économiques facilitant le mélange des cultures;
  - viii) engagement, dans le cadre de la politique municipale d'achat de biens et services, à donner la priorité aux entreprises appliquant une stratégie en faveur de la diversité;
- e) culture
- i) pourcentage des associations sportives, artistiques et récréatives de la ville dont les adhérents ne sont pas tous de la même origine;
  - ii) pourcentage de ces associations qui recherchent explicitement une composition diverse ou organisent des activités de nature interculturelle;
  - iii) prise en compte du critère de l'interculturalisme par la ville au moment de subventionner des projets ou des associations;
  - iv) pourcentage de manifestations culturelles ayant des objectifs explicitement interculturels;
- f) espace public
- i) actions entreprises par le conseil municipal pour encourager le mélange des cultures sur les places, les marchés, etc.;
  - ii) prise en compte des origines ethniques ou culturelles des habitants de la ville dans la conception et la gestion de nouveaux bâtiments ou espaces publics, ou dans le cahier des charges imposé aux promoteurs privés;
  - iii) degré de reconnaissance par la ville de l'origine ethnique ou culturelle des habitants lors des consultations publiques officielles sur l'avenir des quartiers et adaptation des procédures de consultation en conséquence.
3. Médiation et résolution des conflits
- a) présence dans la ville d'organisations offrant des prestations professionnelles de médiation, de communication interculturelle et/ou de gestion des conflits;
  - b) emploi par la ville et/ou par les organismes publics de personnes compétentes en matière d'anticipation et de règlement des conflits interculturels potentiels;
  - c) nombre d'employés municipaux travaillant à la médiation interculturelle et à la résolution des conflits;
  - d) présence dans la ville d'une organisation spécifiquement consacrée aux relations interreligieuses.



#### 4. Langue

- a) pourcentage d'habitants de la ville capables de s'exprimer dans une langue autre que celle de la population majoritaire;
- b) pourcentage d'habitants ne pouvant s'exprimer que dans la langue de leur groupe ethnique/culturel;
- c) actions menées dans le domaine éducatif ou culturel pour promouvoir la reconnaissance des langues minoritaires ou des langues des migrants;
- d) présence de langues autres que celle de la population majoritaire dans la presse ou les émissions de radio ou de télévision locales.

#### 5. Relations avec les médias locaux

- a) sur une période donnée de suivi de la couverture de l'actualité par le quotidien local le plus diffusé dans la ville:
  - i) pourcentage d'éléments<sup>1</sup> traitant du thème de la diversité ou de la mixité culturelle de façon neutre ou positive;
  - ii) pourcentage d'éléments traitant du thème de la diversité ou de la mixité culturelle de façon négative;
- b) adoption par la ville d'une stratégie visant à obtenir des médias une attitude équilibrée envers les migrants et les minorités;
- c) existence dans la ville d'un partenariat ou d'un projet cherchant à obtenir des médias une attitude équilibrée envers les migrants et les minorités;
- d) existence d'un mécanisme permettant à la municipalité, aux autres organismes publics et aux médias locaux de coordonner leurs réponses aux incidents ou aux problèmes susceptibles de dégrader les relations interculturelles;
- e) existence d'un cadre soutenant la formation ou le développement professionnel des journalistes de groupes minoritaires en début ou milieu de carrière.

#### 6. Ouverture et présence internationale

- a) adoption par la municipalité d'une politique encourageant explicitement les liens commerciaux et la coopération au niveau international;
- b) existence d'une entité spécifiquement chargée de suivre et de développer l'ouverture internationale de la ville;

1. Par exemple photographies, articles d'actualité ou éditoriaux mesurés en centimètres-colonnes.



- c) existence d'une stratégie municipale visant explicitement à attirer les investissements, entreprises, travailleurs et étudiants étrangers.

#### 7. Suivi de l'interculturalisme

- a) présence dans la ville d'un observatoire ou autre organisme recueillant régulièrement des données sur la diversité et les relations interculturelles;
- b) existence d'un mécanisme formel permettant à la ville de tenir compte des données et informations sur sa diversité culturelle dans la formulation de ses politiques.

#### 8. Compétences interculturelles

- a) pourcentage d'enseignants ayant bénéficié d'une formation aux compétences interculturelles;
- b) pourcentage des autres agents publics ayant bénéficié d'une formation aux compétences interculturelles;
- c) actions menées par la municipalité pour donner aux habitants l'occasion d'améliorer leur connaissance et leur compréhension des différentes cultures présentes dans la ville.

#### 9. Accueil des nouveaux arrivants

- a) existence dans la ville d'une entité chargée de l'accueil des nouveaux arrivants;
- b) existence d'une offre complète d'information et de soutien aux nouveaux habitants arrivant de l'étranger;
- c) éléments montrant que lorsque la municipalité prévoit l'installation de nouveaux arrivants dans certaines parties de la ville, elle consulte les habitants déjà installés qui seront leurs voisins et les encourage à s'engager activement.

#### 10. Gouvernance et citoyenneté

- a) pourcentage d'élus locaux appartenant au groupe ethnique le plus représenté dans la ville;
- b) pourcentage d'électeurs inscrits sur les listes appartenant à un groupe ethnique autre que le groupe majoritaire;
- c) existence d'un organisme fédérateur, indépendant des pouvoirs locaux, représentant toutes les minorités ethniques;





- d) existence, au sein des pouvoirs locaux, d'une entité transversale chargée de superviser la mise en œuvre de la politique municipale en matière d'intégration et de relations interculturelles ;
- e) part des financements accordés chaque année par les pouvoirs locaux à des organisations de la société civile allant à des organisations multiethniques ; part de ces financements allant à des organisations monoethniques ;
- f) éléments montrant que la municipalité tient compte de l'amélioration des relations interculturelles lorsqu'elle prépare et applique des programmes de consultation publique ;
- g) éléments montrant que la ville encourage les actions (comités de quartier, par exemple) permettant aux habitants de diverses origines ethniques ou culturelles de participer ensemble au développement de leur quartier.

### Facteurs subjectifs

Nous proposons ici un exemple d'enquête d'opinion à mener auprès des habitants de la ville.

1. **Au cours de la semaine écoulée, avez-vous eu une conversation (dépassant le simple « bonjour ») avec une personne :**
  - a) ayant une religion différente de la vôtre ?
  - b) d'une origine ethnique différente de la vôtre ?
  - c) venant d'un autre pays d'Europe ?
  - d) venant d'un autre pays du monde, hors Europe ?
2. **Où/quand ces contacts ont-ils eu lieu ?**
  - a) à l'école ou dans un autre lieu d'apprentissage ;
  - b) sur votre lieu de travail ;
  - c) pendant votre temps libre, dans le cadre d'activités culturelles ;
  - d) pendant votre temps libre, en faisant du sport ;
  - e) dans un espace public (votre quartier, un magasin...);
  - f) pendant un déplacement en ville (bus, train, tramway);
  - g) à une autre occasion (voyage hors de la ville, par exemple).



3. **Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous partagé votre espace social (travail, loisirs, sports, activités culturelles, tourisme) avec des personnes d'une religion ou d'une appartenance ethnique différente de la vôtre ?**
  - a) quotidiennement ;
  - b) une ou plusieurs fois par semaine ;
  - c) une ou plusieurs fois par mois ;
  - d) une ou plusieurs fois par trimestre ;
  - e) quelques fois par an ;
  - f) une fois par an ;
  - g) moins d'une fois par an ;
  - h) jamais.
4. **Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous rendu une visite amicale à une personne d'une religion ou appartenance ethnique différente de la vôtre ?**
  - a) quotidiennement ;
  - b) une ou plusieurs fois par semaine ;
  - c) une ou plusieurs fois par mois ;
  - d) une ou plusieurs fois par trimestre ;
  - e) quelques fois par an ;
  - f) une fois par an ;
  - g) jamais.
5. **Dans l'année à venir, vous aimeriez avoir plus de contacts avec des personnes d'une religion ou d'une appartenance ethnique différente de la vôtre :**
  - a) tout à fait d'accord ;
  - b) d'accord ;
  - c) pas d'accord ;
  - d) pas du tout d'accord.



6. Pensez-vous que la présence de personnes d'origines culturelles différentes de celle de la majorité enrichisse votre ville ?
7. Selon vous, les enfants et les jeunes gagnent-ils à être en contact avec des jeunes d'origines et de confessions différentes ?
8. Pensez-vous que les jeunes devraient respecter les traditions familiales ?
9. Dans votre ville, estimez-vous que de nombreuses personnes sont victimes de discrimination ou traitées moins favorablement que d'autres en raison de leur appartenance ethnique, de leur langue ou de leur religion ?
10. Dans votre ville, diriez-vous que les relations entre personnes d'origines ethniques différentes sont bonnes ?
11. Diriez-vous que le brassage entre les différents groupes ethniques et religieux de votre ville a plutôt augmenté, diminué ou stagné au cours des cinq dernières années ?
12. Selon vous, quelle est l'influence des institutions suivantes sur les sentiments à l'égard des échanges avec d'autres groupes ethniques ?

	encouragent les échanges	découragent les échanges	sans impact
a) responsables politiques			
b) municipalité			
c) police			
d) médias			
e) organisations religieuses			
f) organisations de jeunesse			
g) associations sportives et culturelles			
h) justice			
i) bailleurs de logements			
j) entreprises			
k) établissements scolaires			



13. Selon vous, comment votre ville se situe-t-elle par rapport au reste du pays pour ce qui est du degré de brassage entre les différents groupes ethniques ?
14. Si vous aviez le choix, préféreriez-vous vivre dans un quartier dont les habitants ont des appartenances ethniques ou religieuses diverses, ou dont les habitants ont la même appartenance ethnique/religieuse que vous ?
15. L'un de vos parents proches se marie avec une personne d'origine ethnique différente : comment réagissez-vous ?
16. Y a-t-il, dans votre ville, beaucoup d'espaces ou de bâtiments dans lesquels des personnes de diverses appartenances ethniques/religieuses se côtoient dans une atmosphère détendue (places publiques, centres commerciaux, restaurants, cinémas, etc.) ?
17. Y a-t-il, dans votre ville, beaucoup d'espaces ou de bâtiments clairement dominés par des personnes d'une même appartenance ethnique/religieuse et dans lesquels les autres personnes ne se sentent pas à l'aise ?
18. Seriez-vous d'accord pour que votre ville consacre des fonds publics à la promotion du brassage entre personnes de différentes appartenances ethniques/religieuses ?

Les villes pilotes diffuseront ces questionnaires et en analyseront les résultats dans les mois à venir.





## Les cités interculturelles pilotes

Onze villes ont été retenues pour participer à la phase pilote du programme. Elles l'ont été en fonction de plusieurs critères (situation géographique, nombre d'habitants, profil ethnique et démographique), mais avant tout sur la base de la motivation des partenaires locaux à explorer de nouvelles idées et politiques de façon ouverte et sincère, et à les traduire en actions concrètes.

### Ijevsk

#### Contribution au programme

Ijevsk est une ville dynamique, fière de son histoire multiethnique et d'une riche tradition de cohésion sociale. « Ville fermée » sous l'URSS – des restrictions d'accès étaient imposées aux non-résidents –, elle aspire aujourd'hui à nouer des liens internationaux et à renforcer ses bonnes pratiques. Le titre de « Capitale culturelle de la Volga », qui lui a été décerné en 2004, confirme le fait qu'elle est devenue un centre de créativité à l'extrémité orientale de l'Europe. Ijevsk est avant tout une ville humaine ; elle montre qu'en dépit des bouleversements politiques et économiques de nombreux peuples différents peuvent vivre en paix ensemble. Elle apporte au projet de bons exemples de coopération entre les pouvoirs locaux et la société civile, notamment en faveur des familles, des enfants et des relations de voisinage, ainsi qu'une grande inventivité dans le domaine des arts, des musées et des médias.

#### Caractéristiques

Située sur la rivière Ij, en Russie, aux confins ouest de l'Oural, Ijevsk est la capitale de la République d'Oudmourtie. Site de l'un des plus célèbres arsenaux de Russie, où Mikhaïl Kalachnikov inventa son célèbre fusil d'assaut AK-47, la ville cherche aujourd'hui à diversifier son économie.

Ijevsk compte des habitants de 132 origines ethniques différentes. Les Russes représentent plus de la moitié de sa population (58,9 %), suivis des Oudmourtes (30 %) et des Tatars (9,6 %), ainsi que d'autres communautés : Ukrainiens, Biélorusses, Mari,





Juifs, Azéris, Ouzbeks, Géorgiens, Allemands, Arméniens, Moldoves, Kazakhs, Kirghizes, Turkmènes, Tadjiks, Komi, Polonais, etc. Après la chute de l'URSS, le nombre d'immigrants en provenance des anciennes républiques soviétiques a très fortement augmenté.

### Principales priorités

La communauté intellectuelle et l'ensemble des professionnels de la ville ont salué avec enthousiasme la participation d'Ijevsk au programme des Cités interculturelles. Un comité a été créé afin de préparer une stratégie adéquate. Il regroupe maintenant plus de 50 personnes participant directement aux débats et à la planification des activités, plus quelque 250 personnes intéressées, qui prendront part au programme lorsque celui-ci aura adopté sa forme définitive. Le comité comprend cinq groupes de travail : éducation artistique et culturelle, communication et médias, urbanisme et aménagement du territoire, société civile et prestations sociales.

Le comité fonctionne sur la base du volontariat et se réunit régulièrement. Il est animé par des professionnels compétents et imaginatifs, qui exercent des fonctions importantes dans leurs domaines respectifs et ont une forte influence sur l'opinion publique au niveau local.

Le projet phare est la création d'une nouvelle institution, la Maison de l'amitié. Un immense bâtiment, ancien Palais de la culture de l'une des usines de la ville, a été entièrement rénové pour devenir le siège de plus de 30 associations culturelles. Chaque association dispose d'un petit bureau et de parties communes : salle de musique, salle de conférence, salon de cérémonies, cafétéria, etc. Aujourd'hui, l'objectif consiste à lancer des activités réellement interculturelles avec les différents occupants de cette maison.

## Lublin

### Contribution au programme

Lublin s'emploie aujourd'hui à raviver sa riche histoire de cohabitation multi-ethnique, momentanément mise à mal par les aléas du XX<sup>e</sup> siècle. Accueillant plus de 100 000 étudiants du monde entier, c'est une ville jeune, dynamique et très ouverte sur l'extérieur. Elle s'est beaucoup investie dans la coordination des services d'accueil



Lublin







et d'intégration des nouveaux arrivants, engendrant des relations constructives entre ONG et pouvoirs locaux. Elle met fortement l'accent sur la création de liens interculturels au niveau des familles et des quartiers. Les activités culturelles sont l'un de ses atouts majeurs; la ville de Lublin s'est portée candidate au titre de Capitale européenne de la culture pour 2016.

### Caractéristiques

Avec 362 000 habitants, Lublin est la plus grande ville de Pologne orientale et la neuvième ville de Pologne. Les étudiants, qui fréquentent l'une de ses cinq universités publiques, représentent environ 35 % de sa population. Elle compte aussi plusieurs théâtres de grande qualité, un orchestre philharmonique et des musées, et accueille plusieurs festivals internationaux. Lublin a une grande tradition de diversité; jusqu'à la seconde guerre mondiale, elle fut l'un des centres majeurs de la culture juive en Europe.

La ville compte 1 085 habitants étrangers officiellement enregistrés, plus quelque 3 000 étudiants étrangers inscrits dans ses écoles et universités. La collecte de données dans ce domaine étant un sujet sensible et complexe en Pologne, ces chiffres ne reflètent certainement pas la véritable présence des minorités ethniques. La province de Lublin compte quelque 670 membres de la communauté rom et un nombre important d'Ukrainiens et de Russes. Elle accueille aujourd'hui de plus en plus de migrants et de demandeurs d'asile, principalement en provenance d'Asie et d'Asie centrale, dont une majorité de Tchétchènes (dont le nombre continue d'augmenter). La ville a parfois du mal à assurer leur intégration, étant donné que certains d'entre eux se considèrent plutôt comme en transit vers le reste de l'Europe.

### Principales priorités

La ville s'est donné pour mission de dépasser l'expérience du XX<sup>e</sup> siècle en ouvrant de nouvelles perspectives fondées sur le dialogue et la coopération interculturels. Elle met l'accent sur les activités culturelles et sociales qui reconnaissent tous les groupes identitaires (ethniques, religieux, culturels, etc.) comme une force plutôt que comme un problème. Ville étudiante, Lublin accueille de plus en plus de jeunes étrangers et compte encore renforcer son attractivité auprès des étudiants étrangers, en particulier en provenance d'Asie et d'Asie centrale. A travers le programme des Cités interculturelles, Lublin souhaite devenir un exemple à suivre en matière de bonnes pratiques et de



développement de politiques, et renforcer sa notoriété non seulement en Pologne, mais aussi dans toute l'Europe.

## Lyon

### Contribution au programme

En choisissant d'encourager l'interculturalisme, Lyon se démarque quelque peu du contexte national français. L'action concertée entre trois des adjoints au maire ainsi qu'une utilisation intelligente de la politique de la ville ont permis une approche intégrée et des financements ciblés en faveur du développement des quartiers les plus pauvres. La ville a également mis en place un cadre de soutien qui a bénéficié à de nombreuses initiatives non gouvernementales. La force de la ville réside dans l'étroite coopération entre différents acteurs au niveau des quartiers. Elle dispose par exemple d'un réseau de centres qui jouent un rôle clé dans l'éducation, la communication et les échanges interculturels, dont le plus emblématique est la Maison des passages – par ailleurs lauréate d'une autre initiative lyonnaise intéressante, le prix « Diversité en action ».

### Description

L'agglomération lyonnaise, qui comptait environ 1 783 400 habitants en 2007, constitue le deuxième pôle urbain de France après Paris. La ville de Lyon proprement dite est cependant moins étendue, avec environ 500 000 habitants. Lyon est à la fois la capitale et le territoire le plus densément peuplé de la région Rhône-Alpes. Carrefour de multiples mouvements de populations depuis l'Antiquité, elle a accueilli au fil de son histoire des migrants en provenance des pays méditerranéens, d'Asie, d'Europe, du Maghreb et d'Afrique subsaharienne.

Concernant le profil culturel de Lyon, il faut noter que la loi française n'opère de distinction qu'entre les Français (personnes ayant la nationalité française), les étrangers (personnes ayant la nationalité d'un autre pays) et les immigrés (personnes habitant en France sans y être nées, même si elles ont été naturalisées depuis). Si l'on excepte le lieu de naissance, la nationalité française ne s'accompagne d'aucune distinction ethnique.

Au dernier recensement, en 1999, la ville de Lyon comptait 445 274 habitants dont 35 583 étrangers, soit 8 % de la population totale, la nationalité algérienne étant la plus représentée.





VILLE DE LYON

Lyon



L'épreuve de la réalité

## Principales priorités

Les quatre principales initiatives de la ville sont les suivantes :

- *Mission égalité : lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité des chances* : en concevant des mesures dans ce domaine et en renforçant les politiques existantes, la Mission égalité soutient les services de la ville de Lyon et les initiatives locales dans leur travail de lutte contre toutes les formes de discrimination ;
- *promotion de la diversité dans les politiques urbaines* : l'agglomération lyonnaise et la ville de Lyon ont entrepris, en partenariat avec l'Etat et les collectivités territoriales, de soutenir les politiques de diversité dans le cadre d'un contrat urbain de cohésion sociale. Le contrat vise à la fois à encourager le développement de l'agglomération et à réduire les inégalités sociales et économiques ;
- *promotion de la diversité en matière culturelle et artistique* : la ville de Lyon investit fortement dans la diversité, sous toutes ses formes, dans les politiques culturelles locales : diversité des événements culturels, diversité des publics et mise à disposition d'un large éventail de services publics adaptés. Ces derniers sont conçus avec l'aide de tous les acteurs du domaine culturel, artistique, pédagogique et socio-éducatif : responsables politiques, institutions et associations concernées ;
- *mise en réseau et renforcement d'un nombre de plus en plus important de projets locaux* reposant sur une approche de l'interculturalisme sur le terrain, et accentuation de la prise en compte de ces projets dans la formulation des politiques de la ville et des quartiers.

## Melitopol

### Contribution au programme

Melitopol est considérée en Ukraine comme une ville particulière, puisque de nombreuses ethnies et nationalités y cohabitent harmonieusement depuis plus de deux cents ans. L'importance de cette réussite n'est pas à sous-estimer si l'on tient compte de l'histoire tumultueuse de l'Ukraine et du long passé de luttes entre Tatars et Slaves de Crimée. Les différents groupes ethniques et nationaux font partie intégrante de la vie sociale et politique de la ville. Ils cultivent leurs langues et leurs traditions tout en cherchant à associer un public plus large à leurs activités. La ville s'applique activement à mettre sa richesse



interculturelle au service d'un développement économique dont elle a grand besoin, ainsi qu'à mieux tirer parti de sa situation au carrefour des échanges commerciaux et touristiques.

### Caractéristiques

Melitopol – « la ville du miel » – se trouve au sud-est de l'Ukraine, à environ 70 kilomètres de la mer d'Azov et à 150 kilomètres de la Crimée. La cohabitation harmonieuse de nombreuses ethnies et nationalités depuis plus de deux cents ans lui confère un caractère unique.

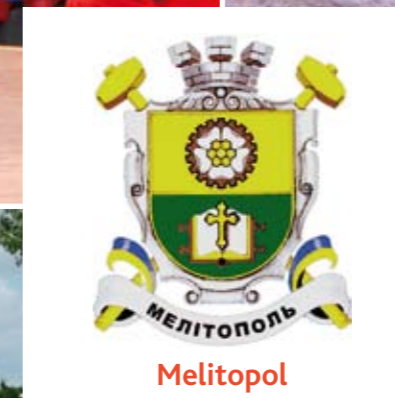
Au recensement de 2001, 93 nationalités et groupes ethniques étaient représentés à Melitopol, qui compte environ 158 000 habitants. Les deux groupes les plus représentés sont les Ukrainiens et les Russes, mais on trouve également un nombre important de Bulgares, de Tatars, de Biélorusses, de Roms et d'Arméniens.

### Principales priorités

La ville a affirmé haut et fort ses objectifs dans le cadre du programme des Cités interculturelles. Trois projets phares ont été lancés dans le cadre d'une politique municipale à moyen terme intitulée « Melitopol, ville interculturelle européenne ».

La ville, qui ne connaît pas de problèmes de conflits ethniques, souhaite exploiter la richesse que représente sa diversité en mobilisant l'énergie et la créativité de ses nombreux groupes ethniques pour concevoir et mettre en œuvre des projets novateurs de régénération urbaine. En voici trois exemples :

- le Jardin interculturel : un grand jardin public, le parc Gorki, va être réhabilité de manière à représenter toutes les nationalités des habitants et des visiteurs de la ville. Il sera l'emblème de la politique municipale de rénovation et de développement économique ;
- des bus d'un genre nouveau, les Bus interculturels, encourageront les rencontres et le dialogue entre personnes de différentes nationalités ;
- le Centre d'affaires interculturel aidera les personnes de toutes nationalités à créer et à développer leur entreprise.



Melitopol







## Neuchâtel

### Contribution au programme

Le canton de Neuchâtel, en Suisse, aime à rappeler qu'il se situe historiquement à la croisée des échanges. Il peut s'enorgueillir d'une tradition presque inégalée de démocratie interculturelle: les étrangers y ont le droit de vote depuis 1849. Dans le droit-fil de cette tradition, Neuchâtel reste une ville très internationale, en politique comme en pratique. Les affaires interculturelles dépendent de la direction municipale du développement économique, ce qui n'est pas anodin: la ville tient à asseoir l'égalité et la participation sur des bases solides et à associer irrévocablement la prospérité du canton à sa diversité future.

Neuchâtel a clairement montré qu'il était bénéfique de considérer la gestion de la diversité comme partie intégrante des politiques publiques, avec l'aide d'une instance consultative spécialisée, d'une administration dotée de responsabilités et de droits d'initiative importants et d'instruments juridiques et politiques spécifiques fondés sur de solides recherches et sur l'anticipation des évolutions à venir. Neuchâtel a également renforcé son expérience en organisant de grandes campagnes appelant les citoyens à débattre de l'impact de la diversité sur la communauté locale.

### Caractéristiques

Neuchâtel est un canton suisse francophone situé sur les berges du pittoresque lac de Neuchâtel. Il jouit d'une économie dynamique, fondée avant tout sur l'industrie horlogère. Le taux de chômage y est faible et on constate un fort degré de cohésion sociale et d'acceptation des différences. Le canton de Neuchâtel compte environ 170 000 habitants, dont seulement un quart environ de « Neuchâtois de souche ». La population de la ville de Neuchâtel est d'environ 32 000 habitants. Le canton compte 52 communes, qui sont des subdivisions administratives autonomes. Neuchâtel est, avec Genève, l'un des deux cantons suisses historiquement constitués en république.

143 nationalités différentes sont représentées dans le canton. Ses quelque 38 850 habitants étrangers sont avant tout portugais, français, ressortissants des pays de l'ex-Yougoslavie, espagnols, turcs et marocains, avec de plus en plus de personnes venant de divers pays d'Afrique.



Neuchâtel





## Principales priorités

Le gouvernement de Neuchâtel souhaite poursuivre et renforcer sa politique actuelle d'intégration des étrangers et de prévention du racisme. Sans négliger l'ensemble des mesures recommandées par la CTIE (Communauté de travail pour l'intégration des étrangers), il se concentrera sur trois domaines prioritaires: l'emploi, le logement et la citoyenneté:

- *intégration dans le domaine de l'emploi*: la municipalité considère que l'intégration sur le marché du travail est essentielle pour permettre aux habitants et à leur famille de mener une existence digne et autonome;
- *intégration dans le domaine du logement*: dans les villes et les villages du canton, les décisions relatives au développement de l'habitat visent à prévenir les concentrations de personnes de même statut socio-économique et de même origine socio-culturelle, afin d'éviter qu'une ségrégation ne s'installe dans les zones résidentielles. La diversité sociale a donc toujours la préférence dans les politiques locales d'aménagement urbain. Cela devrait notamment avoir un impact positif sur la diversité observée dans les écoles;
- *intégration citoyenne*: le Conseil d'Etat (organe exécutif cantonal) s'efforce de renforcer l'intégration des étrangers dans la vie civique, convaincu qu'il s'agit d'une des façons les plus efficaces de les inciter à adhérer aux principes et aux valeurs clés des institutions démocratiques suisses. L'exigence de respect de la Constitution et des lois s'applique à tous les habitants, indépendamment de leur nationalité. Il ne s'agit pas seulement d'admettre l'ordre démocratique suisse, mais d'en accepter la substance et les implications pratiques: droits humains fondamentaux, principe d'égalité et de non-discrimination – notamment entre hommes et femmes, tolérance à l'égard du pluralisme de l'Etat et de la société, caractère séculier de l'Etat, liberté de conscience et de culte, liberté de mariage à l'âge légal et acceptation des choix démocratiques de la majorité.

## Neukölln

### Contribution au programme

L'expérience de Neukölln montre l'importance d'une forte volonté, d'un programme clair,



d'un engagement sur le long terme et d'une approche détendue face aux multiples défis auxquels sont confrontées les grandes villes. Pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion au sein de sa population, très diverse, l'arrondissement de Neukölln s'est concentré sur l'amélioration de l'éducation. D'importantes sommes ont également été investies dans la formation linguistique et l'offre éducative extrascolaire (maisons des jeunes). Le transfert de compétences vers les comités de quartier (« comités sociaux ») a également joué un rôle important, suscitant de nombreuses initiatives novatrices de la part des habitants et des ONG, notamment dans le domaine des relations interreligieuses.

## Caractéristiques

Neukölln, l'un des arrondissements les plus étendus de Berlin, compte parmi les communes les plus pauvres d'Allemagne et se distingue également par une population extrêmement diverse. Ce tissu social fragile complique sérieusement la promotion de l'intégration interculturelle, qui se heurte sans cesse à des problèmes sociaux, éducatifs et économiques. Le taux de chômage à Neukölln est de 23,4 % en moyenne, 38 % dans le nord de l'arrondissement, avec une forte proportion de migrants et de personnes déscolarisées ou sans formation; 88 300 personnes dépendent de l'aide sociale. 23,7 % de la population de Neukölln est considérée comme pauvre.

Malgré la pauvreté et le chômage, il existe des signes positifs. Ainsi, 40,2 % des habitants de Neukölln effectuent un travail bénévole visant à améliorer les conditions de vie dans leur quartier. Leur engagement suggère que l'éducation à la citoyenneté et l'intégration interculturelle ont une influence significative à un niveau très local. Plusieurs acteurs jouent un rôle crucial à Berlin-Neukölln pour encourager et mettre en œuvre l'intégration interculturelle sur le terrain.

Sur les 305 000 habitants de Neukölln, 67 500 sont originaires de 160 pays différents (et n'ont pas la nationalité allemande). Ce sont avant tout des Turcs, des Polonais, des Serbes et des Bosniaques, avec de plus en plus de personnes en provenance de pays d'Asie et d'Afrique. Le nombre d'habitants en situation de séjour irrégulier est estimé à 10 000. Dans le nord de Neukölln, la proportion d'élèves du primaire dont la langue maternelle n'est pas l'allemand atteint 79,7 %.





Neukölln



## Principales priorités

Un message clair revient souvent à Neukölln : l'ethnie ou la couleur de peau ne sont pas un problème. Le vrai problème est que trop d'habitants de Neukölln manquent d'éducation, ce qui les met à l'écart de la vie sociale et économique et les empêche de s'intégrer correctement dans la société allemande. Si les aspects ethniques et sociaux jouent un rôle, c'est parce que la majorité des habitants ont interrompu leur cursus pour émigrer ou viennent de pays dans lesquels l'école n'est tout simplement pas une grande priorité. Neukölln estime que l'éducation est absolument essentielle à l'intégration et au développement urbain, et que le système éducatif devrait s'adapter aux besoins et aux cultures de populations diverses ; d'où le lancement d'un projet ambitieux et expérimental, le « campus Rütli ».

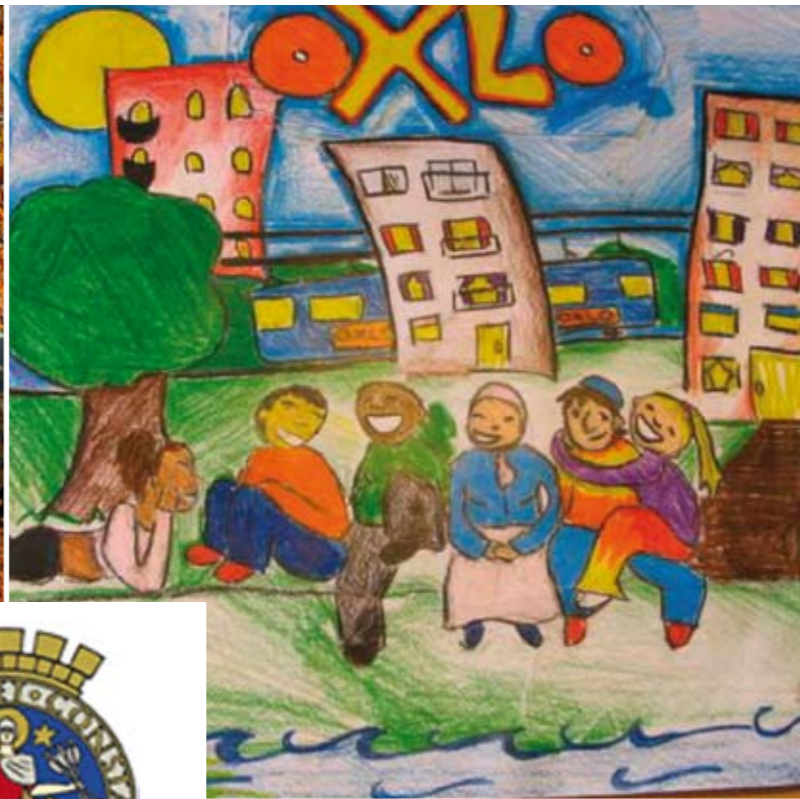
Les autres éléments importants de la stratégie interculturelle de Neukölln sont le réseau des comités de gestion des quartiers, qui associent les habitants aux décisions démocratiques concernant les ressources locales et encouragent les initiatives venues de la base, ainsi que de très nombreux projets d'échanges et de sensibilisation culturelle auxquels participent des associations de femmes, des organisations religieuses, des ONG, des fondations, des administrations et des services publics. Le meilleur exemple de ces projets conviviaux est celui des « Mères du quartier », réseau composé de femmes de minorités ethniques qui s'attache à renforcer le lien social, les compétences linguistiques, l'éducation et la sensibilisation aux questions de santé.

## Oslo

### Contribution au programme

Devant l'importante immigration qu'elle connaît depuis plusieurs décennies, la capitale norvégienne s'est dotée de politiques et de pratiques solides au niveau des pouvoirs locaux et de la société civile. Le cœur de cette approche est une grande campagne municipale intitulée OXLO (Oslo Extra Large), lancée à l'origine en réponse à des émeutes raciales, qui encadre aujourd'hui une grande variété de mesures particulièrement centrées sur les jeunes. La ville met fortement l'accent sur l'éducation, envisagée comme outil de tolérance et de coopération, des écoles maternelles jusqu'à l'université. Ses efforts portent également sur l'accroissement du niveau de compétences interculturelles parmi les employés municipaux et les agents publics (comme la police) ; enfin, elle a réussi à





Oslo



faire en sorte que le profil des élus et des responsables municipaux reflète celui de la ville dans son ensemble. Oslo a pris des mesures importantes pour tenir compte des résultats de sa politique de diversité en s'appuyant sur une série d'objectifs, d'indicateurs et de moyens de mesure.

### Caractéristiques

La population d'Oslo, soit 529 846 habitants en 2005, est en augmentation rapide. Au même recensement, la ville comptait 1 183 37 immigrants, soit environ 22 % de la population, dont une majorité (81 %) en provenance de pays non occidentaux. Quelque 40 % des enfants scolarisés sont issus de l'immigration. Les Pakistanais constituent la plus forte minorité (non occidentale) de la ville, suivis des Somaliens, des Tamouls, des Turcs, des Irakiens, des Vietnamiens, des Iraniens, des Indiens et des Philippins.

### Principales priorités

Le grand objectif de la politique d'intégration et de diversité à Oslo est d'en faire une capitale:

- ouverte à la diversité et propice à la réalisation de soi ;
- offrant à ses habitants les meilleures conditions possibles pour s'intégrer dans la société, trouver un emploi et mener une vie satisfaisante ;
- dépourvue de toute forme de racisme et de discrimination ;
- offrant les mêmes services à ses habitants quelles que soient leurs origines, et dans laquelle les origines des agents municipaux reflètent celles de la population.

OXLO va désormais s'attacher à sensibiliser le public à la diversité à travers une grande campagne de communication qui mettra en lumière, notamment, des personnes de toutes origines qui se distinguent sur leur lieu de travail et le rôle central que ces personnes jouent aujourd'hui dans la ville.

### Patras

#### Contribution au programme

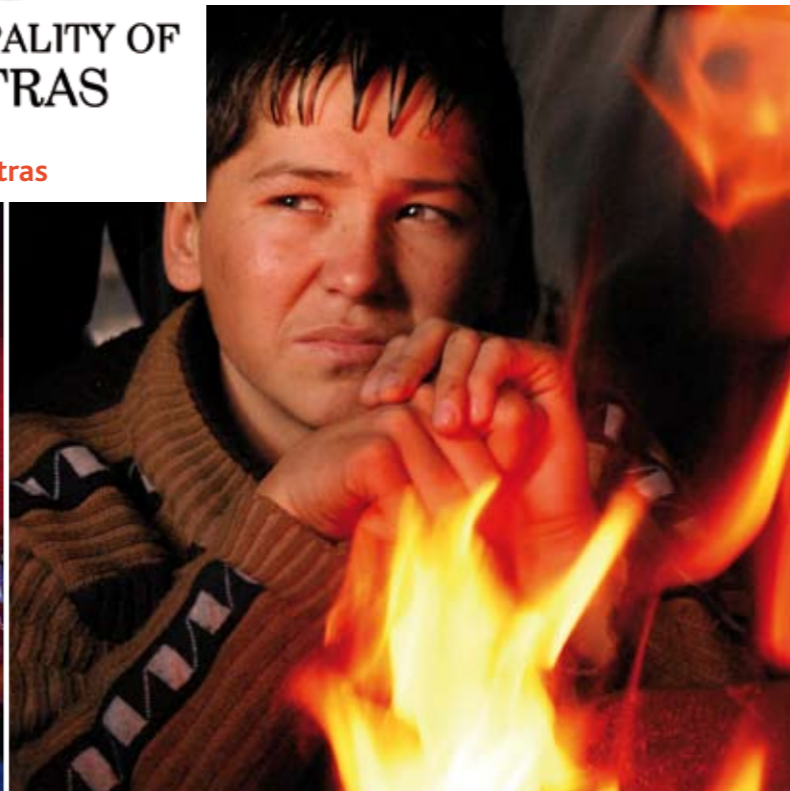
Patras, ville portuaire, est historiquement l'une des portes d'entrée de l'Europe et l'une des villes les plus cosmopolites de Grèce. Son histoire est allée au rythme des arrivées





MUNICIPALITY OF  
PATRAS

Patras



L'épreuve de la réalité

d'étrangers et de leur intégration. Aujourd'hui, les dirigeants de la localité, dont beaucoup ont des origines étrangères, considèrent l'ouverture sur le monde comme un facteur important pour l'avenir et la prospérité de la ville. Patras est cependant confrontée à de sérieux défis, dont récemment l'augmentation soudaine de l'immigration irrégulière – des personnes avant tout en provenance d'Afrique et du Moyen-Orient qui espèrent gagner l'Italie, l'Allemagne ou d'autres pays de l'Union européenne (UE) mais peuvent se retrouver bloquées à Patras. Les deux principaux domaines d'action de la ville sont donc la prise en charge des nouveaux arrivants et le maintien de bonnes relations avec les habitants déjà installés. Sur ce dernier aspect, Patras a accueilli une importante conférence consacrée au rôle des médias, à laquelle toutes les cités interculturelles ont participé.

Les principales réalisations interculturelles de la ville portent sur l'éducation. L'apprentissage interculturel est une matière importante dans les établissements scolaires et universitaires, notamment à travers des activités journalistiques. Innovation intéressante, les approches interculturelles font partie des critères d'acceptation de projets, y compris dans le cadre de programmes de l'UE. La ville offre des formations interculturelles à ses agents et a intégré des « journées des cultures des migrants » à son festival international, qui se déroule en été.

### Caractéristiques

Patras est la capitale de la région de Grèce occidentale, avec une population multi-ethnique de 200 000 habitants. Les Albanais constituent la plus forte minorité, suivis des Roms – sédentarisés ou non – et de nombreux demandeurs d'asile et migrants économiques en situation irrégulière d'origine africaine, kurde et afghane.

### Principales priorités

Malgré des ressources et une autonomie limitées, les autorités de la ville font tout ce qui est en leur pouvoir pour répondre à la situation. Au demeurant, elles ne se contentent pas de « faire face », mais cherchent activement à concevoir des politiques et des actions incitant les migrants à rester dans la ville. Dans un pays où toutes les familles ont vu émigrer au moins l'un de leurs membres, l'opinion publique n'est a priori pas hostile aux étrangers. Cependant, la Grèce étant un pays assez centralisé, les pouvoirs locaux ont peu de compétences et de ressources concernant l'immigration, l'asile, les permis de travail et les autres questions d'urbanisme et de société.





## Reggio d'Emilie

### Contribution au programme

Reggio d'Emilie est une ville résolument tournée vers l'innovation politique, que ce soit en termes de gouvernance démocratique, de développement économique, d'éducation ou de prise en charge des enfants. Ces qualités ont maintenant été appliquées au dialogue et à la coopération interculturels, avec des résultats dont nous pouvons être fiers. Grâce à son centre interculturel « Mondinsieme », la ville met fortement l'accent sur la médiation interculturelle dans les écoles, les services de santé et les organismes publics. Les quartiers multiculturels sont également invités à signer des « pactes » conçus pour répondre aux besoins et assurer une bonne coordination des services sur la base de consultations avec les habitants. La ville travaille en outre en lien étroit avec l'université locale pour étudier les modifications sociales et recueillir des données les concernant.

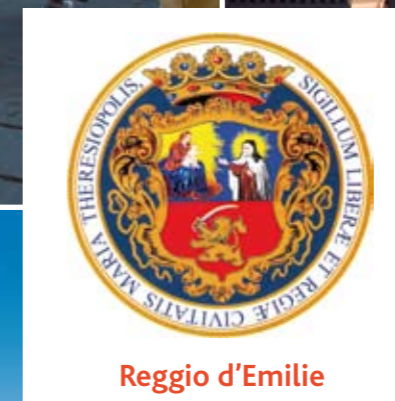
### Caractéristiques

Reggio d'Emilie est une ville prospère du nord de l'Italie, dans la région d'Emilie-Romagne. Capitale de la province de Reggio d'Emilie, elle compte environ 159 800 habitants. Reggio d'Emilie est la ville italienne dans laquelle la part d'habitants étrangers est la plus forte: début 2007, les ressortissants de pays hors UE représentaient 11,4 % de sa population. Les principaux pays d'origine des minorités, hors UE, sont l'Albanie, le Maroc, la Chine, le Ghana, l'Ukraine, la Tunisie, l'Egypte, le Niger, la Roumanie et la Moldova.

### Principales priorités

Comme l'affirment le plan de développement de la ville et le mandat de la nouvelle administration municipale, Reggio d'Emilie est une ville qui investit dans les valeurs de la culture civique, des services innovants, de la connaissance, du lien social et de l'intégration.

Sa politique publique met actuellement l'accent sur la formation, afin d'encourager l'intégration interculturelle, la cohésion sociale et l'élargissement des compétences et des services culturels. Les habitants devraient ainsi bénéficier d'une offre culturelle diverse, dans l'intérêt d'un modèle de croissance qui évite l'exclusion sociale et donne à tous la possibilité d'accéder aux biens et aux services. Ville ouverte, sûre et solidaire, Reggio d'Emilie tient à la qualité de vie de ses habitants: qualité des espaces urbains, de l'environnement naturel et des relations sociales.



Reggio d'Emilie







## Subotica

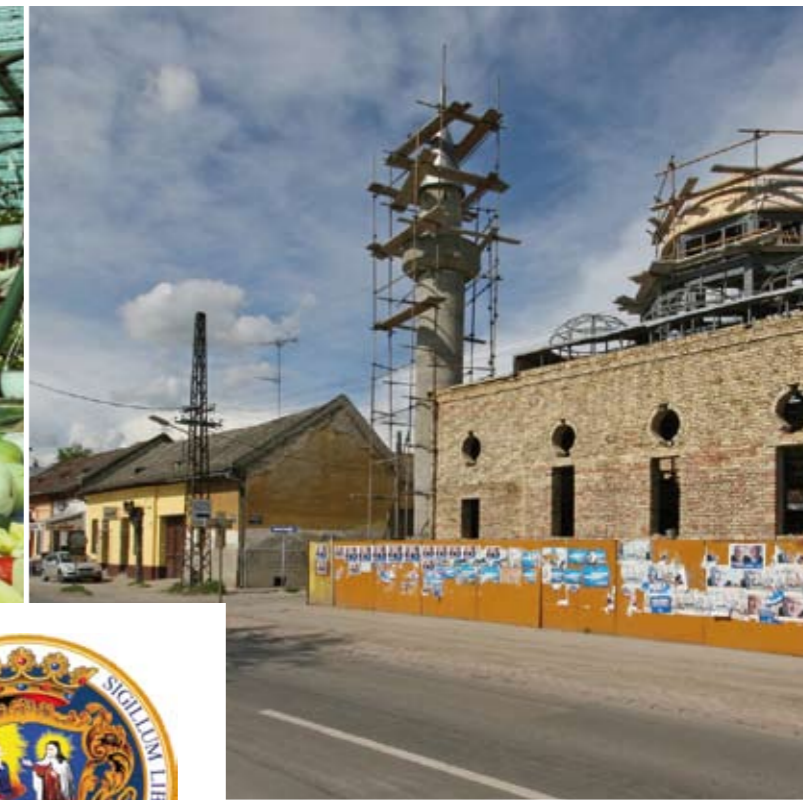
### Contribution au programme

Subotica apporte au réseau des Cités interculturelles une expérience particulière, celle d'une ville composée de populations diverses dont aucune n'est vraiment majoritaire. Cette caractéristique ainsi que le récent passé douloureux de la Serbie l'ont conduite à mettre l'accent sur les politiques de cohésion sociale. Pour reconstruire une culture civique commune, il est indispensable de lutter contre le sectarisme dans l'éducation, la langue et les médias, et de réintroduire des fêtes populaires et des équipements partagés par tous. La création de bureaux de quartier, très dynamiques, a énormément contribué au renouveau démocratique, comme le montre notamment le travail exemplaire mené en faveur de l'intégration des populations roms.

### Caractéristiques

Ville de 160 000 habitants située dans la province de Voïvodine, au nord de la Serbie, Subotica est un carrefour historique et un important centre culturel régional. Elle renferme de nombreuses nationalités, sans majorité claire. Quatre de ces minorités assurent ensemble la direction des affaires municipales. La composition de la population de Subotica a souvent changé au cours des siècles. L'histoire montre que les proportions actuelles n'ont pas toujours existé : la ville a été parfois à majorité serbe, parfois à majorité croate, et elle s'est trouvée sous le contrôle politique de Budapest, Vienne et Constantinople avant de dépendre de Belgrade, comme aujourd'hui. Les changements les plus récents sont dus à la guerre civile en ex-Yougoslavie, qui a provoqué l'arrivée d'un énorme flux de réfugiés en Voïvodine. Beaucoup de ces réfugiés sont partis vers les pays occidentaux mais un grand nombre d'entre eux, dont notamment des Roms musulmans, se sont installés à Subotica.

Les principaux groupes ethniques de la ville sont les Hongrois (38 %), les Serbes (24 %), les Croates (11 %) et les Bunjevacs (11 %), avec un nombre plus réduit de Roms, de Macédoniens, d'Allemands, d'Albanais et d'autres nationalités. Les principales religions sont le catholicisme romain (63 %) et le christianisme orthodoxe (26 %), suivies du protestantisme, du judaïsme et de l'islam.



Subotica







## Key priorities of the city

Subotica cherche à retrouver son interculturelisme d'avant la guerre civile, lorsque les différentes nationalités vivaient en paix, se comprenaient, travaillaient ensemble. La stratégie interculturelle de Subotica est avant tout ciblée sur les jeunes générations: le but est de leur apprendre à accepter les différences, pour que les événements des quinze dernières années ne se reproduisent plus. La ville met également de plus en plus l'accent sur le transfert de compétences vers les bureaux de quartier.

## Tilburg

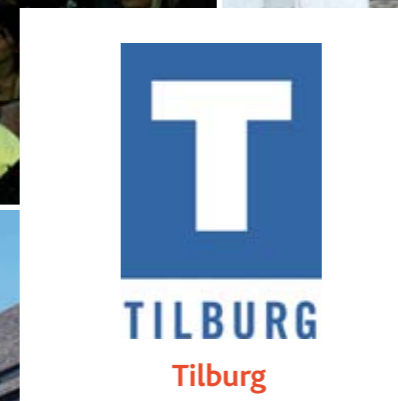
### Contribution au programme

Depuis la reconnaissance internationale du « modèle de Tilburg » dans les années 1990, cette ville néerlandaise est considérée comme pionnière en matière de nouvelle gouvernance locale. Son premier objectif est d'assurer des services publics efficaces, rentables et adaptés aux besoins locaux, en particulier dans certains quartiers « pilotes ». Concernant plus précisément la diversité culturelle, elle cherche également à trouver un équilibre entre la priorité nationale, qui veut que tous les migrants suivent un programme d'intégration défini, et la nécessité de créer des processus plus subtils de dialogue interculturel au niveau local. Tilburg travaille pour cela en partenariat avec un solide réseau d'ONG dans des domaines allant du développement des PME à la formation linguistique, en passant par les grandes fêtes populaires.

### Caractéristiques

Tilburg est une ville de plus de 200 000 habitants située dans le sud (catholique) des Pays-Bas, à quelques kilomètres de la frontière belge. Elle possède une université catholique et plusieurs écoles supérieures qui accueillent plus de 25 000 étudiants au total (dont 5 % d'étudiants étrangers). C'est une ville prospère, qui a réussi sa transition de l'industrie manufacturière vers une économie de services et de hautes technologies.

Les migrants représentent 20 % de la population de Tilburg. Les pays d'origine des migrants (non occidentaux) sont avant tout la Turquie, le Maroc, les Antilles/Aruba, le Surinam et la Somalie.





## Principales priorités

La municipalité de Tilburg aborde les questions interculturelles selon deux approches principales. Premièrement, tous les documents officiels de politique municipale ont un caractère interculturel et prêtent une attention particulière à la diversité. Le plus important d'entre eux est la déclaration Allemaal Tilburgers («Tous Tilbourgeois»), qui affirme ceci :

«Tilburg est une ville de 200 000 habitants. Nous sommes liés à cette ville ; nous formons une unité, et attendons de chacun qu'il protège et perpétue cette unité. Nous n'écartons personne, mais ne pouvons non plus accepter que des habitants se mettent à l'écart : une ville ne se construit qu'ensemble. [...] Cependant, le fait est que beaucoup d'habitants vivent repliés sur eux-mêmes, rejettent la faute sur les autres lorsque des problèmes surviennent et jugent qu'il ne leur appartient pas de résoudre ces problèmes. Tilburg a donc besoin d'un changement des comportements et des mentalités, pour passer de l'indifférence à l'esprit collectif, de la neutralité à l'affirmation, de la discrimination à l'acceptation, de la ségrégation à l'intégration, de la passivité à l'action, en un mot : du « nous contre les autres » au « nous, les Tilbourgeois ».»

Les élus locaux estiment qu'il n'est pas en leur pouvoir de forcer les habitants à vivre ensemble dans un esprit de solidarité et d'amitié ; cependant, ils peuvent les y inciter. C'est pourquoi la seconde approche, informelle, a toute son importance. La municipalité attache beaucoup de prix aux « petites rencontres », à la possibilité d'échanges entre différentes cultures dans la vie quotidienne. Pour cela, il ne faut pas tout imposer d'en haut : l'initiative revient aussi aux habitants eux-mêmes. Là où les responsables politiques ont souvent le réflexe de passer par les organisations de migrants et les « personnalités » des différentes communautés, Tilburg préfère partir de la base. Lorsque des habitants lancent des initiatives, la ville se met rapidement à leur écoute, mais reste dans un rôle d'accompagnement plutôt que de commandement.



## Les réussites

### Actions et réalisations

### Conclusion





## Actions et réalisations

### Principaux résultats

Afin d'aider les villes à comprendre la notion d'interculturalisme, son impact sur les politiques municipales et les processus permettant de construire une vision du développement interculturel partagée par les principaux acteurs concernés, plusieurs outils méthodologiques ont été élaborés :

- le **document de présentation** explique la notion de cité interculturelle et les processus qui demandent à être mis en place pour mobiliser différentes parties prenantes autour d'une vision interculturelle pour la ville. Les principaux arguments du document de présentation sont repris et exposés en détail dans la présente publication ;
- la **boîte à outils** regroupe diverses ressources conceptuelles et pratiques sur le pointage des problèmes interculturels, la définition d'une vision, la direction et la planification des projets, l'élaboration d'une stratégie, la consultation et la participation, la pérennité des actions et, enfin, le suivi des progrès et les rectifications en cours de programme ;
- la **grille d'évaluation des politiques** (incluse dans la présente publication) pourra appuyer le développement des politiques interculturelles municipales ;
- le **pack diversité médias**, élaboré par l'association Media Diversity Institute (MDI), propose aux journalistes des villes pilotes une série d'activités (suivi des médias, formation à la diversité, séminaires) que les villes ou les médias concernés pourront mettre en place s'ils le souhaitent, éventuellement avec le soutien des experts du MDI ;
- les **indicateurs de l'interculturalisme**, également inclus dans cette publication, permettront à la ville de se situer et d'évaluer les progrès accomplis. Ils reposent sur deux questionnaires, l'un à l'attention des responsables municipaux et l'autre à l'attention des habitants.

Ces outils, ainsi que le soutien qu'ils ont apporté à la définition de stratégies municipales, constituent les principaux résultats du programme.





Dans chaque ville participante, des débats approfondis ont permis de réexaminer et, dans certains cas, de reformuler les objectifs et les actions pour les adapter plus finement aux différentes cultures et accroître l'efficacité des services publics, en les rendant plus accessibles et mieux adaptés aux besoins et aux attentes d'une population plurielle.

### Principales activités

Afin de favoriser l'apprentissage mutuel, le programme s'est attaché à mettre en réseau les villes participantes dans un esprit d'émulation et de confiance, à travers les mécanismes présentés ci-dessous.

#### Visites de diagnostic

Les villes dont la candidature a été retenue ont fait l'objet d'une première visite visant à vérifier leur adéquation avec le programme. Ces visites ont également servi à établir les profils interculturels de chaque ville, points de départ des activités dans le contexte du programme. Elles ont été l'occasion de rencontres et de débats avec plusieurs parties prenantes (officiels, représentants de la société civile, agents publics, professionnels de la culture et des médias), ce qui a constitué une première sensibilisation et une première étape vers la définition d'une vision interculturelle pour la ville. Dans la plupart des cas, ces premières rencontres ont permis de former des liens de coopération et des groupes de travail informels dans les villes, ce qui a facilité les étapes suivantes au niveau municipal.

#### Visites d'évaluation des politiques

Le deuxième cycle de visites visait à analyser en profondeur les politiques et approches des villes pilotes d'un point de vue interculturel, à l'aide d'un outil spécialement conçu pour le programme (la grille d'évaluation des politiques). Outre les experts, des représentants d'autres villes pilotes ont pris part à ces visites afin d'apporter idées et conseils, d'aider les villes présentant un profil et des préoccupations semblables aux leurs et de s'inspirer à leur tour de leur expérience. Les rapports de ces visites (consultables sur le site internet du programme) suggèrent des orientations possibles pour les politiques des villes concernées en vue de la préparation de leurs stratégies interculturelles. En amont et en aval de ces visites, les villes ont été encouragées à organiser des réunions



avec les acteurs clés (issus de tous secteurs) pour réfléchir ensemble aux stratégies possibles et débattre des mesures à prendre.

### Manifestations thématiques

Ces manifestations visaient à renforcer encore la base conceptuelle et méthodologique du programme et à dégager des orientations dans des domaines précis. Elles ont rassemblé les représentants concernés des villes pilotes : responsables politiques et professionnels du domaine étudié, experts et, le cas échéant, représentants de villes tierces.

Les villes ont été invitées à organiser des rencontres sur un thème de leur choix (qu'il s'agisse d'un atout à mettre en valeur ou d'une préoccupation qu'elles souhaitaient mieux étudier et comprendre). Parmi les thèmes abordés, citons :

- la gouvernance et la citoyenneté interculturelles (Reggio d'Emilie<sup>1</sup>);
- le rôle des médias dans une ville interculturelle (Patras);
- la politique culturelle et les relations interculturelles au niveau local (Barcelone, Lyon);
- la réforme des services publics (Tilburg);
- la politique de quartier (Neukölln);
- le dialogue interculturel et la lutte contre la discrimination : reportages croisés (Séville);
- la diversité comme moteur de développement, hier et aujourd'hui : mobiliser la société civile (Lublin, Melitopol);
- la conception des politiques publiques favorables à la diversité (Neuchâtel).

On trouvera de plus amples informations sur ces rencontres sur le site internet du programme.

1. Un document d'information sur la gouvernance interculturelle a été rédigé ; il est consultable sur le site internet des Cités interculturelles.



## Autres actions

### coopération entre le Conseil de l'Europe et EUROCITÉS

Dans le cadre du programme des Cités interculturelles, le réseau Eurocités s'est chargé d'un volet « Echanges et sensibilisation » auquel ont participé 23 de ses villes membres : Amsterdam, Barcelone, Belfast, Bergen, Berlin, Bologne, Bristol, Cologne, Espoo, Gand, Gênes, Glasgow, Lublin, Lyon, Malmö, Nantes, Nottingham, Oslo, Riga, Saragosse, Toulouse, Turin et Varsovie. Toutes ces villes ont œuvré pour faciliter le dialogue et les échanges de bonnes pratiques entre responsables politiques, citoyens et prestataires de services municipaux dans toute l'Europe et pour souligner le rôle clé des actions au niveau local pour concrétiser réellement le dialogue interculturel et la citoyenneté européenne.

L'initiative phare de ce volet du programme a été une série de visites de ville en ville, intitulée « Tournée Eurocités – Vivre ensemble en Europe ». D'avril à décembre 2008, chaque ville participante a envoyé dans une autre ville une équipe de deux ambassadeurs (un responsable politique et un jeune de 17 à 29 ans), accompagnée d'un représentant de chaque ville assurant la liaison. Les visites ont eu lieu à l'occasion d'importantes manifestations ou fêtes locales sur le thème du dialogue interculturel. Des sessions spéciales « Vivre ensemble en Europe » ont été organisées dans le cadre de ces événements, au cours desquelles les ambassadeurs ont pu rencontrer des élus locaux et différents acteurs et citoyens de la ville. Les jeunes et les responsables politiques se sont entretenus avec leurs pairs dans les villes hôtes et ont résumé dans un rapport les enseignements tirés de ces échanges.

La conférence de clôture a eu lieu à Amsterdam le 5 mars 2009 ; le rapport final peut être consulté sur internet<sup>2</sup>.

L'impact de ce projet sur les villes participantes ne sera visible que dans plusieurs années, à mesure que les villes mettront leurs stratégies en œuvre.

2. Disponible sur [http://ec.europa.eu/culture/news/news2231\\_en.htm](http://ec.europa.eu/culture/news/news2231_en.htm).



## Conclusion

Nous venons de résumer les idées et expériences issues de deux ans de travail avec les villes pilotes, qui serviront de base théorique et pratique à la poursuite du programme des Cités interculturelles. Plusieurs constats et observations ont été validés à travers un travail sur le terrain ; cependant, point tout aussi important, des questions demeurent, ainsi que des domaines d'action à approfondir. Le programme a été conçu comme un processus de découverte, visant à dégager des conclusions et des outils susceptibles d'améliorer la gestion de la diversité dans les villes.

L'un des points encore à explorer est celui de savoir comment les villes pourraient gérer les relations interculturelles de façon plus stratégique, complète et interdisciplinaire, afin d'assurer une réorientation des politiques solide sur le long terme. La négociation de stratégies interculturelles assorties de dispositifs de mise en œuvre efficaces est une tâche ardue. L'intérêt présenté par la mise en place d'entités administratives et politiques plus centralisées, spécifiquement chargées de gérer ce processus complexe, devrait être étudié plus avant. Ce faisant, comment éviter de « surinstitutionnaliser » l'interculturalisme ? Comment équilibrer au mieux les stratégies politiques et les projets pratiques et décentralisés, afin d'assurer la continuité des travaux sans étouffer les initiatives sur le terrain ?

Le rôle exact de l'espace public dans la promotion des échanges interculturels reste lui aussi à définir. Quelles interventions d'urbanisme et d'aménagement du territoire contribuent à renforcer la confiance et la cohésion sociale ? Est-il prouvé que les solutions monoculturelles fonctionnent mieux dans certains cas – soutien aux immigrés venant d'arriver par des organisations « communautaires » ou création de résidences pour personnes âgées ciblées sur une appartenance ethnique, comme certaines villes l'ont expérimenté ?

Les déclinaisons de l'approche interculturelle dans le temps et en différents lieux doivent encore être évaluées. L'interculturalisme ne doit-il passer que par une approche globale ? D'autres approches sont-elles également appropriées dans certaines circonstances ? Existe-t-il des données et des pratiques valables susceptibles d'être partagées concernant l'efficacité de modèles « mixtes » ?



Autre question : comment nouer des relations plus confiantes et constructives avec les organisations de la société civile et les entreprises, pour faire de ces acteurs de véritables participants et non des observateurs passifs ? Comment renforcer le rôle des pouvoirs locaux et de la population locale dans l'enseignement sans s'ingérer dans la mission des établissements d'enseignement public ?

Les relations entre politiques locales, régionales et nationales méritent elles aussi un examen plus approfondi. Les villes résolument interculturelles peuvent-elles se permettre de rester des « îlots » accueillant de plus en plus de migrants, souvent précisément attirés par la qualité de leurs services et leur ouverture à la diversité ? Comment optimiser les interactions entre politiques locales et nationales de façon à éviter les incohérences et les contradictions, sur la question des droits civiques par exemple ?

Enfin, est-il suffisant de travailler avec quelques administrations municipales ? Faut-il atteindre une « masse critique » de villes partageant les objectifs interculturels pour influencer les discours et les pratiques dominants, aux niveaux national et international ?

Dans la prochaine phase du programme, le réseau des Cités interculturelles va probablement grandir, enrichissant notre fonds d'expériences et intensifiant les échanges de savoirs. Pour ce développement, le partenariat entre le Conseil de l'Europe et la Commission européenne est bien sûr essentiel, mais nous ne pourrions renforcer notre impact sans le soutien de plusieurs fondations, organisations politiques, instituts universitaires et autres organismes.

A l'avenir, le programme s'emploiera à affiner la définition du concept de cité interculturelle, à agrandir le réseau des villes participantes et à diversifier son vivier de compétences et de bonnes pratiques, qui restera la ressource clé du réseau. En prenant de l'élan et en acquérant un nombre croissant de partisans actifs, l'intégration interculturelle accédera au premier rang des stratégies de gestion de la diversité dans les villes. Dans un monde de plus en plus mélangé, l'interculturalisme exercera ainsi une influence durable sur les pratiques en matière d'intégration.

## Sales agents for publications of the Council of Europe Agents de vente des publications du Conseil de l'Europe

### BELGIUM/BELGIQUE

La Librairie Européenne -  
The European Bookshop  
Rue de l'Orme, 1  
BE-1040 BRUXELLES  
Tel.: +32 (0)2 231 04 35  
Fax: +32 (0)2 735 08 60  
E-mail: order@libeurop.be  
http://www.libeurop.be

Jean De Lannoy/DL Services  
Avenue du Roi 202 Koningslaan  
BE-1190 BRUXELLES  
Tel.: +32 (0)2 538 43 08  
Fax: +32 (0)2 538 08 41  
E-mail: jean.de.lannoy@dl-servi.com  
http://www.jean-de-lannoy.be

### BOSNIA AND HERZEGOVINA/ BOSNIE-HERZÉGOVINE

Robert's Plus d.o.o.  
Marka Marulića 2/V  
BA-71000, Sarajevo  
Tel.: + 387 33 640 818  
Fax: + 387 33 640 818  
E-mail: robertsplus@bih.net.ba

### CANADA

Renouf Publishing Co. Ltd.  
1-5369 Canotek Road  
CA-OTTAWA, Ontario K1J 9J3  
Tel.: +1 613 745 2665  
Fax: +1 613 745 7660  
Toll-Free Tel.: (866) 767-6766  
E-mail: order.dept@renoufbooks.com  
http://www.renoufbooks.com

### CROATIA/CROATIE

Robert's Plus d.o.o.  
Marasovičeva 67  
HR-21000, Split  
Tel.: + 385 21 315 800, 801, 802, 803  
Fax: + 385 21 315 804  
E-mail: robertsplus@robertsplus.hr

### CZECH REPUBLIC/ RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Suweco CZ, s.r.o.  
Klecakova 347  
CZ-180 21 PRAHA 9  
Tel.: +420 2 424 59 204  
Fax: +420 2 848 21 646  
E-mail: import@suweco.cz  
http://www.suweco.cz

### DENMARK/DANEMARK

GAD  
Vimmelskafte 32  
DK-1161 KØBENHAVN K  
Tel.: +45 77 66 60 00  
Fax: +45 77 66 60 01  
E-mail: gad@gad.dk  
http://www.gad.dk

### FINLAND/FINLANDE

Akateeminen Kirjakauppa  
PO Box 128  
Keskuskatu 1  
FI-00100 HELSINKI  
Tel.: +358 (0)9 121 4430  
Fax: +358 (0)9 121 4242  
E-mail: akatilaus@akateeminen.com  
http://www.akateeminen.com

### FRANCE

La Documentation française  
(diffusion/distribution France entière)  
124, rue Henri Barbusse  
FR-93308 AUBERVILLIERS CEDEX  
Tél.: +33 (0)1 40 15 70 00  
Fax: +33 (0)1 40 15 68 00  
E-mail: commande@ladocumentationfrancaise.fr  
http://www.ladocumentationfrancaise.fr

### Librairie Kléber

1 rue des Francs Bourgeois  
FR-67000 STRASBOURG  
Tel.: +33 (0)3 88 15 78 88  
Fax: +33 (0)3 88 15 78 80  
E-mail: librairie-kleber@coe.int  
http://www.librairie-kleber.com

### GERMANY/ALLEMAGNE

AUSTRIA/AUTRICHE  
UNO Verlag GmbH  
August-Bebel-Allee 6  
DE-53175 BONN  
Tel.: +49 (0)228 94 90 20  
Fax: +49 (0)228 94 90 222  
E-mail: bestellung@uno-verlag.de  
http://www.uno-verlag.de

### GREECE/GRÈCE

Librairie Kauffmann s.a.  
Stadiou 28  
GR-105 64 ATHINA  
Tel.: +30 210 32 55 321  
Fax: +30 210 32 30 320  
E-mail: ord@otenet.gr  
http://www.kauffmann.gr

### HUNGARY/HONGRIE

Euro Info Service  
Pannónia u. 58.  
PF. 1039  
HU-1136 BUDAPEST  
Tel.: +36 1 329 2170  
Fax: +36 1 349 2053  
E-mail: euroinfo@euroinfo.hu  
http://www.euroinfo.hu

### ITALY/ITALIE

Licosa SpA  
Via Duca di Calabria, 1/1  
IT-50125 FIRENZE  
Tel.: +39 0556 483215  
Fax: +39 0556 41257  
E-mail: licosa@licosa.com  
http://www.licosa.com

### MEXICO/MEXIQUE

Mundi-Prensa México, S.A. De C.V.  
Rio Pánuco, 141 Delegación Cuauhtémoc  
MX-06500 México, D.F.  
Tel.: +52 (01)55 53 33 56 58  
Fax: +52 (01)55 55 14 67 99  
E-mail: mundiprensa@mundiprensa.com.mx  
http://www.mundiprensa.com.mx

### NETHERLANDS/PAYS-BAS

Roodveldt Import BV  
Nieuwe Hemweg 50  
NL-1013 CX AMSTERDAM  
Tel.: + 31 20 622 8035  
Fax: + 31 20 625 5493  
Website: www.publidis.org  
Email: orders@publidis.org

### NORWAY/NORVÈGE

Akademika  
Postboks 84 Blindern  
NO-0314 OSLO  
Tel.: +47 2 218 8100  
Fax: +47 2 218 8103  
E-mail: support@akademika.no  
http://www.akademika.no

### POLAND/POLOGNE

Ars Polona JSC  
Manhattan Publishing Co  
25 Obroncow Street  
PL-03-933 Warszawa  
Tel.: +48 (0)22 509 86 00  
Fax: +48 (0)22 509 86 10  
E-mail: arspolona@arspolona.com.pl  
http://www.arspolona.com.pl

### PORTUGAL

Livraria Portugal  
(Dias & Andrade, Lda.)  
Rua do Carmo, 70  
PT-1200-094 LISBOA  
Tel.: +351 21 347 42 82 / 85  
Fax: +351 21 347 02 64  
E-mail: info@livrariaportugal.pt  
http://www.livrariaportugal.pt

### RUSSIAN FEDERATION/ FÉDÉRATION DE RUSSIE

Ves Mir  
17b, Butlerova ul.  
RU-117342 Moscow  
Tel.: +7 495 739 0971  
Fax: +7 495 739 0971  
E-mail: orders@vesmirbooks.ru  
http://www.vesmirbooks.ru

### SPAIN/ESPAGNE

Mundi-Prensa Libros, s.a.  
Castelló, 37  
ES-28001 MADRID  
Tel.: +34 914 36 37 00  
Fax: +34 915 75 39 98  
E-mail: libreria@mundiprensa.es  
http://www.mundiprensa.com

### SWITZERLAND/SUISSE

Planetis Sàrl  
16 chemin des Pins  
CH-1273 ARZIER  
Tel.: +41 22 366 51 77  
Fax: +41 22 366 51 78  
E-mail: info@planetis.ch

### UNITED KINGDOM/ROYAUME-UNI

The Stationery Office Ltd  
PO Box 29  
GB-NORWICH NR3 1GN  
Tel.: +44 (0)870 600 5522  
Fax: +44 (0)870 600 5533  
E-mail: book.enquiries@tso.co.uk  
http://www.tso.gov.uk

### UNITED STATES and CANADA/ ÉTATS-UNIS et CANADA

Manhattan Publishing Co  
2036 Albany Post Road  
USA-10520 CROTON ON HUDSON, NY  
Tel.: +1 914 271 5194  
Fax: +1 914 271 5886  
E-mail: coe@manhattanpublishing.com  
http://www.manhattanpublishing.com

Council of Europe Publishing/Éditions du Conseil de l'Europe

FR-67075 STRASBOURG Cedex

Tel.: +33 (0)3 88 41 25 81 – Fax: +33 (0)3 88 41 39 10 – E-mail: publishing@coe.int – Website: http://book.coe.int

