

**LA COMMUNICATION  
INTERCULTURELLE  
DANS LE SECTEUR  
DE LA PETITE ENFANCE.**

Le cas de la  
diaspora africaine  
et de la crèche de  
Gembloux

**Nathalie  
NIHEZAGIRE**



**BAMKO**

**Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles**

## LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE DANS LE SECTEUR DE LA PETITE ENFANCE.

*Le cas de la diaspora africaine et de la crèche de Gembloux*

**Nathalie Nihezagire<sup>1</sup>**

### **Introduction**

La Belgique est aujourd'hui confrontée à plusieurs cultures. Nombreux sont ceux qui immigreront en Europe pour diverses raisons (études, guerre, famine, immigration, etc.) (Rasse & Vamos, 2006).

Pour tous ces gens qui viennent en Belgique, il y a des familles qui ont besoin d'une certaine insertion sociale (recherche d'emploi, recherche d'informations, recherche d'une école ou d'une crèche pour son enfant). (Rasse & Vamos, 2006)

Pour toutes ces personnes, elles sont confrontées à une nouvelle organisation qui les éloigne de leur culture et de leur pays. Cette expérience peut conduire à des difficultés d'intégration, par exemple, ou à la recherche d'une crèche pour nouveau-nés en Belgique.

(Rasse & Vamos, 2006)

La crèche était définie en vieux français, comme « *la mangeoire qui sert à nourrir les animaux, l'hiver, lorsqu'ils ne peuvent paître au-dehors* ». (Rasse & Vamos, 2006) Aujourd'hui, la crèche est désignée comme un endroit où les parents peuvent laisser leurs enfants pendant les heures de services, quand ils

---

<sup>1</sup> Membre de Bamko.

reprennent le travail après le congé postnatal. Par conséquent, Le rôle de la crèche est très important en Europe pour les parents :

« La fréquentation de la crèche pour un petit enfant semble devenue, dans la société européenne, un élément quasi incontournable de son épanouissement et de sa socialisation. Certains s'interrogent : comment un enfant va-t-il pouvoir aborder l'école maternelle, la séparation d'avec sa famille, les rencontres avec les autres et la conduite de ses apprentissages, s'il n'a pas été accueilli en crèche et s'il a passé les trois premières années de sa vie, à son domicile, avec l'un de ses parents. La crèche doit être un lieu temps qui contribue à la construction de l'enfant, qui accompagne, soutient son développement à cette période cruciale de construction de son identité et des relations avec ses parents » (Rasse & Vamos, 2006).

L'article 29 de la convention relative aux droits de l'enfant stipule que *« les états parties conviennent que l'éducation de l'enfant doit viser à : favoriser l'épanouissement de la personnalité de l'enfant, inculquer à l'enfant le respect de ses parents, de son identité, de sa langue et de ses valeurs nationales du pays dans lequel il vit, du pays duquel il peut être originaire et des civilisations différentes de la sienne »*. (Rongé, 2002)

Etant donné que nous venons d'un pays de l'Afrique de l'Est, qui un jour aura peut-être un enfant ici en Europe. C'est pour cette raison que nous avons eu l'idée de nous intéresser à l'intégration des enfants d'origine étrangère, d'où le sujet de ce mémoire.

Notre travail de recherche s'inspire de cette société qu'est la crèche. C'est un domaine qui est un peu nouveau à mes yeux, surtout en ce qui concerne l'enfance, qui suscite beaucoup d'intérêt.

En Afrique, les enfants sont gardés par des filles ou femmes qu'on appelle généralement les « nounous » ou par des grands-mères, cousines ou autres (femmexpat, 2022). Elles restent à la maison, elles dorment à la maison et sont comme des membres de la famille. Quand les parents vont au travail, ils sont

rassurés par la présence de ces « nounous » qui restent avec leur bébé. Les parents reviennent à la maison à tout moment pour vérifier si l'enfant va bien.

Ce qui n'est pas le cas pour les nouveaux arrivants en Belgique. Les parents qui viennent d'Afrique ont besoin d'être guidés où avoir des informations dans tous les domaines. Les nouveaux arrivants en Belgique sont de plusieurs catégories (migrants, demandeurs d'asiles ou les étudiants.) ces derniers ont besoin d'être guidés, une intégration, etc...

C'est dans cette catégorie de personnes que nous rencontrons des parents, des mamans solos, des jeunes mariés qui fondent leur famille en Europe. En étant loin de leur famille, grand-mère, ces personnes ont besoin d'avoir un endroit sûr et confiant pour faire garder leur bébé.

Comme pour tout le monde, les parents effectuent des recherches pour trouver cet endroit et se questionnent beaucoup. C'est pourquoi, nous voulons savoir si les crèches tiennent compte de la communication entre le personnel d'encadrement et les parents de la diaspora et de la différence culturelle de chaque parent et enfant.

Dans la première partie de ce travail, nous allons procéder à la revue de littérature des différents sujets se rapportant à notre question de recherche « quelles sont les stratégies de communication employées par les institutions « crèches » pour l'intégration des enfants issus de la diaspora dans une nouvelle institution ? ».

Nous présenterons un cadre théorique ainsi que les concepts clés de la communication et les sujets importants de notre travail de recherche.

Dans la deuxième partie, nous allons présenter la méthodologie mise en place pour la récolte des données de cette recherche qualitative. Sur base des recherches documentaires restituées dans la première partie de ce travail, un guide d'entretien semi-directif a été constitué afin de mener des entretiens avec des parents et des membres du personnel en milieu de la petite enfance de la crèche de Gembloux. A travers ces entretiens, nous voulions comprendre le rapport des parents (leurs questionnements, leurs peurs...) à l'univers de la

crèche. Nous nous sommes intéressées à leurs questionnements par rapport à ce fonctionnement ainsi que par rapport à la communication mise en place pour des personnes ne parlant pas la même langue. D'autre part, à travers ces entretiens, nous voulions comprendre comment les membres du personnel en milieu de la petite enfance gèrent cette communication.

Les données récoltées ont été interprétées au regard de la littérature sur la communication interculturelle qui est présentée dans la première section du mémoire. Les résultats de cette recherche sont présentés selon différents axes de la communication :

1. Comment les crèches communiquent-elles ?
2. Comment les parents communiquent-ils avec la crèche ?
3. Existe-t-il une communication basée sur la diversité interculturelle ?

Enfin, la conclusion revient sur les résultats et les apports de ce mémoire ainsi que sur ses limites et sur des possibles ouvertures de la recherche.

## **1. La communication entre la crèche et les parents issus de la diaspora africaine**

La crèche est une organisation qui est en relation directe avec ses parties prenantes. Les parents et les bénéficiaires (les enfants) qui ne savent pas encore parler ou s'exprimer librement.

Parmi ces bénéficiaires nous retrouvons des enfants issus de la Diaspora. La Diaspora est définie comme « *un terme pour décrire d'abord un phénomène de dispersion d'une partie d'une population au-delà de ses frontières nationales. "Pour constituer une diaspora, les communautés d'expatriés doivent cependant conserver des attaches avec le pays d'origine, ou des pratiques ou des habitudes propres au pays." Exemple : la diaspora juive, la diaspora chinoise, la diaspora arménienne. Ce niveau d'attachement est cependant variable ; les liens peuvent être économiques, politiques ou culturels. Si les liens sont rompus, voire inexistants, il ne s'agit pas d'une diaspora. Les communautés dispersées se donnent souvent des organisations, des porte-parole ou des rituels permettant le maintien du lien. La dispersion est souvent le fait d'une guerre, d'une révolution, d'une répression, d'un génocide ou d'un phénomène collectif; la référence à l'événement déclencheur constitue une composante essentielle de la construction de l'identité des communautés dispersées* ». (CODITOGO, 2022)

Afin de faciliter l'intégration des familles (monoparentales) immigrées, il semble nécessaire de réfléchir à la mise en place de structures d'accueil d'enfants en bas âge adaptées à leurs besoins spécifiques (Hugret & Manço, 2022)

Afin de favoriser une bonne organisation dans les pépinières avec chaque partie prenante, nous observons les différents types de communication. La communication interne et la communication externe.

Dans ce chapitre nous allons définir quelques concepts importants de notre recherche. Les concepts comme la communication, la culture et la communication interculturelle. Nous allons aussi observer les enjeux de la communication.

## 1.1 Communication d'organisation

La communication est un aspect fondamental d'une politique, puisqu'elle contribue à son développement et du maintien des relations entre les acteurs de l'entreprise à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation. (Olivier Meier, 2008)

La communication comprend la communication interne chargée de diffuser l'information à l'intérieur de l'organisation (service, unité, département) et la communication externe destinée à promouvoir l'activité de l'entreprise et son image. (Olivier Meier, 2008)

La communication revêt un caractère stratégique pour les entreprises dans la mesure où elle doit concilier efficacité et cohérence, en faisant en sorte que l'ensemble des messages puisse s'insérer dans un même système afin qu'ils se renforcent les uns et les autres. (Olivier Meier, 2008)

- La communication interne

Elle a comme objectif de mettre en commun, d'échanger, de partager différentes informations, en vue d'améliorer la compréhension des acteurs et favoriser des relations internes constructives. La communication interne peut donc se voir comme un processus social permanent qui intègre de multiples modes d'échanges et qui se nourrit des échanges d'informations entre interlocuteurs pour créer des synergies et insuffler un esprit coopératif entre les actions. (Olivier Meier, 2008)

D'après (D'Almeida & Libaert, 2018, p. 27) « la communication interne participe à la construction d'une image unifiée et positive de l'entreprise ».

C'est donc « un outil de gestion qui s'appuie sur la stratégie générale déterminée par le management et qui s'intègre dans la stratégie globale de communication de l'institution. Elle peut également contribuer au soutien de la réputation de l'entreprise en externe » (Plas, 2021).

Aujourd'hui les entreprises sont confrontées à des différents enjeux

- La communication externe

Pour (Olivier Meier, 2008), la communication interculturelle joue également un rôle important dans la gestion d'une entreprise. Elle permet d'accroître sa notoriété et de donner une image cohérente et valorisante à l'organisation. Elle a de ce fait un rôle

essentiel pour assurer un fort pouvoir d'attraction vis-à-vis de différentes parties prenantes de l'entreprise.

Le processus de communication doit être analysé au regard du contexte (situation et nature des relations). Dans une entreprise, la culture d'entreprise, le climat social, les actions du moment vont rajouter de la signification au message. (Olivier Meier, 2008).

### **La culture : Définition et caractéristiques**

La culture a de nombreuses définitions, chaque définition varie selon les auteurs.

Pour Hélène, « la culture est le lien qui unit entre eux des individus, dans un territoire donné » ou encore « la culture est un ensemble lié de manières de penser, de sentir et d'agir plus au moins formalisées qui, étant apprises et partagées par une pluralité de personnes, servent, d'une manière à la fois subjective et symbolique, à constituer ces personnes en une collectivité particulière et distincte ».

En anglais, « culture » (à peu près synonyme d'éducation), désigne le processus par lequel une personne acquiert, savoir, habileté, idées, croyances, goûts, sentiments, au contact d'autres personnes ou d'objets comme les livres ou les œuvres d'art. (Radcliffe-Brown, 1972).

Selon Jean - René et Edmond,

La notion de culture doit être entendue dans le sens anthropologique. La culture désigne les modes de vie d'un groupe social : ses façons de sentir, d'agir ou de penser ; son rapport à la nature, à l'homme, à la technique et à la création artistique (Hiernard, 2014).

Dans le processus de communication, les barrières culturelles peuvent causer des interférences et incompréhensions. (Olivier Meier, 2008, p. 191)

La culture peut avoir des conséquences sur le processus de codage et décodage des acteurs, en fonction de leurs sensibilités respectives. (Olivier Meier, 2008, p. 191)

## 1.2 Communication interculturelle

La communication interculturelle devient essentielle dans la gestion et le développement des entreprises. (Olivier Meier, 2008)

Dans une entreprise sociale la communication interne et externe dans un contexte interculturel constitue un défi important pour tout responsable devant faire face à des individus de profils différents. (Olivier Meier, 2008)

- Les enjeux de la communication

La communication entre deux cultures différentes tend à stimuler l'imagerie mentale des individus, en les focalisant sur les aspects culturels et symboliques de la communication (éléments de contexte, modalité relationnelle, dimensions visuelles...), plutôt sur les caractéristiques même du message. (Olivier Meier, 2008)

Dans ce type de situation, la composante affective de l'attitude des acteurs (face au message) peut donc prendre le pas sur la composante cognitive et ainsi fortement modifier la nature du message et son impact auprès des différents acteurs (en termes notamment de réponse et de feedback). (Olivier Meier, 2008)

Cette difficulté est d'autant plus grande lorsque le message diffusé touche instantanément et à travers le monde, un nombre élevé d'individus très différents, ce qui constitue un cas fréquent dans le cadre d'entreprise multinationales ou transnationales. (Olivier Meier, 2008)

Pour la communication interculturelle, « il faut éviter que le message renvoie à des interprétations stéréotypées, critiques ou négatives. Les responsables doivent également veiller à communiquer une cohérence interne et externe, en montrant aux différentes parties prenantes que la diversité culturelle est au cœur de la stratégie et constitue des atouts clés de l'entreprise. C'est de cette façon que l'entreprise peut réussir à mobiliser et motiver ses équipes et valoriser les différences culturelles. (Olivier Meier, 2008)

Il ne faut pas oublier aussi que dans la communication interculturelle, les dirigeants jouent un rôle important. Le dirigeant doit pour cela être capable de définir une vision claire et des objectifs partagés et de les diffuser à l'ensemble de son environnement, en évitant certains dérivés. Le dirigeant a par conséquent, une fonction essentielle dans la mise en place d'une politique de communication

efficace à destination d'un large public aux caractéristiques et motivations variées.  
(Olivier Meier, 2008)

#### ❖ **Le rôle du dirigeant en matière de communication interculturelle**

- Au niveau de la communication interne

Rôle de symbole : le dirigeant doit ici incarner et interpréter la diversité culturelle de son organisation faisant valoir des valeurs fortes, acceptées et admises par l'ensemble des équipes.

Rôle de leader : le dirigeant doit par ses messages et ses propos (discours, lettre, intervention) être capable de motiver ses équipes, en donnant l'exemple et en montrant que les différences constituent un atout vital pour la réussite de l'entreprise.

Rôle d'agent de liaison : le dirigeant a un rôle essentiel à jouer dans le développement et la continuité des liens entre les différentes composantes et unités de son organisation, s'il veut parvenir à la réalisation de synergies entre les équipes.  
(Olivier Meier, 2008)

- Au niveau de la communication externe

Rôle d'observateur : le dirigeant doit rechercher et recevoir toute information pouvant renforcer (ou au contraire réduire) la « la cohérence externe » de son entreprise, en prêtant une attention aux propos ou actions contradictoires émanant des différentes composantes de son organisation.

Rôle de diffuseur : le dirigeant doit s'assurer que les actions et informations parviennent aux bons interlocuteurs, afin d'améliorer les relations de la firme avec ses différents partenaires.

Rôle de porte-parole : le dirigeant doit représenter vis-à-vis de l'extérieur son organisation, ses collaborateurs et ses employés en veillant à promouvoir les valeurs de l'entreprise. (Olivier Meier, 2008)

### 1.3 Communication interculturelle et la compétence communicative interculturelle

La seconde moitié du XXème siècle est caractérisé par une augmentation de la population et le déplacement de la population dans le monde c'est pourquoi nous

observons un grand succès dans le business international et dans l'éducation des langues étrangères.

C'est pourquoi la communication interculturelle et la compétence communicative sont des dimensions incontournables.

Les chercheurs issus de plusieurs domaines, nous ont apporté plusieurs séries d'éléments qui nous aident à réagir dans la communication interculturelle. La communication interculturelle « s'est enrichie très rapidement par de nombreuses recherches dans le but de découvrir les secrets de la réussite dans l'interaction globale pour non seulement les individus, mais aussi les grandes organisations comme les entreprises multinationale » (Li, 2021).

C'est pour cela que la communication interculturelle est vue comme un ensemble de compétence langagière, les connaissances culturelles afin d'aider les personnes à performer dans la communication interculturelle. La compétence communicative interculturelle est variable selon chaque individu par la manière de s'adapter dans chaque environnement ou situation. La définition de la compétence interculturelle est définie sous forme de différentes compétences propres à chaque individu.

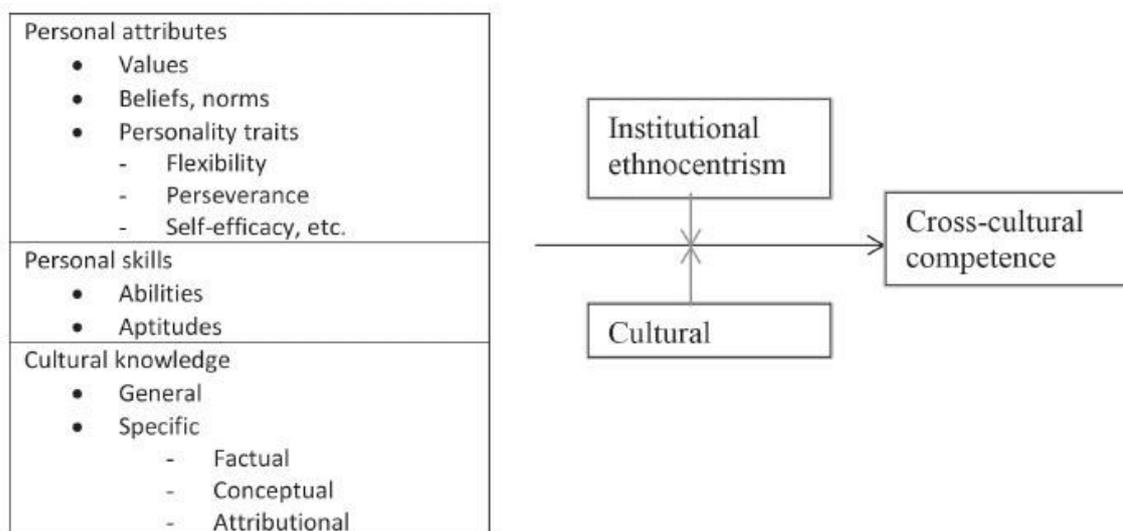


Figure 1 : Définition de la compétence interculturelle (Adapté de Johnson, Lenartowicz et Apud, 2006)

Ce schéma de Johnson, Lenartowicz et Apud inclut les facteurs culturels qui sont liés à des savoirs, compétences et les qualités de chaque personne.

Nous avons aussi un modèle d'ICC (Intercultural Communicative Competence) développé par Byram en 1997, est l'un d'un modèle plus répandu par la recherche de la compétence communicative interculturelle (Chao, 2014).

L'existence de la compétence interculturelle est reconnue par la plupart des chercheurs, mais un consensus sur sa définition détaillée, ses composantes exactes et une méthode pratique et applicable pour la mesurer n'est toujours pas atteint dans la communauté scientifique (Laura B. Perry, 2011).

Le modèle de la compétence communicative a été critiquée par ses homologues par l'absence d'une description des facteurs culturels et socioculturels dans l'utilisation de la langue, l'auteur de ce modèle a expliqué dans son article que la compétence linguistique est une forme de la compétence culturelle (Byram, 2021)

Un autre modèle de la compétence a été présent par Van Ek (1986) contenant un total de six facteurs culturels et socioculturels dans l'utilisation de la langue, l'auteur a également indiqué la relation existante entre ces éléments, et a dit que la compétence linguistique est une forme de la compétence culturelle (Byram, 2021).

Le modèle de l'ICC (Intercultural Communicative Competence) de Byram (1997) constitue une partie de la base de Van Ek (1986).

Voici six facteurs et leur description (Byram, 1997, p. 31-55) cité par (Li, 2021):

- 1) **Compétence linguistique** : la capacité de produire et d'interpréter des énoncés significatifs, formés conformément aux règles de la langue concernée et porteurs de leur signification conventionnelle, c'est-à-dire la signification que les locuteurs natifs attachent normalement à un énoncé lorsqu'il est utilisé hors contexte.
- 2) **Compétence sociolinguistique** : la conscience de la manière dont le choix des formes linguistiques est déterminé par des conditions telles que la relation entre les partenaires de communication, l'intention de communication, etc.... La compétence sociolinguistique couvre la relation entre les signaux linguistiques et leur signification contextuelle ou situationnelle.
- 3) **Compétence discursive** : la capacité à utiliser des stratégies appropriées dans la construction et l'interprétation de textes.
- 4) **Compétence stratégique** : lorsque la communication est difficile, nous devons trouver des moyens de « faire passer notre message » ou de « découvrir ce que quelqu'un veut dire »; il s'agit de stratégies de communication, telles que la reformulation, la demande de clarification, utilisation d'image etc.
- 5) **Compétence socioculturelle** : toute langue se situe dans un contexte socioculturel et implique l'utilisation d'un cadre de référence particulier qui est en partie différent de celui de l'apprenant de langue étrangère; la compétence socioculturelle présuppose un certain degré de familiarité avec ce contexte.
- 6) **Compétence sociale** : elle implique à la fois la volonté et l'aptitude à interagir avec les autres, ce qui implique la motivation, l'attitude, la confiance en soi, l'empathie et la capacité à gérer des situations sociales.

Dans chaque environnement rassemblant les différences culturelles, les leaders pourront penser à mettre en place une politique qui pourra favoriser chaque personne à mettre en place ses compétences en tenant compte de la culture.

## 1.4 Les parties prenantes

Il est important d'avoir une bonne participation des acteurs pour qu'une société fonctionne. Avant de comprendre les parties prenantes, définissons d'abord le terme Stakeholder en anglais qui signifie les parties prenantes. L'origine du terme Stakeholder vient du néologisme provenant du terme « stockholder » désignant l'actionnaire et du « shareholder » (désignant les personnes partageant les bénéfices comme les actionnaires) qui permet d'étendre cette dernière notion à des groupes à l'égard desquels l'entreprise a une responsabilité (Mullenbach, 2007).

C'est Freeman (1984), l'auteur qui a initié le mot en anglais « stakeholder » en 1963 à l'occasion d'un mémorandum (Mullenbach, 2007).

Freeman définit un "Stakeholder" comme étant « une personne ou un groupe de personnes sans le soutien desquels l'entreprise cesserait d'exister (Mullenbach, 2007) » autrement dit « un individu ou un groupe d'individus pouvant affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs organisationnels ». (Bonnafous-Boucher & Dahl Rendtorff, 2014). Dans une entreprise un stakeholder peut aussi être une menace pour l'organisation ou vice versa.

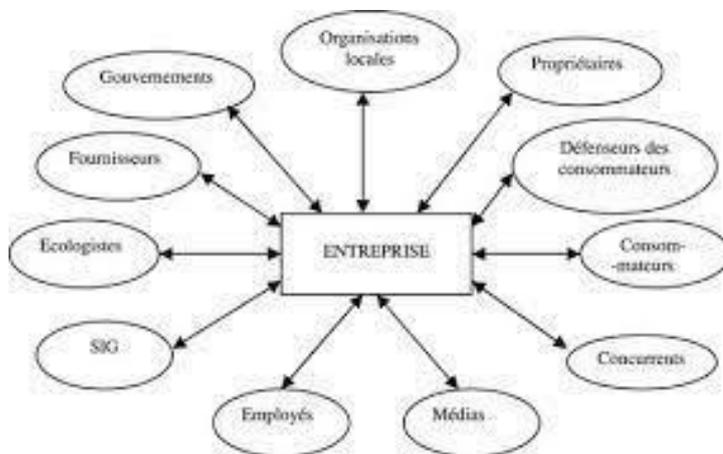


Figure 2 : Les parties prenantes de l'entreprise – « roue de vélo » de Freeman (adapté du modèle simplifié de Freeman, 1984 ; (Mullenbach, 2007)

C'est par ces définitions des parties prenantes que nous observons la naissance de la théorie des parties prenantes. La notion de cette théorie des parties prenantes « ouvre les problématiques de gouvernement à des instances différentes de décision de l'entreprise au niveau stratégique ». (BonnafousBoucher & Dahl Rendtorff, 2014)

## Quels sont les avantages et inconvénients des différentes méthodes de communication avec parties prenantes ?

Tableau 1 : avantages et inconvénients des différentes méthodes de communication avec parties prenantes

| Méthodes | Avantages   | Inconvénients  |
|----------|---|--|
| Lettre   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Message diffusé à plusieurs parties prenantes en même temps.</li><li>• Le message est formel.</li><li>• Accessible aux personnes qui n'ont les moyens de communication (téléphone ou courrier. Électronique).</li><li>• Bonne conservation pour archive.</li><li>• Les personnes âgées préférées beaucoup plus cette méthode.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Le suivi de la lettre n'est pas assuré</li><li>• Risque environnemental (utilisation du courant, papier, encre).</li><li>• Absence de dialogue</li></ul> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Appel<br/>Téléphonique</p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canaux efficace et facile pour un dialogue direct</li> <li>• (personnel)<br/>Moyen rassurant pour la partie prenante afin de joindre l'entreprise</li> <li>• Approche assure pour la réception de message</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas facile de joindre un interlocuteur qui travail</li> <li>• Perte de temps</li> <li>• Risque d'oubli ou de ne pas se concentrer au travail</li> </ul>  |
| <p>Message<br/>texte (SMS,<br/>Messenger,<br/>WhatsApp)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le récepteur confirme rapidement le message</li> <li>• Réseau efficace pour interagir avec plusieurs personnes en même temps comme les groupes WhatsApp ou Messenger par exemple</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas efficace pour les messages courts</li> <li>• Risque de violation de vie privée</li> <li>• Pas facile de coordonner l'interaction des groupes</li> <li>• WhatsApp ou Messenger par exemple</li> <br/> <li>• Risque de perdre les informations importants envoyés via les réseaux sociaux en vue d'archivage.</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Courrier<br/>Electronique<br/>(Mail)</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Message diffusé à plusieurs parties prenantes en même temps.</li> <li>• Le message est formel.</li> <li>• Possibilité de joindre des photos ou des documents</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut-être en spam</li> <li>• Chaque personne communique avec sa boîte mail, on ne sait qui a communiqué avec une partie prenante</li> <li>• Risque de perdre les informations importants envoyés via les réseaux sociaux en vue d'archivage</li> </ul> |
| <p>Médias sociaux<br/>(Twitter, Facebook, LinkedIn)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessible à tous</li> <li>• Le message est transmis à plusieurs personnes à la fois</li> <li>• Interaction ou les réponses directes des parties prenantes Une</li> <li>• bonne visibilité de l'entreprise</li> <li>• Permet de faire la publicité et promouvoir l'image de l'entreprise</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque de perdre la notoriété</li> <li>• Risque d'atteindre un petit groupe de partie prenante</li> <li>•</li> </ul>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>Rencontre<br/>ou Réunion<br/>en<br/>personne</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter l'échange entre les deux parties</li> <li>• Permet aux parties prenantes de poser les questions concernant les soucis ou les incompréhensions</li> <li>Confirmation que si le message est compris ou pas</li> <li>Lecture du langage corporel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque de perdre le control</li> <li>Perte du temps et argent</li> <li>• (déplacement)</li> </ul> |
|---|---|--|

Source \* fait par nos soins

### ❖ Pourquoi la crèche doit-elle communiquer ?

La gestion d'une entreprise n'est pas facile pour une directrice ou directeur. Il ou elle doit tenir compte de chaque partie prenante. La direction doit savoir comment communiquer avec chaque partie prenante. Notamment mettre ou prévoir les différents moyens de communication (tableau 2) en tenant compte des avantages et des inconvénients de chaque moyen de communication.

Yonnel Poivre-le Lohé (2014) définit que si on tient compte des parties prenantes, il faut avoir une communication responsable efficace, ce qui n'est pas toujours le cas.

Dans une communication responsable, le dialogue est primordial.

Une organisation qui se manifeste comme acteur d'une communication responsable, doit établir un dialogue avec ses parties prenantes, basé sur l'écoute, la confiance et la participation de ces derniers. Jahnich et al. le confirment au travers de leur propre définition de la communication responsable qui nécessite d'être « davantage à l'écoute des habitants de notre planète. » (2020, p. 7)

Par exemple, comme approche initiale, Yonnel Poivre-le Lohé (2014) propose de consulter chaque partie prenante dans le but de la connaître et de comprendre ses objectifs, son fonctionnement, ses valeurs, sa perception de l'annonceur. Ce qui permet de cartographier les parties prenantes en identifiant les points communs et divergences pour chaque thématique en fonction des parties prenantes.

## 2. Analyse de contenu

Dans le cadre de cette recherche, nous avons mené huit entretiens semi - directifs de 30 à 50 minutes selon les personnes concernées par notre sujet. Le but était d'approfondir la recherche dans le secteur de la crèche et comprendre leur organisation en interne. Nous avons interviewé différentes personnes travaillant dans la petite enfance du côté du CPAS de Gembloux. Afin de compléter les informations et élargir l'étude, nous avons interviewé des parents venant des pays d'Afrique ayant des enfants à la crèche.

Le but était de collecter des expériences selon les points de vue différents sur la communication interculturelle entre les institutions de la petite enfance et les parents issus de la diaspora africaine, afin d'arriver à confronter par la suite avec la théorie.

L'échantillon est composé comme suit :

**Tableau 3 : Echantillon**

| Cadre  | Statut                           | Prénoms d'emprunt |
|--------|----------------------------------|-------------------|
| Crèche | Responsable de la section Crèche | Arielle           |
| Crèche | Puéricultrice Koala              | Sara              |
| Crèche | Puéricultrice Coccinelles        | Rebecca           |
| Crèche | Puéricultrice Papillons          | Maria             |
| Parent | P 1                              | Inashaza          |
| Parent | P 2                              | Shariza           |
| ONE    | Infirmière                       | Christine         |

**Source \* fait par nos soins**

## 2.1 Analyse des entretiens autour des thématiques

L'analyse de l'entretien est structurée selon trois thèmes et selon chaque :

✚ Identification / Présentation ✚ L'envergure de la communication

- Recherche d'information.
- La communication au sein de la crèche ✚ Les enjeux de la communication

Nous avons ensuite subdivisé les thématiques par question selon la pertinence de notre travail de recherche et selon les catégories (responsable, puéricultrice et parent).

**Tableau 4 : Justifications des questions d'entretiens pour les responsables**

| Question   | Mot clés                   |   |
|--|----------------------------|---|
| Quelles sont vos objectifs et motivations au sein de la crèche | Objectifs –<br>Motivations | Cette question permet de savoir les motivations et les objectifs de chaque responsable. Ceci permet de connaître mieux et comprendre l'interviewer            |
| Quel est le processus d'inscription et d'accueil des enfants ? | Recrutement                | Dans chaque institution, il existe une organisation. Ce qui nous permettra de savoir le processus de recrutement ainsi que les moyens utilisés pour recruter. |

|  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
| Comment se déroule la communication entre la crèche et les parents                 | Communication entre parti prenantes | Cette question nous permettra de savoir comment les parents et les crèches communiquent, s'il y a des malentendus ou pas |
| Avez-vous mise en place les conditions d'intégration au sein de votre entreprise ? | Intégration                         | Cette question mettra en lumière nos questionnements sur l'intégration des enfants ou parents d'origine africaines       |
| Quels outils de communications utilisez-vous pour communiquer avec les parents ?   | Outils de communication             | Cette question porte sur la disposition de communication mise en place au sein de la crèche.                             |

**Source \* fait par nos soins**

## 2.2 Analyse des résultats

Dans ce chapitre, on va faire notre analyse selon notre questionnaire, on va commencer par :

### Identification / Présentation

Au cours de notre recherche, on s'est entretenue avec :

A. La responsable de section à la crèche, trois puéricultrices de 3 crèches différentes (écureuils et des chenilles), ONE qui sont impliqués dans le domaine de l'enfance et qui sont confrontés à la communication. Ce sont des personnes, qui de par leurs expériences (la carrière en moyenne est de plus de 7 ans) ; ont eu à interagir avec les parents de différentes cultures, des diasporas, et qui nous ont fait part des difficultés que présente cette communication interculturelle.

Comme mentionnée plus haut, le responsable, puéricultrice et infirmière sont des personnes qualifiées, qui s'occupent des enfants dans le quotidien et qui doivent

avoir des discussions régulières et quotidiennes avec les parents y compris ces parents étrangers issus de la diaspora dont les enfants bénéficient des soins de ces puéricultrices.

Etant donné que ce sont des personnes qui s'occupent des enfants, chaque jour, et des enfants issus de différentes cultures, elles étaient mieux placées pour nous livrer des récits issus de leur expérience.

Dans leur travail, ce sont des personnes qui font face à la différence culturelle car elles s'occupent des enfants venants de différents horizons, de différents continents. Elles observent diverses façons de jouer, de manger, d'interagir, de socialiser. Elles s'observent aussi des différences dans le rythme d'évolution.

Selon les données recueillies, les personnes qui interagissent avec les enfants, ont des motivations et des objectifs différents mais toutes ont un but commun celui de promouvoir le bien-être des enfants. Le bien-être qui est à une liaison avec le bonheur. Ici je rejoins la théorie du bien-être comme bonheur approprié qui stipule que « le bien être n'est rien d'autre que le bonheur approprié. C'est en cela que consiste le bien-être au niveau le plus fondamental. Le bonheur approprié constitue le bien-être en vertu du fait qu'il s'agit d'une expérience affective du bien (simpliciter) (Rossi & Tappolet, 2022) ».

Pour la responsable de section (écureuils et des chenilles) son **objectif** personnel c'est que « *le personnel soit bien. Oui, moi vraiment j'essaye de viser un maximum le bien-être des équipes et le bien-être des enfants par la même occasion, pas mal, c'est déjà beaucoup* ».

Et la **motivation** qui l'a poussé à accomplir son objectif : « *c'est que j'aime bien, j'aime beaucoup mon travail, j'aime bien la polyvalence de mon travail et ma motivation. Ce que les gens apprécient mon travail aussi voilà, je prends beaucoup de plaisir à faire ce que je fais quoi* ».

Quant aux 3 puéricultrices **leur objectif** diffère des unes aux autres ;

Sara de la crèche Coccinelles « *Euuuuh, mon objectif c'est de voir les enfants qui grandissent en bonne santé et qui sont épanouis* ».

Rebecca de la crèche les Koala « *...faire éveiller les enfants déjà pour qu'ils soient..., enfin leur proposer des activités qui leur permettent de s'éveiller autant physiquement que psychiquement que dans le langage, et etc..., et aussi les mener à l'autonomie. C'est ça le gros objectif. Ouais* ».

Et Maria de la crèche les papillons « *Le Bien-être de l'enfant, respecter son rythme et pouvoir assurer un accueil bienveillant et en échange avec les parents* ».

De même pour les motivations. Sara de la crèche Coccinelles « *Ma motivation, c'est le fait de me réveiller le matin et de me rappeler l'importance de mon travail vis-à-vis de l'état et des parents aussi. C'est la fierté de notre contribution, de notre amour que nous offrons à ces petits bébés qui me motive* ».

Rebecca de la crèche les Koala « *Ben c'est que les enfants, s'ils sont fin .... Un enfant, il est là pour grandir, pour devenir adulte. Et donc ici on l'habitue dès le plus jeune âge à apprendre les choses et à devenir grand et à devenir autonome. Mais il va toujours avoir l'habitude qu'on fasse tout pour lui et puis soit il va être perturbé à l'école parce qu'il va se dire en un coup, je dois tout faire tout seul, soit s'il tombe dans une école dans laquelle on fait tout pour lui. Ben c'est bien plus tard que ça peut poser le problème quoi !*

Maria de la crèche Les Papillons : « *Ben ici justement, le fait que ce soit des groupes verticaux, Ben ça nous permet de pouvoir vraiment les suivre du début jusqu'à la fin. Et donc pouvoir aussi voir l'évolution d'un plus petit face à un plus grand et donc c'est vrai qu'il y a beaucoup d'échanges par rapport à ça, donc ça amène beaucoup je vais dire de positif autant pour les plus petits que pour les plus grands. Parce que... il y a une dynamique qui fait qu'ils sont tout le temps ensemble et y a du respect entre eux et du coup, bah, ils sont habitués à ça quoi. C'est vrai que et en plus nous l'avantage, c'est qu'on les suit jusqu'à la fin tandis que dans d'autres crèches où ce sont des groupes horizontaux et .... Là alors je vais dire quand ils seront plus bébés ils passent à la section suivante et on les voit plus donc ici c'est chouette de pouvoir les suivre ».*

## B. Présentation des parents

Les parents qui ont consentis à m'octroyer un entretien sont au nombre de deux. Ce sont des mamans africaines issues de la diaspora et qui ont accouché ici en Belgique.

L'une d'entre elle est venue en tant qu'étudiante, elle avait déjà eu un enfant dans son pays d'origine ; et a accouché de son deuxième enfant en Belgique. Elle a dû mettre son 1<sup>er</sup> enfant à la crèche pour poursuivre ses études. Mais, elle avait d'abord opté pour la garde à la maison comme on le fait en Afrique pour soulager sa conscience d'avoir le bébé à la maison.

La deuxième maman est venue rejoindre son mari (regroupement familial).

C'est une maman qui travaille à temps plein dans une société X. Elle a dû mettre son bébé à la crèche après le congé postnatal pour pouvoir reprendre le travail.

Les deux mamans, donc des étrangères qui ont fait face aux difficultés d'intégration, et qui par inscription à la crèche de leurs enfants étaient amenées à communiquer avec la crèche.

Ces 2 mamans à travers l'entretien, nous ont livré, leur vœu concernant certaines difficultés rencontrées dans la communication avec la crèche.

#### L'envergure de la communication

Notre travail s'intéresse à la communication interculturelle dans les crèches entre les institutions et de la petite enfance et les parents issus de la diaspora africaine.

Au cours de notre travail, on aura vu que la communication revêt un caractère primordial ; elle devrait être présentée dans notre vie quotidienne car elle sert à relayer l'information, à donner et à recevoir l'information.

Concernant notre travail ; à travers les entretiens que nous avons eu avec les mamans, elles nous ont raconté comment elles ont dû chercher les informations par rapport aux crèches, par rapport à l'intégration en général.

#### ▪ Comment les crèches communiquent-elles ?

- ✦ Comment les parents communiquent-ils avec la crèche ?
- ✦ Existe-t-il une communication basée sur la diversité interculturelle ?

Comme tel (Oliver Meier, Dessain, & Borensztein, 2008) dit qu'« il faut éviter que le message renvoie à des interprétations stéréotypées, critiques ou négatives » dans la communication interculturelle. C'est pour cela que je rejoins son idée. Chaque autorité ou responsable devrait tenir compte de la diversité culturelle des parties prenantes existant dans une entreprise afin de mieux communiquer.

Par rapport aux personnes immigrées qui sont confrontées à la recherche d'information ce n'est que par la communication qu'elles peuvent être informées.

Concernant les crèches, elles doivent savoir quel type de crèche, où chercher l'information, les critères d'accès. Les crèches CPAS sont prioritaires pour avoir une place.

#### Recherche d'information.

La manière de trouver les informations n'est pas facile pour tout le monde. Pour ces mamans venues 100% de la diaspora. Elles ont eu l'information différemment.

La première a eu l'information par l'intermédiaire de l'assistance sociale qui s'occupe des étrangers en vue de favoriser leur intégration ici en Belgique.

La deuxième, c'est par les amies qu'elle a côtoyé qu'elle a eu les informations concernant les crèches.

Après avoir reçu les informations, ces deux mamans se sont informées chacune de son côté. Elles se sont documentées en ligne pour la recherche de l'information en rapport avec les crèches. Une fois qu'elles ont trouvé leur information, elles se sont rendues à la crèche CPAS de Gembloux pour avoir plus d'informations.

## **La communication au sein de la crèche**

### **1. En interne**

Comme dit (Oliver Meier et al. 2008) « l'objectif de la communication interne est de mettre en commun, d'échanger, de partager différentes informations, en vue d'améliorer la compréhension des acteurs et favoriser des relations internes constructives ».

Comme expliqué ci-haut, la crèche de Gembloux « Les Roitelets » est répartie en sections avec une directrice en tête qui coordonne tout. Au-dessus de la directrice se trouvent deux coordinatrices, et puis les puéricultrices et ensuite la femme de ménage.

La plupart du temps, la communication en interne se passe entre la coordinatrice et les puéricultrices. Si par exemple, il y a un malentendu entre les parents et les puéricultrices la direction organise une rencontre en interne avec la personne concernée. Une puéricultrice explique : « une entrevue avec la coordinatrice, donc nous en fait. Ici, on a une directrice et on a par section des coordinatrices. C'est vraiment le lien entre la puéricultrice et l'enfant, la puéricultrice et les parents et les enfants et les parents. Enfin voilà, elles coordonnent vraiment toute la mise en place avec les enfants et quand il y a des situations un peu plus complexes comme ça, justement, on se réfère à elle et on voit ensemble, donc avec la puéricultrice de référence de l'enfant, les parents et la coordinatrice, et ils font une entrevue et on discute de ce qui pourrait être mis en place. Mais les cas sont tellement différents

*d'un enfant à l'autre que je n'ai pas de situation comme ça en tête de ce qu'on a mis en place précisément ».*

## **2. En externe**

La crèche de Gembloux communique en externe par plusieurs canaux.

Afin « d'accroître sa notoriété et de donner une image cohérente et valorisante à l'organisation » (Oliver Meier et al. 2008), il est important de communiquer en externe avec les parties prenantes. Nous retrouvons en ligne sur le site internet le projet pédagogie de la crèche avec toutes les informations nécessaires.

La crèche possède aussi un numéro mobile accessible à tous. La crèche est en collaboration avec les assistances sociales qui s'occupent des étrangers et des immigrés.

Elle communique également avec l'ONE par « *en réseau, je peux avoir des contacts avec une crèche bah non ce n'est pas mon job quotidien hein moi je ne gère pas la crèche. C'est par exemple si j'estime qu'une famille a besoin que l'enfant aille en crèche pour XY raison. Parce que voilà, il y a les familles qui sont fort précarisées ou l'enfant « ça lui ferait du bien d'aller un petit peu en crèche. Là, j'essaie de communiquer avec la crèche, je ne sais pas si la responsable de la crèche l'a dit, mais la crèche a de la place pour les familles précarisées ou les enfants donc en fait voilà ça ..... »* affirme l'infirmière de l'ONE. Elle dit que son rôle en tant qu'infirmière est d'essayer de prévenir et préserver les parents et les enfants au sujet du burnout « .... Donc ça c'est un peu mon rôle avec les crèches, c'est quand je trouve qu'il y a une famille qui dysfonctionne pour le bien de l'enfant, Ben c'est d'essayer de demander. Il y a des places qui sont conçues pour ces familles précarisées. Pour mon rôle et puis la crèche aussi on travaille en réseau. La crèche, quand il y a un souci au niveau d'un enfant, un questionnement. Ben elle me contacte maintenant, tout ça doit être fait dans la bienveillance, c'est à dire que la famille, quand moi je contacte la crèche

*ou quand la crèche me contacte, la famille doit être au courant de ça, de la communication qu'on a. On travaille en transparence avec les familles, on ne travaille jamais dans le dos des familles ».*

### **3. Communication avec les parents**

Dans chaque entreprise ou organisation, la communication est primordiale. Ça permet de renouer les relations, rassurer, informer avec les parties prenantes.

A la crèche de Gembloux, nous observons **une communication orale**. Les parents communiquent avec les crèches de différentes façons. La responsable de section explique que la première communication entre les parents et la crèche c'est : « on a un premier **rendez-vous à 6 mois** de grossesse plus ou moins pour la visite et là on explique le règlement, le projet pédagogique. Et par la suite, on a **un rendez-vous d'inscription**, donc on essaie de le faire à un mois, **2 mois** avant l'entrée en crèche et là on réexplique un petit peu tout. On fait aussi **un point avec les parents de** l'évolution de l'enfant et **à ce moment-là voilà**, c'est signature du contrat d'accueil et tout ça, et par la suite ça passe, que ça rentre aussi dans le processus finalement d'inscription il y a **la période de familiarisation** où l'enfant vient à la crèche avec son parent. C'est une période sur 2 semaines et pendant cette période-là, l'enfant et le parent vont vraiment être amenés à faire connaissance avec les équipes et les milieux d'accueil ». Cette première rencontre s'applique à tout le monde que ce soit un enfant d'origine belge ou non.

Après avoir admis alors le bébé à la crèche. La plupart des informations sont transmises par les puéricultrices quand les parents déposent ou viennent récupérer le bébé. Pour les informations importantes : « c'est le bureau qui est contacté, soit les parents par téléphone, soit par mail, c'est qu'il y a beaucoup d'informations qui passent par mail, sinon nous c'est tout par communication orale, nous en tant que puéricultrice, on voit les parents et donc c'est tout par communication orale » explique Rebecca.

Rebecca continue à nous expliquer aussi qu'en cas de manque de communication causée par la compréhension du français ou autre, la crèche met à disposition « ça dépend avec qui. Il y a des parents avec qui ça passe sans problème et d'autres, on ne sait pas s'ils comprennent ou pas. Et parfois, on leur demande des choses et on les a après, donc par exemple, quand on demande des langes ou des chapeaux de soleil, et etc... et Bheinnn là on les a et parfois on ne les a pas. Et donc on ne sait pas si c'est parce qu'ils n'ont pas pris le temps de le faire ou si c'est parce qu'ils n'ont pas compris la demande, on essaye soit de redire **soit de mimer**. On mime ou on montre un chapeau pour expliquer aux parents ce que c'est si jamais ils n'arrivent pas à comprendre. C'est vrai que... Je ne pense pas qu'on demande vraiment à un parent pourquoi est-ce que vous n'avez pas apporté les langes et on essaie **juste de répéter la demande** jusqu'à ce qu'elle soit comprise, je pense ».

La crèche met à disposition aussi pour les parents « **un carnet de communication** » qui reprend l'activité journalier des enfants. C'est un carnet qui permet aux puéricultrices reprenant chaque jour les enfants présents et ça permet aux puéricultrices (et aux stagiaires) de noter les particularités de la journée pour chaque enfant : repas, activités, humeur du jour, problème de santé...

Il faut aussi noter qu'il y a aussi une petite feuille consultable que par la puéricultrice qui présente un compte rendu de l'enfant concernant la journée.

#### Les enjeux de la communication

Comme cité ci haut par (Oliver Meier et al., 2008) la communication entre deux cultures différentes tend à stimuler l'imagerie mentale des individus » je peux ajouter que la communication entre deux cultures peut créer **des malentendus** au niveau de la communication qualifiée aussi comme **laisser aller** disent une puéricultrice « J'ai l'impression que certaines cultures sont plus dans le laisser aller » et elle continue en disant que , « , mais oui, pour moi la notion de respect ou la notion de communication parfois même est différente. Par exemple on a une petite elle arrivait à court de ces langes enfin, on avait presque plus de linge et on a demandé à la maman d'en ramener. On était lundi, je crois, elle a dit j'irai en chercher samedi pendant mes courses. Mais elle a dit qu'elle allait en chercher samedi pour les courses et on m'a dit oui. Mais entre-temps, les langes ils vont s'épuiser ».

Il y a des **incompréhensions** au niveau du fonctionnement. Vu que chaque culture est différente, des problèmes de compréhension peuvent souvent causer « des

grands fossés entre la maison et montre ce qu'on peut faire, nous à la crèche, avec les moyens qu'on a. Parce qu'à la maison, ben voilà, une maman va être seule avec son enfant et ici à la crèche elles vont être 3 pour 18 quoi. Et donc à ce niveau, il y a souvent un fossé et en fonction des cultures c'est plus ou moins facile en fait, ça on voit vraiment les différences culturelles par rapport à ça. Responsable de la crèche.

Comme cité ci - haut que « dans le processus de communication, **les barrières** culturelles peuvent causer **des interférences et incompréhensions**. La culture peut avoir des conséquences sur le processus de codage et décodage des acteurs, en fonction de leurs sensibilités respectives. (Olivier Meier, 2008, p. 191)

Inashaza explique « chez nous, un bébé de 9 mois mange le repas des parents. Mais ce n'est pas le cas ici en Belgique vu qu'on doit tenir compte des règlements d'ordre intérieur de l'ONE du coup à chaque fois que je viens récupérer mon fils on me dit qu'il n'a pas mangé. Parce ce que les aliments des bébés d'ici à la crèche on ne met pas de sel ».

Un cas similaire est arrivé à la crèche explique la puéricultrice :

« Dans une autre section dans laquelle j'ai un peu travaillé. Il y a un enfant qui refusait de manger la purée enfin, qui mangeait pas bien la purée et en fait on s'est rendu compte, c'est hyper fade pour eux parce qu'on peut pas mettre de sel et donc on a commencé.....Enfin, il y a une étrangère, du coup, qui est arrivée en remplacement et qui a dit, mais je vais mettre **des épices** dedans et juste en mettant des épices sans mettre de sel, ah ben **l'enfant a accepté de manger** mieux parce qu'en fait, il a l'habitude à la maison de manger avec des épices et donc c'est vrai que parfois ici quand on a des enfants étrangers, si on se rend compte qu'ils mangent pas bien Bheiiiiin parfois on rajoute juste des épices . Et ça fonctionne ».

Le fait de laisser ces enfants à la crèche entraîne aussi **la peur de s'exprimer** chez certaines mamans. L'infirmière de l'ONE a remarqué aussi que chez les mamans africaines « se taise beaucoup des mamans.... Tout à fait, mais ça, c'est typique, hein, effectivement. Je le remarque à chaque fois parfois, on a, on a des mamans qui sont dans le silence et on ne sait pas, voilà. On ne s'est pas trop ce qu'elle pense, hein, Qu'elle n'ose pas finalement dire les choses et dire ...mais c'est typique des mamans africaines ou qui se cachent derrière un sourire, souvent, hein. Moi, j'ai des mamans qui se cachent derrière un sourire silencieux où on ne voit pas l'émotion finalement ». L'une des mamans répond « qu'elles se taisent par peur d'être jugées » ou par « peur

*que les puéricultrices peuvent mal interpréter la demande vu qu'elles sont africaines*  
».

## **Discussion**

À la lumière de la présentation de nos résultats nous allons nous pencher sur l'analyse des différents éléments de communication mis en place à la crèche de Gembloux. Considérant que l'éducation et le bien être des tous petits sont primordiaux dans la vie de tous les jours. Nous avons pu relever quelques informations pertinentes de la communication. Ces éléments nous ont permis de savoir que dans n'importe quelle organisation ici en Belgique la communication interculturelle a une grande place.

Nos observations faites peuvent permettre à plusieurs institutions d'établir des pratiques qui pourront servir de référence au niveau de l'organisation par les responsables de la communication. Comme disait (Oliver Meier et al. 2008) « il ne faut pas oublier aussi que la communication interculturelle, les dirigeants jouent un rôle important. Le dirigeant doit pour cela être capable de définir une vision claire et des objectifs partagés et de les diffuser à l'ensemble de son environnement, en évitant certaines dérives. Le dirigeant a par conséquent une fonction essentielle dans la mise en place d'une politique de communication efficace à destination d'un large public aux caractéristiques attentes et motivations variées ». La mise en place de cette pratique peut aider plusieurs familles étrangères ou non en favorisant la notoriété et la bonne image de la crèche.

Le fait que certains parents ont peur de s'exprimer c'est parce qu'il manque un cadre de parole.

En se référant au modèle de l'ICC (Intercultural Communicative Competence) de Byram (1997) cité ci - haut. Certains facteurs peuvent être étudiés et mise en application dans chaque secteur d'activité. Surtout dans les domaines qui rassemblent les différentes diversités.

C'est bien qu'il ait la communication entre la crèche et les parents car la communication permet aux gens d'interagir.

Nous trouvons qu'à la crèche de Gembloux, il faut renforcer la communication en externe.

Il faudrait que les responsables de crèche prévoient de mettre en place des réunions quotidiennes entre les parents. Comme par exemple, des réunions comme celles organisées par l'one « **Les parents papotent** ». Ce sont des réunions de parole qui aident les parents d'origine étrangères à parler de leur vie quotidienne en comparant les certains pratiques des bébés effectuent « au pays » et ici en Belgique selon les thèmes proposés par l'ONE. Pourquoi pas des journées festives une fois l'année sous forme de l'auberge (chaque parent amener un plat à manger), on peut proposer des idées des plats africains par exemple, c'est aussi une manière de faciliter l'échange entre les différentes cultures.

Il serait également mieux de mettre en place **des boîtes à suggestions** au sein de la crèche pour permettre aux parents de s'exprimer, elle peut être utilisée en interne également pour permettre à la crèche de préserver une bonne image et la notoriété. Comme nous l'avons vu au moment de nos entretiens certaines mamans étrangères ont peur de s'exprimer. Ces boîtes à suggestions pourront aider ces mamans de sortir de leur zone de confort.

Nous savons bien qu'il faut préserver la vie privée des personnes, néanmoins il y a moyen de la préserver en prenant des précautions. Un groupe de discussion (**WhatsApp, Messenger**) peut être créé pour interchanger avec les parents et la direction.

*« Je me dis que la crèche fait le travail comme tant d'autres crèches en ce qui concerne les soins envers les enfants. Mais je souhaiterais plus de communication entre parents et crèches, entre parents et crèches, entre parents un groupe WhatsApp exemple pour échanger, des réunions de rencontres et de discussion, des temps pour accueillir et exprimer cette différence culturelle qui est aussi une richesse ».* Conclut Shariza

Ce groupe peut être créé et en mettant en place les mesures nécessaires favorisant la vie privée des gens. Ces groupes de discussions permettront d'envoyer, par exemple certaines photos des activités des enfants au quotidien, un échange entre parent si nécessaires, etc. Ces moments peuvent rassurer les parents étrangers parce que ça leur permettra de suivre la vie quotidienne de leur enfant.

### **Conclusion générale**

Cette étude a consisté à voir en profondeur l'existence d'une communication interculturelle entre les institutions de la petite enfance et les parents issus de la diaspora africaine. Dans le cas spécifique d'une crèche qui se situe à Gembloux.

Nous avons tenté de répondre à la question : quelles sont les stratégies de communication employées par les institutions « crèches » pour l'intégration des enfants issus de la diaspora dans une nouvelle institution ? Certes nous avons constaté qu'il existe une communication entre les parents issus de la diaspora et la crèche ici en Belgique. Par contre, ce que nous proposons c'est de renforcer les outils de communication interculturelle, mettre en place une stratégie favorisant les enfants et les parents d'origines étrangères.

Par l'apport de cette recherche, nous pouvons prétendre que cette étude pourra aider les mamans ou les parents d'origine africains à avoir le juste milieu en rapport avec l'éducation des bébés.

Il serait intéressant de voir si ces observations peuvent être complétées par d'autres recherches sur la communication interculturelle dans le secteur de la petite enfance et si possible, mettre en place une stratégie d'intégration culturelle dans les crèches en générale.

## Références bibliographiques

- Barmeyer, C. (2004). Peut-on mesurer les compétences interculturelles? Une étude comparée France-Allemagne-Québec des styles d'apprentissage.
- Boscaini, F. (2002). *Enfances & Psy*, 20(4), 65-69. doi:10.3917/ep.020.0065
- Byram, M. (2021). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence: Multilingual Matters*.
- Carels, M.-L., & Manni, G. (1975). De l'enfant désiré à la crèche de nos désirs. *Les cahiers du GRIF*, 9(1), 28-39.
- Carels, M.-L., & Manni, G. (1981). Quand les chercheurs s'en mêlent. *International Review of Community Development* (5), 153-159.
- Derèze, G. (2009). *Méthodes empiriques de recherche en communication*. Bruxelles: De Boeck.
- Derèze, G., & Walter, J. (2019). *Méthodes empiriques de recherche en information et communication* (2e édition ed.). Bruxelles: De Boeck supérieur.
- Dubois, A., Humblet, P., & Deven, F. (1994). *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1463-1464(38-39), 1-72. doi:10.3917/cris.1463.0001
- femmexpat. (2022). FAIRE GARDER SES ENFANTS EN AFRIQUE.
- Florian. (2018). Le rôle de la crèche dans le développement de l'enfant.
- Hiernard, C. (2014). *Étude des représentations des familles issues de l'immigration dans la co-construction du cadre thérapeutique en orthophonie*.
- Hugret, M., & Manço, A. (2022). L'accueil d'enfants de parents immigrés: effets sur l'accès à l'emploi et l'égalité hommes/femmes.

### Pour citer cette étude

La communication interculturelle dans le secteur de la petite enfance. *Le cas de la diaspora africaine et de la crèche de Gembloux*. Nathalie Nihezagire (Déc. 2023), Etude n°2, Edt. Kwandika de Bamko-Cran asbl, Bruxelles.

Cette étude de Bamko asbl est soutenue par une reconnaissance en Education Permanente (Fédération Wallonie-Bruxelles).

C'est l'aboutissement des discussions au sein des groupes de travail et d'autres activités de l'association.

