



Diversité et pratique professionnelle

Des impacts à considérer aujourd'hui pour demain

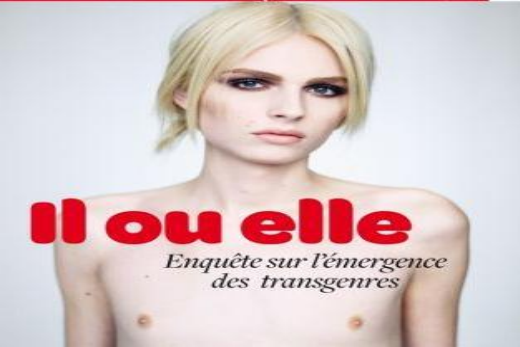
Sarah Khalfallah ,
Consultante
Gestion publique de la diversité dans les Institutions

« Je ressens un décalage entre l'idée que je me fais de moi et les expériences que je vis sur le terrain, au jour le jour »

Participant Atelier Diagnostic

DIVERSITÉ CULTURELLE





CONCRÈTEMENT ...

Ressentis - Émotions

- *« La diversité, c'est bien joli, mais moi je suis perdu-e et je fais ce que je peux »*
- *« Entre mes valeurs, celles des usager-ères, et celles de l'institution, ça se mélange, difficile de retomber sur ses pieds »*
- *« On doit appliquer le règlement, les décisions de Berne, et des fois pour ma conscience c'est vraiment trop dur, et là je parle à qui ? »*
- *« Etre fonctionnaire genevois et noir de peau, ce que l'on vit et on entend, ça peut faire mal, je suis solide mais d'en parler c'est important, heu ... où et comment ? »*
- *« Je suis parfois pétrifié-e par les remarques de mes collègues et si je réagis, on me dit « tu vas encore nous faire la morale ? »*

Conceptions

- *« j'ai développé des préjugés sur les personnes de cette région, je m'interroge sur mon comportement professionnel, j'ai l'impression de moins m'investir »*
- *« le français c'est la langue du canton, pourquoi devrais-je parler d'autres langues, et certains ne parlent pas le français au bout de dix ans, et ça je ne le comprends pas »*
- *« on sait comment fonctionne telle ou telle ethnie, tout ce qu'on dit il y a une grosse part de vrai »*

Compétences

- ❑ *« J'ai l'impression parfois que je perds confiance en moi, en mes compétences tant les situations des fois sont difficiles à comprendre »*
- ❑ *« Nous sommes au front, sur la punchline, il faut savoir faire avec toutes sortes de demandes et de réactions »*
- ❑ *« j'apprends à répéter et reformuler, il faut beaucoup de patience, avant se faire comprendre ben c'était plus simple »*
- ❑ *« je sais que j'aurais pu faire autrement, je m'en rends compte après coup, j'ai mal diagnostiqué à la base »*
- ❑ *« j'utilise les gestes pour me faire comprendre ou alors les usagers viennent avec des amis qui parlent le français »*
- ❑ *« J'ai beau interpeller ma hiérarchie, rien n'y fait »*

- « *La diversité, ça me manquerait, les jours ne se ressemblent pas, toutes sortes de situations, j'aime ça mais j'ai besoin de soutien* »
- « *Je me retrouve souvent à devoir me questionner sur « comment faire », à être créatif-ve, c'est stimulant mais j'ai besoin d'en parler* »

PARADOXE FRUCTUEUX !

IMPACTS SUR LA POSTURE PROFESSIONNELLE



**EMOTIONNEL
RAPPORT AU
TRAVAIL**



LES COMPETENCES

IMPACTS EN VERBES

AMONT

AVAL



LA COMPÉTENCE, C'EST QUOI ?

- Elle est liée à l'action et aux expériences vécues au travail
- Combinaison de :
 - Savoirs et de connaissances
 - Procédures, techniques, méthodes, règlements
 - Savoir-faire
 - Expériences
- Un équilibre stratégique

*RESSOURCES ET INFOS DE TERRAIN
MECONNUES DES DIRECTIONS
INSTITUTIONNELLES !*



ENJEUX

IMPACTS SUR LES COMPETENCES MANAGERIALES

- « J'ai dit à ma hiérarchie que c'était un problème pour moi de devoir baisser les yeux devant un usager d'une autre culture qui me le demandait, on m'a répondu « baisse-les et tu n'auras plus de problèmes »
- « J'apprends à diriger des équipes multilingues, tout doucement, des conseils me seraient utiles »
- Le religieux et le politique au travail
- « Diversifier les équipes? OK mais très complexe ! Et les usagers ne sont toujours prêts »

Ecouter et accompagner AUSSI le management

- Savoir encadrer, accompagner des équipes diversifiées
- Savoir accueillir le vécu des équipes
- Savoir développer une vision institutionnelle de la société cosmopolite

DES ÉLÉMENTS PARFOIS TROP MANQUANTS :

- ❑ Connaissances linguistiques
- ❑ Connaissances psychosociales
- ❑ Connaissances sur les processus migratoires
- ❑ Connaissances sociologiques / sur leurs publics
- ❑ Savoir-faire méthodologiques (posture professionnelle en contexte de diversité)
- ❑ Validation et valorisation des compétences développées sur terrain
- ❑ Développement de ces compétences

DES BESOINS :

- ❑ « trop seul-e » « on ne nous écoute pas »
- ❑ « les temps changent » : les comprendre, la grille de la diversité culturelle n'est plus suffisante
- ❑ « on se débrouille » mais jusqu'où ?
- ❑ Manager, recruter : par où commencer ?
- ❑ Une vision / un discours et des mesures institutionnelles adaptées, au plus haut niveau

DES CONSTATS AUX PERSPECTIVES

DEMAIN :

- ▣ URBANISATION CROISSANTE
- ▣ MIGRATIONS INTERNATIONALES DU FUTUR
- ▣ MÉTISSAGES SOCIAUX ET IDENTITAIRES, DES PROCESSUS SENSIBLES

AGIR :

- **Recenser les expériences et les savoir-faire développés sur le terrain**
- Former des personnes-ressource institutionnelles
- Etoffer et actualiser l'offre de formation – formations sur catalogue pas suffisantes
- Former au recrutement cosmopolite
- Former au management en contexte de diversité

CONCLUSION :

- LES INSTITUTIONS : ROLE MAJEUR CROISSANT DANS LA SOCIETE COSMOPOLITE
- LES DIRECTIONS INSTITUTIONNELLES : STRATEGIQUES POUR L'AVENIR / UNE VISION NECESSAIRE ET DIFFUSÉE DU COSMOPOLITISME