

Sylvie Renoud-Grappin

# Les competències interculturals en els serveis socials

## Resum

La legislació en immigració a França en els darrers cinquanta anys palesa una política massa depenent de les diferents conjuntures econòmiques i, per tant, utilitarista. El control dels fluxos migratoris i la lluita contra la immigració clandestina són, tanmateix, un objectiu comú tant de governs de dretes com d'esquerres, amb una política de fons que presenta certes incoherències. Davant d'aquest escenari polític, quina és la tasca dels agents socials? Els treballadors socials que treballen en contextos culturalment heterogenis es troben sovint entre les normes jurídiques i les normes socials. Quins ponts han de bastir? Fins a on poden negociar? Aquest article esbossa algunes respostes a aquestes qüestions tot fent un repàs cronològic a la història de la immigració a França en els últims anys.

**Paraules clau:** Interculturalitat, Política migratòria, Agent social, Serveis socials

## Las competencias interculturales en los servicios sociales

*La legislación en inmigración en Francia en los últimos cincuenta años pone de manifiesto una política demasiado dependiente de las diferentes coyunturas económicas y, por lo tanto, utilitarista. El control de los flujos migratorios y la lucha contra la inmigración clandestina son, sin embargo, una objetivo común tanto en gobiernos de derechas como de izquierdas, con una política de fondo que presenta ciertas incoherencias. Ante este escenario político, ¿cuál es la labor de los agentes sociales? Los trabajadores sociales que trabajan en contextos culturalmente heterogéneos se encuentran a menudo entre las normas jurídicas y las normas sociales. ¿Qué puentes deben construir? ¿Hasta dónde pueden negociar? Este artículo esboza algunas respuestas a estas cuestiones repasando el eje cronológico de la historia de la inmigración en Francia en los últimos años.*

*Palabras clave:* Interculturalidad, Política migratoria, Agente social, Servicios sociales

## Intercultural Skills in Social Services

*Immigration legislation in France in the last fifty years reflects a policy that is over-dependent on changing economic circumstances and therefore utilitarian. The control of migratory flows and combating illegal immigration are, however, priority objectives for governments of both right and left, with an underlying policy that presents certain inconsistencies. Given this political scenario, what is the role of the social agents? Social workers working in culturally heterogeneous contexts often find themselves in the limbo between the letter of the law and social norms. What bridges should they build? How far can they negotiate? This paper sketches out some answers to these questions with a review of the timeline of the history of immigration in France in recent years.*

*Keywords:* Interculturality, Migration policy, Social agent, Social services

## Com citar aquest article:

Renoud-Grappin, S. (2013)  
 “Les competències interculturals en els serveis socials”.  
*Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 54, p. 79-86





*Quan hom té la temptació de referir-se a una constant històrica o antropològica immediata, o bé a una evidència que s'imposa de la mateixa manera a tothom, cal fer sorgir una singularitat. Demostrar que no és tan evident com semblava.*

Michel Foucault

A França, la legislació sobre migració dels darrers cinquanta anys testimonia una política utilitarista i pragmàtica, en funció de la situació econòmica.

El Decret de 2 de novembre de 1945 posa en marxa una política d'immigració per cobrir la demanda de mà d'obra. La conjuntura econòmica (període de reconstrucció, de plena expansió econòmica i gran necessitat de mà d'obra) va fer que aquest decret no s'apliqués durant molts anys, igual que la missió de l'Oficina Nacional d'Immigració (ONI), que té el monopoli d'introducció dels estrangers.

L'any 1974, l'endemà de la crisi del petroli, a França, així com a altres països europeus, es va prendre la decisió de tancar fronteres i de generalitzar els permisos de residència a tots els estrangers, alhora que quedava amenaçada durant un temps la política familiar. Des de llavors el control dels fluxos migratoris i la lluita contra la immigració clandestina són un objectiu contínuament reafirmat i un element de consens de tots els governs, tant de dretes com d'esquerres.

## Història de la immigració a França

A la fi del segle XIX –més concretament, del 1850 al 1900– França esdevé un país d'immigració. Mentre que a la resta d'Europa es triplica la població, la de França no augmenta: és la primera explicació dels fluxos migratoris de començament de segle, a tot arreu falta un braç, tant al camp com a la ciutat, i els països veïns són els principals proveïdors de mà d'obra (principalment, Itàlia, Bèlgica, Espanya i Suïssa, i Polònia per a la contractació de miners al nord).

---

\* Conferència pronunciada en el col·loqui internacional *Competències interculturals dels professionals en l'acció social*, celebrat a la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés – URL, l'11 de novembre de 2011. El text presenta algunes modificacions introduïdes per a aquest publicació.

---

## 1945-1974: Llarg trajecte de regularització dels estrangers arribats al país, malgrat la creació de l'Oficina Nacional d'Immigració

**1945-1955:** La immigració estrangera a França és encara marginal.

**2 de novembre de 1945:** Es vota el decret sobre l'entrada i la residència dels estrangers a França. Es crea l'Oficina Nacional d'Immigració (ONI), que dóna a l'Estat el monopoli d'introducció de la mà d'obra estrangera al país. S'hi introdueixen tres permisos d'estada (1, 3 i 10 anys); s'afavoreix la immigració de les famílies des d'una òptica demogràfica i es liberalitza l'accés a la nacionalitat pel Decret de 18 octubre de 1945.

**De 1956 a 1972:** Amb la descolonització i amb l'entrada en vigor del Tractat de Roma (instaurant el principi de lliure circulació) s'accelera la immigració. La modernització del sistema productiu comporta reemplaçar una mà d'obra qualificada i organitzada per una nova mà d'obra de treball a temps parcial i que faci augmentar la producció.

**Els anys 1960:** La immigració dels anys seixanta introdueix una profunda diversificació en les formes de contractació. Es produeix una baixa progressiva de la immigració italiana i un augment de la immigració espanyola, sobretot després de l'acord franco-espanyol de 1961; hi ha una explosió de la immigració portuguesa després de l'acord franco-portuguès de 1963; una represa important de la immigració marroquina després de l'acord de 1963; una creixent immigració tunisiana; un gran desplegament de la immigració algeriana després de la fi de la guerra (1954-1962); i a partir de 1964, l'inici de la immigració africana subsahariana.

**1966:** Creació de la Direcció General de la Població i de les Migracions (DPM) en un Ministeri que agrupa els antics Departament de Treball, de Salut Pública i de Població.

**29 de juliol de 1968:** Signatura d'una circular que suprimeix el procediment de regularització dels treballadors no qualificats. Aquest procediment queda admès només per a la immigració de famílies, per als portuguesos, per al servei domèstic i per a alguns treballadors qualificats. L'acord franco-algerià de desembre de 1968 introdueix un contingent de treballadors algerians a França.

**23 de febrer i 15 de setembre de 1972:** Signatura de les circulars "Marcellin" (ministre de l'Interior), "Fontanet" (ministre de Treball), subordinant la política de contractació de treballadors estrangers a la situació de l'ocupació i condicionant l'autorització d'estada a França al fet de tenir treball. La pèrdua del treball implica la pèrdua del permís de residència (*carte de séjour*).



Davant d'aquesta nova reglamentació, els treballadors immigrants protesten amb vagues de fam a les principals ciutats de França, de novembre de 1972 a juny de 1973.

**14 de juny de 1973:** Una nova circular, signada pel ministre de Treball Gorse, dóna la possibilitat de regularitzar els treballadors estrangers “clandestins” que varen entrar a França abans de l'1 de juny de 1973 i fins al setembre de 1973.

**1974:** Les circulars de 1973 i 1974, contra les quals hi va haver protestes violentes per una part de l'opinió pública i pel món militant de la immigració, seran revocades pel Consell d'Estat el juny de 1974.

### **A partir de 1974: Fi dels “trenta gloriosos”, es posa en marxa una política de control dels fluxos migratoris**

Elecció de Valéry Giscard d'Estaing a la presidència de la República. La política de Valéry Giscard d'Estaing en matèria d'immigració es caracteritza per l'aturada de tota nova immigració, per un control rigorós de les entrades i dels permisos (en aquest període, se signa o es modifica tot un seguit de circulars i decrets), per la promoció dels retorns voluntaris dels immigrants al seu país d'origen i per un programa d'inserció per als immigrants establerts a França.

**1977:** Posada en marxa d'una ajuda al retorn voluntari: una prima de retorn de deu mil francs (*le “million Stoléru”*).

**1978:** Posada en marxa d'un mecanisme de retorns organitzats i forçats d'una part de la mà d'obra estrangera instal·lada de forma regular. L'objectiu és el retorn de cinc-cents mil estrangers. Aquestes mesures, intercalades al llarg de cinc anys, afecten particularment els estats del Magrib i, en especial, Algèria.

**10 de gener 1980:** Promulgació de la llei 80/9 (anomenada Llei Bonnet) de prevenció de la immigració clandestina i que modifica el Decret de 2 novembre de 1945 sobre les condicions d'entrada al territori. Fa de l'entrada, o de les estades irregulars, un motiu d'expulsió al mateix nivell que l'amenaça de l'ordre públic. Permet, doncs, allunyar del territori els “clandestins” o els que no tenen renovat el permís de residència. La llei preveu la detenció de l'estranger en un centre penitenciari durant un temps, que pot arribar a ser de set dies si no té una ordre que l'obligui a marxar immediatament del territori.

**31 de març 2010:** Presentació al Consell de ministres pel ministre de la Immigració, de la Integració, de la Identitat Nacional i del Desenvolupament solidari d'un projecte de llei relatiu a la immigració, a la integració i a la

nacionalitat. El text preveu la transposició de tres directives europees sobre les condicions d'entrada i d'estada dels immigrants per a un treball altament qualificat, sobre les sancions als qui donin feina a persones sense papers i sobre les condicions de retorn dels immigrants en situació irregular. Pretén, doncs, facilitar les expulsions. Per als estrangers expulsats, el decret prohibeix el retorn al territori francès durant un període que va de tres a cinc anys.

**6 d'abril de 2010:** Posada en marxa per quinze electes, diputats, senadors i diputats europeus d'una auditoria sobre la política d'immigració del govern.



## El treball social amb les persones estrangeres

La gestió de la diversitat, tant a França com a la resta de països, no és pas una qüestió simple.

Els actors socials es troben avui a la primera línia de les tensions en el territori, així com en el cor de les ordres institucionals i polítiques. Tenen una doble tasca: han de donar resposta a les necessitats dels usuaris i donar sentit a les seves pràctiques tot adaptant-se als canvis. Això requereix un reconeixement de la seva feina i de la seva experiència.

**Els actors socials es troben avui a la primera línia de les tensions en el territori**

En matèria de treball social amb les persones estrangeres les tasques a fer poden ser paradoxals, tenint en compte que sovint la política d'immigració és incoherent. Per il·lustrar-ho, cito, tot seguit, algunes situacions viscudes per treballadors socials a França.

- “Cal assegurar la igualtat de servei a tots els usuaris, per tant, caldria fer el mateix amb tothom, però a la pràctica no és possible”.
- “Cada vegada més, les dones demanen ser ateses només per dones, això genera problemes, ja que no tots estem d'acord sobre les respostes a aportar i també per qüestions d'organització, no sempre és possible”.
- “Acollim un públic d'immigrants, cal tenir competències específiques, però alhora hem d'acollir a tothom, per tant, no sabem com posicionar-nos quan se'ns diu que som especialistes dels migrants”.
- “Fa molt de temps que treballem, però avui no sabem com afavorir la integració tot respectant les diferències culturals..., se'ns exigeix cada vegada més, i estem obligats a ser més durs”.
- “Tots els dispositius canvien, les lleis canvien constantment, tenim un control social, no ens retrobem amb les nostres professions de treballadors socials”.

- “No sabem com posicionar-nos, com respondre quan ens diuen racistes o, al contrari, quan ens consideren amics seus”.

En aquest sentit, és precís que els professionals de la intervenció social que treballen en contextos culturalment heterogenis coneguin les necessitats específiques en termes de formació, quan cerquen eines de treball per a comprendre i interactuar millor en el seu entorn professional, institucional i social, que està en evolució constant.

**A França, es poden dur a terme un seguit de formacions específiques. En poso alguns exemples:**

1. Competències interculturals dels mateixos professionals: enfocament intercultural, comunicació intercultural, negociació intercultural, anàlisi de xocs de cultures, valors, ètiques, etc.
2. Teories i coneixements en matèria d’antropologia cultural i psicologia social: coneixement de la cultura “de l’altre”, fenòmens migratoris, estratègies identitàries, història de la immigració, etc.
3. Gestió de conflictes, mediació, comunicació: eines de comunicació en general, gestió de les relacions no específiques en un context intercultural.
4. Aprenentatge de llengües: alfabetització, aprenentatge de la llengua del país d’acollida o aprenentatge de la llengua i la cultura del país d’origen.
5. Drets i deures: legislació sobre els estrangers i els demandants d’asil, procediments a seguir.
6. Inserció socio-professional dels immigrants: integració dels estrangers, dones immigrades, acollida dels nouvinguts, treball dels estrangers.
7. Lluita contra les discriminacions: emancipació de les dones d’altres cultures, exclusió social, antisemitisme, islamofòbia, etc.
8. Educació, joves, escola i famílies: treball amb les famílies dels joves des dels AMO (Ajuda en Medi Obert), partenariat amb els pares dels infants a les escoles, etc.

## Davant les diferències culturals i les normes socials

El treballador social troba dificultats en la seva pràctica quotidiana amb les persones immigrades que no tenen dret a un tractament just ateses les normes i les legislacions. Per exemple, quan l'estatut (permís de residència amb dret o no a treballar, etc.) condiciona la possibilitat de tenir accés a l'ajuda social.

Entre les normes jurídiques i les normes socials, intervenen les normes de judicis morals en relació amb el beneficiari, en general, i amb el beneficiari migrant, en particular. Aquest esdevé implícitament un “desviat” i, per aquest sol fet, la seva inserció i la seva integració són sovint compromeses. Per a la persona migrant, beneficiar-se de l'ajuda social pot ser un obstacle a l'hora de renovar un permís de residència o d'aconseguir establir-se.

Aquí cal afegir l'arrelament profundament cultural de les normes socials. Per exemple, per a beneficiar-se del REMI *Revenu d'Insertion* (l'ajuda d'inserció), se li demana a la persona una estada al territori de cinc anys després d'haver obtingut el permís de residència. Aquesta exigència del REMI és viscuda com una imposició arbitrària per certs beneficiaris, com si es tractés, en certa manera, d'una doble penalització.

Quina flexibilitat, tant pel que fa al comportament com al discurs, hi ha d'haver, o hi pot haver, per part dels treballadors socials? Quins ponts a establir? Quina comprensió comuna cal tenir? Quina negociació cal dur a terme? Sovint, la diferència cultural és tolerada i moltes vegades buscada sempre que sigui excepcional i que quedi confinada a les zones i als universos on l'acceptem. Per tant, no està integrada de forma global. Així, pot prendre una forma exòtica, molt valoritzada (per exemple, en un context culinari o musical), posant l'accent en la seva especificitat lligada al seu origen, però també existeixen altres situacions on aquesta “originalitat” ha de ser anul·lada o reduïda al mínim (per exemple, en contextos professionals).

Cal trobar un equilibri fràgil entre aquests dos extrems. Si atorguem massa importància a la diferència cultural tenim el risc d'esbiaixar la relació entre el treballador social i el beneficiari. L'excepció no pot ser constitutiva de la identitat d'una persona, però ignorar-la ens porta a negar una part de la seva identitat.

El treball social amb les persones migrants és, doncs, complex. Ens trobem davant de dos antagonismes que no s'han d'uniformitzar, però que cal tenir en compte per tal de trobar les maneres d'actuar més adequades i per tal de respondre a les necessitats i les demandes de la persona migrant, tot respectant els marcs institucionals, polítics, jurídics i socials en vigor. Les



Entre les normes jurídiques i les normes socials, intervenen les normes de judicis morals

múltiples facetes de la comprensió intercultural són complexes, i és aquesta complexitat, entre d'altres, que aquesta recerca vol posar en evidència. El treballador social, doncs, ha de “jugar” amb les diferents identitats dels migrants. D'aquí la necessitat de tenir en compte les especificitats del perfil migrant dels beneficiaris, a fi de desenvolupar millor les capacitats dels beneficiaris i el seu potencial. Això farà possible que les persones siguin valorades i s'inscriguin en una dinàmica envers la seva pròpia vida.

Sylvie Renoud-Grappin  
Directora del Centre d'Hébergement et de  
Réinsertion Sociale “OASIS 38”, Grenoble  
srenoudgrappin@free.fr