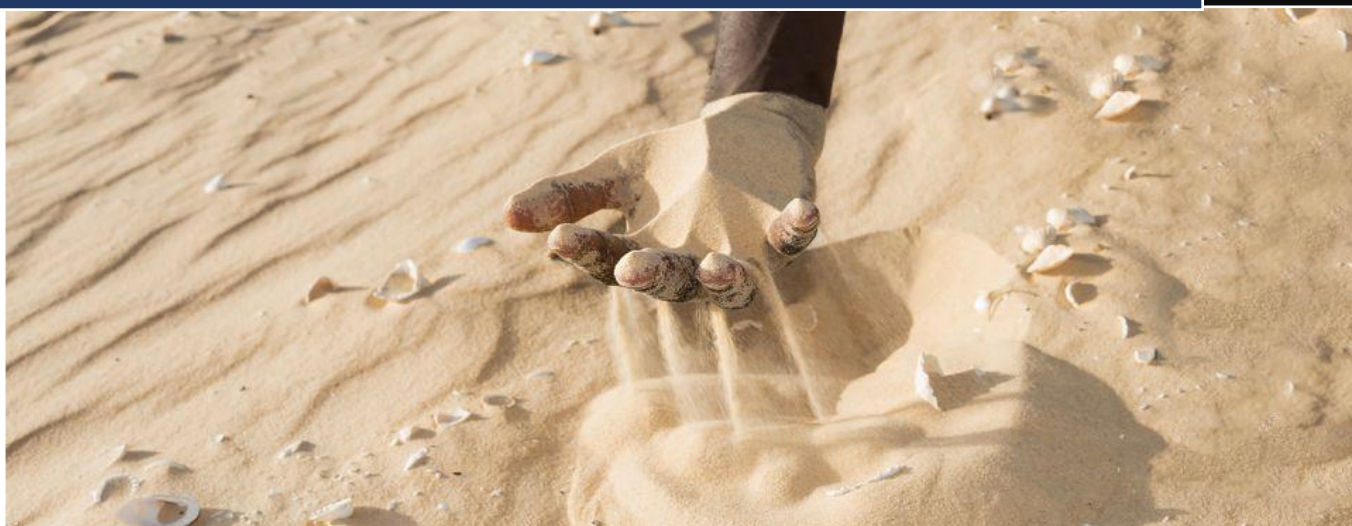


PROXIMITE CULTURELLE DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES ORIGINAIRES D'AFRIQUE DE L'OUEST : Entre Travailleur social issu de l'immigration et migrant



MARIAM FOFANA
Assistante sociale
Promotion UBUNTU
2015/2016

LA PROXIMITE CULTURELLE DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PERSONNES ORIGINAIRES D'AFRIQUE SUBSAHARIENNE : ENTRE TRAVAILLEUR SOCIAL ISSU DE L'IMMIGRATION ET MIGRANT

M.FOFANA

D.U. « Pratiques de médiation et de traduction en situation transculturelle »

Université Paris Descartes

Faculté de Médecine

Année universitaire 2015-2016

Promotion : UBUNTU

Responsable pédagogique :

Pf. Marie Rose MORO

Coordinateurs pédagogiques :

Serge BOUZNAH et Stéphanie LARCHANCHÉ

Table des matières

Introduction.....	p2
Méthodologie.....	p3
1. L'aidant : travailleur social issu de l'immigration.....	p8
1.1. Les travailleurs sociaux d'origine étrangère : produits de l'immigration.....	p8
1.1.1 Immigration et action sociale : les premiers travailleurs sociaux d'origine étrangères, une impulsion de l'Etat.....	p8
1.1.2 Trajectoire sociale, projet parental, choix de la profession et profil sociologique.....	p10
1.2 Entre construction identitaire de la personne issue de l'immigration et processus de professionnalisation du travailleur social : héritage familial et culturel, conflit d'appartenance et « passage à travers le miroir »	p13
2. La relation d'aide et la proximité culturelle avec les migrants d'Afrique de l'Ouest.....	p17
2.1 Les migrants d'Afrique Subsaharienne : spécificités du public et conséquences du parcours migratoire sur l'identité culturelle des migrants.....	p17
2.2 La rencontre du travailleur social issu de l'immigration et le migrant dans le cadre de l'hébergement : contexte d'accueil des migrants d'Afrique de l'Ouest en hébergement et positions des institutions quant à l'interculturalité et à l'usage des compétences culturelles du travailleur social issu de l'immigration.....	p21
2.3 Les interactions dans la relation d'aide : enjeux, représentations et mouvement transférentiels	p27
3. La médiation transculturelle comme outil de travail du travailleur social issu de l'immigration.....	p33
3.1 L'approche interculturelle dans le cadre de la médiation et éléments sur la clinique transculturelle.....	p33
3.2 La double casquette du travailleur social : l'appui sur les compétences culturelles et le concept de décentrage.....	p36
Conclusion.....	p42
Bibliographie.....	p45
Annexes.....	p47

Introduction

Le choix d'un sujet de mémoire n'est jamais anodin. Bien qu'il soit motivé par mes volontés d'évoluer sur le plan professionnel, ce choix a été orienté par mon histoire.

Je suis une assistante sociale âgée de 25 ans et j'interviens auprès d'un public rencontrant des problématiques d'hébergement et de logement depuis bientôt 4 années. Je suis née en France et je suis d'origine malienne (père) et guinéenne (mère).

Compte tenu de la conjoncture actuelle, les questions culturelles sont prégnantes et c'est tout naturellement au regard de la dynamique de construction identitaire dans laquelle je suis, en tant que française issue de l'immigration, que j'ai développé un intérêt pour ces questions.

En tant que travailleur social, les dynamiques interactionnelles avec les ménages accompagnés, la diversité des publics ou encore les problématiques pour lesquelles nous sommes sollicités, nous amènent à être constamment dans une position de remise en question de nos pratiques et de nos postures professionnelles.

Dans la symbolique sociale actuelle, le travail social et l'immigration sont fortement liés. Dans le cadre de mon activité professionnelle, ayant intervenu dans diverses équipes éducatives, j'ai pu constater les difficultés que les professionnels pouvaient rencontrer à prendre en compte la dimension culturelle et la question migrante dans l'accompagnement social. Ayant été à plusieurs reprises interpellée par mes collègues pour intervenir « en appui, pour aider à mieux comprendre ou expliquer à une famille », sans pour autant qu'il y ait une nécessité d'interprétariat linguistique m'a mené à réfléchir sur les compétences culturelles des travailleurs sociaux issus de l'immigration.

La question du sens de mon activité et de la nécessité de me former en interculturalité s'est avérée fondamentale quand j'ai été confrontée pour la première fois à un choc culturel dans ma vie personnelle, impliquant un proche. Mon père qui vivait en France depuis plus d'une cinquantaine d'année est tombé malade : suite à une hospitalisation et à différents rendez-vous médicaux, les médecins n'ont pas pu lui faire part d'un diagnostic clair et ont préconisé une seconde hospitalisation afin de faire de plus amples recherches, bien qu'ils aient présumé la présence d'une tumeur cancéreuse aux poumons. Mon père a décidé de retourner au Mali quelques jours après cette proposition afin de s'y faire soigner en utilisant d'autres méthodes. Il faut préciser qu'hormis ce problème de santé (dont les symptômes se traduisaient par des difficultés respiratoires, des douleurs thoraciques), mon père ne rencontrait aucune difficulté particulière qui pourrait se rapporter aux problématiques des usagers que j'ai l'habitude d'accompagner (étant retraité avec de bonnes ressources, sain d'esprit ...). Malgré tous les arguments que les membres de ma famille ont pu lui apporter sur la pertinence de se faire soigner en France avec la médecine moderne, la multitude de soins possible, le fait que les frais seraient pris en charge par l'Etat à l'instar du Mali, pays au système de soins limités dans lequel l'exercice de la médecine occidentale est extrêmement difficile, où les frais de santé s'élèvent à des prix astronomiques... rien n'y a fait : mon père avait décidé de partir se faire soigner au Mali nous objectant que « les médecins blancs n'avaient pas réussi à trouver » ce qu'il avait.

Je précise que mon père était malien et français (par naturalisation), avait travaillé toute sa vie en France, m'amenait régulièrement chez le médecin durant mon enfance....

Cette partie de mon histoire a été très difficile à vivre et m'a fortement bousculé dans mes représentations, tant dans ma vie personnelle qu'au niveau de mes pratiques professionnelles. En effet, de nombreuses questions se sont posées : qu'est-ce qui pouvait pousser une personne immigrée vivant en Europe à refuser son confort de vie et une possibilité de soins médicaux pour se faire soigner avec des soins traditionnels dans son pays d'origine?

Dans l'exercice de ma profession, des situations pour lesquelles je ne me questionnais plus vraiment au préalable, suscitaient à nouveau ma curiosité : j'ai commencé à observer autrement, à questionner la culture de l'Autre, son parcours, son histoire face à un problème pour lequel j'aurais auparavant trop rapidement proposé une solution « toute faite ».¹

J'ai commencé à comprendre que derrière tout cela se cachait quelque chose de beaucoup plus complexe qu'une équation simple à un inconnu: un double cadre de référence, une identité culturelle d'une part à l'opposé de la mienne et d'autre part portant des similitudes, une quête de sens puisant à la fois dans la culture occidentale puis dans la culture d'origine... Au final, un autre monde.

En tant que travailleur social originaire d'Afrique de l'Ouest, je me suis toujours sensiblement sentie à l'abri du choc culturel avec les usagers de la même origine que moi pensant qu'étant enfant de migrant je détenais les tenants et les aboutissants me permettant de comprendre les particularités des problématiques liées à l'immigration de ce public.

M'identifiant dans certaines situations à des familles originaires d'Afrique de l'Ouest, je me suis questionnée sur mon positionnement (les questions de neutralité et de distance), sur les questions de transfert et contre transfert. De plus, compte tenu de la proximité avec les familles, j'appréhendais les réactions de mes collègues ou des institutions en mettant l'accent sur le caractère ethnique et culturel pour certaines situations lorsque cela pouvait s'avérer nécessaire. En effet, comme l'indique Elsa LAGIER concernant ce qu'elle nomme les catégories ethnicisées, *« les travailleurs sociaux, soumis aux sollicitations contradictoires des institutions et des populations locales, en font l'expérience quotidienne. Ils sont tour à tour soupçonnés de complicité ou de trahison vis-à-vis d'un système de prise en charge qui dissimule mal son objectif de pacification sociale »*.²

Une réflexion sur le positionnement professionnel dans le cadre de la proximité culturelle a émergé : comment travailler sur l'interculturalité avec une famille migrante quand on est soi-même issu de l'immigration ? Comment gérer le phénomène d'identification, le transfert et le contre transfert ?

Comment est-ce que je perçois, j'interprète les différences culturelles, et comment est-ce que je réagis à certains comportements perçus comme étranges et à des demandes inattendues notamment quand il s'agit d'une population ayant les mêmes origines que moi ?

Dans quelle mesure cette proximité culturelle peut-elle favoriser ou non la relation d'aide ?

1 Voir le cas plus bas de Madame K. p36

2 Elsa Lagier, « Les usages ambivalents des catégories ethnicisées - Quand les travailleurs sociaux d'origine étrangère parlent des populations d'origine étrangère », Revue Hommes et migrations. Article issu du N°1290, mars-avril 2011 : Travailleurs sociaux et migrations. Disponible sur <http://www.hommes-et-migrations.fr/index.php?/numeros/travailleurs-sociaux-et-migrations/6331-les-usages-ambivalents-des-cate-gories-ethnicise-es>

Quels sont les outils qui peuvent être mis en œuvre pour mettre à profit l'identité culturelle du travailleur social issu de l'immigration sans culturaliser les situations ni tomber dans la complicité culturelle ?

Ces questions sont le fil conducteur de ma recherche sur la proximité culturelle dans le cadre de l'accompagnement social en hébergement de familles d'Afrique de l'Ouest.

Dans un premier temps, j'aborderai le travailleur social issu de l'immigration dans sa globalité et ses spécificités (profil sociologique, construction de l'identité culturelle, tiraillement et conflit intérieur...). Par la suite, j'analyserai la relation d'aide en tenant compte de la proximité culturelle avec le public concerné, les interactions psychosociales et les mouvements transférentiels. Pour finir, j'évoquerai le double mouvement entre la proximité culturelle et la médiation culturelle comme outil dans le travail social.

Méthodologie

Comme le suppose mon questionnaire, cette recherche tend à analyser la relation d'aide dans une situation de proximité culturelle et proposer des pistes de réflexion quant à la possibilité et les modalités d'utilisation de cette proximité pour favoriser l'accompagnement social. Ce travail de recherche induit une analyse de mon propre positionnement et mes pratiques professionnelles.

Aussi, afin de favoriser ce travail j'ai souhaité orienter ce mémoire sur le public originaire d'Afrique de l'Ouest (praticiens et usagers de cette origine).

D'une part, j'ai élaboré un questionnaire pour les travailleurs sociaux issus de l'immigration. En effet, à part quelques études qualitatives portant sur les profils des travailleurs sociaux d'origine étrangère (JOVELIN, 1999³; BILLON, 2003), aucun travail rigoureux n'a encore été fait sur ce public en France.

Cela peut s'expliquer par l'interdiction⁴ en France de recueillir des données relatives à l'origine raciale ou ethnique dans le cadre d'étude sur la mesure de la diversité des origines des personnes, de la discrimination et de l'intégration.

L'étude de la trajectoire sociale, la construction identitaire et le parcours mais également les projections et représentations des uns sur les autres se montraient indispensable dans le cadre de ma recherche. Bien que je me réfère au travail de recherche de JOVELIN afin de définir un profil sociologique, les éléments y figurant ne sont pas assez équivoques pour ma recherche compte tenu de l'époque où ces études ont été faites et du fait que je vise en particulier les travailleurs sociaux d'origines Afrique de l'Ouest.

J'ai donc pris contact avec des travailleurs sociaux que je connaissais et qui ont bien voulu se soumettre à mon enquête. Pour des questions d'anonymat, les prénoms des travailleuses sociales interrogées ont été modifiés.

Aminata : 27 ans d'origine sénégalaise et d'ethnie peul, intervenant en tant que travailleur social dans un dispositif d'accompagnement des ménages hébergés à l'hôtel.

Khadija: 29 ans d'origine malienne et d'ethnie soninké, intervenant en tant que chargée de mission et médiatrice interculturelle dans le même dispositif qu'Aminata

Maïmouna : 42 ans d'origine malienne et d'ethnie bambara, intervenant en tant que travailleur social dans un centre d'hébergement pour hommes isolés.

Il me paraissait nécessaire de me soumettre moi aussi à ce questionnaire.

D'autre part, pour réellement analyser les interactions et les mouvements dans la relation d'aide et dans une situation de la proximité culturelle, j'ai interviewée une famille accompagnée par Aminata.

³ La thèse d'Emmanuel JOVELIN est basée sur une enquête comparative menée auprès de 170 travailleurs sociaux issus de l'immigration (dont 17 personnes originaires d'Afrique subsaharienne) et 200 travailleurs sociaux français d'origine.

⁴ Loi du 6 janvier 1978, dite « loi informatique et libertés »

Monsieur et Madame D: Monsieur âgé 38 ans et Madame de 29 ans. Le couple est malien d'ethnie bambara ayant deux enfants dont l'un au pays et un né en France en situation d'handicap. La famille vit à l'hôtel.

Les entretiens se sont déroulés pour la plupart sur les lieux de travail des professionnels pour ces derniers, et sur les lieux de vies des usagers.

1. L'aidant : travailleur social issu de l'immigration

1.1. Les travailleurs sociaux d'origines étrangères : produits de l'immigration

1.1.1 Immigration et action sociale : les premiers travailleurs sociaux d'origine étrangères, une impulsion de l'Etat

L'immigration est un concept qui a accompagné l'Humanité dans son histoire. En effet, depuis toujours les populations se sont déplacées d'une région à une autre, d'un pays à un autre...

La France est un pays dit d'accueil depuis les années 1860. Les flux ont été plus ou moins importants selon les époques et les politiques migratoires ont évolué dans un sens où l'autre en fonction des flux et également des besoins de l'Etat. C'est à partir de 1975, que politique migratoire s'inversera et se durcira progressivement.

L'immigration peut avoir une ou plusieurs raisons : professionnelle, politique, sécuritaire, économique, personnelle, familiale, fiscale.

L'objet de ce mémoire porte sur les immigrés dont les motifs résultent d'un motif politique, sécuritaire, économique ou familial. Les migrants concernés par les autres motifs ayant moins recours aux services d'aide sociale.

En effet, compte tenu de la situation initiale des immigrés de la première catégorie de motif, ce sont eux qui nécessitent d'être la plupart du temps aidés pour s'installer et s'adapter au pays d'accueil.

D'un point de vue plus général, ce sont les personnes étrangères qui actuellement cumulent les problèmes les plus criants. Elles vivent dans des conditions socio-économiques particulièrement précaires : sous-qualification, surpeuplement et confinement dans le parc locatif social ou encore dans des chambres d'hôtel, discrimination dans l'accès à l'emploi, mais aussi dans les promotions et évolutions de carrière....

En France, ce sont les professionnels du social qui sont le plus confrontés aux problématiques des migrants. En effet, *« le travail social, dans ses formes les plus diverses, est confronté aux transactions multiples et complexes entre les personnes et leur environnement. Sa mission est d'aider les personnes à développer leur potentiel, enrichir leur vie, et prévenir les dysfonctionnements »*⁵ et c'est en ce sens que les travailleurs sociaux ne peuvent se permettre de faire l'économie des aspects historiques, économiques, sociologiques et culturels du phénomène migratoire.

En conséquence de l'évolution démographique et de la nature du public accompagné dans les services sociaux, les praticiens du social sont confrontés à des difficultés importantes dues à la langue (de ce fait des problèmes de communication), l'absence de formation concernant les migrants, et le peu de recherches à propos de ces nouvelles problématiques.

Margalit Cohen-Emerique (2015) indique que ces problèmes de compréhension se traduisent par :

⁵ Définition du travail social, in ANAS, ANAS. ANAS 14.08.2012. Disponible sur http://www.anas.fr/Definition-du-Travail-Social_a11.html

- L'incapacité à différencier un fonctionnement familial normal selon un autre modèle que celui occidental d'un dysfonctionnement pathologique (exemple : confusion entre le père maltraitant et le père qui tient à assumer un rôle d'éducation de transmission des valeurs familiales comme il l'aurait fait dans son pays natal)
- Les difficultés à relativiser les évaluations professionnelles en tenant compte des différences des valeurs, des codes, et des normes de celles des usagers qui sont d'autant plus difficiles à cerner compte tenu de la grande diversité des cultures des migrants.
- Les difficultés à comprendre les problèmes relatifs à la construction identitaire des jeunes issus de l'immigration qui (nous verrons dans les parties suivantes) cumulent conflits d'allégeance et de valeurs
- N'ayant pas les clés culturelles, des difficultés à distinguer une demande correspondant à des besoins spécifiques réels d'une demande intéressée qui cherche à tirer profit de services sociaux

Il faut aussi noter que selon les lieux d'intervention du professionnel, celui-ci peut être tenu d'intervenir dans l'urgence et n'a pas « *la possibilité de prendre le recul nécessaire afin de faire le lien entre le dysfonctionnement individuel ou familial et les problématiques plus générales ou inhabituelle ou se mêlent différences culturelle, trajectoires migratoires, déracinement, pertes, mais aussi projet migratoire, espoirs pour l'avenir, réunification de la famille, puissante motivation et beaucoup de courage pour s'adapter à un nouveau pays, s'élever dans l'échelle sociale, gagner en reconnaissance et aidés les proches restés au pays* ». ⁶

Le travail social étant au cœur des bouleversements sociopolitiques, il se transforme perpétuellement en fonction des nouveaux enjeux qui accompagnent les changements sociétaux. Il peut parfois même être considéré comme un outil des pouvoirs publics.

C'est dans l'optique de pallier un certain nombre de ces difficultés, et suites aux crises des banlieues (émeutes dans les années 1980) que le gouvernement français a décidé d'impulser un renouveau en développant le travail social à travers la formation de travailleurs sociaux issus de l'immigration. En effet, cette période était marquée par l'essoufflement du travail social vis-à-vis des publics des banlieues, notamment des personnes directement concernées par l'immigration.

D'une part, en 1983 le Conseil des Ministres l'intègre parmi cinq objectifs dans le Programme de lutte contre la pauvreté et la précarité. Puis, la circulaire du 23.09.1983 dans laquelle il est spécifié que « *le Gouvernement s'est donné pour objectif de faire accéder à une qualification professionnelle reconnue de travailleur social de jeunes adultes qui, du fait de leur origine sociale et de leur expérience individuelle, seront à même d'apporter au travail social une dimension et une efficacité nouvelle* » ⁷, viendra réaffirmer cette volonté.

Les institutions et notamment les travailleurs sociaux ne parvenaient pas à ouvrir un dialogue réel avec les personnes vivant dans les banlieues. Il s'agissait alors d'introduire de nouveaux acteurs et de ce fait « des outils innovants » et de « nouvelles pratiques » dans le travail social et plus précisément en prévention spécialisée.

Intervenant dans les banlieues dans lesquelles ils avaient grandi, en milieu pluriethnique, ces jeunes professionnels issus de l'immigration étaient en position de médiateurs (et parfois de

⁶ COHEN EMERIQUE Margalit. *Pour une approche interculturelle en travail social*. p34

⁷ Ministères des affaires sociales et des solidarités nationales, circulaire du 23.09.1983, 83/29

jeunes leaders). Ils étaient reconnus par « leurs semblables » et la proximité qu'ils avaient avec le public leur permettait d'avoir une approche différente de celle du travail social traditionnel.

Plus largement, l'objectif principal de cette impulsion étatique était de circonscrire les vagues de violences, atténuer le clivage et de manière sous-jacente permettre un contrôle social du public des banlieues : *« il s'agissait d'offrir une alternative dans le champ social pour une meilleure compréhension des personnes en difficulté et assurer la paix sociale dans les quartiers. Comme il le souligne, ils étaient considérés comme les interprètes privilégiés, en introduisant une nouvelle logique de professionnalisation »* (D. DUPREZ, 1984).⁸

Dans un contexte où les politiques migratoires se durcissaient, cette initiative de l'Etat, bien qu'elle ait permis un dialogue social, pouvait induire des appréhensions quant aux risques de communautarisme et d'enfermement dans les quartiers, et met en exergue l'impasse dans laquelle la société française se trouvait.

Bien que cette dynamique étatique ne soit plus d'actualité, l'évolution du contenu des formations initiales délivrées aux travailleurs sociaux toutes origines confondues peut induire qu'il y a une sensibilisation aux questions d'interculturalités.

1.1.2 Trajectoire sociale, projet parental, choix de la profession et profil sociologique

Au-delà de l'impulsion étatique des années 1980, suite à l'installation définitive en France de nombreux migrants, de plus en plus de leurs enfants travaillent dans ces institutions, notamment dans le secteur de l'action sociale. Ce secteur est l'une des voies de mobilité sociale pour les enfants d'ouvriers immigrés qui le connaissent parfois, avant même d'y exercer.

Comme précisé dans la partie méthodologie, il n'y a que très peu de données sur ce public : je vais donc tenter de dégager des théories à l'aide de la thèse d'E.JOVELIN (1999) et des enquêtes auprès des travailleurs sociaux issus de l'immigration que j'ai effectuées.

D'après E. HUGHES (1958), *« le métier d'un homme est une des composantes les plus importantes de son identité sociale, de son moi et même de son destin dans une existence qui ne lui est donnée qu'une fois. En ce sens, le choix d'un métier est presque aussi irrévocable que le choix d'un partenaire »*.⁹

C'est dans cette mesure que le choix d'une profession est inhérent à l'identité et la trajectoire d'une personne. E.JOVELIN (1999) indique deux hypothèses concernant le choix de la profession pour les travailleurs sociaux d'origine étrangère :

- La vocation: (notamment les jeunes issus du terroir) *à cause de la similitude qui existerait entre leur milieu social d'origine et celui des assistés sociaux. Le déclencheur le plus fort de ce choix doit-être attribué à une forte détermination sociale qui oblige les jeunes d'origine étrangère à intérioriser un destin social en lien avec leur milieu ; ce qui les prédisposerait à répondre aux besoins des autres (FREIDSON 1986)" et les socialiserait à la culture professionnelle du secteur social.*¹⁰

⁸ JOVELIN Emmanuel. *Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p431

⁹ Ibidem p23

¹⁰ Ibidem p14

On peut illustrer cette hypothèse avec les propos de Maïmouna concernant son enfance et le rôle d'interprète et d'aide administratives auprès des femmes maliennes de son quartier : « *J'ai fait des accompagnements en école, en justice dans les tribunaux... parce que les gens ne comprenaient pas la langue pour être face aux professionnels, à l'institution. Quand les choses ne se dénouaient pas, je prenais des nouvelles et j'essayais toujours de trouver des solutions...* ». ¹¹

- Une profession de repli : *au même titre que pour une grande partie des travailleurs sociaux français d'origine et représenterait pour les personnes d'origine étrangère une piste de promotion sociale.* ¹²

A ce propos, dans sa recherche, E.JOVELIN réaffirme ces hypothèses à travers les réponses concernant le choix de la profession des travailleurs sociaux d'origine étrangère à son questionnaire. Les réponses ont été classifiées de façon suivante :

- Le désir d'aider : améliorer le fonctionnement social et professionnel des individus afin qu'ils s'adaptent à leur milieu. Influence particulière sur choix du métier réactivé en fonction des normes du groupe d'appartenance.
- L'intérêt professionnel dont l'essence est à rechercher dans la trajectoire sociale de chacun et qui relève d'un long processus de socialisation
- Par militantisme (avec au départ une forte tendance au militantisme dans la vie quotidienne)
- Les accidents biographiques : des personnes ayant été en errance universitaire, scolaire ou professionnelles et les surdiplômés ne parvenant pas à trouver un poste à la hauteur
- Autres

Les travailleurs sociaux interrogés lors de ma recherche sont des femmes âgées de 25 à 43 ans. Elles sont toutes issues de la seconde génération des immigrés (les parents de ces praticiens font partie de la première vague d'immigration Afrique Subsaharienne dans les années 1970). Elles sont originaires du Sénégal, du Mali et de la Guinée.

Il semble qu'au regard des réponses des travailleurs sociaux interrogés à la question sur le choix de la profession, elles se rapportent aux deux premiers items : le désir d'aider et l'intérêt professionnel.

Selon l'enquête de JOVELIN, les travailleurs sociaux d'origine étrangère de sexe masculin sont plus représentés que les femmes (59% contre 41%) ¹³. Il note l'inversement des statistiques de la même enquête effectuée auprès de travailleurs sociaux français d'origine.

Cela pourrait s'expliquer par la masculinisation des postes d'éducateur spécialisé ou d'animateur socioéducatif (surreprésentés dans les structures qui prennent en charge des jeunes issus des quartiers, ou encore de public marginalisé). On pourrait donc supposer que la tendance inverse des statistiques se traduit par une présence plus importante des travailleurs sociaux d'origine étrangère dans les milieux de prévention spécialisée, protection de l'enfance ou encore dans des structures intervenant auprès de publics marginaux.

11 Interview Maïmouna

12 Ibidem

13 JOVELIN Emmanuel. *Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p309

A contrario, les métiers d'Assistant de Service Social, de Conseiller en Economie Sociale et Familiale, de Moniteur Educateur sont des professions qui sont de par leurs histoires (par exemple les surintendantes d'usines pour les Assistants de Service Social), beaucoup plus occupés par les femmes. Or dans le cadre de l'hébergement, les professionnels mettent à disposition un accompagnement social lié au logement et à l'hébergement avec un public mixte certes précaire mais en voie d'insertion. De ce fait, ce sont en majeure partie des équipes constituées d'Assistant de Service Social, de Conseiller en Economie Sociale et Familiale et de ce fait des femmes qui interviennent pour ces problématiques sociales.

Selon G.TILLON(1996) et S. BOUAMAMA (1996), il y a une caractéristique non négligeable à prendre en compte pour les travailleurs immigrés à propos de la nature du sexe. En effet, ces auteurs indiquent que dans les sociétés dites « traditionnelles » dont sont issues les travailleurs sociaux issus de l'immigration, les rôles familiaux était relégués de sorte que les hommes géraient « la politique extérieure » et les femmes « la politique intérieure ». Le contexte migratoire aurait transformé les rôles et les fonctions des membres de la famille sous la pression occidentale. Compte tenu des échanges avec les travailleurs sociaux que j'ai interviewé, je pense qu'il est cohérent de mettre cette analyse en corrélation avec le projet parental des migrants pour leurs enfants. En effet, Khadija et Aminata ont toutes deux évoqué l'inquiétude de leurs parents de les voir construire une vie familiale en parallèle (parfois même en amont) de leur carrière professionnelle. Il en est de même concernant mes parents.

Il s'agissait pour eux d'assurer une sécurité à leurs enfants par la reproduction de la vie familiale à l'image de leur propre système culturel. Cette donnée n'exclut pas la volonté de ces mêmes parents de voir leurs enfants réussir sur le plan professionnel : l'idée d'accéder « à un bon poste car ils sont venus principalement pour l'avenir des enfants, qu'ils aient une chance de réussir »¹⁴ ou encore « d'avoir un travail honnête permettant de subvenir à mes besoins »¹⁵.

Les éléments précédents me mènent à développer l'idée que les travailleuses sociales interrogées sont restées proches du projet de leurs parents. En effet, le travail social induit un accompagnement des familles à gérer les problèmes qu'elles rencontrent dans leur quotidien : le travailleur social doit veiller au « bon fonctionnement familial » et accompagner les personnes à prévenir tous changements susceptibles de les vulnérabiliser. Le volet protection de l'enfance qui fait partie intégrante des missions de la plupart des corps de métier des travailleurs sociaux renforcent, à mon sens, l'idée qu'à défaut de s'inscrire pleinement dans les projets de leurs parents en privilégiant la construction d'une vie familiale, ces travailleuses sociales contribuent d'une certaine manière à cette sécurité à travers leurs professions.

Elles aident à la gestion de la « politique intérieure » et participent pleinement à « la politique extérieure » à travers par exemple les démarches administratives, l'insertion professionnelle, recherche d'un logement... Elles interviennent au sein des lieux de vies des familles de par leurs missions, parfois même dans leurs cercles intimes.

D'autre part, l'idée que « la genèse du projet parental se trouve dans la généalogie »¹⁶ peut se traduire pour les travailleurs sociaux issus de l'immigration par la différence de fonctionnement des sociétés traditionnelles en comparaison aux sociétés occidentales concernant l'aide à la

14 Interview Aminata

15 Interview Khadija

16 JOVELIN Emmanuel. *Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p332

personne¹⁷ : en Afrique de l'Ouest, le social, l'aide à la personne relève de l'aide communautaire, de la solidarité, tandis qu'en Europe (société individualiste) l'aide sociale relève de l'Etat. Les migrants tentent de reproduire du mieux qu'ils le peuvent ce mode de fonctionnement dans leur pays d'accueil. Je peux illustrer ces éléments grâce à mes propres parents qui, durant mon enfance, ont accueillis les membres de leurs familles ou amis pendant plusieurs semaines ou mois suite à leur arrivée en France et cela, à titre gracieux.

La solidarité et le partage ont toutes leurs importances et font partie intégrante de l'héritage culturel des personnes originaires d'Afrique de l'Ouest. A défaut de ne pas pouvoir s'inscrire dans le modèle culturel d'aide à la personne de leurs parents, on peut penser que les travailleurs sociaux originaires d'Afrique de l'Ouest ont intériorisé ce modèle d'aide de telle sorte qu'ils aient fait un choix de profession qui leur permettrait de se sentir le plus proche possible de ses valeurs.

1.2 Entre construction identitaire de la personne issue de l'immigration et processus de professionnalisation du travailleur social : héritage familial et culturel, conflit d'appartenance et « passage à travers le miroir »

Dans cette partie, il est nécessaire de mettre en corrélation le processus de professionnalisation des travailleurs sociaux issus de l'immigration avec la dynamique de construction identitaire dans laquelle il se trouve en tant que personne issue de l'immigration.

E.HUGHES (1958) définit le processus de professionnalisation des travailleurs sociaux issus de l'immigration par 3 étapes :

- Le passage à travers le miroir
- L'installation dans la dualité
- L'ajustement de la conception de soi

La première qu'E.HUGUES (1958) nomme « le passage à travers le miroir » désigne « *le moment où se structure l'identité professionnelle. C'est la période où l'on passe de l'objet du dispositif social à l'acteur du secteur social* »¹⁸.

Pour mieux comprendre les spécificités de cette période pour une personne issue de l'immigration, il est nécessaire de définir certains concepts et processus qui seront transversaux aux migrants et aux personnes issus de l'immigration. Les notions principales sur lesquelles nous allons nous appuyer sont l'identité sociale, l'identité culturelle et le processus d'acculturation.

Hanna MALEWSKA (2002) définit « *l'identité individuelle comme un système dynamique de valeurs, de représentations du monde, de sentiments nourris par les expériences passées et les projets d'avenir... elle comporte aussi bien des éléments liés aux rôles sociaux et à l'appartenance aux groupes que des éléments plus anciens, comme des valeurs liées à la socialisation première et à son histoire personnelle, faisant à la fois sa différence et son unicité* ». ¹⁹ Elle définit l'identité par le

¹⁷ Voir plus bas p18

¹⁸ JOVELIN Emmanuel. *Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p28

¹⁹ SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités*. p22

biais du concept des valeurs (représentation d'un objectif souhaité individuel ou social qui oriente l'action).

A sa naissance, l'individu développe une «identité» imposée par la société qui l'entoure : prénom, nom, capital identitaire fondé sur son histoire, ses origines, son vécu et sa relation avec son environnement. Le processus identitaire se construit dans une relation à autrui, à un autre individu ou à un autre groupe.

Hanna MALEWSKA (2002) distingue les valeurs centrales des valeurs catégorielles constituant l'identité individuelle. Les valeurs centrales sont des valeurs qui fondent le système axiologique de l'individu et sont acquises lors de la socialisation première, du développement personnel de l'individu ou à la suite d'évènement marquants : elles ont souvent une forme abstraite et/ou à caractère universel.

Tandis que les valeurs catégorielles sont celles liées à l'appartenance aux groupes sociaux.

L'identité culturelle d'un individu serait donc fortement liée aux valeurs catégorielles. L'identité culturelle est ce par quoi on se reconnaît à une communauté humaine (sociale, politique, régionale, nationale, ethnique, religieuse,...) en termes de valeurs, de pensées et d'engagement, de langue et de lieu de vie, de pratiques, de traditions et de croyances, de vécu en commun et de mémoire historique.

L'identité culturelle, un aspect de la notion globale d'identité, se caractérise par le sentiment d'appartenance à un groupe culturel.

Rappelons que l'identité n'est pas un concept figé, on doit parler de processus identitaire. En ce qui concerne l'identité culturelle, ce processus est modifié, orienté, favorisé, influencé par un autre processus celui de l'acculturation.

Selon BERRY (1994), «*l'acculturation résulte d'un changement d'identité résultant du contact entre les groupes ethniques et/ou culturels différents*»²⁰. Il évoque le fait que la pression acculturative du ou des groupes dominant impose aux groupes dominés une plus ou moins forte remise en cause des valeurs personnelles ou groupales.

Il convient par conséquent afin de comprendre les spécificités de la construction identitaire d'une personne issue de l'immigration de prendre en compte le mode d'acculturation du pays d'accueil. Celui-ci se traduit d'une certaine manière par les politiques d'intégration et d'immigration. Selon le Modèle d'Acculturation Interactif de BOURHIS (1997), l'évolution des politiques ainsi que les discours actuels, me mène à penser que la France glisse sensiblement d'une orientation intégrationniste (la société d'accueil accepte et valorise le maintien de la culture d'origine et adoption de certains éléments de la culture du pays d'accueil) à une orientation assimilationniste (les membres de la société d'accueil insistent au renoncement des immigrés à leur culture d'origine pour adopter celle du pays d'accueil). Cette idée peut être réfutée ou discutée en fonction de la question de la laïcité et ce qu'elle peut induire dans la distinction entre la sphère privée et la sphère publique.

Tous ces éléments sur la question identitaire sont essentiels pour un individu issu de l'immigration : «*Lorsqu'il naît ou arrive en France, le jeune issu de l'immigration reçoit ou possède déjà de nombreux référents identitaires : des parents de nationalité étrangère, un nom étranger et,*

20 SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités*. p70

à la maison, une culture autre que française. Il sait qu'il aura à opter soit pour la nationalité française soit pour celle de ses origines, et qu'il aura donc à gérer sa dualité culturelle »²¹. J'ai choisi de souligner le terme « opter » car cette question du choix d'une culture ou d'une autre dans notre identité, peut-être source de nombreuses frustrations et de conséquences sur les stratégies que la personne issue de l'immigration va utiliser pour construire son identité. Le « choix » dans la dualité culturelle apparaît comme une évidence, comme si il était impossible « de faire avec les deux ».

Lors de mes interviews, sur la question de l'héritage culturel, les travailleuses sociales ont toutes répondu qu'elles avaient l'impression que leurs parents leur avaient transmis leurs propres cultures mais qu'il y avait des manques dont les parents n'étaient pas forcément responsables. Elles considèrent toutes que leur langue maternelle est celle de l'ethnie des parents (soninké, bambara et peul).

Me concernant, étant d'ethnie soninké, je ne parle pas le dialecte mais le comprend parfaitement. Avec le recul, je ne remets pas en cause la transmission de la culture soninké par mes parents mais plutôt les stratégies identitaires²² que j'ai mis en place durant mon enfance (ou encore celles que mes parents ont pu mettre en place). Issue d'une fratrie de 10 enfants, je constate que certains de mes frères et sœurs parlent le soninké couramment et d'autres comme moi ne le parlent pas du tout.

En effet, l'individu n'est jamais passif dans son processus identitaire et son appropriation de la culture (de manière consciente ou inconsciente). Parmi toutes les stratégies identitaires mises en œuvre dans les situations d'acculturation ; on peut compter le rejet culturel (que ce soit celle du pays d'accueil ou celle du pays d'origine), le repli identitaire, le déni de soi... Ces stratégies peuvent être mises en place durant des périodes précises et discontinues ou encore de manière consécutives dans la vie d'une personne.

Les interrogées ont eu énormément de difficultés à répondre à la question de « comment peux-tu définir ton identité culturelle ? » : temps de réflexion plus important que pour les autres questions, signes de gênes...

Elles se sont finalement, tout d'abord identifiées tantôt par leur pays d'origine (Mali ou Sénégal) ou par leur ethnie (soninké, peul et bambara). Elles se rattachent très rapidement à des valeurs centrales ou universelles « mixité, tolérance, vivre ensemble » afin de définir leurs identités culturelles. « *Peul après la religion, le partage... je ne sais pas la mixité* »²³ ou encore « *Mixité. Tolérance. Le Vivre ensemble. Qui je suis... un mélange des deux cultures. Oui je suis soninké malienne. Je commencerais par ça parce que c'est ce qui se reflète... je suis noire donc c'est la première chose que l'on voit lorsqu'on me rencontre* ».²⁴

Ce simple fait montre l'importance du fondement des valeurs centrales ainsi que du « *besoin continuité représenté par la fidélité aux valeurs centrales et le besoin d'avoir un regard nouveau sur la réalité* »²⁵. Selon Hanna MALEWSKA (2002), « *ce processus de continuité négociée*

21 AISSAOUI Laëtitia De Sousa Myriam «Etranger ici, étranger là-bas- Le discours identitaire des jeunes issus de l'immigration en France » Synergies Monde n° 5 - 2008 pp. 17-27

22 développé par CAMILLERI.C.(1990) Stratégies identitaires

23 Interview Aminata

24 Interview Khadija

25 SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités*. p23

*permet de garder le sentiment d'unité ainsi que celui de singularité et de garder un rapport plus objectif aux faits sociaux, ce qui est une condition nécessaire pour l'adaptation et l'action».*²⁶ Les travailleurs sociaux interrogés face à la complexité de la question de l'identité culturelle les concernant se rapportent à des valeurs universelles.

Elles évoquent ce qui se rapprochent le plus d'un sentiment d'unité pour elles alors que dans la suite des réponses dès que les notions d'appartenance à la France sont mentionnées, le conflit intérieur et le sentiment de tiraillement sont révélés : *« de toute façon je suis aussi française mais quand tu vis en France on te rappelle toujours que tu ne l'es pas « t'es de quelle origines, tu viens d'où ? » même quand tu réponds que t'es française on insiste sur ta différence. Et même quand tu vas au Sénégal, il te considère même plus comme la sénégalaise peul, on t'appelle la française. En France, on te considère pas comme une française mais comme une sénégalaise et au Sénégal vice versa. Au final, tu ne sais pas trop te situer même si toi tu sais d'où tu viens ».*²⁷

Certains sociologues parlent dans ces cas de « crise identitaire » : le fait de sentir étranger du pays natal (les parents sont effectivement dans la plupart des cas administrativement des « étrangers » dans ce pays) et se sentir étranger du pays d'origine. Le « Qui suis-je ? » prend alors tout son « sens » et son « non-sens ».

Ce conflit intérieur est généré à travers les représentations de l'« Autre » de sa propre identité. Se recentrer sur soi, prendre conscience de la dualité culturelle et négocier ses identités multiples permet de garantir « un sentiment d'unité, un équilibre » : *« Nous sommes tous ce que nous sommes à un moment donné de notre existence seulement en fonction de cet héritage (langue, traditions, croyances religieuses, modes de vies, de pensées) qui forge nos identités multiples. Nous sommes donc cela, mais nous sommes autre chose à savoir des êtres libres susceptibles de choisir de refuser à un certain moment de notre existence ce qui nous a d'abord été donnée sans que nous le voulions. Par cette liberté, l'appartenance peut donc se transformer en adhésion ou en rejet_ ou une modalité intermédiaire entre l'adhésion et le rejet »*²⁸

C'est dans toutes ces conditions (réunit totalement ou partiellement) que s'opère le « passage à travers le miroir » de la personne issue de l'immigration qui devient travailleur social.

Par la suite, vient alors la seconde étape *« l'installation dans la dualité »* entre le modèle idéal qui caractérise la dignité de la profession, son image de marque, sa valorisation symbolique et le modèle pratique...*Il s'agit de l'étape où l'acteur se constitue une double personnalité par anticipation de la carrière, en s'identifiant par avance aux normes, valeurs et modèles de comportement du groupe de référence auquel il souhaiterait appartenir.*²⁹

On comprend que la personne issue de l'immigration se socialise aux métiers du travail social. Il faut noter que le travailleur social agit comme un agent de socialisation dans le cadre de l'accompagnement social des personnes. Au final *« Le travail social contribue à un double mouvement : celui qui éduque s'éduque lui-même ».*³⁰

26 SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités*. p23

27 Interview Aminata

28 COHEN EMERIQUE Margalit. *Pour une approche interculturelle en travail social* p 121

29 JOVELIN Emmanuel. *Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p28

30 JOVELIN Emmanuel. *Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p513

C'est à travers cette seconde étape et la troisième « *ajustement de la conception de Soi* » que nous allons analyser la relation entre le travailleur social et le migrant originaire d'Afrique de l'Ouest.

2. La relation d'aide et la proximité culturelle avec les migrants d'Afrique de l'Ouest

2.1 Des migrants d'Afrique de l'Ouest : spécificités du public et conséquences du parcours migratoire sur l'identité culturelle des migrants

L'Afrique de l'Ouest forme l'un des grands ensembles du continent africain. On peut délimiter ce territoire par les pays membres de la CEDEAO³¹ (hormis la Mauritanie qui a quitté cette organisation en 2000). Les pays constituant cette partie de l'Afrique sont pour la plupart francophones et constituent des anciennes colonies françaises. De ce fait, de nombreux migrants de cette partie de l'Afrique se dirigent vers la France et/ou pays frontaliers.

Les origines les plus souvent représentées en Afrique de l'Ouest dans les dispositifs d'hébergement sont le Mali, le Sénégal, la Côte d'Ivoire, ou encore la Guinée. Parmi ces pays, il existe de nombreuses ethnies mais une fois encore, les plus rencontrées en France sont Soninké, Peul, Bambara, Dioula, Malinké... Concernant l'aspect religieux « *sur 300 millions d'habitants, les adeptes des religions chrétiennes ou inspirées du christianisme sont 95 millions tandis que les musulmans sont 150 millions, les 55 millions restants étant athées ou adeptes des seules religions traditionnelles* ». ³²

La mobilité des Africains de l'Ouest est en grande partie due à une migration internationale du travail. Le déterminant fondamental de ces migrations est la recherche d'un travail mieux rémunéré pour être en mesure de subvenir aux besoins des membres de leurs familles, c'est une composante essentielle des stratégies de survie, d'accumulation financière et de promotion sociale des populations d'Afrique de l'Ouest. D'un point de vue économique, les avantages s'observent tant dans les pays d'accueil que dans les pays d'origine. C'est d'ailleurs ce qu'affirment les travailleuses sociales interrogées : « *Mon père est venu en France, comme tous les parents qui ont émigré : travailler, subvenir aux besoins de sa famille. Il est arrivé dans les années 1960- 1970. C'est l'aîné de sa fratrie et le premier à être venu en France. D'autres frères l'ont rejoint par la suite dont un ou deux qu'il a fait venir.* »³³

Concernant les premières générations de migrants originaires d'Afrique de l'Ouest, il s'agissait souvent de l'aîné de la fratrie, ou encore de la personne désignée par le chef de famille, qui émigrerait vers l'Europe. Dans la grande majorité des cas, ces personnes après leur arrivée en France ont trouvé le moyen de travailler, d'être régularisées et de subvenir aux besoins des membres de leur famille restés au village. Par la suite, ils sont retournés au pays pour se marier et ont préparé l'arrivée de leur épouse (et éventuellement des premiers enfants nés au pays) en faisant des allers-retours, puis ils ont procédé à un regroupement familial. Les familles se sont installées en France, et les pères ont continué du mieux qu'ils le pouvaient à subvenir aux besoins des familles restées au pays (au sens polynucléaire) : en envoyant régulièrement de l'argent, en investissant, en participant activement à la construction d'école, de puits...ou encore

31 Communauté Economique Des Etats d'Afrique de l'Ouest et réunit les Etats suivants : Bénin, Burkina Faso, Cap-Vert, Côte d'Ivoire, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée -Bissau, Libéria, Mali, Niger, Nigeria, Sénégal, Sierra Leone, Togo.

32 OECD, *Rapport Afrique de l'Ouest 2007-2008- Religions et langues*- 01.12.2008

33 Interview Aminata

en permettant à d'autres membres de leur famille d'immigrer. Au départ, ces migrants avaient pour intention de retourner dans leur pays respectif après le départ en retraite.

Aujourd'hui, le profil du migrant a changé. Alors qu'en 1970, les migrants d'Afrique de l'Ouest étaient en grande majorité des hommes d'âge adulte, aujourd'hui ils peuvent être des jeunes, des adolescents qui partent à l'aventure quelquefois contre l'avis de leurs aînés. Ce sont aussi parfois des personnes qui fuient des zones conflictuelles (exemple : Nord du Mali en 2012, ou Côte d'Ivoire en 2009...). On assiste également à une montée en puissance de la migration de femmes seules (hors regroupement familial).

Quand bien même la finalité du projet migratoire est sur le fond la même pour les migrants dans les années 1970 que ceux d'aujourd'hui, celui-ci est profondément différent.

L'une des premières raisons est que les migrations sont de plus en plus clandestines. Avant 1974, pour s'installer en France, seuls suffisaient la détention d'une visite médicale et d'une carte d'identité. Actuellement, la politique migratoire de la France s'est très fortement durcie et les candidats à la migration en Afrique de l'Ouest doivent pour la plupart du temps soit mettre leur vie en péril (en empruntant les routes et la mer afin d'atteindre le continent Européen), soit payer des sommes astronomiques pour se voir délivrer un Visa court séjour afin d'entrer en France. Ces sommes peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros et après seulement quelques mois suite à leur entrée avec ces Visas sur le territoire, les migrants se retrouvent en situation irrégulière.

Une autre explication que l'on pourrait donner, est sensiblement plus complexe à saisir. Dans les questions touchant à la migration des personnes originaires d'Afrique de l'Ouest, il est nécessaire de mettre en avant ce qui différencie ces derniers des pays occidentaux, dont la France. De nombreux points pourraient être relevés à ce sujet, mais l'approche sociologique opposant les modèles des sociétés occidentales aux sociétés dites « traditionnelles » me paraît être l'une des plus logiques.

Les sociétés occidentales dites modernes se définissent à travers un modèle individualiste qui se caractérise pour l'individu de cette société par *« l'émergence d'un moi, à la fois unitaire et différencié existant par lui-même, normes d'autonomisation et de responsabilisation...la séparation physique et moral à l'âge adulte d'avec sa famille d'origine pour sa réalisation personnelle. L'autonomie, l'indépendance, avoir son libre choix, valoriser, affirmer son moi et préserver son intimité sont les piliers de ce système de valeurs préconisées comme objectifs à atteindre. Elles sont en corrélation avec d'autres valeurs de la modernité : la famille nucléaire, une conception quasi égalitaire des rôles sexuels et des relations parents/enfants, ainsi que l'anti autoritarisme dans l'éducation...Cette conception non sociale de la personne subordonne les buts collectifs aux buts personnels de l'individu et privilégie ses croyances propres, ses principes, ses opinions, plus que son appartenance à son propre groupe »*³⁴

En opposition, les sociétés dites « traditionnelles » se traduisent par un modèle « holiste » ou « communautaire » qui répond *« à une autre conception de l'individu qui valorise l'appartenance, la fidélité aux groupes primaires (famille, ethnie, tribu, communauté nationale ou religieuse) et*

34 COHEN EMERIQUE Margalit. *Pour une approche interculturelle en travail social* p 126

l'interdépendance de ses membres »³⁵. Le sujet est « maillon d'une chaîne, élément d'un monde inscrit dans le sacré ou en relation directe avec le surnaturel, constitué par l'ancêtre, la lignée, le clan, qui voit sa destinée et sa fonction sociale fixées d'avance par les valeurs collectives, en particulier la cohésion du groupe. Il est reconnu non par ses croyances, attitudes, et valeurs personnelles, mais comme chacun des autres, par ses appartenances, sa place dans le groupe en fonction de ses rôles et statuts qui codifient sa conduite ».³⁶

Les deux modèles peuvent avoir des aspects positifs et négatifs pour un individu. Ils participent à l'explication des différences culturelles entre une personne française d'origine française et une personne d'origine africaine de l'Ouest. Il faut bien sûr prendre d'autres éléments en compte comme l'histoire du pays, l'opposition des sociétés dites modernes comme société écrite en opposition avec les sociétés dites traditionnelles comme société orale...

En rapport avec le modèle « holiste » de société traditionnelle, on peut également noter les particularités du capital social et culturel de l'Afrique de l'Ouest³⁷ :

- *La force des coutumes qui, dans leur « aventure ambiguë » (Cheikh Hamidou Kane), peuvent constituer une puissante ressource pour le développement, tout comme elles peuvent bloquer toute idée de progrès ;*
- *Des valeurs telles que : le refus de la tyrannie du temps, un pouvoir et une autorité indivisibles, un rapport différent de l'individu à la collectivité, une acceptation et une canalisation des passions (notamment par la ritualisation), une résistance à l'accumulation des richesses, une insertion pacifique dans l'environnement ;*
- *La solidarité, la générosité et ce lien social fort, tel qu'il s'exprime, par exemple, dans les parentés à plaisanterie...*
- *Une créativité sociale importante et cette interaction novatrice entre le formel et l'informel (Serge Latouche parle à cet égard de « laboratoire de la postmodernité ») ;*
- *Une diversité extraordinaire, notamment culturelle et linguistique.*

Il faut noter la pénétration du modèle individualiste dans toutes les sociétés y compris celle dites « traditionnelles » en conséquence de la mondialisation ainsi que des migrations internationales.

Aujourd'hui, ces éléments ont des conséquences sur le projet et le parcours migratoire des personnes originaires d'Afrique de l'Ouest mais également sur leur construction identitaire. En effet, dans les sociétés dites « traditionnelles », en raison de l'aspect communautaire prégnant, un certain nombre de choses fonctionnent via des stratégies collectives et un système de solidarité.

Par exemple, en lien avec ce que nous expliquons plus haut à propos du parcours migratoire des parents des travailleuses sociales interrogées, on peut aujourd'hui constater que les conditions de migrations ainsi que les parcours des personnes originaires d'Afrique de l'Ouest accompagnées sont distincts de leurs pairs, il y a près de 50 ans. La sociologue et ethnologue, S.BREDELOUP (2007) évoque le fait que les solidarités « obligées » atteignent leurs limites : *« D'abord, les chefs de famille restés au pays deviennent réticents à l'idée de financer le billet d'avion, le faux-visa de leurs enfants, candidats à l'émigration dès lors qu'ils n'ont plus l'assurance*

35 Ibidem P123

36 COHEN EMERIQUE Margalit. *Pour une approche interculturelle en travail social* p130

37 OECD, *Rapport Afrique de l'Ouest 2007-2008- Religions et langues*- 01.12.2008

*que leurs propres retraites seront prises en charge en échange. Les patriarches incitent alors leurs cadets à autofinancer leur départ ou encore à faire appel à des migrants déjà bien installés. Mais les populations implantées dans les pays d'accueil ou de transit, elles-mêmes en situation instable, éprouvent les motivations de leurs frères avant de les soutenir financièrement ».*³⁸

En effet, au-delà des conditions de départ, une fois arrivée en France, le réseau d'aide communautaire ou de « solidarités traditionnelles » dont bénéficiaient autrefois les ressortissants d'Afrique de l'Ouest peinent à se faire voir. Monsieur D. raconte : *« Moi, j'étais chauffeur routier. J'ai des amis et cousins qui sont venus ici et j'ai vu qu'ils ont commencé à réaliser certaines choses....quand je suis arrivé ici, j'ai su qu'il y avait d'autres choses. Que c'était plus problématique que ce que je pensais et ce qu'on m'avait dit... mon ami qui m'encourageait à venir, quand j'ai eu le Visa je l'ai appelé. Il a changé de numéro, je n'avais plus son contact... Ici en France, tout le monde te dit de te débrouiller. Même les maliens entre eux... tout le monde est trop occupé par ses problèmes, ses factures... pour aider les autres. Moi je l'ai très rapidement compris mais pour Madame c'est plus difficile. »*³⁹

Or la migration est un changement conséquent pour toute personne. Le migrant d'Afrique de l'Ouest arrive sur un territoire qui lui est parfois totalement étranger ou encore pour lequel il a des représentations véhiculées par les médias ou par les anciens migrants de retour dans le pays d'origine. Très souvent, ces derniers lors de leur séjour au pays dépensent des sommes colossales, vivent de manière ostentatoire, alors que la situation dans le pays d'accueil est précaire.

Il va de soi que ces migrants sont en état de vulnérabilité lorsqu'ils arrivent en France et tout au long de leur installation. En perte de repères, d'une certaine identité, du groupe, ces personnes se retrouvent en situation d'acculturation dite « obligée » : *« la pression acculturative du groupe dominant leur impose une plus ou moins forte remise en question de leurs valeurs personnelles et ou groupales »*⁴⁰. Comme Monsieur D. l'indique lorsque je l'ai interrogé sur la place qu'il accorde à la culture française, *« Je l'ai trouvé en arrivant donc il faut l'accepter »*.⁴¹

Dans le chapitre précédent, nous évoquions la définition de l'identité à travers les valeurs centrales et les valeurs catégorielles : des valeurs qui relèvent de la dimension catégorielle pour une personne autochtone, peuvent relever de valeurs centrales pour une personne migrante. L'appartenance au groupe peut être une valeur centrale et non une valeur catégorielle pour un migrant d'Afrique de l'Ouest : l'appartenance au groupe comme valeur en soi devient dans ce cas primordiale.

C'est dire, quelles pressions sont exercées sur le migrant : d'un côté celles de l'acculturation liée à la culture dominante du pays d'accueil (et les conséquences sur son intégration) et de l'autre la pression du groupe, de la famille, la communauté restée au pays qui s'attendent à ce que l'individu reste inchangé, conserve totalement sa culture d'origine et subviennent à leur besoin très rapidement après son arrivée en France. Monsieur D. précise à ce propos : *« Quand on arrive, on n'a pas le choix maintenant. N'importe quel boulot on trouvait, je partais le faire. Parce*

38 BREDELOUP. «La migration africaine : de nouvelles routes, de nouvelles figures». Revue Quart Monde, N°212 - Migrations : un monde qui bouge. Année 2009.Revue Quart Monde.

39 Interview famille D

40 SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités* p70

41 Interview famille D

que déjà, quand on est ici, la famille là-bas pense oui, il est rentré... la porte est ouverte. Souvent, on t'appelle on te met la pression. Quand tu dis t'as pas d'argent (Monsieur se tape dans les mains en souriant) ».⁴²

De plus, la famille du migrant peut se retrouver disqualifiée du système d'aide dans le pays d'origine car on suppose qu'elle ne nécessite plus d'être aidée en raison de la présence d'un de ses membres à l'étranger, « *les gens disent « elle a de la chance, son mari vit en Europe » donc ça fait que personne ne va donner un coup de main. Ils se disent « toi, tu as de la chance, ton mari vit en France ».*⁴³

Tout comme le travailleur social issu de l'immigration mais dans une autre mesure, le migrant peut vivre un conflit intérieur important. Hanna MALESKA (2002) sur laquelle nous nous appuyons pour définir le concept d'identité, indique à propos de l'identité des migrants que « *nous pouvons observer la résistance aux changements de valeurs centrales chargées de sens, même dans les situations où les besoins d'adaptation et/ou le confort matériel de la personne, ou sa sécurité l'exigent* »⁴⁴. D'un autre côté, il devient « *un métis culturel. Il est habité par plusieurs univers, plusieurs systèmes de valeurs, de croyances et de logiques* ».⁴⁵

Confrontés à de nombreux chocs culturels, il va lui aussi mettre en place des stratégies identitaires pour résoudre le conflit de valeurs existant entre la culture d'origine et celle de la France :

- Des stratégies extrêmes qui visent soit à conserver intact la culture d'origine, soit à gommer la culture d'origine au profit de la culture dominante
- Des stratégies intermédiaires de recherche de compromis et d'équilibre

En parallèle de ces éléments, il me semble indispensable de prendre en compte les capacités d'adaptation de ce public. En effet, la plupart du temps ces personnes ont eu des parcours de vie si complexe qu'en arrivant en France, malgré les difficultés importantes qu'elles peuvent rencontrer, elles s'accoutument et parviennent à rebondir sur les problématiques qu'elles rencontrent.

2.2 La rencontre du travailleur social issu de l'immigration et le migrant dans le cadre de l'hébergement : contexte d'accueil des migrants originaires d'Afrique de l'Ouest en hébergement et positions des institutions quant à l'interculturalité et à l'usage des compétences culturelles du travailleur social issu de l'immigration

Nombreuses sont les structures ou dispositifs d'hébergement qui accompagnent des migrants originaires d'Afrique de l'Ouest : les centres d'hébergement (CHRS), les logements passerelles, de transition ou intermédiaire (SOLIBAIL...), les foyers de travailleur migrants (anciens SONACOTRA et actuellement type ADOMA), les prises en charge hôtelières via le 115 ou encore l'Aide Sociale à l'Enfance...

42 Interview famille D

43 Interview famille D

44 SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités* p30

45 Di Charles, Moro Marie-Rose, « Conflit des cultures dans la constitution de soi. L'apport de l'approche ethno psychiatrique », *Informations sociales* 1/2008 (n° 145), p. 16-24

Toutes ces structures ou dispositifs ne sont pas accessibles à tous. En effet, ils comptent chacun d'un certain nombre de conditions hormis le 115. Les personnes en situation irrégulière ne peuvent qu'être prises en charge dans le cadre de prise en charge hôtelière (115 ou ASE) ou en centre d'hébergement (pour lesquels les places se font de plus en plus rares). Même les foyers de travailleur migrants ne sont plus censés accueillir des personnes en situation irrégulière.

On y constate la présence de nombreuses familles monoparentales (des femmes), des couples avec enfants qui sont arrivées hors regroupement familial et dans la majeure partie des cas en situation irrégulière, des jeunes adultes ayant été pris en charge en tant que mineurs isolées étrangers et des hommes seuls.

La plupart du temps après avoir épuisé les possibilités d'hébergement chez des membres de leur famille ou des amis, les migrants vont faire appel au 115 qui va soit leur répondre positivement en leur proposant une prise en charge hôtelière en Ile de France (peu importe l'endroit en fonction des disponibilités) soit négativement en réorientant les demandes ou en demandant aux personnes de réitérer leurs appels en cas de saturation du dispositif (absences de places).

Les personnes qui accèdent à une prise en charge hôtelière dans le cadre du 115 peuvent y rester jusqu'à leur régularisation : un délai qui peut parfois courir jusqu'à 10 ans en fonction des situations. Elles sont alors confinées dans des chambres d'hôtel, dans des conditions parfois déplorables. Il y a encore peu, de nombreuses familles ne pouvaient bénéficier d'accompagnement social, les services sociaux territoriaux refusant d'accompagner les personnes en situation irrégulière (ou les personnes prises en charge par les 115 de façon extraterritoriale). Ce n'est qu'en fin 2014, qu'un dispositif d'accompagnement social des ménages pris en charge par l'hôtel a été mis en place.

C'est dans ce dispositif qu'interviennent Aminata (travailleuse sociale) et Khadija (chargée de mission et récemment médiatrice). Selon Khadija, elle estime à « *près de 50% de personnes d'Afrique, 15 à 20% des personnes d'Europe de l'Est, 20% de l'UE* »⁴⁶. Pour y avoir moi-même travaillé pendant plusieurs mois, j'ai pu constater un nombre important de familles originaires d'Afrique de l'Ouest. De manière générale, soit ces ménages sont primo-arrivants (arrivée en France depuis seulement quelques mois), soit après leur arrivée en France, ils ont très rapidement bénéficié d'une prise en charge hôtelière sans avoir jamais été rencontrés, ni accompagnés par qui que ce soit.

Ces familles ont été laissées à l'abandon pendant plusieurs années: elles sont en général en situation irrégulière, avec des enfants pour lesquelles elles peinent à effectuer l'inscription à l'école, elles ne parviennent pas à faire valoir le peu de droits qu'elles ont (aide médicale, demande d'hébergement, méconnaissance de leur droits et des différentes institutions...)... et pour un nombre non-négligeable d'entre elles, elles ne parlent pas français. Elles s'adaptent du mieux qu'elles peuvent à leurs nouvelles conditions de vie mais « *c'est aussi un bouleversement pour ces familles-là, qui parfois ont grandi dans de grands espaces et se retrouvent à l'hôtel dans des chambres de 6 à 10m² (pour une famille c'est déjà pas mal), avec d'autres problématiques, la promiscuité, l'insalubrité... le manque de considération que peuvent avoir les professionnels avec ces familles...* ».

Malgré leur arrivée en France il y a de cela plusieurs années, ces familles rencontrent des difficultés d'installation et/ou d'intégration et elles sont totalement exclues du système d'aide sociale français. Comme nous l'avons indiqué dans le chapitre précédent, le système de solidarité

46 Interview Khadija

communautaire ne parvenant plus à fonctionner, on assiste à une cristallisation des problématiques de ces migrants et c'est dans ces conditions que se met en œuvre le dispositif d'accompagnement des ménages hébergés à l'hôtel.

Ce dispositif, est d'une certaine manière, un observatoire de problèmes liés à l'interculturalité. Les travailleurs sociaux interviennent dans les chambres d'hôtels des ménages, au sein de ce « nouveau » lieu de vie. Lors de la première rencontre, le temps de l'évaluation, la famille doit raconter son parcours de vie difficile, parsemé d'événements traumatiques en lien avec le parcours migratoire ou la vie dans le pays d'origine (ou encore des événements survenus dans le pays d'origine qui deviennent traumatiques arrivée en France)⁴⁷, les chocs culturels et les incompréhensions auxquelles elles sont confrontées⁴⁸... Il y est évoqué espoirs, effondrement du projet migratoire, situations des membres de la familles restés au pays (souvent des enfants ou des parents)... En bref des entretiens parfois bien trop chargée émotionnellement.

Cette structure ne peut se permettre de faire l'économie de la question interculturelle : dès l'entretien d'embauche des professionnels sont interrogés sur leurs origines et plus particulièrement la maîtrise ou non de la langue maternelle ou d'autres langues. Ce n'est pas une condition sine qua none (les équipes sont multi culturelles et beaucoup de professionnels sont français d'origine française) mais cette compétence est vue comme un avantage pour l'équipe. En effet, lors de mon exercice au sein de cette structure, j'ai pu constater que nombreux étaient les entretiens avec les familles pour lesquelles nous devons faire appel à un interprète (ISM). Aussi, les équipes de cette institution ont une forte tendance à s'appuyer sur les compétences de leurs collègues, et de nombreux entretiens se font en binôme. Aminata indique à ce sujet « *J'utilise le peul avec les familles peules qui ne comprennent pas trop le français. Ça ne pose pas de problème avec la direction car sinon on contacte ISM et comme c'est payant, c'est toujours des économies en plus* ». ⁴⁹

Dans le cadre de l'accompagnement des familles originaires d'Afrique de l'Ouest, cette pratique se fait d'une part, dans un but d'interprétariat mais également lorsque les professionnels sont confrontés à des incompréhensions face à des réactions et/ou des comportements des familles, ou encore plus généralement à des problématiques liées à l'interculturalité⁵⁰ :

- *Le rapport à l'écrit et aux démarches administratives*
- *Sexualité / Excision*
- *Grossesse / accouchement / contraception*
- *La place de l'enfant dans les foyers africains*
- *Le rôle des parents / société patriarcale, matriarcale*
- *Les structures de la parenté*
- *Le rapport à la maladie (maladie physique vs maladie spirituelle)*

Dans une situation qui va les dépasser, les professionnels vont échanger entre eux et vont se rapprocher du professionnel dont la culture semble être la plus proche de celle de l'usager concerné, « *les travailleurs sociaux de l'équipe me sollicitait parce qu'ils savaient que j'étais malienne. Au départ, c'était principalement pour la langue. La première fois, c'était pour une*

47 DI Charles Cours *Abords psychodynamiques notions de décentrage, de transfert et de contretransfert* 13.05.2016 : transformation des faits, d'une situation, d'un événement avec le parcours migratoire et le changement d'environnement. Le fait en lui-même est potentiellement traumatique mais c'est la réponse

de l'environnement qui va provoquer le trauma (ex : excision)

49 Interview Aminata

50 *Projet l'interculturalité comme support dans l'accompagnement social* de Khadija, Médiatrice et Chargée de mission

situation de violences conjugales, femme primo arrivante parlant soninké, qui a fui très rapidement et était hébergée par le 115. Il fallait l'accompagner dans toutes les démarches ; dépôt de plainte, aller à la médecine médico judiciaire.... Ça a débuté comme ça ».⁵¹

C'est suite à un constat de récurrence de ces problématiques ainsi que la sollicitation de Khadija pour intervenir et accompagner des professionnels dans le cadre de leur suivi avec des familles originaires d'Afrique de l'Ouest, que la Direction de cet établissement a mis en place un poste de médiateur. Khadija explique *« j'ai évoqué avec la Direction ces différentes sollicitations ; qu'est-ce qu'on pouvait en faire, et qu'est-ce qu'il était possible de créer. Au niveau de la Direction, ils avaient repéré un besoin vis-à-vis de cette problématique et remarquer la possibilité de se servir de ces compétences pour accompagner aux mieux les personnes hébergées »*.⁵² Cette action est certes, expérimentale et récente mais elle montre que dans des contextes bien précis de « crises », l'usage des compétences culturelles du professionnel issu de l'immigration peut se montrer bénéfique voire indispensable pour des structures qui n'ont, aujourd'hui, pas forcément les financements nécessaires pour faire appels à des services extérieurs parfois trop coûteux.

En effet, *« le recours à des catégories ethnicisées peut constituer une ressource professionnelle mais, en accord avec la conception française de la citoyenneté qui ne reconnaît pas officiellement l'appartenance à des groupes intermédiaires entre les citoyens et la nation, leur utilisation se fait avec précaution, souvent de façon indirecte »*.⁵³

Dans d'autres dispositifs, ces éléments sont plus complexes à prendre en compte. C'est le cas des dispositifs qui permettent l'accès au logement temporaire : ces dispositifs ont de nombreuses conditions d'accès, dont l'une d'entre elles est la régularité du séjour. Ce qui implique que les familles qui accèdent à ce dispositif vivent en France depuis déjà plusieurs années, qu'elles aient déjà levé un certain nombre de freins nécessaires à leur intégration : concernant la situation administrative et l'autonomie dans les démarches en ce sens (donc qu'elles parlent français ou du moins qu'elles soient en capacité de se faire comprendre et de comprendre ses interlocuteurs), qu'elles soient déjà dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle (avec une activité professionnelle rémunérée), qu'elles aient un projet familial de relogement clair, une situation budgétaire stable (parfois même une épargne).... Ces derniers critères ne sont pas exhaustifs et ils changent en fonction de la structure d'insertion par le logement concernée.

Je travaille actuellement dans le dispositif SOLIBAIL (logement d'intermédiation locative) et je me rends compte des nombreuses difficultés auxquelles les familles peuvent être confrontées dans le cadre de l'accès à ce dispositif. Il faut noter que cette étape représente un moment important dans leur parcours migratoire en France. En effet, l'accès au logement (bien qu'il soit temporaire) quand les familles ont trop longtemps vécu dans des conditions précaires à l'hôtel, représente une étape importante qui concrétise l'installation dans le pays d'accueil.

Le dispositif SOLIBAIL est d'une durée maximale de 18 mois. Afin de répondre à cette modalité, il se peut que des structures sélectionnent les candidats de manière à ce que cette durée ne soit pas dépassée (ou le moins possible) et refusent les situations des familles qui leur semblent trop fragile pour accéder à un logement temporaire.

51 Interview Khadija

52 Interview Khadija

53 LAGIER Elsa, « Les usages ambivalents des catégories ethnicisées - Quand les travailleurs sociaux d'origine étrangère parlent des populations d'origine étrangère », Revue Hommes et migrations. Article issu du N°1290, mars-avril 2011 : Travailleurs sociaux et migrations.

Les familles sont reçues lors d'un entretien de préadmission durant lequel les professionnels vont tenter d'évaluer la situation et le parcours du candidat. Pour l'usager, cet entretien a un enjeu considérable ; c'est en effet celui-ci qui va lui permettre ou non d'accéder au logement. Les familles arrivent en état de stress et en fonction de sa préparation (par le référent social qui oriente la famille, l'entourage de cette dernière qui a déjà au préalable eu ce type d'entretien ...) et du travailleur social qui les reçoit, elle peut développer des stratégies afin de convenir au mieux au profil souhaité.

Il faut savoir que les conditions de prise en charge sont intransigeantes quant aux personnes qui intègre le dispositif : le logement est proposé en fonction du nombre de personnes qui figurent dans la candidature et l'hébergement d'autres personnes est strictement interdit ou impossible en fonction de la surface.

Dans certaines structures d'hébergement, des éléments relatifs à la situation familiale des migrants originaires d'Afrique de l'Ouest peuvent compromettre l'entrée ou le séjour sur le dispositif SOLIBAIL, par exemple :

- Le possible projet de regroupement familial lorsqu'il y a des enfants ou un conjoint au pays : lorsque le ménage reçu évoque la présence d'autres membres de sa famille (au sens nucléaire) qu'il ait un projet clair ou non, les professionnels peuvent avoir tendance à supposer que la famille va procéder à un regroupement familial ou faire venir ces personnes du pays. Il y a donc un risque de se retrouver en situation de sur occupation vis-à-vis du logement et avec éventuellement des personnes en situation irrégulière.
- La décohabitation dans des situations de polygamie : étant donné qu'elle est interdite en France, de nombreuses femmes se retrouvent avec leurs enfants en structure d'hébergement mais elles continuent d'avoir une vie de couple car elles sont toujours mariées religieusement ou traditionnellement avec le compagnon. Lorsqu'on prend en compte cet élément, la candidature peut être refusée sous prétexte que le compagnon qui ne figure pas sur la candidature peut venir vivre avec sa femme et ses enfants.
- La prise en charge des jeunes majeurs dans le système familial : des professionnels vont avoir tendance à inciter les jeunes adultes à avoir des projets de logement individuel car dans le modèle occidental et individualiste, cela s'assimilerait à de l'émancipation et à de l'autonomisation⁵⁴. Tandis que d'un point de vue de la culture d'origine, ces jeunes adultes d'origine d'Afrique de l'Ouest peuvent vivre avec leurs parents jusqu'à leur mariage, moment où ils fondent leur propre famille... Certains professionnels vont voir dans cette question, un problème dans le cadre du logement définitif (surtout pour les familles nombreuses pour lesquelles, il est plus difficile de trouver un logement de grande surface)

A propos de la question linguistique, nous sommes sur une autre tendance par rapport aux dispositifs d'accompagnement des ménages hébergées à l'hôtel pour deux raisons. La première est celle du manque de financement à ce sujet et donc l'impossibilité de faire appel à des services extérieurs d'interprétariat.

La seconde est que nous nous situons à une étape dans le parcours migratoire, dans laquelle on estime que l'usager doit être en mesure de pouvoir communiquer avec les services et les professionnels qui l'entourent et effectuer ses démarches administratives de manière autonome. L'appui sur les enfants adolescents ou adultes de la famille peut être mal vu par les services

54 Cf. p18 les notions et l'opposition entre modèle de société individualiste avec modèle de société holiste

sociaux qui peuvent considérer que ce n'est pas à l'enfant d'aider ses parents dans leurs démarches. C'est un point de vue culturel qui peut encore une fois être en opposition avec celui des migrants originaires d'Afrique de l'Ouest : dans cette partie de l'Afrique (comme dans de nombreux autres endroits en Afrique), l'éducation traditionnelle consiste à « former » une personne qui répond aux besoins de la communauté. Maïmouna en a fait l'expérience durant sa jeunesse : *« quand mon père allait travailler, on était avec notre mère, je l'aidais à faire ses démarches, je l'accompagnais au rendez-vous... quand on était petit on faisait tous plus ou moins le rôle d'intermédiaire mais dans une fratrie, il y en a toujours un qui endosse le rôle plus que d'autre, c'était moi »*⁵⁵.

Aussi, ces situations dans lesquelles les personnes ne parviennent pas à s'exprimer et à communiquer en français peuvent faire l'objet de refus d'entrée dans le dispositif.

Puis, lorsqu'elles accèdent aux logements, d'autres éléments peuvent poser questions : l'objectif du dispositif étant de permettre à des familles hébergées à l'hôtel d'accéder à un logement, de maîtriser le « savoir vivre » et le « savoir habiter » dans un logement... les professionnels peuvent avoir une vision purement occidentale de ces concepts et toutes actions sortant de cette vision peut être interpréter comme un manquement. Par exemple, à propos de l'appropriation du logement, les professionnels peuvent s'attendre à ce qu'il y ait systématiquement une séparation entre les « zones nuit » pour les parents et les enfants (de bas âge). Or pour les familles, (couple avec un enfant ou deux) qui intègrent des logements de deux pièces, de nombreux couples font le choix d'investir la chambre à coucher avec leurs enfants (jusque 3 ans). En échangeant avec des collègues, je me suis rendue compte que cela pouvait leur poser problème car dans leurs représentations ces couples étaient susceptibles d'avoir des relations sexuelles pendant que leur enfant dort dans la même pièce (enfant qui pourrait se réveiller et assister aux ébats de ses parents)... Envisager que ces couples pouvaient avoir une organisation de leur vie sexuelle différente des leurs ne leur traverse pas l'esprit en premier lieu.

Le problème de l'argent envoyé au pays peut aussi être un frein : dans les dispositifs d'accompagnement social lié à l'hébergement, le travail budgétaire est un des axes principaux. Les professionnels peuvent être face à des incompréhensions vis-à-vis de l'importance de la participation financière à l'étranger, et cela surtout lorsqu'il n'y a plus de membres de leur famille (au sens nucléaire) présent dans le pays d'origine. Cet effort financier, lorsque le budget est restreint, peut causer des déséquilibres important et parfois mettre en péril le projet de relogement. Or d'un autre côté, si la famille n'envoie pas d'argent au pays, elle peut se trouver en situation d'exclusion de son groupe. Certaines responsabilités reposent sur leurs épaules et ne pas y faire face, peut-être dommageable pour les liens familiaux.

Toutes ces difficultés liées à l'interculturalité, ces oppositions dans les pratiques culturelles, doivent être mise en corrélation avec la commande institutionnelle des structures d'hébergement. En effet, malgré une volonté des professionnels d'adapter au mieux l'accompagnement social de ces familles, on assiste à une forte ambivalence concernant ces dispositifs bien trop cadrant qui empêchent de définir des projets personnalisés en fonction des personnes accompagnées. Au final, toutes les familles doivent atteindre les mêmes objectifs, et tous leurs projets personnalisés se ressemblent... De plus, la prise en compte de la dimension interculturelle dans le travail social est souvent conditionnée par la structure porteuse de l'action.

55 Interview Maïmouna

Au-delà de cette dernière donnée, on comprend donc comment le travailleur social en tant qu'agent de socialisation est censé prendre tous son sens dans ses dispositifs. Cependant, sans la prise en compte de toutes les dimensions (dont la culture d'origine, le parcours migratoire, la dimension liée à la situation sociale « minoritaire » et la multitude de « mondes »...) qui peuvent traverser le migrant originaire d'Afrique de l'Ouest, les travailleurs sociaux risquent de faire qu'un travail partiel.

Nous verrons dans la partie suivante comment les différents acteurs se saisissent de tous ces éléments dans la relation d'aide avec le travailleur social d'origine Afrique de l'Ouest.

2.3. Les interactions dans la relation d'aide : enjeux, représentations et mouvements transférentiels

Il y a toujours des enjeux dans une relation d'aide. Fondée sur l'instauration d'une communication (qui ne peut être qu'un simple transfert d'information), la relation d'aide renvoie à l'écoute, au travail avec l'autre, à la création d'un « terrain d'entente ». De nombreux concept en rapport avec l'aide sociale et la relation entre travailleur social et usager ont pour ambition de décrire « la bonne relation d'aide » comme positionnant les deux protagonistes sur un pied d'égalité. Or dans les faits, la relation dans « *l'accompagnement est asymétrique car elle met en présence au moins deux personnes d'inégales puissances* »⁵⁶. En effet, « *la position d'infériorité dans laquelle, la plupart du temps, la personne accompagnée est placée se trouve renforcée par les usages récents qui font réserver le terme accompagnement parfois affublé du qualificatif de social à des adultes de bas niveau de qualification et en situation de vulnérabilité* ».⁵⁷

Pourtant au-delà des enjeux de communications qu'il peut y avoir dans toutes interactions, d'autres plus importants se jouent dans la relation d'aide. Pour l'utilisateur migrant, il s'agit généralement du projet migratoire, ce qui peut représenter le projet de toute sa vie (quand bien même le travailleur social intervient pendant une période donnée). Tandis que pour le professionnel, l'enjeu principal peut être les objectifs fixés lors de l'élaboration du contrat d'accompagnement social ou projet personnalisé. Rappelons que ce dernier est très fortement influencé par la commande institutionnelle.

Pour revenir à l'aspect inégalitaire de la rencontre dans la relation d'aide, celle-ci est due comme précisé plus haut, aux positions des deux protagonistes mais également à la nature de la rencontre (c'est le professionnel qui propose le rendez-vous) et au lieu de rencontre qui est pour la plupart du temps à l'institution. Cela est à nuancer concernant les familles hébergées dans des logements temporaires car malgré le fait que l'institution soit locataire en titre de ces logements, ce sont les familles qui y vivent au quotidien et étant donné qu'elles y vivent seules et elles peuvent réellement se l'approprier et jouir de tous les espaces.

Pour toutes ces raisons (et d'autres que nous expliquerons par la suite), la rencontre entre le travailleur social et l'utilisateur ne peut être neutre. La neutralité renvoie à un « *caractère, attitude d'une personne, d'une organisation, qui s'abstient de prendre parti dans un débat, une discussion,*

⁵⁶ FOUCAULT Jean, « Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires. Du paradigme réparateur au paradigme de l'accompagnement », *Pensée plurielle* 2/2005 (no 10) , p. 97-117

⁵⁷ Idem

un conflit opposant des personnes, des thèses ou des positions divergentes » et en psychanalyse, la neutralité désigne « *une attitude neutre du psychanalyste dans la cure type, qui s'abstient d'influencer le patient, par une écoute non directive et indépendante de son propre idéal* ».⁵⁸ Ce principe est très largement enseigné dans les formations de travailleurs sociaux : on nous apprend que pour être un bon travailleur social, il faut être impartial. Pour le Conseil Supérieur du Travail Social, « *le travailleur social adopte un positionnement impartial en travail social où toutes les relations engagent le professionnel comme la (les) personne(s) accompagnées, la neutralité est un positionnement volontairement impartial au nom de l'égalité de traitement* ».⁵⁹ D'un autre côté l'Association Nationale d'Assistant de Service Social estime que ce principe de neutralité doit aujourd'hui être fortement réaffirmé.

Or, lorsque deux personnes entrent en relation, les interactions vont être influencées par leurs représentations, leurs projections... Lors d'un cours sur les dynamiques des interactions en médiation⁶⁰, une scène assez parlante de la rencontre entre le travailleur social et l'utilisateur a été mise en place avec un jeu de foulards ; d'un côté l'utilisateur et de l'autre le travailleur social, la relation entre les deux étant matérialisée par un foulard tenu aux extrémités par chacune des personnes. Entre les deux et juxtaposés au foulard, un certain nombre d'autres personnes représentant les nombreux écrans dans la relation. D'un côté, pour l'utilisateur, ses représentations du service social, les nombreuses problématiques qu'ils rencontrent, les représentations et le regard qu'il pense que le travailleur social va avoir sur lui et ses difficultés, sa possible difficulté à s'exprimer en français... De l'autre, le travailleur social, son bagage et ses difficultés personnels, ses représentations des utilisateurs, en particulier l'idée qu'il peut se faire de l'utilisateur et la bonne distance à adopter avant même de l'avoir rencontré.... La juxtaposition de ces écrans près du foulard et l'étirant à son maximum exposant comment la relation, dès le départ, peut être tendue.

Bien évidemment le travailleur social doit désamorcer la relation de son côté, comme du côté de l'utilisateur car tant qu'il y a toutes ses barrières la rencontre ne se fait pas : il doit faire un travail sur lui-même pour pouvoir mettre de côté ses problèmes et son bagage personnel, travailler sur ses représentations, déconstruire les représentations de l'utilisateur sur sa pratique professionnelle et la reconstruire avec lui....

Dans une relation d'aide impliquant deux personnes de la même origine, il peut y avoir des particularités car les deux personnes peuvent s'identifier l'une à l'autre. En effet, pour des personnes originaires d'Afrique de l'Ouest, le phénotype, les traits physiques et le patronyme peuvent permettre à eux seuls d'identifier une personne, ses origines, son ethnie, sa caste et parfois même sa famille au sens polynucléaire et en rapport avec sa généalogie. Par exemple, les personnes dont le patronyme est DRAME et originaires de la région de Kayes au Mali sont souvent des descendants d'un savant connu dans sa communauté, Cheick Mamadou Lamine DRAME (19 siècle). Ce dernier étant d'ethnie soninké et de caste noble, on en déduit que de nombreuses personnes qui ont ce patronyme dans cette région au Mali et dans une partie du Sénégal, sont d'ethnie soninké et de caste noble. Khadija qui a ce patronyme l'indique « *Que je*

58 Centre National des Ressources Textuelles et lexicales- définition disponible sur <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/neutre>

59 Conseil Supérieur du Travail Social, « La laïcité, un principe fondamental du travail social ». 09.12.2015.

60 DI Charles Cours *Dynamique des interactions en situation de médiation* 08.04.2016

sois malienne soninké ça ne se voit pas facilement mais les familles me reconnaissent directement : Bonjour ? Ah Madame DRAME ? Vous êtes soninké »⁶¹.

Plus largement des traits physiques sont attribués à certaines ethnies, par exemple, les personnes originaires d'Afrique de l'Ouest vont plus facilement reconnaître les personnes d'ethnie peul qui ont souvent la peau claire et les traits du visage fins.

En plus de l'identification culturelle, il peut y avoir une identification dans un sens plus intime par rapport aux similitudes qu'il peut y avoir entre le parcours migratoire des parents des travailleurs sociaux originaire d'Afrique de l'Ouest avec ceux des migrants de la même origine. Ainsi lorsqu'Aminata décrit les migrants d'ethnie peul ou d'origine sénégalaise qu'elle accompagne, elle fait un parallèle avec ses parents: *« Je sais qu'ils sont venus en France pour les mêmes raisons que mes parents c'est-à-dire s'en sortir, donner un meilleur avenir à leurs enfants, travailler, subvenir à leurs besoins... faire quelque chose quoi. Dans leur pays d'origine c'est un peu compliqué de subvenir aux besoins de leur famille. Donc c'est vraiment une motivation première pour vraiment travailler. Après les choses se compliquent avec la situation administrative, ils ne peuvent pas travailler car n'ont pas de papiers où ils travaillent au noir pour la plupart »⁶².*

Il y a une modification de l'autre dans les interactions entre deux personnes et les interactions sont habitées par les projections qui sont en nous. Ces projections sont elle-même influencées par la culture qui est en nous. Lorsque Madame D. (accompagnée par Aminata) explique sa représentation du travailleur social, elle évoque ce qui se rapproche le plus d'un travailleur social dans son pays d'origine : *« au Mali, il y a beaucoup de gens qui font le rôle d'Aminata, comme les assistantes sociales. Il n'y a pas d'assistantes sociales au Mali, mais tu vas trouver une personne qui est bien, et qui est gentil pour toi... c'est ici qu'on va dire assistante sociale. Ici les assistantes sociales te donnent un mot pour prendre de la nourriture tout ça. Au Mali, on n'a pas ça. Les gens préparent tu vas aller chez ta copine, ton cousin... tu vas bien manger avec tes enfants après tu vas retourner à la maison »⁶³.*

C'est tous ces éléments isolés ou non qui font émerger les mouvements transférentiels : le transfert et le contre-transfert. Selon Laplanche et Pontalis (1967), la notion de transfert désigne *“le processus par lequel les désirs inconscients s'actualisent sur certains objets dans le cadre d'un certain type de relation établi avec eux et éminemment dans le cadre de la relation analytique. Il s'agit là d'une répétition de prototypes infantiles vécue avec un sentiment d'actualité marqué.”*⁶⁴ Pour donner un exemple de transfert, on peut reprendre les propos de Madame D. lorsque je l'ai interrogé sur son ressenti lors de la rencontre avec Aminata, son travailleur social, *« Quand je l'ai vu, j'ai cru qu'elle était malienne. Je me suis dit, elle est de chez nous.... Quand, au début, j'ai vu Aminata là, mon cœur il s'est rempli de joie »*.⁶⁵ En s'appuyant sur le ressenti de Madame D. lors de sa rencontre avec Aminata, nous pouvons supposer qu'elle a projeté ses représentations de l'aide communautaire au Mali sur le travailleur social.

Le transfert peut être positif ou négatif : *« il peut d'un côté favoriser l'action du psychanalyste, et peut également s'opposer comme une résistance au traitement. C'est-à-dire que « l'amour facilite la relation mais s'oppose aussi comme un obstacle » Dans ce cas le transfert peut s'exprimer selon*

61 Interview Aminata

62 Interview Aminata

63 Interview famille D

64 Natanson Jacques, « L'évolution du concept de transfert chez Freud », *Imaginaire & Inconscient* 2/2001 (no 2) p. 7-19

65 Interview famille D.

deux axes : celui de « l'amour (transfert positif), mais aussi celui de la haine (transfert négatif) ». Quant à ce qui est de l'acte éducatif, celui-ci ne sera efficace qu'en fonction de la capacité du travailleur social à instaurer une « distanciation éducative »⁶⁶.

De l'autre côté, le professionnel va réagir à ce que lui apporte l'utilisateur en fonction de son « background » culturel, religieux, professionnel, historique... C'est le contre-transfert. Freud (1909) le définit comme « l'influence qu'exerce le patient sur les sentiments inconscient de son analyste ». ⁶⁷Dans la relation d'aide, le contre-transfert renvoie à « l'ensemble des modifications qui affectent le professionnel lorsqu'il interagit avec l'utilisateur : les émotions, les pensées, les projections, les réactions »⁶⁸.

Ces concepts de transfert et de contre transfert sont inhérents. En effet, analyser le transfert seul renvoie à nier le fait que l'autre transfère à cause de ce que son interlocuteur lui apporte.

Dans les situations d'interculturalité, on peut parler de contre transfert culturel. Georges DEVEREUX (1967) a développé l'approche transculturelle du contre transfert : le contre-transfert né de l'angoisse provoquée par l'altérité du sujet (usager dans la relation d'aide). Marie Rose Moro (1994-2007) le définit quant à elle par « la manière dont le thérapeute se positionne intérieurement par rapport à l'altérité du patient (ses manières de dire, de faire, de penser la maladie... culturellement codées). Autrement dit, il s'agit des réactions explicites ou implicites, conscientes ou inconscientes du clinicien aux affiliations de son patient, en situation clinique. Le contre-transfert culturel est donc lié à l'histoire personnelle du thérapeute, à son âge, son sexe, son identité professionnelle, son appartenance culturelle et sociale, et emprunte à l'histoire, la politique et la géographie ».⁶⁹

On comprend que, dans la relation d'aide, les réactions et les interprétations du professionnel ne sont pas neutres, elles sont liées au contre transfert. Il en est de même concernant les réactions de l'utilisateur et de son transfert. Aminata raconte à propos d'une famille peul qu'elle a accompagné : « C'était une famille guinéenne avec une petite fille qui était sur le point de se faire exciser, donc la famille a fui le village et ils sont venus en France. La mère avait déjà été excisée. Ça m'a touché en fait. Je me suis mise à sa place, ça aurait pu être moi parce que l'excision dans les villages ça se pratique encore beaucoup »⁷⁰. Dans cette situation, le contre-transfert d'Aminata se traduit par une émotion. Afin de savoir ce qu'elle en a fait, je l'ai interrogé sur son positionnement suite à ce ressenti « Je n'ai pas pleuré mais je lui ai montré de la compassion. Mais j'étais triste, je me mettais à la place de cette femme qui a eu le courage de fuir de son village pour protéger sa fille. C'est vrai que ce n'est pas donné à tout le monde. Sans parler des risques encourus. »⁷¹

En plus des éléments liés au transfert et au contre transfert culturel, il faut noter d'autres éléments de psychanalyse qui se mettent en œuvre dans une situation d'interculturalité. KAES (1998) indique que « les représentations et les affects associés à ces expériences de la différence

66 JOVELIN Emmanuel. *Thèse Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p428

67 « Argument », *Revue française de psychanalyse* 2/2006 (Vol. 70) , p. 325-330

68 DI Charles Cours *Dynamique des interactions en situation de médiation* 08.04.2016

69 ROUCHON Jeanne Flore, *Thèse La notion de contre transfert culturel : enjeux théoriques, cliniques et thérapeutiques* (2007), p86

70 Interview Aminata

71 Interview Aminata

sont d'abord marqués d'un signe négatif». ⁷² Il évoque les notions de « déplaisir » lié à la confrontation du non-moi perçu sous la négativité, du « non-nous » lié au désagrément et à la souffrance, au « non-bon », « non-lien ».

Dans le cadre d'une prise en charge intra ethnique, d'un point de vue psychanalytique et dans la logique de KAES, j'é mets l'hypothèse qu'à l'inverse des situations marquées par de l'interculturalité au sens de deux personnes ayant des cultures opposées, elle peut être synonyme de « bon », de « lien » ou de « plaisir » pour l'un et/ou l'autre des protagonistes.

J'ai tenté d'interroger Aminata à propos de son ressenti de manière général par rapport à la proximité culturelle. La travailleuse sociale a eu du mal à répondre à cette question. Elle indique : « *J'ai envie de les aider à s'en sortir mais je ne sais pas comment définir ce sentiment* » ⁷³. Je lui ai alors demandé si ce sentiment est différent avec les personnes qui n'ont pas la même origine qu'elle et elle m'a répondu « *Oui car ces personnes me rappellent mes origines. Je me mets parfois à leur place, je me dis si je ne serais pas venu en France, j'aurais pu être à leur place : j'aurais pu venir beaucoup plus tard, à l'âge adulte pour essayer de m'en sortir, pour avoir un meilleur avenir... ce n'est pas la même approche avec les sénégalais ou les peuls* ». ⁷⁴

Du coup, il se pose naturellement l'éventualité d'une complicité culturelle dans ces situations de proximité car tous les éléments psychosociaux réunis (le transfert, le contre-transfert, la question de la neutralité, l'identification sociale...) touchent le travailleur social issu de l'immigration et « *cela pourrait affecter l'action entreprise auprès de l'assisté social, du fait de cet effet miroir entre l'assistant et l'assisté. En oubliant la distanciation nécessaire, il pourrait y avoir brouillage des rôles et des statuts sociaux, pouvant amener une mystification sociale de cette fameuse aide, et pouvant aussi conduire à l'illusion* » ⁷⁵. Les travailleuses sociales interrogées ont d'ailleurs évoqué la question de la bonne distance à plusieurs reprises mais nous l'aborderons de manière précise dans les parties suivantes.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le travailleur social issu de l'immigration peut aussi tomber dans le culturalisme (attribuer tous les maux d'une personne à sa culture). Selon Emmanuel JOVELIN (1998) « *le travailleur social pourrait être confronté à l'illusion immédiate de la compréhension des maux dont souffre l'assisté... La familiarité avec l'objet étudié (avec la situation étudiée), au lieu de permettre une bonne maîtrise des dimensions des problèmes, rend au contraire l'approche plus difficile, et freine l'accès à la compréhension. La prise en charge intra-ethnique peut produire des systématisations qui donneraient l'impression de comprendre, en empêchant dans la foulée une analyse approfondie de la situation à cause de ce « voile ethnique »* ». ⁷⁶ Lors de notre entretien, lorsque nous avons évoqué l'éventualité que la prise en charge intra ethnique permette une meilleure action sociale, Khadija a d'ailleurs précisé ce risque « *le fait de trop bien connaître la culture d'origine, si on ne prend pas assez de recul, on peut mettre les gens dans des cases qui ne sont pas forcément les leurs. La culture d'origine ne fait pas forcément la personne que l'on a en face. Ça y contribue mais il faut ouvrir les champs possibles* ». ⁷⁷

72 DI Charles Cours *Dynamique des interactions en situation de médiation* 08.04.2016

73 Interview Aminata

74 Interview Aminata

75 JOVELIN Emmanuel. *Thèse Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p351

76 JOVELIN Emmanuel. *Thèse Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p438

77 Interview Khadija

Le conflit de loyauté envers l'institution peut également entrer dans le paysage de cette prise en charge. Dans les parties précédentes, nous avons abordé la commande institutionnelle, le projet personnalisé qui parfois n'en n'est pas vraiment un... à ce niveau lorsque le professionnel issu de l'immigration prend des positions en faveur des familles de la même origine que lui (même lorsque celle-ci sont justifiées), on peut également lui prêter le rôle de complice.

Maïmouna évoque, un autre travers négatif de la proximité culturelle dans la relation d'aide : le sentiment de double trahison envers les familles. « *Quand je travaillais avec les familles pour moi c'était une double trahison... Le fait que moi je sois malienne, parfois elles ne me disaient pas tout, elles se disent « si je dis tout elle ne va pas m'aider elle » ... et parfois c'était « on se méfie de toi »*⁷⁸ . Lorsque le professionnel met à disposition ses compétences culturelles, il peut s'imaginer que celle-ci vont forcément être mis à profit surtout pour des personnes originaires d'Afrique de l'Ouest par rapport au principe de solidarité (véhiculé par le modèle de société dît traditionnelle). Or le changement d'environnement peut induire pour l'usager une méfiance du professionnel auxquelles il va prêter des intentions qui ne sont pas les siennes (« A qui est-il fidèle ? Sa communauté et donc moi ou l'institution ? »). Parfois aussi, le fait d'avoir certaines compétences culturelles peut remettre en cause certaines demandes des usagers d'où ces « non-dits ».

Les comportements trop rigides dans des situations sont souvent symptomatiques de malaise intérieur. Pour le travailleur social issu de l'immigration cela peut traduire le conflit intérieur dû à la question identitaire culturelle⁷⁹.

En conclusion de cette partie, dans laquelle nous avons analysé l'usager originaire d'Afrique de l'Ouest dans son parcours migratoire, dans le cadre de son hébergement et en interaction avec le travailleur social de la même origine que lui, il faut retenir l'ensemble des particularités dues aux réactions transférentielles (recherchées ou non) dans la relation d'aide en situation de proximité culturelle. Le fait que ces professionnels (issus de l'immigration) et ces usagers migrants partagent une histoire commune est une donnée à prendre en compte dans l'accompagnement social car comme nous avons pu le constater, elle peut tant bien être synonyme de catalyseur dans la prise en charge que de frein.

Dans la relation d'aide c'est, certes, le professionnel qui est présent mais peu importe son identité, ses origines, son histoire... dans l'immédiateté de la situation c'est l'humain qui absorbe. « *Le masque professionnel n'élude pas la personne* ».⁸⁰

Comment est-il possible de mettre l'identité culturelle à profit dans la prise en charge intra ethnique ?

Dans le chapitre suivant, je vais tenter de proposer des pistes de réflexion à travers l'approche interculturelle et la médiation transculturelle.

78 Interview Maïmouna

79 Voir p14

80 DI Charles Cours *Dynamique des interactions en situation de médiation* 08.04.2016

3 La médiation transculturelle comme outil de travail du travailleur social issu de l'immigration

3.1 Généralités sur l'approche interculturelle dans le cadre de la médiation et éléments de compréhension sur la clinique transculturelle

L'approche interculturelle dans les politiques sociales montre toute son importance dans un contexte où la diversité culturelle devient une norme. En effet selon Robert Castel (1995), « *la professionnalisation du travail social, qui s'était constituée en référence à un « modèle clinique » de réparation de populations bien spécifiques durant les grandes années de croissance, se trouve face à ses limites. Pour les travailleurs sociaux, il ne s'agit plus de réparer mais de gérer les effets d'une « désaffiliation durable* »⁸¹

De ce fait, le développement des formations liées à l'interculturalité et la transculturalité à destination des travailleurs sociaux s'est intensifié ces dernières années. Cependant, la plupart des formations dans ce domaine ne peuvent être intégrées que suite à l'obtention des formations qualifiantes (assistant de service social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale...). Ayant été en formation de 2009 à 2012, je peux indiquer que sur ces trois années, seules quelques modules avaient été dédiés à cette question... Pourtant, dans l'exercice de nos professions, nous sommes bien trop souvent confrontés à des problématiques liées à l'interculturalité et dans les faits, nous n'avons pas les outils et les clés nécessaires pour pouvoir accompagner les familles dans leur globalité.

Par globalité, j'entends qu'il s'agit de considérer l'usager au sens de « *la notion centrale du case-work, son épine dorsale, c'est le respect de la personne et de son caractère unique ... la personne est un responsable, unique, qui a son propre élan vital, sa propre destinée ... Ce respect conduit à une attitude pratique qui conditionne l'efficacité de la méthode : c'est l'acceptation du client tel qu'il est, et cela a un sens bien précis ... Il vient comme il est, pour être aidé, avec ses valeurs positives et négatives, son passé, sa culture, son idéal de vie ... Celui qui vient à nous doit être assuré que quelles que soient ses difficultés, il nous trouvera là pour le soutenir* ». ⁸²

De ce point de vue, les usagers (dans leur altérité) sont respectés dans une interaction de face à face avec les travailleurs sociaux. On ne peut éluder totalement les éléments sur l'asymétrie dans la relation⁸³ mais cela permet de faire au mieux afin de créer un lien, le plus sain possible.

Prendre en compte la dimension culturelle de l'usager migrant apparaît indispensable quand on sait que c'est cette dimension culturelle participe grandement à la structuration et détermination de son comportement. « *Elle lui fournit une grille de lecture et de décodage de la réalité sociale* »⁸⁴.

Pour autant cela peut s'avérer être un exercice périlleux. En effet, le monde occidental se pense universel ; il applique au monde son propre système et « *l'expression de mode d'identité et de*

81 Boucher Manuel, « La question ethnique, l'intervention sociale et la laïcité. Les enjeux des discriminations raciales dans le travail social », *Connexions* 1/2005 (no 83), p. 99-114

82 JOVELIN Emmanuel. *Thèse Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p349

83 Voir p27

84 Di Charles, Moro Marie-Rose, « Conflit des cultures dans la constitution de soi. L'apport de l'approche ethno psychiatrique », *Informations sociales* 1/2008 (n° 145) , p. 16-24

modes de pensées pluriels est encore trop souvent interprétée comme une preuve de résistance à l'intégration et un affront à la société d'accueil ».

Dans les situations où nous sommes confrontés à l'altérité, adopter une approche interculturelle peut être indispensable. Selon Margarit Cohen Emerique (2015), la démarche interculturelle passe par trois étapes :

- la décentration : prendre conscience de ses propres cadres de référence;
- la pénétration du système de l'autre : découverte du cadre de référence de « l'autre »
- la négociation : identifier les noyaux durs et l'espace de négociation possible afin de trouver des solutions que chaque partie admettra en conscience, impliquant souvent un minimum de compromis.

Aujourd'hui, il existe plusieurs dispositifs en lien avec l'interculturalité : médiateur interculturel, médiation en milieu scolaire, dans les hôpitaux, consultations transculturelle en milieu hospitalier...

La plupart de ces dispositifs se fondent sur la clinique transculturelle, l'ethnopsychiatrie. *« L'ethnopsychiatrie est une pratique de la psychiatrie réservant une part égale à la dimension culturelle du désordre et de sa prise en charge, et à l'analyse des fonctionnements psychiques ».*⁸⁵ Georges Devereux (1972) est le précurseur de cette discipline dont la *« méthode originale est le «complémentarisme» entre la psychanalyse et l'anthropologie. Elle jette un nouveau pont entre le clinicien et son patient, entre les thérapies traditionnelles et le traitement moderne, entre le dehors (la culture), et le dedans (le psychisme) ».*⁸⁶

L'approche de la clinique transculturelle sur les maladies mentales est l'une des plus parlantes. Les maladies mentales ont des structurations évolutives et chacun peut se les représenter selon sa culture⁸⁷ : par exemple en médecine occidentale les symptômes attribués à une schizophrénie, peuvent être les mêmes pour la possession d'un djinn (esprit dans le monde musulman). Il y a une même désorganisation psychique pour deux maladies différentes. La personne peut avoir l'une, l'autre, ou les deux mais soigner une personne possédée par un djinn avec un traitement pour une schizophrénie est inefficace et vice versa (quand la personne n'est pas touchée par les deux maladies).

La clinique transculturelle permet d'essayer de comprendre l'impact de la culture de l'individu sur son comportement.

Dans le cadre d'une prise en charge sociale, la médiation transculturelle est un outil qui peut permettre d'atténuer le clivage entre les différences culturelles et trouver des solutions à un problème.

La médiation interculturelle⁸⁸ renvoie à l'intervention d'un tiers entre des individus ou des groupes à enracinement culturel différent. Elle implique un processus de transformation pour tous les individus présent lors de la médiation : dans une situation sociale, l'utilisateur et les

85 MORO Marie Rose « Principes théoriques et méthodologiques de l'ethnopsychiatrie : l'exemple du travail avec les enfants de migrants et leurs familles » Santé mentale au Québec, vol. 17, n° 2, 1992, p. 71-98.

86 Ibidem

87 DI Charles, Cours *La clinique transculturelle* 13.11.2015

88 BOUZNAH Serge Cours *La médiation interculturelle* 02.10.2015

professionnels. Elle doit également quand cela s'avère nécessaire induire une transformation des modes de fonctionnement des institutions pour les adapter aux usagers. L'objectif principal du médiateur étant de participer activement à la recherche de solutions, ce processus de transformation ne peut se mettre en œuvre sans l'adhésion des professionnels et de l'utilisateur, ce qui peut être parfois difficile.

Dans le domaine du social, il n'est pas chose simple pour une institution que de se remettre en question (par rapport à la fidélité à une certaine idéologie d'intégration, la question du financement, de la commande des financeurs...) ou pour un professionnel que de remettre en question son institution ou une commande institutionnelle. L'équipe de professionnels doit déjà être à minima sensibilisée à la question interculturelle et dans une démarche de questionnement sur la recherche de solution aux problématiques rencontrées par l'utilisateur migrant. Le médiateur, lorsqu'il intervient, va venir conforter cette dynamique.

En effet, la médiation initie un double questionnement : auprès de l'utilisateur mais aussi auprès des professionnels. Elle doit *« faire comprendre la logique de la différence, faire accepter que les modèles explicatifs soient opposés mais chacun logiques dans leur pensée respective, faire accepter que l'autre est tout aussi rationnel et logique, en apprendre sur nous-mêmes et nos mécanismes »*⁸⁹.

L'objectif du médiateur à travers la médiation est :

- Identifier les difficultés empêchant la mise en place du projet de l'utilisateur
- Proposer une nouvelle stratégie adaptée

La médiation transculturelle induit l'approche complémentariste proposée par G.DEVEREUX⁹⁰. On part du principe que l'utilisateur détient une partie de l'exégèse de la problématique qu'il rencontre. Dans une prise en charge sociale, on peut baser la démarche complémentariste sur toutes les disciplines de l'action sociale et l'anthropologie. C'est cette démarche complémentariste qui va *permettre de construire le moment clé de la définition de la problématique*. La phase de définition du problème devient alors un processus interactif combiné *entre une expertise professionnelle et une expertise tirée de l'expérience*.

La superposition avec le modèle de médiation interculturelle dans le cadre de la médecine, peut permettre de définir des techniques d'intervention pour un médiateur interculturelle en milieu social. Le dispositif de médiation apporte une réelle importance aux récits des usagers. C'est à travers le récit, l'histoire que la médiation peut définir le point de départ de la problématique.

A titre d'exemple, Khadija nous explique à travers l'une des médiations qu'elle a effectué : *« une femme malienne soninké qui a priori a une histoire de vie très compliquée. Elle est arrivée en France et est tombée tout de suite enceinte d'un homme qu'elle connaissait très peu, celui-ci l'a rejeté. Elle se retrouve à l'hôtel avec une fille qu'elle n'a pas désiré. Une fille qu'elle trouve laide parce qu'elle n'est pas claire de peau. Elle trouvait que sa fille était trop foncée. Pour elle, comme sa fille n'était pas claire, elle était moche...Le travail avec la collègue c'était déjà de savoir pourquoi ça générait tant de complexe vis-à-vis de Madame et on a compris que ça venait de son histoire : elle a souffert étant jeune de cette différence de couleur car était très très foncée, enfant. A l'adolescence et l'âge adulte, elle a commencé à s'éclaircir la peau avec des produits éclaircissants pensant que la beauté africaine devait forcément être claire de peau. Donc actuellement, on travaille sur cette*

⁸⁹ LARCHANCHE Stéphanie, Cours Médiations en Médecine Apport de l'Anthropologie Médical 11.12.2015

⁹⁰ Ibidem

question-là : comment intervenir auprès de Madame sans la braquer ? La question pour cette situation c'est vraiment de chercher à comprendre au-delà du fait qu'elle ne trouve pas belle sa fille, ce qui se cache derrière : est-ce qu'il n'y a pas un mal être intérieur ? »⁹¹.

Aussi, le médiateur doit employer des techniques⁹² d'entretien semi directif avec des questions ouvertes ; il doit encourager le patient à raconter son histoire en faisant preuve d'empathie et en montrant sa volonté d'échanger avec lui. Il doit recueillir le récit de la problématique (exemple : budgétaire, protection de l'enfance, familiale...), ses conditions d'apparition, identifier les facteurs de stress psychosociaux, être sensible à l'influence de la culture sur les relations cliniques... La stratégie majeure du médiateur interculturel est l'externalisation du problème. Cela permet à l'usager de personnaliser la problématique qu'il rencontre mais à la fois d'en faire une entité extérieure, séparée de sa personne. De cette manière, il lui devient possible de pouvoir raconter son histoire, se décrire lui, ses relations avec les autres et son environnement avec une perspective nouvelle, non saturée par le problème.

Au final, il me semble cohérent de mettre en parallèle la médiation interculturelle avec la notion de « métissage culturelle » que C.DI et M.ROSE MORO (2008) décrivent comme *des « processus qui aboutissent à une réduction progressive du clivage entre les différentes cultures en présence. Ils établissent des passerelles et des ponts entre les univers culturels, laissant la possibilité au sujet d'habiter et d'être habité par les différentes cultures, de passer d'un référent culturel à un autre...Elle exige du décentrage, l'acceptation de l'altérité et la co-construction d'un sens partagé des événements et des choses. Sans ces préceptes de la rencontre des cultures, il n'en résulte que souffrance du moi, souffrance des identités. »*⁹³

La finalité de la médiation interculturelle n'est pas de trouver ou créer une base commune. Cela est certes un moyen de trouver des solutions ou encore de créer une alliance avec les différents acteurs donc il y a un intérêt indispensable à « *montrer que derrière toutes ces cultures, il y a quand même deux êtres humains* »⁹⁴ pour lesquelles il y a forcément un consensus possible.

L'objectif en soi et là où se trouve la réelle difficulté de la médiation c'est « *de définir ce qui est possible et acceptable, accessible lors d'une relation donnée* »⁹⁵ (KASTERSTEIN 1999)

3.2 Le double mouvement de la médiation transculturelle dans un accompagnement de proximité culturelle : l'appui sur les compétences culturelles et le concept de décentrage

Nous avons développé précédemment des éléments qui peuvent nous permettre de comprendre comment la médiation transculturelle peut être l'outil des travailleurs sociaux issu de l'immigration dans une prise en charge intra ethnique.

Dans un premier temps, il me semble indispensable d'évoquer les « supposées » compétences culturelles que peut avoir un travailleur social issu de l'immigration :

91 Interview Khadija

92 LARCHANCHE Stéphanie, Cours *Médiations en Médecine Apport de l'Anthropologie Médical* 11.12.2015

93 Di Charles, Moro Marie-Rose, « Conflit des cultures dans la constitution de soi. L'apport de l'approche ethnopsychiatrique », *Informations sociales* 1/2008 (n° 145), p. 16-24

94 Interview Khadija

95 Interview Khadija

- La langue maternelle (en termes de compétences linguistiques, celle-ci peut aussi être seulement comprise et non parlée). En lien avec les enjeux de communication, l'échange en langue maternelle peut être incontournable dans certaines situations et cela même lorsque les personnes parlent français couramment, car la langue maternelle permet de générer une interaction de fond. Maïmouna évoque ce point lors d'une confrontation à un refus avec un usager malien d'ethnie bambara qu'elle accompagne (usager refusant de constituer un dossier MDPH): « *Les personnes parlent bien français des fois mais dans le refus il faut réexpliquer tout le contexte. Alors je vais remonter à des choses intérieures... Quand j'interviens en Bambara c'est qu'il faut que je vienne sur un contexte particulier que j'ai envie de creuser, d'éclaircir, d'ouvrir...* »⁹⁶. De plus, on ne dit pas « tout » dans toutes les langues. En ce sens, la langue maternelle est un outil fondamental de la communication transculturelle.

- Le savoir profane : c'est la connaissance qui se constitue à partir de nos expériences, mais aussi à partir des informations que nous recevons par la communication sociale, au sens large. Elle vise à maîtriser notre environnement, comprendre et expliquer notre univers. Dans une situation interculturelle, c'est le savoir d'une réalité inhabituelle et qui est d'une certaine manière extérieure à la culture de société d'accueil. Par exemple, souvent dans les dispositifs d'intermédiation locative, nous rencontrons des femmes migrantes d'origines africaine, isolées avec enfants, qui lorsqu'elles s'installent et se posent dans le logement (ou après un événement qui va venir chambouler leur quotidien comme une naissance), ont des symptômes dépressifs. Pour beaucoup d'entre elles, une orientation au Centre Médico Psychologique ou vers le médecin traitant (pour des antidépresseurs) va être proposée. J'ai eu deux cas similaires pour lesquelles je me suis interrogée. L'une d'entre elles, Madame K, originaire du Cameroun, qui pendant une période de rupture avec son compagnon et dans la même période a vécu un accouchement difficile, ne donnait plus de nouvelles. Lorsque je suis allée lui rendre visite dans son logement, je me suis aperçue que Madame était plongée dans le noir avec son enfant. En échangeant sur son état de santé, Madame a évoqué des crises d'angoisse et une tristesse mais également des comportements de son compagnon qu'elle ne comprenait pas, et une redondance d'événements difficiles qu'elle rencontrait dans sa vie quotidienne. Elle a clairement spécifié qu'elle avait besoin d'aide mais ne semblait pas convaincue par le bénéfice d'une aide psychologique. Chrétienne pratiquante, Madame s'était également éloignée de sa communauté religieuse et ne sortait plus. Je ne suis pas camerounaise mais au Mali et plus largement en Afrique de l'Ouest, il y a un fort lien entre symptômes dépressifs et sorcellerie. En questionnant ses représentations de ce qui lui arrivait et en apportant celle que j'avais, Madame a évoqué la sorcellerie. Il ne s'agissait pas là de dire : « Madame vous avez été ensorcelée » mais « vous savez, je suis d'origine malienne, et chez nous quand une personne se sent comme vous, elle va soit questionner les anciens, soit se rapprocher de sa religion parce que ça peut aussi être tout autre chose qu'une dépression... », Et c'est Madame toute seule qui a posé ce terme. Le fait d'évoquer cette possibilité d'une présence d'un élément profane a permis à Madame de faire part de ce qu'elle pensait réellement des événements qui la traversaient. Cela nous a permis de convenir ensemble d'une autre possibilité, de mettre en œuvre un plan d'aide différent de ce que j'aurais pu lui proposer si cela n'avait pas été évoqué mais

⁹⁶ Interview Maïmouna

surtout adapté. Nous avons convenu ensemble qu'elle devait se rapprocher de sa communauté religieuse et ethnique pour trouver des solutions concernant la sorcellerie et en parallèle une orientation vers un ethnopsychiatre.

- Les us et habitus de la communauté à laquelle il appartient : les traditions, les coutumes... Cela permet de comprendre les enjeux qui peuvent se trouver derrière certaines choses. Par exemple, le mariage inter-caste en Afrique de l'Ouest qui encore aujourd'hui pour beaucoup d'ethnies peut être synonyme de rupture familiale et communautaire. Durant la formation, j'ai assisté à une consultation transculturelle de Marie Rose Moro⁹⁷, durant laquelle une patiente d'ethnie soninké du Sénégal qui avait été victime d'un accident grave (et suite à une hospitalisation longue durée) était reçu. Il était évoqué l'isolement et la tristesse de Madame par rapport à son mariage avec un homme d'une caste inférieur qui suite à l'accident l'avait quitté, la laissant se débrouiller seule avec leurs deux enfants. Après la consultation et lors du débriefing avec les professionnels ayant assisté à la consultation, nous avons évoqué les difficultés de Madame et ses réticences à renouer des liens avec les membres de sa famille. Les professionnels pensaient qu'aujourd'hui ces mariages inter-castes n'étaient plus aussi « graves » qu'ils ne l'étaient il y a quelques années. En tant que malienne soninké, il me semblait nécessaire de leur apporter mon point de vue en leur expliquant qu'aujourd'hui encore, ces mariages pouvaient être une transgression forte pour les familles respectives et leur faire porter un sentiment de honte auprès de leur communauté. Du coup, je comprenais les réticences de Madame car il était fortement possible qu'elle soit malmenée par les siens dans un premier temps avant de pouvoir recréer du lien avec sa famille. A mon sens, bien qu'elle n'explique pas la situation de Madame dans sa globalité, la prise en compte de cette donnée peut permettre d'en saisir les sensibilités.
- L'histoire commune : comme je l'ai précisé précédemment en rapport avec la migration des parents des travailleurs originaires d'Afrique de l'Ouest et les usagers migrants originaires d'Afriques de l'Ouest peut aider à comprendre les situations de ces personnes et les liens avec les familles restées au pays (Ex : importance de l'envoi d'argent au pays et les enjeux qui y sont liés)

De manière globale, il y a aussi la question de l'altérité (du déplaisir de Kaes)⁹⁸ et donc de cette avantage avec certaines familles pour faciliter la création d'une alliance et d'une relation de confiance. *« La différence dans la réalité psychique est marquée, dans un premier temps, par la violence fondamentale de rejet et d'exclusion. Ce n'est que dans un second temps qu'émerge une tentative complémentaire et opposée de traiter les effets négatifs de cette violence, soit en s'appuyant sur ce qui est semblable, identique au moi, et donc positif, soit par un travail*

97 Consultation transculturelle à l'hôpital Cochin : la séance se déroule en présence de Marie Rose Moro est la thérapeute principale, d'autres thérapeutes (éventuellement des stagiaires), un interprète et l'usager (ainsi que les personnes qui l'accompagne (proches ou professionnels). Le thérapeute principale est l'interlocuteur privilégié du patient et il distribue la parole aux autres professionnels.

98 Cf. p30

d'élaboration par la pensée »⁹⁹. On peut supposer que « ce qui est semblable, identique au moi » peut être plus accessible pour des usagers migrants dans une situation de proximité culturelle.

Se servir de son propre bagage culturel peut faciliter le contact, voire la compréhension. Maïmouna le démontre avec un usager bambara qu'elle accompagne *« Il y a eu cette confiance mais j'ai dû le dire en français, en bambara... j'ai dû enlever ma casquette de travailleur social, on a parlé de Bamako, de sa famille, de son statut... de sa posture au niveau de la famille. Lui Monsieur était musicien... Et du coup, on rentrait dans ça, en profondeur et je pense aussi que c'est cette maîtrise du lieu où il habite... Après c'est un truc que j'aimerais bien faire avec toutes les cultures... »¹⁰⁰*

Elle explique également les stratégies qu'elle met en place pour ne pas tomber dans la complicité culturelle : mettre à profit son identité culturelle ne veut pas dire être dans une approche communautaire, il s'agit choisir les moments où on met cette identité à profit, *« ...parfois je joue un peu au chat et à la souris quand, au début pendant les entretiens les gens cherchent à savoir mes origines. Par exemple sur le plan hivernal, les gens cherchent à tout prix à savoir mes origines et je ne lâche rien du tout parce que quand c'est posé de manière brute et pas constructive ... c'est tu m'aides ma sœur et machin ».*

Toutes les compétences culturelles détenues par le travailleur social issu de l'immigration peuvent être mises à profit à travers la mise en pratique de la médiation transculturelle. La particularité par rapport aux dispositifs de médiation que j'ai décrits dans le chapitre précédent est que le travailleur social issu de l'immigration va se trouver en situation de dualité (le professionnel et l'usager) et non en situation tripartite (le professionnel, l'usager et ses proches, le médiateur).

Les travailleurs sociaux issus de l'immigration et originaires d'Afrique de l'Ouest baignent dans tous les processus et concepts que nous avons détaillés précédemment (les spécificités de la construction identitaires, les liens avec le pays d'origine et l'opposition entre les modèles de sociétés...) qui sont nécessaires à la compréhension du migrant. Cela ne veut pas pour autant dire qu'il est le mieux placé pour les accompagner. Au-delà de cette question des compétences interculturelles, il s'agit pour ce travailleur social de prendre conscience de l'altérité qui l'habite et être en capacité de se décentrer.

En effet, le piège pour les professionnels issus de l'immigration peut être de penser qu'ils ne peuvent pas être confrontés à cette altérité dans les situations de proximité culturelle. Or comme nous avons pu le constater quand j'ai développé les concepts de construction identitaire des professionnels, d'une part les transmissions culturelles sont différentes pour la personne issue de l'immigration et pour le migrant (environnement pays d'accueil et pays d'origine, évolution dans un premier temps dans une société individualiste avec une socialisation première marquée par les valeurs du modèle de société holiste), et de l'autre part, les trajectoires sociales aussi. L'altérité peut être singulière dans la prise en charge intra ethnique, elle est parsemée de similitudes et de ressemblances mais le fond peut paraître « étranger ».

99 Di Charles, Moro Marie-Rose, « Conflit des cultures dans la constitution de soi. L'apport de l'approche ethnopsychiatrique », *Informations sociales* 1/2008 (n° 145), p. 16-24

100 Interview Maïmouna

Porter cette casquette nécessite un travail d'auto-analyse important. Le décentrage (une des étapes de l'approche interculturelle) devient la pièce maîtresse des techniques déployées par le travailleur social : prendre conscience de la cohabitation de NOS cultures et de celle des autres. Le décentrage « *consiste à faire émerger chez le professionnel, par la réflexivité puis par l'analyse, ses propres cadres de référence avec lesquels il perçoit et décode l'altérité* ». ¹⁰¹

Le travailleur social étant né et ayant grandi en France, de migrants natif d'Afrique de l'Ouest peut avoir plusieurs cadres de référence dus aux spécificités de son identité culturelle. Ce double cadre de référence facilite mais à la fois complexifie la question de décentrage.

Concernant l'identité sociale et les relations avec l'autre, Maria JARYMOWICZ (1991) indique que les « *différentes formes d'identifications sont assujetties à la façon dont le sujet envisage et se représente Soi, Autrui, Nous* » ¹⁰². Elle indique par la suite que la différenciation des schèmes cognitifs Soi Nous (Nous fait référence à l'endogroupe ; famille, communauté ethnique... notion qui s'élargit en fonction de la personne) Autres fonde les conditions nécessaires pour dépasser l'égoцентризм, percevoir les différentes perspectives sociales et comprendre les autres.

Lorsque nous sommes confrontés à des chocs culturels, il faut se poser la question du « pourquoi ça me choque ? » ou encore du « pourquoi ça vous choque (en référence à l'usager ou aux autres professionnelles) ? ». En rapport avec l'un des exemples que j'ai développés plus haut sur les questionnements culturels des professionnels pour les familles migrantes hébergées en logement : lorsque j'ai été confrontée à la gêne d'un de mes collègues à propos du couple qui dormait dans la même chambre que ses enfants, je lui ai d'abord demandé pourquoi cela le choquait. Après sa réponse (en lien avec la vie sexuelle de ces personnes), je me suis interrogée sur le, pourquoi cela ne me choquait pas. En effet, je ne comprenais pas ce choc parce qu'en fait j'avais moi-même partagé la chambre de mes parents jusqu'à l'âge de 3 ans et je n'ai aucun souvenir gênant à ce propos. En échangeant avec d'autres collègues (professionnels issus de l'immigration d'origine maghrébine, indienne, malienne), je me suis rendue compte que cette pratique courante générerait une organisation différente de celle qu'on peut avoir l'habitude de voir dans les familles occidentales.

Un mécanisme qui doit être indispensable dans l'étape du décentrage et tout au long de la relation d'aide, est l'analyse du contre-transfert culturel. En effet, l'analyse du contre-transfert culturel et donc de ce qui traverse le professionnel, son ressenti, ses réactions lorsqu'il est en interaction avec l'usager migrant permet d'en faire un outil au sens de Freud « *...on devient maître du contre-transfert, dans lequel on est tout de même chaque fois placé et on apprend à déplacer ses propres affects et à les placer correctement* ». ¹⁰³

J'ai fait cette expérience suite à la consultation transculturelle à laquelle j'ai participé avec la patiente d'ethnie soninké ¹⁰⁴ : elle évoquait le fait qu'elle avait tenté de se réconcilier avec ses parents, et en échangeant avec sa mère, cette dernière lui a répondu « *j'accepte de te pardonner mais qu'en est-il de ton père ? Il est mort maintenant, c'est trop tard* ». Le thérapeute principale après avoir donné la parole à ses confrères, m'a sollicité en me demandant si je pouvais lui donner quelque chose. Lorsque j'ai pris la parole pour faire part de mon analyse et en essayant

101 COHEN EMERIQUE Margalit. *Pour une approche interculturelle en travail social* p179

102 SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités* p33

103 « Argument », *Revue française de psychanalyse* 2/2006 (Vol. 70) , p. 325-330

104 Cf. P 37

de trouver des solutions, je me suis aperçu que ma voix tremblait. Je pense clairement avoir fait une projection sur cette jeune femme de la même ethnie que moi car j'avais perdu mon père quelques semaines avant et étant au pays j'ai dû accomplir un certain nombre de rites religieux et traditionnels (en lien avec les relations avec le proche après son décès et la vie après la mort). En prendre conscience, m'a permis très rapidement de me recentrer sur ma position professionnelle et faire la part des choses sur comment je pouvais apporter quelque chose à cette personne. J'ai d'ailleurs eu beaucoup de mal à ne pas la regarder lorsque je m'exprimais (technique de la consultation transculturelle où lorsqu'on prend la parole on s'adresse à la thérapeute principale en la regardant) même si je pense que cette technique a contribué au réajustement de ma position.

Voilà pourquoi de manière générale, « *nous devons analyser notre contre-transfert culturel en travaillant sur nos pensées et valeurs qui sont à la fois similaires et différentes à ceux des usagers* »¹⁰⁵ Comprendre pourquoi on est affecté par la réaction du patient est nécessaire pour pouvoir être en mesure de co-construire.

Les mouvements transférentiels ont leur importance dans l'approche interculturelle car ils « permettent la parole authentique »¹⁰⁶

Le décentrage et l'analyse du contre-transfert sont aussi des outils qui aident dans la prise en charge intra ethnique, à trouver la bonne distance. On a vu plus tôt comment la question de la neutralité pouvait être exempt des interactions dans la relation d'aide. Maïmouna évoque ces deux notions neutralité et distance : « *Ça se mesure. C'est au cas par cas. Je ne peux pas travailler comme ça c'est trop figé. Dans la relation d'aide, neutre c'est difficile...c'est très plaqué d'être neutre. Je suis plus à l'aise sur la question de distance que de neutralité* ». Elle explique par la suite comment elle gère cette bonne distance lorsque « *... parfois avec certaines familles quand ça se passe bien, elle te demande ton numéro personnel, « dès que j'ai une question je te rappelles* ». C'est là où il faut poser un cadre et dire que ça s'arrête là. Ou dès qu'on parle la langue, on est tout de suite considéré comme des grands amis ou de la famille... Donc non quoi. Tout à l'heure, je parlais de professionnalisme, là le cadre est déjà posé c'est l'utilisateur et l'intervenant ».¹⁰⁷

Autant l'analyse du contre-transfert culturel peut aider à trouver la bonne distance avec l'utilisateur, autant elle aide à prendre de la distance avec soi-même.

C'est de cette manière que la médiation transculturelle comme approche utilisée par le professionnel dans sa prise en charge intra ethnique, permet un double-mouvement: la médiation transculturelle permet au professionnel de créer une alliance, une relation de confiance avec le migrant qui va favoriser l'accompagnement social tout en trouvant la bonne distance et en ne tombant pas dans l'affect et tous les conflits que peuvent favoriser la situation de proximité culturelle. En ce sens, elle aide le professionnel à travers les techniques (décentrage, analyse du contre-transfert) à réajuster son positionnement professionnel tout au long de la prise en charge.

Le travailleur social à travers la médiation transculturelle doit amener tous les intervenants (que ce soit les partenaires intervenant auprès de la famille migrante ou l'institution pour laquelle le

105 HUSANG Yu, *Mémoire Gestion du contre-transfert du médiateur-interprète : une réflexion en situation parallèle de la psychothérapie traditionnelle et transculturelle* (2015), p10

106 DI Charles, Cours *Le transfert et le contre transfert* 13.05.2016

107 Interview Maïmouna

professionnel travaille) et l'usager à se décentrer, élément nécessaire à la co-construction, à la possibilité de trouver une solution commune tout en privilégiant l'unicité de l'usager migrant.

Mais c'est aussi, la formation de « *l'identité sociale (culturelle, professionnelle...) et personnelle qui permet d'acquérir la capacité de décentrer et dépasser sa propre perspective et de passer à celle de l'autre* »¹⁰⁸. En ce point, le travailleur social issu de l'immigration par le biais de son identité culturelle et ses spécificités peut développer une approche qui va favoriser et créer une dynamique dans l'accompagnement social. Maïmouna raconte comment elle met à profit son identité dans sa dimension plurielle et diverse lors de ses accompagnements et dans son travail « *Voilà des fois je fais des raccords comme ça et ça m'aide... ça fait de nous des travailleurs sociaux atypiques dans la relation d'aide. L'école nous a appris des choses mais je pense que sur le terrain on est « soi-même », c'est aussi notre identité. Bien qu'on est une identité culturelle, on a une identité professionnelle, il y a plein de choses... ça fait un tous, ça fait un bloc* ».

Cette approche passe forcément par une meilleure connaissance de Soi, de son psychisme, de son identité. On ne peut s'aventurer dans une telle approche, mener à bien les deux fronts de travailleur social et de médiateur transculturelle sans faire à minima un travail d'auto analyse et d'introspection. Prendre de la distance avec soi-même et prendre conscience des différences culturelle et de l'altérité qui nous habitent devient une nécessité.

Ce travail sur soi peut se faire à l'aide de formations, d'analyse de pratique, de supervision, de psychanalyse.....mais à mon sens le premier pas vers la médiation transculturelle passe par la décolonisation de soi, avoir conscience que l'altérité n'est pas radicale, et avoir une volonté de créer des passerelles.

108 SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités* p40

Conclusion

Au l'issue de ce cheminement, je tiens à réaffirmer la volonté de ne pas opposer prise en charge intra ethnique et prise en charge extra-ethnique : je pense honnêtement qu'elles portent chacune leurs spécificités et qu'elles peuvent chacune être en mesure de favoriser une approche interculturelle en travail social.

C'est plutôt la diversité des pratiques et des techniques de travail dans l'accompagnement social qui sont synonymes de positivité et nous pouvons considérer les compétences culturelles que peuvent détenir les travailleurs sociaux issus de l'immigration comme un socle d'outil parmi tant d'autres. Mon expérience dans différentes structures me permet d'affirmer que ces compétences sont trop peu souvent exploitées pour des raisons qui peuvent être liées au choix du travailleur social lui-même (par peur de tomber dans les nombreux conflits que nous avons détaillés plus haut), à son équipe ou à la philosophie de l'institution (qui peut avoir tendance à prôner les valeurs républicaines de laïcité comme écran à l'approche interculturelle). Trop souvent ces compétences sont utilisées de manière insinueuse, en démarche isolée ou en soutien d'un professionnel mais de façon non préparée....en bref ce type d'intervention ne permet pas un réel travail de fond quand cela s'avère indispensable.

Il me paraît donc nécessaire de revenir sur le questionnement de départ afin de ne pas s'égarer sur l'objectif de ce travail de recherche : **Quels sont les outils qui peuvent être mis en œuvre pour mettre à profit l'identité culturelle du travailleur social issu de l'immigration sans culturaliser les situations ni tomber dans la complicité culturelle ?**

Pour répondre à cette problématique, j'ai dû exposer la trajectoire sociale du travailleur social issu de l'immigration et originaire d'Afrique de l'Ouest ainsi que les nombreuses spécificités qu'il vit en tant qu'enfant de migrant à travers des concepts : acculturation, construction identitaire, stratégies identitaires... et surtout montrer qu'elle pouvait être la dynamique de construction identitaire dans laquelle la personne issue de l'immigration et originaire d'Afrique de l'Ouest peut se trouver lorsqu'elle devient travailleur social et construit son identité professionnelle.

En parallèle, et dans un second temps, l'analyse des migrants originaires d'Afrique de l'Ouest par le biais des modes de sociétés, de leurs parcours migratoires ainsi que du contexte d'accueil dans les structures d'hébergement, nous a permis de saisir tous les éléments et les susceptibilités de la rencontre entre les deux publics. En amont, j'ai pu faire part des nombreux heurts auxquelles j'ai moi-même pu faire face en terme de problématiques et d'incompréhensions liées à l'interculturalité. Cela permet de comprendre pourquoi l'accompagnement des migrants ne peut plus uniquement être abordé dans une approche de travail social classique. On ne peut accompagner l'insertion durable d'un migrant à la société française, si on ne prend pas en compte sa dimension culturelle, son histoire, sa situation minoritaire actuelle et son projet d'exil (en tenant compte des spécificités de chacun et de son évolution). A l'inverse, on risque de générer d'autant plus de conflits intérieurs, de ruptures de lien familiaux, communautaires et sociaux, de l'isolement, de la violence, des frustrations de part et d'autres (et pour ce dernier point aussi bien pour l'utilisateur que pour le travailleur social)... en bref être contre-productif.

Par ailleurs, j'ai pu rendre compte de la singularité de cette rencontre à travers les nombreux conflits (conflit d'appartenance, conflit de loyauté, conflit intérieur, la question de trahison) et les obstacles ou les risques encourus dû à la proximité culturelle (comportements trop rigide avec les familles symptômes de malaise, complicité culturelle...).

Comme j'ai pu l'expliquer après avoir fait part des spécificités du public des travailleurs sociaux issus de l'immigration, la dernière étape du processus de professionnalisation « *ajustement de soi* » s'opère dans ce contexte particulier de rencontre lorsque le professionnel est confronté à un public de la même origine que lui. Pour cette étape « *il s'agit d'un être stratégique rationnel qui s'approprie les profits spécifiques que produit l'activité d'un champ en identifiant au préalable les filières possibles avec leurs phases de déroulement et leurs séquences spécifiques d'apprentissage* »¹⁰⁹. C'est l'évolution de son identité professionnelle à partir des mécanismes de « passage à travers le miroir » et d'« installation dans la dualité » : cela passe par la prise de conscience de ses capacités, de ses goûts et des perspectives de carrière.

Il y a là encore des enjeux identitaires où les conflits intérieurs peuvent, à ce niveau, se mettre en œuvre en opposant l'identité culturelle à l'identité professionnelle d'une même personne, pour un professionnel issu de l'immigration. Dans les institutions, ce conflit intérieur peut être conforté par le regard des autres (membres de l'équipe ou direction) sur les compétences culturelles du travailleur social issu de l'immigration et sur ses prises de positions envers les usagers ayant les mêmes origines que lui.

Ce travail m'a permis de trouver des clés sur comment, au contraire, conforter mon identité professionnelle à travers mon identité culturelle.

En effet, la médiation transculturelle peut participer à dé-complexifier la question identitaire et les conflits qui peuvent en être liés. Elle incite à négocier avec soi-même à travers le décentrage et l'analyse du contre-transfert culturel, avant d'entamer une réelle négociation avec l'Autre. Sur la base d'une formation professionnelle, pour le travailleur social issu de l'immigration, elle conjugue le savoir de la culture du pays d'accueil avec celle du pays d'origine. Elle permet d'atténuer le clivage et a pour ambition d'établir un juste équilibre entre culture du pays d'accueil comme dominante et celle du pays d'origine comme dominé.

Le travailleur social comme « agent de socialisation » peut avoir des fonctions de restauration identitaire auprès des populations qu'il accompagne. Ce travail s'avère indispensable afin de produire une relation de bien-être sociale, c'est-à-dire instituant l'autre en personne capable d'agir comme sujet dans son environnement. La médiation transculturelle permet de redistribuer les rôles quand dans certaines situations, l'usager en tant qu'acteur de son accompagnement s'efface progressivement en laissant la seule place à son travailleur social.

Pour conclure, tout accompagnement social doit se faire pour le professionnel en cheminant « *entre le dedans et le dehors, l'émique et l'éthique* »¹¹⁰ mais pour mieux savoir où il peut emmener l'usager, il est nécessaire qu'il sache d'où il vient.

109 JOVELIN Emmanuel. *Thèse Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) p28

110 LARCHANCHE Stéphanie Cours *Notions de compétences transculturelles- Approche Théorique* 03.10.2015

Bibliographie

« Argument », *Revue française de psychanalyse* 2/2006 (Vol. 70) , p. 325-330

URL : www.cairn.info/revue-francaise-de-psychanalyse-2006-2-page-325.htm.

AISSAOUI Laëtitia De Sousa Myriam «Etranger ici, étranger là-bas- Le discours identitaire des jeunes issus de l'immigration en France » Synergies Monde n° 5 - 2008 pp. 17-27

BREDELOUP Sylvie. «La migration africaine : de nouvelles routes, de nouvelles figures». *Revue Quart Monde*, N°212 - Migrations : un monde qui bouge. Année 2009.Revue Quart Monde
Disponible sur <http://www.editionsquartmonde.org/rqm/document.php?id=4419>

BOUCHER Manuel, « La question ethnique, l'intervention sociale et la laïcité. Les enjeux des discriminations raciales dans le travail social», *Connexions* 1/2005 (n° 83) , p. 99-114
Disponible sur : www.cairn.info/revue-connexions-2005-1-page-99.htm.

COHEN EMERIQUE Margalit. *Pour une approche interculturelle en travail social*. 2^{ème} édition. Presses de l'EHESP.2015. 478 pages

Conseil Supérieur du Travail Social, « La laïcité, un principe fondamental du travail social ». 09.12.2015. 7 pages

Définition du travail social, in ANAS, ANAS. ANAS 14.08.2012. Disponible sur http://www.anas.fr/Definition-du-Travail-Social_a11.html

DI Charles, MORO Marie-Rose, « Conflit des cultures dans la constitution de soi. L'apport de l'approche ethnopsychiatrique», *Informations sociales* 1/2008 (n° 145) , p. 16-24
Disponible sur : www.cairn.info/revue-informations-sociales-2008-1-page-16.htm.

FOUCART Jean, « Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires. Du paradigme réparateur au paradigme de l'accompagnement», *Pensée plurielle* 2/2005 (n° 10) , p. 97-117
Disponible sur : www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-97.htm.

HUSANG Yu- Husan, *Mémoire Gestion du contre-transfert du médiateur-interprète : une réflexion en situation parallèle de la psychothérapie traditionnelle et transculturelle* (2015) 53 pages

JOVELIN Emmanuel. *Thèse Travailleurs sociaux d'origines étrangères* (1998) 572 pages

LAGIER Elsa, « Les usages ambivalents des catégories ethnicisées - Quand les travailleurs sociaux d'origine étrangère parlent des populations d'origine étrangère », *Revue Hommes et*

migrations. Article issu du N°1290, mars-avril 2011 : Travailleurs sociaux et migrations. Disponible sur <http://www.hommes-et-migrations.fr/index.php?/numeros/travailleurs-sociaux-et-migrations/6331-les-usages-ambivalents-des-cate-gories-ethnicise-es>

MORO Marie Rose « Principes théoriques et méthodologiques de l'ethnopsychiatrie : l'exemple du travail avec les enfants de migrants et leurs familles » *Santé mentale au Québec*, vol. 17, n° 2, 1992, p. 71-98. Disponible sur : <https://www.erudit.org/revue/smq/1992/v17/n2/502071ar.pdf>

NATANSON Jacques, « L'évolution du concept de transfert chez Freud », *Imaginaire & Inconscient* 2/2001 (n° 2) , p. 7-19
Disponible sur : www.cairn.info/revue-imaginaire-et-inconscient-2001-2-page-7.htm.

SABATIER Colette, MALEWSKA Hanna, TANON Fabienne. *Identités, acculturation et altérités*. L'HARMATTAN. 2002. 290 pages

OECD, *Rapport Afrique de l'Ouest 2007-2008- Religions et langues*- 01.12.2008 Disponible sur <https://www.oecd.org/fr/csao/publications/42358497.pdf>

ROUCHON Jeanne Flore, *Thèse La notion de contre transfert culturel : enjeux théoriques, cliniques et thérapeutiques* (2007) 201 pages

ANNEXES

Annexe 1

Questionnaire semi-directif à l'intention de travailleurs sociaux d'origine Afrique Subsaharienne

Explication du cadre de l'enquête et de l'objet du mémoire

1^{ère} partie concernant Le travailleur social

- 1- Pouvez-vous vous présenter ? (nom, prénom, lieu d'intervention, parcours professionnel)
- 2- Quelles sont vos origines ? Quel est votre parcours migratoire, celui de vos parents ?
- 3- Quelle est votre langue maternelle ? (maitrise ?) Comment vous a-t-elle été transmise ?
- 4- Quelle place accordez-vous à la culture de vos parents ? Considérez-vous qu'elle vous a été transmise ?
- 5- Que pouvez-vous me dire de votre identité culturelle ?
- 6- Quelles étaient les aspirations professionnelles de vos parents vous concernant ?
- 7- Pour quelles raisons avez-vous décidé de devenir travailleur social ? Vous ou vos parents en aviez-vous rencontré lors de votre parcours ?
- 8- Pensez-vous que le fait d'être d'origine étrangère et de prendre en charge des personnes ayant une même origine ethnique que le travailleur social permet d'avoir une meilleure action sociale ?

2^{ème} partie le milieu professionnel

- 1- Quelle place accordez-vous à la diversité culturelle et à la Transculturalité dans votre pratique professionnelle ? comment les définissez-vous ?
- 2- Quelles sont les origines représentées parmi vos usagers ? Dans quelle cadre êtes-vous amené à rencontrer des personnes de la même origine que vous ?
- 3- Que savez-vous de ce public ?
- 4- Avez-vous la possibilité d'utiliser votre langue maternelle avec ces personnes (aval de l'institution) ? Si oui, le faites-vous ?
Quelle est votre position à ce sujet ? Celle de votre institution ?
Dans quelles situations êtes-vous amenés à parler cette langue ?
- 5- Parmi les usagers que vous avez accompagné et ayant la même origine que vous, avez-vous été marqué par une situation particulièrement ? pour quelles raisons ? qu'avez-vous fait ?
- 6- Quel est votre ressenti face à ce public ?

- 7- Que pensez-vous de ce qui traverse une personne migrante de la même origine que vous lorsque vous êtes dans la relation d'aide ?
- 8- Avez-vous déjà été sollicité par vos collègues pour intervenir dans une situation avec une famille de la même origine que vous ?
- 9- Avez-vous déjà fait appel à un dispositif de médiation ou de consultation transculturelle ?
- 10- Comment définissez-vous des compétences culturelles ?
- 11- Que vous inspirent les concepts de neutralité et de distance ?

Annexe 2

Questionnaire semi-directif à l'intention de femmes migrantes d'Afrique Subsaharienne

Explication du cadre de l'enquête et de l'objet du mémoire

1^{ère} partie concernant l'usager

- 1- Pouvez-vous vous présenter ? (nom, prénom, lieu d'intervention, parcours professionnel)
- 2- Quelles sont vos origines ? Quel est votre parcours migratoire?
- 3- Quelle est votre langue maternelle ? (maitrise ?) Comment vous a-t-elle été transmise ?
- 4- Quelle place accordez-vous à votre culture? A celle de la France ? Que pouvez-vous me dire de votre identité culturelle ?

2^{ème} partie la relation d'aide

- 1- Dans quel contexte avez-vous rencontré votre travailleur social ?
- 2- Que savez-vous du rôle du travailleur social ? Quelles sont vos attentes ?
- 3- Qu'avez-vous pensé ou ressenti lorsque vous avez su que votre travailleur social était de la même origine que vous ? Vos attentes ont-elles changé ? (question transfert et contre transfert + identification au public)
- 4- Si votre travailleur social parle votre langue maternelle, avez-vous eu la possibilité de la parler avec elle? Si oui, dans quelles situations avez-vous été amenés à parler cette langue ?

Ou encore, avez-vous déjà fait appel à un interprète ? Pour quelles raisons et dans quelle situation ?
- 5- Quel est votre ressenti face à un travailleur social de la même origine que vous ? Ressentez-vous de la gêne, de l'apaisement.... ?
- 6- Que vous inspire le fait de travailler avec des travailleurs sociaux de la même origine que vous ?
- 7- Une situation particulière vous a-t-elle particulièrement marqué durant votre prise en charge avec ce travailleur social? (émotion +++ ou ----)

Annexe 3 : Interview partielle d'Aminata

1^{ère} partie concernant Le travailleur social

Moi : Peux-tu te présenter ?

TS : Je m'appelle Aminata N.. Je suis originaire du Sénégal, je fais partie de l'ethnie peul. Je parle couramment le peul. Mes parents sont issus du Sénégal, tous deux peul. Mon père est arrivé en France bien avant ma mère. J'ai 27 ans.

.... Je suis de formation moniteur éducateur. Avant de travailler à l'OR, j'ai travaillé en protection de l'enfance donc un milieu assez différent : avec des adolescents de 16 à 18 ans.

Moi : As-tu toujours travaillé en tant que TS ou as-tu eu d'autres expériences ? Quel est ton parcours scolaire ?

TS : J'ai commencé un BTS SP3S (Service et Prestations des secteurs sanitaires et sociales). Je l'ai arrêté au bout d'une année car il ne plaisait pas du tout (travail administratif dans les CAF ou autres types de services sociaux) et très peu de débouchés.

Après pendant 2 ans je me suis un peu cherché, je ne savais pas quoi faire donc j'ai fait beaucoup de vacations dans l'animation, dans des associations. Je faisais beaucoup de bénévolat notamment au sein de l'association de solidarité qui se nomme AXE situé à Eragny qui propose plusieurs activités notamment sur l'action humanitaire.

.....

MOI : peux-tu revenir sur le parcours migratoire de tes parents ?

Mes parents se sont rencontrés au Sénégal, au village de ma mère. Par la suite, mon père est venu en France, comme tous les parents qui ont émigré : travailler, subvenir aux besoins de sa famille.

Il est arrivé dans les années 1960- 1970. C'est l'aîné de sa fratrie et le premier à être venu en France. D'autres frères l'ont rejoint par la suite dont un ou deux qu'il a fait venir.

Quand il est arrivé en France, ben il s'est un peu débrouillé vu qu'il ne connaissait pas grand monde. Donc il faisait des petits boulots par-ci, par là : il a fait de la plongée puis s'est formé dans la restauration. Ensuite, il a carrément changé de secteur, a été chef de rayon à Carrefour et puis a travaillé à l'usine en tant qu'ouvrier. Actuellement, il est retraité.

MOI : qu'en est-il de ta mère ?

Elle est arrivée dans les années 1990 avec moi. J'avais 1 an et demi quand je suis arrivée en France.

MOI : tu es née au Sénégal ?

Oui je suis née à Matam plus particulièrement.

MOI : tu es l'aîné ?

Oui je suis l'aînée. J'ai 3 frères et 3 sœurs qui sont tous nés ici. Je suis la seule à être née au Sénégal.

MOI : ok donc toi en fait tu as vécu la migration de tes parents vu que tu es venue avec ta mère ?

Oui je suis une immigrée. (Rires)

MOI : Quelle est ta langue maternelle ? (maîtrise ?) Comment t'a-t-elle été transmise ?

Le peul, oui je le parle couramment. Je le parle depuis ma naissance. Mes frères et sœurs le parlent également sauf le dernier qui comprend quelques mots.

MOI : Pourquoi ?

Parce que ma mère a pris la mauvaise habitude de parler en français. A nous, elle nous parlait en peul. Des fois en français mais la plupart du temps peul parce qu'elle voulait vraiment qu'on ait la culture peul. Mais avec le temps c'est vrai qu'avec les derniers, elle faisait moins attention donc c'est vrai qu'ils ne parlent pas couramment.

Moi : Quelle place accordes-tu à la culture de tes parents ? Considères-tu qu'elle t'a été transmise ?

Je lui accorde une place très importante car c'est bien de connaître ses origines pour moi. De savoir d'où on vient, l'histoire, le pourquoi du comment, qu'est-ce que nos parents ont traversé.

Surtout ne pas se perdre parce qu'on vit en France mais avec le temps si on ne parle pas la langue maternelle, des choses se perdent notamment si on se marie avec des personnes d'origines, d'ethnies ou de castes différentes, la langue maternelle se perd très vite. J'en apprendrais toujours énormément, je ne vais pas souvent au Sénégal mais quand j'y vais j'en apprendrais pas mal sur les histoires, les cultures, la façon de vivre... Parce que nous sommes habitués à un certain confort mais quand je vais au village... le truc tout bête la toilette au village c'est dans une case avec un seau et un diampé, il n'y a pas d'électricité partout, il y a encore des gens qui vivent dans des cases en terre cuite.

On découvre comment les gens vivent, comment il s'organise dans leur journée : le matin certains se lèvent pour aller aux champs pour récolter le riz, s'occuper du bétail, les femmes s'occupent du linge de la cuisine... Tous ce qui tourne autour de la vie quotidienne.

....

MOI : Quelle place accordes-tu à la culture française ?

Ben la même importance que la culture peul mais en fait moins importante que mes origines vu que je suis quand même sénégalaise d'origine peul. La culture française je vis et je baigne dedans donc ça fait aussi partie de ma vie mais sans oublier mes origines peuls.

...

Moi : Que peux-tu me dire de ton identité culturelle ?

Bonne question (rires).

MOI : Quand je te dis identité culturelle, qu'est-ce qui te viens en tête ?

Peul après la religion, le partage... je ne sais pas la mixité.

MOI : tu peux m'en dire plus sur cette idée de mixité ? Comment t'identifies-tu en tant que peul et sénégalaise ? Française ???

Oui, française ça va de soi. De toute façon je suis aussi française mais quand tu vis en France on te rappelle toujours que tu ne l'es pas « oui t'es de quelle origines, tu viens d'où » même quand tu répond que t'es française on insiste sur ta différence. Et même quand tu vas au Sénégal, il te considère même plus comme la sénégalaise peul, on t'appelle la française.

En France, on te considère pas comme une française mais comme une sénégalaise et au Sénégal vice versa.

Au final, tu ne sais pas trop te situer même si toi tu sais d'où tu viens.

MOI : Quelle sentiment tu as par rapport à cela ?

Ben, tu ne sais pas où te placer, parce que pour toi t'es française et sénégalaise mais selon où t'es on va toujours te rappeler que non.

Moi : Quelles étaient les aspirations professionnelles de tes parents te concernant ?

Mon père voulait vraiment que je fasse de longues études que j'ai un bon poste parce que lui est venu principalement en France pour l'avenir de ses enfants, qu'ils aient une chance de s'en sortir. C'est vrai qu'au Sénégal, tout le monde n'a pas la chance d'être scolarisé et de faire des études.

MOI : et cela peu importe que tu sois une femme ? Côté culturel vis-à-vis de la place des femmes ?

Oui pareil pour mes frères. Le mariage c'est très important chez nous mais mon père a privilégié les études et pourtant j'en ai eu des propositions.

Ma mère comme elle est du village, la mentalité fait qu'elle voulait quand même que je me marie jeune. J'ai souvent été obligée de lui dire que je n'avais pas besoin d'elle pour trouver quelqu'un quand des prétendants voulaient faire ma connaissance en passant par d'autres membres de ma famille. Des fois, j'avais des oncles et des cousins qui s'y mettaient... (rises)

Elle voulait aussi que j'ai un bon poste mais elle était aussi préoccupée par le mariage surtout avec un peul (pour préserver ma culture).

Après moi, ce n'était pas dans mes intentions de faire de longues études.

Moi : Pour quelles raisons as-tu décidé de devenir travailleur social ? Toi ou tes parents en aviez-vous rencontré lors de votre parcours ?

J'ai fait ce métier parce que j'aime le social, moniteur éducateur, il y a pas mal de branches donc tu peux travailler un peu partout. C'est aussi ça qui m'as plu.

Le social c'est humain. Au niveau du social, il fallait que je sois en contact avec les gens, que je puisse aider. Avoir un métier où je puisse aider, être en contact, le relationnel... tout ça quoi on pourrait se dire que j'aurais pu faire de la vente mais je ne sais pas le social c'est vraiment quelque chose d'humain, c'est le fait d'aider son prochain

Mais je n'ai jamais rencontré de travailleur social avant de choisir ce domaine, ni mes parents à ma connaissance. J'ai vraiment découvert ce domaine.

Moi : Penses-tu que le fait d'être d'origine étrangère et de prendre en charge des personnes ayant une même origine ethnique que le travailleur social permet d'avoir une meilleure action sociale?

Ça dépend. Parfois, les familles te prennent par les sentiments et te rappellent tes origines, d'où tu viens, que l'on a la même culture donc il faut s'entraider. Il faut aussi prendre un peu de recul, il ne faut pas se laisser aller par les sentiments, surtout au niveau de la culture.

Mais c'est vrai que des fois ça aide d'avoir la même culture, ça permet d'avoir une meilleure approche, une meilleure compréhension de la personne dans l'accompagnement social. Tu comprends mieux certaines réactions.

MOI : quand tu dis « les familles te prennent par les sentiments » peux-tu expliquer ?

Ben ils vont te rappeler les origines, t'appeler « ma fille », « ma sœur »... Des petits mots qui touchent. Du coup t'es là t'essayes de prendre du recul mais tu as l'impression que les origines prennent le dessus... on essaye quand même de prendre du recul quoi.

On a du mal à prendre de la distance.

2^{ème} partie le milieu professionnel

Moi : Quelle place accordes-tu à la diversité culturelle et à la Trans culturalité dans ta pratique professionnelle ? Comment les définis-tu ?

...

Je leur accorde une place importante mais il faut vraiment prendre du recul et ne pas se laisser envahir par les sentiments, la culture.

Ça me permet de voir les différentes cultures, de mieux comprendre les histoires et les parcours de vie mais aussi mieux cibler l'accompagnement social.

...

Moi ; Que sais-tu de ce public ?

Je sais qu'ils sont venus en France pour les mêmes raisons que mes parents c'est-à-dire s'en sortir, donner un meilleur avenir à leurs enfants, travailler, subvenir à leurs besoins... faire quelque chose quoi. Dans leurs pays d'origine c'est un peu compliqué de subvenir aux besoins de leur famille. Donc c'est vraiment une motivation première pour vraiment travailler.

Après les choses se compliquent avec la situation administrative, ils ne peuvent pas travailler car n'ont pas de papiers où ils travaillent au noir pour la plupart.

...

Moi : As-tu la possibilité d'utiliser ta langue maternelle avec ces personnes (aval de l'institution) ? Si oui, le fais-tu ? Quelle est ta position à ce sujet ? Celle de ton institution ?

Oui j'utilise la langue maternelle. L'autorisation de l'institution, oui quand c'est pour faciliter l'entretien.

J'utilise le peul avec les familles peul qui ne comprennent pas trop le français. Ça ne pose pas de problème avec la direction car sinon on contacte l'ISM et comme c'est payant, c'est toujours des économies en plus.

...

Je préfère favoriser le français pour la question de l'intégration.

Moi : Parmi les usagers que tu as accompagné et ayant la même origine que toi, as-tu déjà été marqué par une situation particulièrement ? Pour quelles raisons ? Qu'avez-vous fait ? (les émotions- le pire et le meilleur)

Une histoire d'excision. C'était une famille guinéenne avec une petite fille qui était sur le point de se faire exciser, donc la famille a fui le village et est venue en France. La mère avait déjà été excisée.

Ça m'a touché en fait. Je me suis mise à sa place, ça aurait pu être moi parce que l'excision dans les villages ça se pratique encore beaucoup.

MOI : et cette situation a provoqué le sentiment le plus « négatif » en toi, depuis que tu travailles ? Parce que tu t'identifiais à la petite fille ?

Oui oui.

MOI : et est-ce que t'as dû faire preuve de vigilance au niveau de ton positionnement, ou tu t'es laissé porter par la situation ?

Je n'ai pas pleuré mais je lui ai montré de la compassion. Mais j'étais triste, je me mettais à la place de cette femme qui a eu le courage de fuir de son village pour protéger sa fille. C'est vrai que ce n'est pas donné à tout le monde. Sans parler des risques encourus.

MOI : Comment à évoluer la situation ?

Elle a obtenu son titre de séjour, a trouvé un travail. Elle est sortie du dispositif (sortie positive) au bout d'un an.

MOI : tu penses qu'il y a une alliance qui s'est créée du fait que tu sois travailleur social de la même origine que cette femme, parce qu'elle s'est identifiée à toi ?

Oui je pense que ça a joué.

Moi : Quel est ton ressenti face à ce public ?

J'ai envie de les aider à s'en sortir mais je ne sais pas comment définir ce sentiment.

MOI : ce sentiment est-il différent avec des personnes qui n'ont pas la même origine que moi ?

Oui car c'est personnes me rappellent mes origines. Je me mets parfois à leur place, je me dis si je ne serais pas venu en France, j'aurais pu être à leur place : j'aurais pu venir beaucoup plus tard, à l'âge adulte pour essayer de m'en sortir, pour avoir un meilleur avenir.

MOI : il en est de même avec les personnes d'Afrique centrale, sud... (Personnes noires) ?

Oui ce n'est pas pareil, ce n'est pas la même approche avec les sénégalais ou les peuls.

MOI : Que penses-tu de ce qui traverse une personne migrante de la même origine que toi dans la relation d'aide ?

Parfois, elles ne savent pas forcément que je suis peul. Quand on parle, elles me disent que j'ai un petit accent et me demande d'où je viens ou, elles peuvent dire que je suis sénégalaise.

Je pense que ces personnes se disent que je vais comprendre leur situation donc elles doivent être rassurées.

MOI : est-ce que t'as déjà ressenti une gêne en accompagnant une personne de la même origine que toi ?

Oui un homme était un peu trop proche (physiquement), il me tapotait l'épaule... du coup je prenais vraiment mes distances. Je ne sais pas il me gênait, du coup je lui ai rappelé que j'étais travailleur social qu'il y avait une certaine distance à avoir. Je lui ai rappelé en français et en peul pour qu'il comprenne bien.

Peut-être que pour lui ce n'était rien mais moi je ne le ressentais pas de la même manière. Je me dis qu'il peut avoir des arrière-pensées mais c'est aussi parce que c'était un homme. Une femme ça m'aurait moins gêné.

MOI : As-tu déjà été sollicité par tes collègues pour intervenir dans une situation avec une famille de la même origine que vous ?

Non pas encore. Tout le monde ne sait pas que je suis peul mais à l'OR, on s'appuie généralement sur les langues maternelles des collègues pour faire l'interprète.

Sur mes anciens postes oui.

....

Moi : Qu'est-ce que ça t'inspire la neutralité ? La distance ?

Ne pas laisser transparaître ses émotions. Prendre du recul par rapport à certaines situations.

MOI : penses-tu que tu peut-être neutre ?

Ben non, il y a toujours le côté humain qui est présent mais ça se travaille avec le temps et l'expérience. On peut s'améliorer.

Moi : Qu'est-ce que les compétences culturelles ?

La langue maternelle en gardant une bonne distance...Connaître l'histoire du pays, la communauté, les coutumes, les modes de vie...

Annexe 4 : Interview partielle de Maïmouna

Moi : Peux-tu te présenter ?

Je suis Maïmouna.D, j'ai 42 ans. Je suis originaire du Mali, française née en France, mes parents sont originaires du Mali. Je parle le bambara à la maison depuis toute petite. Je suis actuellement assistante sociale dans un centre d'hébergement de personnes SDF.

Moi : Quel est ton parcours migratoire, celui de tes parents ?

Mon père est arrivé en France en 1962. C'est quand même la première vague d'immigration... il fait partie de ces anciens, quoi. Ma mère est arrivée en 1970 par regroupement familial.

Moi je suis née en 1973 en France. Mes frères et sœurs sont tous nés en France.

De 62 à 70, mon père a bâti les choses seul, il a travaillé. Il a fait des vas et vient entre le Mali et la France... pour préparer l'arrivée de ma mère...trouver un logement. Il est arrivé dans un petit foyer migrant vers Vincennes.

Après il a eu un poste à ville de Paris en 1974 et il y a bossé jusqu'à la fin de ses jours... il gagnait bien sa vie et on avait tous ce qu'on voulait.

Ma mère était au foyer. Elle nous a vraiment élevé, elle a fait quelques petits boulots, des ménages...

Moi : Quelle est ta langue maternelle ? Comment t'as-t-elle été transmise ?

Le bambara. Je le maîtrise parfaitement. Je le parle depuis toute petite... mon père se débrouillait en français mais ma mère ne parlait pas français. Elle a fait des cours d'alpha bien plus tard pour pouvoir se débrouiller. A la maison avec mes frères et sœurs, on ne parlait que le bambara.

Ce qui m'a vraiment troublé, je m'en souviens c'était impressionnant mon premier voyage c'était en 1979, j'avais 6 ans... la première fois qu'on est parti en famille... du coup j'ai pris le train entre Bamako et Kayes (le fameux train)....Quand on est arrivé là-bas, on nous a attendus par rapport à la langue maternelle. Ils avaient questionné mes parents sur pourquoi est-ce qu'on mettait des pantalons, des choses comme ça culturelle quoi.

...

Moi : quelle est ta place dans la famille ?

On est 5. J'ai un frère avant moi et je suis l'aînée des filles. Mais dans la famille, j'ai eu une place un peu importante je dirais... que je me suis donnée ou qu'on m'a collé. Je fais de la médiation, un peu l'AS de la famille... j'étais très vite toute jeune dans les paperasses.

Moi : Quelle place accordes-tu à la culture de tes parents ?

L'histoire de l'Afrique, j'ai baigné dans ça depuis toute petite... aujourd'hui je la transmets à mes enfants. Mon mari est sénégalais donc je trouve ça intéressant de faire un mix des deux cultures pour les enfants... moi mes parents me parlaient de la France d'avant qui allait quand même plutôt bien. Oui plutôt bien au niveau de l'administratif, au niveau des papiers... mes parents n'ont pas du tout connu les galères de papiers. Je me dis que ce n'est pas pour rien que je rebondis beaucoup sur les histoires de sans-papiers aujourd'hui. Pour moi, il y a forcément un lien.

Moi : Et concernant l'histoire de l'Afrique ?

Quand j'étais plus jeune tous les soirs, mes parents me racontaient une histoire en bambara, l'histoire culturelle du pays, il parlait du Soudan français... on posait beaucoup de questions et c'est à travers les tali les soirs là. Mon père intervenait vite fait mais c'était surtout avec notre maman et nous en tant qu'enfants on passait par toutes les histoires... et nos histoires personnelles aussi : le passage à l'adolescence, comment se protéger...

On mangeait tous ensemble dans le même plat. Ça s'est quelque chose du coup parfois je n'arrive pas à manger seule... c'est quelque chose qui me manque énormément. On s'est tous installé, on a déménagé tous seul... parfois je préfère manger un sandwich toute seule... c'est un peu un enfer... c'est quelque chose qui me manque. Surtout quand on regarde le plateau dans lequel on mangeait quand on est chez sa mère, on le voit tout petit maintenant parce que c'est nous qui avons grandi...

...

On parlait un peu comme là-bas le soir, on s'asseyait par terre jusqu'au coucher. Là où on a grandi ce n'était pas très grand du coup y avait pas trop d'espaces mais bon... il y avait une proximité physique.

Moi : Considères-tu qu'elle t'a été transmise ?

Comme on ne sait pas tout, il est toujours nécessaire de chercher à savoir... moi ça m'aide à avancer.

Moi : Que peux-tu me dire de ton identité culturelle ?

Ça m'évoque ce que je suis, toute la transmission qui m'a été faite ce que j'en fais au quotidien, dans ma vie de couple, dans mon travail... Mon identité elle est là, elle est personnelle, elle est propre à moi.

C'est des questions qu'on n'entend pas tous le temps, j'ai presque du mal à répondre.

C'est ce qui véhicule en moi, c'est ce qui m'a fait grandir et c'est ce qui me fait grandir.

....

Moi : Pour quelles raisons as-tu décidé de devenir travailleur social ?

Je pense que c'est par rapport à mon passé, mon vécu. Comme je disais tout à l'heure, quand mon père allait travailler, on était avec notre mère, je l'aidais à faire ses démarches, je l'accompagnais au rendez-vous... quand on était petit on faisait tous plus ou moins le rôle d'intermédiaire mais dans une fratrie, il y en a toujours un qui endosse le rôle plus que d'autre, c'était moi.

...

Moi : toi ou tes parents en aviez-vous rencontré lors de votre parcours ?

Oui une fois. J'avais rencontré une assistante sociale pour un problème récurrent de logement. On habitait dans le privé et on ne pouvait percevoir les APL (ALS à l'époque). Avant les Assistantes sociale, elles avaient un peu de pouvoir à ce niveau... Cette dame-là m'a toujours emballé, je me rappelle de son nom Anne Marie, elle était extraordinaire. Mais elle nous a reçu, elle nous a guidé, elle est même venue faire une visite à domicile.

Ça m'avait emballé sa manière de travailler. Une fois je l'avais croisé, elle habitait juste à côté de mon lycée... c'était une femme extraordinaire.

Ça change quand je vois aujourd'hui ce qu'on est... ça fout les boules ça je te dis.

L'intervention de l'Assistante sociale a été de courte durée et pour un problème bien précis qui est le logement. Et aujourd'hui, c'est là qu'il y a plein de paradoxes et de liens, je travaille pour un service où on relogé des gens, un public qui pour la plupart, a un barrage de la langue, les gens sont sans papiers... des fois je me dis il n'y a pas de hasard... je ne suis pas devenue assistante sociale pour rien.

...

Concernant les accompagnements, que je faisais quand j'étais plus jeune, pareil hein. J'étais désigné au niveau de la famille. Dans notre immeuble, on avait une famille soninké qui était venue s'installer, la dame avait fait 2-3 fausses couches et cette fois-là le mari était complètement fuyant. Sans vouloir faire de critique ; sa femme il l'a marié mais il n'était pas dans l'accompagnement à terme au niveau de la maternité. C'est tu te débrouilles quoi, dans cette culture-là, c'est une réalité. Moi j'ai exigé de mon mari qu'il m'accompagne aux différentes consultations en groupe... mais je sais que c'est des choses qui ne sont pas partout après je me dis qu'on soit blanc, noir, jaune... y en a ça ne les intéresse pas beaucoup mais je trouve que c'est bien d'être accompagné. Et du coup la nana avait son rdv en consultation gynéco... moi j'étais assez jeune quand même j'étais venue pour traduire mais la gynéco m'a quand même laissé entrer, je me suis installée, elle a parlé de sa fausse couche, je devais traduire alors que je ne parlais pas super bien soninké donc je me suis débrouillais comme je pouvais... en fait je le comprends mais je ne le parle pas. La dame parlait aussi bambara donc je lui expliquais les choses sur comment elle devait se protéger pour éviter une fausse couche, qu'est-ce qu'il fallait faire...

J'avais un peu plus de 10 ans, la gynéco m'a pris pour sa fille... mais je suis quand même rentrée en salle de consultation et la dame s'est mise nue... Je me suis retournée comme ça mais c'est quelque chose qui m'a profondément troublée... je m'en rappellerais toujours.

J'ai fait pas mal d'accompagnement comme ça durant ma jeunesse mais celui-là quand même... C'est un truc la gynécologie, je ne voulais plus faire....

Alors qu'à l'époque, c'était une clinique privée, elle (*la gynécologue*) pouvait faire appel à un interprète...

J'ai fait des accompagnements en école, en justice dans les tribunaux... parce que les gens ne comprenaient pas la langue pour être face aux professionnels, à l'institution. Quand les choses ne se dénouaient pas, je prenais des nouvelles et j'essayais toujours de trouver des solutions... d'aller dans la curiosité. Cette expérience m'a beaucoup aidé à connaître la ville où j'étais, j'étais assez connu dans la ville, les gens avaient l'habitude de me voir, la Mairie, le Maire, les gratins, les écoles, Ecoles Sans Frontières... Je connaissais tous les rouages. Et puis au final, ça m'a permis de me retrouver sur une liste et de faire de la politique... autrement si je peux dire.

Il y avait un séjour au Mali pour les enfants originaires du Mali, pour savoir d'où ils viennent. Donc j'avais encadré et accompagné cette colonie deux années de suite. Du coup ça renvoyait beaucoup de choses. On est arrivé au Mali avec des enfants qui ne parlaient pas la langue maternelle et qui se sont fait complètement laminé par leurs familles... parce qu'ils ne parlaient pas la langue donc pour eux c'était terrible quoi. Les parents s'en sont pris plein la gueule et ils avaient menti en disant que leurs enfants comprenaient la langue.

Avec mon collègue, on avait déposé deux jeunes sœurs dans un village. Donc, on arrive, on nous donne de l'eau et tout et tout, il nous demande de nous laver... c'était particulier mais bon c'est l'accueil est c'est fort, et très très significatif. Moi j'ai fait semblant de boire... Et pour les filles, il y en avait une qui était à l'aise et la grande faisait la gueule. Et du coup, quand on est parti, on leur

a dit « bon voilà on vous laisse, on repart à la base maintenant vous vous êtes dans votre famille pendant 2 semaines et après on reviendra vous chercher ». Du coup, on prend la voiture pour démarrer... et on a quelqu'un à charrette qui nous suit qui nous dit que finalement ça ne vas pas bien se passer parce que la petite, elle est gentille, elle fait des efforts mais la grande sœur elle est complètement « raciste », elle ne veut pas manger, on lui a donné de l'eau pour boire, elle a dit qu'elle ne boira pas l'eau, on lui a donné de l'eau pour se laver elle a dit que l'eau elle était sale, elle fait des mimiques donc il faut que vous revenez faire la médiation... nous on ne peut pas les garder, on peut garder la petite mais la grande non...C'était gênant. Donc on est reparti, la fille a pleuré, on a essayé de négocier... mais le séjour ne s'est pas bien passé pour elle, elle n'était pas à l'aise parce qu'elle ne parlait pas la langue maternelle. Donc pour elle, elle allait passer 2 semaines en enfer. Et la plus petite, elle a pu bien prendre le coup mais la grande n'a pas réussi... c'est terrible hein.

...

J'ai beaucoup travaillé avec les jeunes issus de l'immigration, les familles, beaucoup les mamans aussi, un peu moins les papas et c'est marrant aussi parce qu'aujourd'hui je travaille avec un public essentiellement d'homme et je me sens bien avec eux... Avec les familles, parfois t'as beaucoup de surprises, beaucoup de boulettes... Ce que je leur reprochais aussi, c'était que quand je travaillais avec les familles pour moi c'était une double trahison... Le fait que moi je sois malienne, parfois elles ne me disaient pas tout, elles se disent « si je dis tout elle ne va pas m'aider elle ». Parfois c'était « on se méfie de toi » et quand je creuse avec d'autres collègues d'autres services, je sais l'historique donc du coup les personnes finissaient par dire « Marietou, je suis désolé, t'as pu voir la vérité » et je disais « ouais mais il y a pas de question de vérité, moi je travaille dans un cadre soit on se fait confiance et je vous montre les portes, les institutions qui peuvent vous aider, qui ont les clés en main pour inscrire les gamins, pour que t'ai les papiers... après maintenant si tu mens... ». Et ça se ressent beaucoup mais je n'ai pas vu ça chez le public des hommes, ça se voit beaucoup chez les femmes. J'ai des collègues qui voient ça avec les familles...

Moi : Penses-tu que le fait d'être d'origine étrangère et de prendre en charge des personnes ayant une même origine ethnique que toi permet d'avoir une meilleure action sociale?

Non pas une meilleure action sociale mais des outils... Là j'ai une collègue italienne qui vient d'arriver elle a fait ses études en Italie, elle travaille en Urgence... je suis sûre qu'elle a des méthodes qui vont nous bluffer... Mais c'est un outil comme un autre, où ça permet de rentrer dans la profondeur.

Par exemple, le Monsieur dont je t'ai donné le contact, quand il est arrivé au CHRS il n'était pas suivi par moi mais quand j'ai pris le relais de sa situation, quand il était sans papiers, il y avait l'avocat qui avait conseillé d'envoyer son dossier au niveau du Conseil d'Etat mais moi je lui ai dit non, je lui ai parlé en bambara je lui ai dit « moi si tu me fais confiance, je peux te montrer des juristes en droit des étrangers, c'est pas comme ça, je te montre les textes, ça serait vraiment dommage que tu perdes du temps alors que t'as 10 ans de présence et un dossier comme ça... je suis presque sûre que ton dossier pourrait passer comme ça ». Et du coup en 3-4 mois, il a eu un message lui disant de venir chercher sa carte de séjour. Il y a eu cette confiance mais j'ai dû le dire en français, en bambara... j'ai dû enlever ma casquette de travailleur social on a parlé de Bamako, de sa famille, de son statut... de sa posture au niveau de la famille. Lui Mr était musicien... Et du coup, on rentrait dans ça, en profondeur et je pense aussi que c'est cette maîtrise du lieu où il habite... Après c'est un truc que j'aimerais bien faire avec toutes les cultures... En ce moment, j'ai un jeune pakistanais qui aime beaucoup parler avec moi et très

honnêtement moi aussi... je suis passionnée par cette culture. On se demande parfois comment la vie fait les choses quoi.

Et plus, tu vas vers les personnes... tu vois si demain j'ai un italien en face de moi, j'ai fait une ville d'Italie... je cherche à chaque entretien de trouver des accroches les personnes de n'importe quelle nationalité...

Je me gêne pas quoi... j'arriverais... j'arriverais à truquer et ça c'est des petites soupapes aux entretiens qui font que les personnes vont sourire, se disent « celle-là elle est avec moi ».

Moi : penses-tu que le fait d'être aussi curieuse sur le plan culturel est dû à ta double culture ?

Possible. Peut-être, je n'ai pas plus creusé que ça mais je sais c'est des choses qui aident.

...

2^{ème} partie le milieu professionnel

Moi : Quelle place accordes-tu à la diversité culturelle et à la Transculturalité dans ta pratique professionnelle ? Comment les définis-tu ?

Pour moi la diversité culturelle, c'est une richesse... c'est pluri... Il y a plein de choses qui sont autour de la culture : la langue, des outils, des savoirs faire... des outils qui peuvent aider à mieux comprendre l'Autre.

...

C'est aussi la diversité professionnelle, la diversité culturelle. On est tous d'une culture diverse.

C'est un tout... moi je veux que tout le monde soit raccordé à quelque chose pour qu'on puisse produire quelque chose d'autre : une diversité, une connaissance... l'autre il peut m'apprendre moi je peux lui apprendre.

...Donc ma relation d'aide, je l'articule en fonction de plein, plein de choses et je me sers de plusieurs expériences professionnelles que j'ai eues, de la formation, des personnes qui y participent... et j'essaye d'en faire quelque chose.

...Parfois, je peux être complètement déconnectée en réunion par rapport et avec d'autres collègues. Quand on n'a pas la même lecture, le même regard sur un truc... où quand on chipote « non mais lui je ne lui donne pas le ticket pour manger à 12h parce qu'il n'a pas payé la dernière fois... », je dis « attendais mais on fait quoi là... moi je suis quelqu'un dans ma culture, chez nous on n'a pas le droit de chipoter pour la bouffe. La bouffe là qu'on ne va pas lui donner, on va la jeter à la poubelle ».

... la dernière fois, notre nouveau directeur nous posait une question sur un collègue qui n'est pas souvent là et puis il dit « mais il est où ? ». T'as des collègues qui commencent à parler et tout mais moi ça me regarde pas, je ne peux pas faire la balance : je ne suis pas concernée, le collègue concerné n'est pas là... j'ai souris, le Directeur m'a regardé et m'a demandé pourquoi vous souriez, je lui ai répondu que je pensais à un proverbe en bambara que ma mère disait « *man lo* (je ne sais pas en français) a sauvé beaucoup d'enfant ». Dire je ne sais pas, c'est toujours mieux que de balancer...

Voilà des fois je fais des raccords comme ça et ça m'aide... ça fait de nous des travailleurs sociaux atypiques dans la relation d'aide. L'école nous a appris des choses mais je pense que sur le terrain on est « soi-même », c'est aussi notre identité. Bien qu'on est une identité culturelle, on a une identité professionnelle, il y a plein de choses... ça fait un tous, ça fait un bloc.

Moi : Quelles sont les origines représentées parmi tes usagers ? Dans quelle cadre es-tu amené à rencontrer des personnes de la même origine que toi ?

Beaucoup de maliens... et c'est quelque chose de nouveau que les maliens arrivent sur un CHRS homme isolé... Avant, il y avait l'aide des compatriotes qui aidaient beaucoup dans les foyers et tout maintenant ça ne se fait plus. Les gens n'hésitent pas à appeler le 115 et à faire valoir leurs droits.

...parfois je joue un peu au chat et à la souris quand, au début pendant les entretiens les gens cherchent à savoir mes origines. Par exemple sur le plan hivernal, les gens cherchent à tout prix à savoir mes origines et je ne lâche rien du tout parce que quand c'est posé de manière brute et pas constructif ... c'est tu m'aides ma sœur et machin... Parfois c'est fermé.

Parfois, c'est ouvert quand je veux faire le lien, oui. Par exemple la dernière fois il y avait un Monsieur malien qui arrivait de l'Italie... il s'est battu sur le gymnase avec un autre Monsieur, il disait des insultes... je suis intervenue, j'ai dit écoutez, « vous n'avez pas de papiers ça c'est une chose. Vous venez d'arriver il y a moins de 2 mois, vous avez fait le 115 vous avez une place sur un lit d'hébergement. De deux vous êtes malade. De trois, le Monsieur peut porter plainte contre vous, la Police arrive, vous allez en garde à vue, 1^{er} avion vol pour Bamako c'est pour vous... est-ce que vous voulez ça ? »...le Monsieur a pleuré. Je lui ai dit « voilà, on est en plan hivernal. Il est 8h30, on ferme à 10h avant là, il faut réfléchir pour vous excuser.... Sur le CHRS, il y a énormément de violence. Il faut s'armer, je ne vais pas faire du taekwondo ou du karité...ça passe par des techniques aussi, le toucher pour certains d'autres non, la parole, parler de la mère, du père, la famille, l'ethnie... des choses qui vont apaiser.

Moi : Que sais-tu du public auprès duquel tu intervien ?

Ils ont des parcours de vie chaotique. En fonction des âges, il y a pas mal de choses qui se jouent. Il y en a qui ont quitté le foyer de migrant pour venir s'installer dans un CHRS, continuer à travailler, trouver un logement, avoir une retraite paisible. Il y a des jeunes qui étaient dans les foyers migrants et dormaient dans les toilettes.

T'as les mineurs isolés qui sont vraiment loin de leurs familles, où il y a trauma mais ils ne le disent pas forcément. Je suis un jeune qui est sourd, je le sais mais lui ne sait pas que je le sais. Il est sourd suite à sa traversée de la mer pour arriver en Espagne... ce n'est pas une surdité totale mais important quand même.

Leurs parcours de vie sont très catastrophiques. Et puis, il y a les « non-dits »... ils te disent il y a eu ça, ça et ça, genre vite fait mais en fait ce n'est pas vite fait, ce sont des traumas qui n'ont pas été soigné, qui n'ont pas été posé, discuté, réglé ... c'est de tabou en tabou en tabou...

J'ai un Monsieur, fils de polygame, qui est arrivé, qui lui-même était polygame, qui a battu sa femme et a fini à la rue. Il travaille à 5h30 dans une vieille usine, avec un salaire qui n'évoluait pas, il avait perdu son boulot et s'est retrouvé en intérim... il avait du mal à marcher car était tombé d'une échelle et avait mal soigné son pied. Et il était là pour des violences conjugales donc moi j'ai l'ai reçu avec la fiche orientation SIAO, je lui posais des questions précises et puis un moment il me dit « ah ma sœur, tu connais les femmes dès qu'elles ont un peu de liberté, elles font ça... ». Je l'ai arrêté direct en lui disant que je n'étais pas là pour ça, « couper-court. Ce n'est pas mon objet, je souhaite juste savoir où vous étiez avant... je ne suis pas juriste, juges des affaires familiales ou de la police... pourquoi vous êtes là ? ». Et là il me raconte « une fois je me suis engueulé avec Madame... ». Je lui ai dit « voilà merci Monsieur, c'est tous ce que j'attendais sinon on tournait autour du pot. Les faits. Et puis voilà, ça a continué comme ça « si j'ai frappé Madame c'est parce qu'elle se prend pour une française, elle veut les allocations familiales... »

Parfois le nœud de la guerre pour ces familles, c'est l'argent.

Moi : As-tu la possibilité d'utiliser ta langue maternelle avec ces personnes (aval de l'institution) ? Si oui, le fais-tu ?

Je n'ai jamais demandé l'aval mais j'y vais quand j'estime que c'est nécessaire. On sait que je parle bambara et parfois on me sollicite.

Par contre, ça dépend des institutions. Quand j'étais dans le secteur, c'était plus cadré tu vois. Je l'aurais posé autrement. Dans le privé c'est très différent.

Quand en ASL, ça coince vraiment parfois on fait appel à moi.

Moi : Dans quelles situations es-tu amené à parler cette langue ?

Quand il faut éclaircir la situation...Les personnes parlent bien français des fois mais dans le refus il faut réexpliquer tout le contexte.

Alors je vais remonter à des choses intérieures... je suis très persévérante, c'est presque un défaut.

Quand j'interviens en Bambara c'est qu'il faut que je vienne sur un contexte particulier que j'ai envie de creuser, d'éclaircir, d'ouvrir...

Moi : ce n'est pas vraiment dans un but d'interprétariat ?

Non pas selon moi. Les gens quoi qu'il arrive comprennent le français.

Moi : Quel est ton ressenti face à ce public ?

Je ne m'identifie pas. On travaille différemment avec les hommes. Les hommes maliens que j'accompagne au CHRS, ils sont entiers quoi. Quand ils te cachent un truc, c'est un petit truc, et ils finissent par te le dire. Quand ils ont confiance en toi, ils ont confiance en toi.

Par contre par rapport au parcours de mon père, des proches familiaux, je me dis que c'est la France qui a changé parce que les choses ne prennent pas les mêmes ampleurs du tout. Dans les années 80-90, ce n'était pas comme ça du tout, les gens sont en galère sur tout... Mais c'est une génération qui n'a pas de chance.

Moi : Que penses-tu de ce qui traverse une personne migrante de la même origine que toi dans la relation d'aide ?

Il pense toujours que je vais l'aider... plus qu'un autre. La dernière fois, il y avait une grosse vague de guinéens qui était arrivée sur le plan hivernal, y en a un il venait me voir tous les matins. Je lui disais que j'avais fait son évaluation et que comme je n'avais pas d'éléments nouveaux, il fallait patienter... je leur dit je n'ai pas tout en main. Et eux c'était « mais si, tu vas nous aider t'es notre sœur » et je leur ai dit « ben non, ce n'est pas une question de sœur... moi je travaille comme ça avec vous ». C'est vrai que les gens ont beaucoup d'espoir, ils pensent parfois que sur la pile des demandeurs de 115, tu vas faire monter la leur en haut, vis-à-vis du logement. C'est particulier.

Moi : quelles compétences culturelles as-tu ?

La langue, la recherche et la discussion, la connaissance des ethnies, des castes, la posture des arrières grands parents, les traditions.

Moi : qu'est-ce que tu entends par neutralité et distance ?

Ça se mesure. C'est au cas par cas. Je ne peux pas travailler comme ça c'est trop figé. Dans la relation d'aide, neutre c'est difficile. C'est très plaqué d'être neutre.

... parfois avec certaines familles quand ça se passe bien les gens te demandent ton numéro personnel, « dès que j'ai une question je te rappelles ». C'est là où il faut poser un cadre et dire que ça s'arrête là. Ou dès qu'on parle la langue, on est tout de suite considéré comme des grands amis ou de la famille... Donc non quoi. Je suis plus à l'aise sur la question de distance que de neutralité.

Tout à l'heure, je parlais de professionnalisme, là le cadre est déjà posé c'est l'usager et l'intervenant. On ne peut pas être au même niveau, ce n'est pas possible.

Annexe 5: Interview partielle de Khadija

Moi : Peux-tu te présenter ?

Je m'appelle Khadija D., j'ai 29 ans. Je travaille actuellement dans une association d'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel. Je suis sur le site de Limeil Brévannes. J'ai débuté sur ce poste en 2013 en tant que chargé de mission sur l'observation sociale (c'était vraiment la partie statistique de la structure, définition des profils des usagers pour pouvoir tendre vers un accompagnement effectif...). Je m'occupe aussi du logiciel SI SIAO, je forme les nouveaux salariés et si il y a des questions ou des problèmes de gestion du logiciel, je suis la personne référente.

Depuis peu, avec le Directeur du Pôle Régional, on a pensé la question culturelle au niveau des familles hébergées à l'hôtel. Au début, des choses se faisait en « off » : des collègues venaient m'interroger par rapport aux pratiques culturelles des familles soit par rapport à mes connaissances soit par rapport aux barrières qu'ils pouvaient avoir.

MOI : En tant que chargée de mission, fais-tu de l'accompagnement social ?

Non mais les travailleurs sociaux de l'équipe me sollicitent parce qu'elles savent que j'étais malienne. Au départ, c'était principalement pour la langue. La première fois, c'était pour une situation de violence conjugale, femme primo arrivante parlant soninké, qui a fui très rapidement et était hébergée par le 115. Il fallait l'accompagner dans toutes les démarches ; dépôt de plainte, aller à la médecine médico judiciaire.... Ça a débuté comme ça.

MOI : Du coup, je me permets de te poser un peu plus de questions sur ton poste pour mieux comprendre tes missions et ton cadre d'intervention, d'autant plus que c'est une création récente. Si je comprends bien, au départ t'étais sollicité pour des demandes d'interprétariat et puis après on t'a demandé d'intervenir pour des incompréhensions, des barrières par rapport à tes compétences (présupposées quelque part) ?

Exactement, par la suite ça pouvait être pour des situations de violences conjugales mais aussi des questions pour lesquels il y a des méconnaissances, par exemple l'excision. Bien souvent, on ne sait pas trop comment aborder le sujet avec les familles sur un plan déjà purement médical : savoir comment l'orienter si besoin, si il y a des séquelles ou pas...

C'était vraiment au départ des questions pratiques sur plusieurs genres.

MOI : Qui a été à l'origine de la création du poste ?

C'est venu des deux (direction et moi). En synthèse de réunion annuelle, j'ai évoqué avec la Direction ces différentes sollicitations ; qu'est-ce qu'on pouvait en faire, et qu'est-ce qu'il était possible de créer. Au niveau de la Direction, ils avaient repéré un besoin vis-à-vis de cette problématique et remarquer la possibilité de se servir de ces compétences pour accompagner aux mieux les personnes hébergées.

MOI : comment intervien-tu dans le cadre de la médiation culturelle ?

J'interviens sur tous les pôles (couvrant la région parisienne). Je n'interviens pas forcément en situation de crise. On a créé un questionnaire qui permet de repérer le besoin du professionnel, le versant sur lequel il souhaite que j'intervienne, et si j'ai la compétence pour pouvoir aider le professionnel. On a plus centré sur l'Afrique de l'Ouest (soninké ou non), étant donné qu'il y a

quand même certaines pratiques culturelles qui sont proches mais c'est vrai que c'est plus Mali, Sénégal...

Après c'est un dispositif expérimental, c'est vraiment tout nouveau. Avec le Directeur, on s'est laissé 3 à 6 mois pour évaluer dans un premier temps la quantité de sollicitation, qui sollicite et pourquoi et ce qu'il est possible de mettre en place avec les partenaires. Le but est aussi de créer un partenariat fort.

On a rencontré dernièrement Le bus des femmes, une association communautaire nigériane accès sur la problématique de prostitution. On a une forte communauté nigériane anciennement travailleuse du sexe. Beaucoup de professionnel ne comprennent pas l'objectif et le projet de ces femmes à l'hôtel, et ça a permis un éclairage historique et culturel de ce public et également travailler ensemble. Cette association a des groupes de paroles pour ce public et l'idée serait de faire intervenir sous forme de groupe de travail, les professionnels ainsi que les usagers lorsqu'ils sont connus de l'association ou un atelier mère enfant, car beaucoup ont un lien particulier avec leur enfant : est-ce que c'est un lien qui n'est pas construit avec l'enfant ou est-ce liée à la culture d'origine ?

Il y a certaines cultures où c'est l'aînée de la fratrie qui s'occupe des enfants. Arrivée ici, on se retrouve seul...

Ou sinon, on a souvent eu la problématique des enfants qui restent seuls à l'hôtel. On essaye de sensibiliser de manière générale sur certaines problématiques.

MOI : tu n'interviens pas auprès de migrants du Maghreb ou encore de l'Europe de l'Est ?

L'intérêt c'est aussi de faire des formations pour avoir des connaissances sur différents versants et pouvoir ouvrir aux autres cultures et langues.

MOI : formation en ethnopsychiatrie ou en médiation ?

Plutôt la médiation. L'intérêt ce serait d'intervenir auprès de tout public migrant sur tous les champs et avoir les outils pour accompagner au mieux les familles.

MOI : Peux-tu donner des exemples de situations auprès desquelles tu peux être sollicité ?

J'ai rencontré la semaine dernière, avec une de mes collègues, une femme malienne soninké qui a priori, a une histoire de vie très compliquée. Elle est arrivée en France et est tombée tout de suite enceinte d'un homme qu'elle connaissait très peu, celui-ci l'a rejeté.

Elle se retrouve à l'hôtel avec une fille qu'elle n'a pas désiré. Une fille qu'elle trouve laide parce qu'elle n'était pas claire de peau. Elle trouvait que sa fille était trop foncée. Pour elle, comme sa fille n'était pas claire, elle était moche.

MOI : on est sur des standards de beauté occidentaux...

Voilà. Le travail avec la collègue c'était déjà de savoir pourquoi ça générerait tant de complexe vis-à-vis de Madame et on a compris que ça venait de son histoire : elle a souffert étant jeune de cette différence de couleur car était très très foncé enfant. A l'adolescence et l'âge adulte, elle a commencé à s'éclaircir la peau avec des produits éclaircissants pensant que la beauté africaine devait forcément être claire de peau.

Donc actuellement, on travaille sur cette question-là : comment intervenir auprès de Madame sans la braquer ? On peut se mettre en lien avec la psychologue du Pôle Régional (présente 3 fois/semaine sur les sites et sensibilisée au question d'interculturalité).

La question pour cette situation c'est vraiment de chercher à comprendre au-delà du fait qu'elle ne trouve pas belle sa fille, ce qui se cache derrière : est-ce qu'il n'y a pas un mal être intérieur ?

MOI : Si je comprends bien, la médiation se déroule en présence de toi, du travailleur social, et du psychologue (selon ton évaluation). Il n'y a qu'une seule rencontre ou plusieurs ?

Cela dépend du besoin et de la problématique. Généralement c'est sur plusieurs entretiens : le temps que le travailleur social puisse m'introduire.

Voilà le but du travail, c'est qu'il n'y a pas de culture ou de sous-culture dominante mais vraiment travailler avec le vécu et le passé des personnes et ce qu'elles vivent actuellement pour essayer si possible de trouver des solutions aux problèmes.

MOI : hormis la formation que tu as prévu de faire, il y a-t-il d'autres choses de prévues ? Un partenariat de prévue avec d'autres structures spécialisées ... ?

Travailler et rechercher les partenaires qui interviennent dans l'interculturalité et qui peuvent être des sources d'accueil pour les personnes qu'on accompagne et existant sur la région d'IDF avec la complexité territoriale que ça implique.

Par exemple, Afrique Partenaires Services. L'idée vu que c'est une association communautaire d'Afrique de l'Ouest qui met en place des ateliers de travail pour les usagers c'était de créer un partenariat entre nos deux structures pour pouvoir intervenir sur les deux versants : l'hébergement à l'hôtel et la formation auprès des professionnels sur l'interculturalité et sur des sujets types exemple de l'excision. C'est une question récurrente et très sensible parce qu'on touche à l'intimité...

MOI : t'as beaucoup de cas d'excision ?

J'ai été sollicité, il y a pas très longtemps par un collègue. Un couple de sénégalais avec deux enfants dont une fille de 6- 7 ans restée au pays avec la grand-mère maternelle. La crainte de la mère c'était que l'enfant soit excisée au pays. Pendant longtemps, elle refusait d'en parler avec sa mère, de peur que l'enfant soit excisée... finalement elle a appris par sa sœur que sa fille était excisée. Et elle l'apprit en même temps que ma collègue TS (*travailleur social*) car c'est lors d'un rendez-vous avec elle qu'elle s'est décidée d'appeler la famille au pays... Donc le couple apprend avec la TS, que la fille est excisée depuis plusieurs mois en fait et que la grand-mère avait caché ça à la maman de peur de sa réaction.

La première réaction de la dame forcément, ben ça a été la colère, les pleurs, l'injustice et la trahison...

L'objectif avec la médiation c'est de la faire déculpabiliser parce que sa fille, ça va faire déjà 4- 5 ans qu'elle ne l'a pas vue... c'est très compliqué parce qu'il y a plusieurs enjeux : la question de l'excision, celle de l'éducation de l'enfant où les parents ont l'impression que ça leur file d'entre les doigts, pour la grand-mère sans l'excision la fille serait impure et ne pourrait se marier... tous ce que les parents ressentent en étant loin de leurs enfants au pays...

Bien souvent, il y a peu de professionnels qui leur demandent « comment va votre enfant au pays, est-ce qu'il manque de rien, est-ce qu'il va bien... ». Et ne serait-ce vraiment que de poser cette question ça les rassurent.

MOI : j'ai l'impression qu'on te sollicite vraiment pour des problématiques assez « fortes ».

Oui parce que ce sont des problématiques pas accessibles. Par exemple toujours pour la problématique de l'excision, beaucoup de professionnels ignorent qu'il y a une possibilité de

reconstruction pour les femmes excisées (dans certain cas bien sûre). Ne serait-ce que de le savoir...

Moi : Quelles sont tes origines ? Quel est ton parcours migratoire, celui de tes parents ?
Je suis malienne soninké. Mon père est arrivé dans les années 1970. Ils sont tous deux maliens soninké, d'un petit village à Nioro du Sahel, proche de la Mauritanie. Mon père est Dramé.

Mon père a vécu jusque sa majorité au Mali. Il est allé par la suite travailler au Sénégal sur des bateau pêcheurs. Puis au début des années 1970, il décide de venir en France pour s'assurer un meilleur avenir... Il est arrivé pendant les 30 Glorieuses.

Il est parti du Sénégal et est arrivé à Marseille en bateau puis est allé jusque Paris en train où il a rejoint un ami et sa femme qui y étaient déjà installé. C'est comme ça qu'a commencé son aventure en France.

Il travaillait, envoyait des sous au Mali, puis à plus de 30 ans, est arrivé l'âge de se marier. Donc il est retourné au Mali, où il a épousé ma mère du village voisin en 1978.

En 1981, ma mère a pris la route avec ma sœur aînée (née au Mali) pour rejoindre mon père en France par voie de regroupement familial. Et le reste de la fratrie est née en France, de 1982 à 2003. Donc, on est une grande fratrie de 12 enfants (de 37 ans à 13 ans). Je suis la 6^{ème}.

Nous vivons en région parisienne depuis.

...

MOI : qu'en est-il du parcours professionnel de tes parents et de leur situation actuelle ?

Mon père était cantonnier pour la Mairie de Créteil de 1981 jusqu'à sa retraite. Ma mère est femme de ménage, elle a commencé à travailler tard (il y a une dizaine d'année).

MOI : quels âges ont tes parents ?

Ma mère a 56 ans et mon père 72 ans.

Moi : Quelle est ta langue maternelle ?

Le soninké. Je comprends très bien et je suis en mesure de faire la conversation mais ce n'est pas très brillant avec l'accent et tout (rires).

...

MOI : Comment t'as-t-elle été transmise ?

Par mes parents. Depuis ma naissance, c'était vraiment la langue maternelle à la maison.

MOI : c'était la langue utilisée lors des échanges avec tes frères et sœurs ?

Oui jusque l'adolescence mais après on le parlait beaucoup moins entre nous. Mais mes parents tenaient vraiment à ce qu'une partie de leur culture soit transmise à leurs enfants.

Moi : Quelle place accordes-tu à la culture de vos parents ?

Une place importante car c'est aussi une partie de ce que je suis aujourd'hui. Certes, je suis née en France, je suis française d'origine malienne. Et pendant les 20 premières années de ma vie ma culture d'origine avait une place très importante dans ma vie donc aujourd'hui je compose avec les deux. Parce qu'il y a certaines choses de ma culture d'origine auquel j'adhère et d'autres auquel je n'adhère pas du tout.

MOI : peux-tu donner un exemple de ce à quoi tu adhères et ce à quoi tu n'adhères pas du tout ?

La nourriture, la culture, tous ce qui est familial et festivité. Par contre ce qui me freine particulièrement tout ce qui est mariage forcée, excision, la place de la femme de manière générale chez les soninkés pas très valorisante.

MOI : Considères-tu que la culture de tes parents t'a totalement été transmise ?

Non je ne pense pas. Il y a certaines choses qu'on ne peut pas acquérir sans les avoir vécues : ça peut être les liens familiaux, ce n'est pas la même chose aux pays qu'ici. La proximité qu'il peut avoir entre les membres de la famille en Afrique parce que tout le monde vit à côté, dans la grande maison familiale et ici on est dispatchée sur toute une région ?

Moi : Que peux-tu me dire de ton identité culturelle ?
(Silence)

MOI : Comment tu te l'as défini ? Comment ça te fais échos ?

(Silence) Bonne question. (Rires)

Qu'est-ce que je mets sous identité culturelle ?... Bonne question

MOI : ok quelles sont les premières choses qui te viennent en tête quand je te dis identité culturelle ?

Mixité. Tolérance. Le Vivre ensemble.

MOI : et comment tu l'as défini à travers ta personne, dans ta vie quotidienne ? Parce que la mixité, la tolérance, le vivre ensemble ce sont des valeurs que tu portes mais comment tu définis ton identité culturelle à proprement parler ? « Qui est tu » ?

Qui je suis... un mélange des deux cultures. Oui je soninké malienne. Je commencerais par ça parce que c'est ce qui se reflète... je suis noire donc c'est la première chose que l'on voit lorsqu'on me rencontre. Que je sois malienne soninké ça ne se voit pas facilement mais les familles me reconnaissent directement : Bonjour ? Ah Madame DRAME ? Vous êtes soninké.

Et puis on se rend rapidement compte que ça a un impact lors des rencontres avec les familles.

Au final, je me définirais comme une personne de couleur noire, malienne, soninké qui a grandi en France (française). Parce qu'on est quand même allé à l'école de la République qu'on le veuille ou non, on adhère au principe de la société dans laquelle on vit.

....

MOI : et tu ne ressens pas de conflit intérieur avec toutes ses identités ? Ça fait beaucoup non ?

Ça peut arriver sur certaines questions. Par exemple, le mariage qui prend une place importante à mon âge. (rires)

Je pense que le mariage c'est très révélateur de la société dans laquelle on a grandi. Ça reflète vraiment le décalage qu'il peut avoir entre deux sociétés. Là on parle du Mali, mais c'est pareil en Tchétchénie ou si on rencontre des femmes qui ne sont pas mariées à mon âge c'est qu'il y a un problème « comment ça se fait qu'à presque 30 ans vous n'êtes pas mariée ? »

Moi : Quelles étaient les aspirations professionnelles de vos parents vous concernant ?

Je pense qu'il n'y en avait pas vraiment. C'était surtout d'avoir un travail honnête qui puisse subvenir à mes besoins. Mon père est plus terre à terre... un travail qui suffirait à mes besoins. Mon père est de la vieille école, donc il part du principe où en étant mariée et en ayant un époux,

c'est ce dernier qui subvient à mes besoins. Donc mes ressources financières par le biais de mon emploi, ce serait juste un plus...

Et c'était de même pour mes frères et sœurs. Ils ne nous ont pas poussé à faire de longues études mais à être bon à l'école car c'était pour eux ce qui déterminerait nos futurs, avoir l'emploi que l'on souhaitait étant jeune.

...

MOI : toi ou tes parents aviez-vous rencontré un travailleur social lors de votre parcours ?

Oui car quand j'étais petite mes parents ont divorcé (en 1993). Ils se sont remariés ensemble en 2001. Lors de la rupture, ma mère venait d'accoucher de jumeaux, c'était une TISF qui intervenait à la maison (bon à l'époque ça ne s'appelait pas comme ça) pour la soulager, l'aider car c'était une femme célibataire avec 10 enfants dont des jumeaux. Je n'ai pas de souvenir de ce travailleur social car j'étais trop petite. Mes frères et sœurs s'en souviennent.

MOI : quels souvenirs ont-ils ?

Des bons. Le mélange de deux cultures : « vous êtes de culture africaine, vous êtes sur un territoire nouveau, on va vous aider avec le temps à faire une transition pour pouvoir vous aider à élever convenablement vos enfants ».

Moi : Penses-tu que le fait d'être d'origine étrangère et de prendre en charge des personnes ayant une même origine ethnique que le travailleur social permet d'avoir une meilleure action sociale ?

Oui et non. Oui car tous ce qui est compréhension des codes de la culture c'est des choses qu'on partage, qu'on connaît donc par rapport à ça on est extrêmement vigilant à contrario le fait de trop bien connaître la culture d'origine, si on ne prend pas assez de recul on peut mettre les gens dans des cases qui ne sont pas forcément les leurs.

La culture d'origine ne fait pas forcément la personne que l'on a en face. Ça y contribue mais il faut ouvrir les champs possibles.

Parce que c'est aussi un bouleversement pour ces familles-là, qui parfois ont grandi dans de grands espaces et se retrouvent à l'hôtel dans des chambres de 6 à 10m² (pour une famille c'est déjà pas mal), avec d'autres problématiques, la promiscuité, l'insalubrité... le manque de considération que peuvent avoir les professionnelles avec ces familles...

Tout à l'heure, j'étais en visite avec une de mes collègues. C'était une femme malienne soninké qui est arrivée il y a une dizaine d'années qui par accident de parcours se retrouve à l'hôtel... ça fait 4 ans qu'elle vit à l'hôtel maintenant. Elle nous racontait que le professionnel de l'accueil (appart city) la gérante lui disait « *vous n'êtes que des profiteurs, vous n'êtes là que pour profiter du système* ». Et la dame retranscrivant l'entretien qu'elle a eu avec cette bonne femme-là, nous disait « *parce qu'à un moment donné on a rencontré des difficultés dans nos vies, on est plus humains même les animaux sont mieux traités que nous* ». Et d'ailleurs cette gérante-là était aussi d'origine africaine et elle parlait du principe que si ces personnes étaient là c'était qu'elles le voulaient bien et que ça les arrangeait.

La famille était vraiment sur les nerfs. Elle nous racontait cette histoire bien après que ce soit passée mais elle était toujours en colère parce qu'elle avait vraiment galéré. Ils sont un couple et quatre enfants.

2^{ème} partie le milieu professionnel

Moi : Quelle place accordes-tu à la diversité culturelle et à la Transculturalité dans ta pratique professionnelle ? Comment les définis-tu ?

Importante et questionnant. Importante car chaque personne peu importe le pays d'où elle vient, a forcément une culture qui est propre à son pays, différente de celle du pays d'accueil. Il faut savoir en parler, ça ne doit pas être un frein dans l'accompagnement bien au contraire. Les familles quand elles savent qu'on s'intéresse un peu à leurs vécus, leurs cultures, leurs codes... ça permet de créer un vrai lien beaucoup plus important et de débloquer certaines situations.

MOI : et toi du coup en tant que médiatrice, tu permets de créer ce lien entre le travailleur social et la famille, et puis après tu t'effaces ?

Exactement l'intérêt c'est de mettre en relation des cultures totalement opposées, ou encore ayant des similitudes mais sensiblement différentes de montrer que derrière toutes ces cultures, il y a quand même deux êtres humains.

La force des êtres humains c'est de pouvoir discuter ensemble quel que soit le pays d'où l'on vient.

Quelles sont les origines représentées parmi tes usagers ? Dans quelle cadre es-tu amené à rencontrer des personnes de la même origine que vous ?

Près de 50% de personnes d'Afrique (Maghreb compris). 15 à 20% des personnes d'Europe de l'Est, 20% de l'UE.

4 à 5% de français quel que soit la culture d'origine. (Pour la plupart d'origine étrangère). Le pourcentage restant ce sont des personnes de l'Asie centrale.

Moi : Que sais-tu du public auprès du quel tu intervies ?

Plus ou moins d'où ils viennent, l'histoire du pays, l'histoire culturelle (avec tous ce qui est rites et codes) et après on apprend à découvrir la personne en tant que telle. Malgré qu'elle ait grandi dans un environnement succédé d'un parcours migratoire, qu'est-ce qu'elle en fait de tous ça dans le pays d'accueil. Ce n'est pas parce qu'on a grandi dans telle région qu'on adhère forcément aux codes et aux valeurs culturelles de cette région.

Moi : As-tu la possibilité d'utiliser ta langue maternelle avec ces personnes (aval de l'institution) ?

Quelle est ta position à ce sujet ? Celle de ton institution ?

Oui. Au départ, c'est moi spontanément qui proposait mon aide au collègue. On travaille en open-space donc tous s'entend. Par le nom d'une famille, je présupposais qu'elle était malienne ou gambienne et donc j'ai dit à ma collègue qui avait du mal à communiquer avec elle de lui demander quel dialecte elle parlait. Il s'est avéré que c'était le soninké donc je leur ai proposé de leur servir d'interprète.

L'institution se montre favorable à ce sujet. Ça vas faire 3 ans en fin d'année que ce dispositif vit, et ils se rendent compte que la culture dans un service comme celui-ci c'est indispensable. Dans le sens où on a beaucoup de primo arrivant ou des personnes qui sont arrivés depuis moins de 5 ans. Des personnes qui sont très fortement imprégnées de leur culture d'origine et bien souvent dans beaucoup d'institutions ou/et des professionnels, on leur demande de se défaire de ce qu'ils sont en fait. L'enjeu, c'est oui et non, on a un cadre juridique donc il y a des choses qui sont interdites en France mais pour le reste il y a possibilité avec un dialogue de trouver une solution commune qui satisfasse les deux parties mais surtout dans l'intérêt de la famille.

Dans quelles situations as-tu amené à parler cette langue ?

Je juge par rapport à la compréhension du français de l'utilisateur. Généralement, l'entretien débute en français et quand on se repère avec le TS qu'il y a des incompréhensions au niveau de la langue, ou quand on aborde des sujets importants et précis, je vais parler le soninké.

On leur laisse vraiment la possibilité de pouvoir s'exprimer en français ou en soninké.

Ce matin, d'ailleurs on a eu le cas avec une de mes collègues. C'est la femme victime de violence dont j'ai abordé la situation plus tôt, Madame a un nouveau compagnon, elle n'est pas encore divorcée de son conjoint et elle voulait en fait aller s'installer avec lui. Elle commence en français et tout de suite après, très gêné devant ma collègue qui est du coup sa référente, elle commence à parler en soninké pour savoir les pour et les contre d'aller vivre avec cet homme et concernant l'obtention de ses papiers.

MOI : dans ce cas de figure comment réagis-tu ?

Je laisse la personne parler en soninké, je traduis à ma collègue et je réponds à Madame en soninké.

Moi : Quel est ton ressenti face à ce public ?

Ça me renvoie au parcours migratoire de mes parents. Je me dis que mes parents sont arrivés à la bonne époque mais 20- 30 années plus tard ça aurait pu être eux dans ces situations. Après on intervient dans un cadre professionnel, on travaille forcément avec notre âme et notre cœur pour pouvoir faire la différence entre le personnel et le professionnel.

MOI : C'est-à-dire ?

Malgré qu'on ait une histoire commune qui peut nous lier, on intervient pour un besoin spécifique. Le but du TS c'est d'autonomiser les familles (quand ce n'est pas le cas) pour qu'elles puissent acquérir à une condition de vie plus digne.

Moi : Que penses-tu de ce qui traverse une personne migrante de la même origine que toi lorsque dans la relation d'aide ?

« C'est la famille », « elle est comme nous », « elle va nous comprendre », « elle sait ce qu'on a dû endurer jusqu'ici ». C'est déjà arrivé pour une famille qu'on est dû la recadrer. Parfois c'est aussi verbaliser « vous savez comment c'est chez nous », et ce n'est pas ce qu'elle dirait à d'autres collègues qui les accompagnent au quotidien.

MOI : peux-tu nous parler du « recadrage » ?

Repréciser qu'on intervient dans un cadre professionnel. Pour le coup, on avait rdv avec une dame un matin, elle n'était pas là pourtant on avait appelé avant pour lui dire qu'on arrivait et nous a dit qu'elle nous attendait à l'hôtel. On rappelle la dame elle nous explique qu'elle est Saint Denis et nous « attendez-moi j'arrive ». On lui a dit que ce n'était pas possible qu'on avait d'autres rdv et qu'elle avait confirmé plus tôt le rdv de ce matin, on lui explique que si elle avait prévenu on aurait pu s'organiser pour passer la voir plus tard en inter changeant nos rdv. Et là, Madame dit « ah mais vraiment Dramé, vous n'êtes pas gentille quoi » (en soninké). Donc là, j'ai dû lui réexpliquer qu'on était pas là pour être gentil ou pas gentils, qu'on avait une heure de rdv qu'elle devait respecté et qu'elle n'a pas respectée et que désormais l'agenda était plein pour la semaine et qu'il faudrait attendre la semaine prochaine pour un autre rdv, voire les semaines suivantes. Mais qu'on intervenait dans un cadre spécifique, qu'on ne venait pas la voir à l'hôtel comme si on était des amis ou autres choses.

MOI : que penses-tu de ces représentations des familles sur toi ?

Je pense que tant qu'on est conscient de ce qu'on peut véhiculer on va travailler dans un cadre professionnel sans franchir la limite de la familiarité, l'inconvenance, et du jugement... ça dépendra des familles qu'on accompagne.

Mais c'est vrai que ça peut être fort. Parce qu'on peut comprendre mais ça ne veut pas dire que c'est parce qu'on entend, on comprend qu'on peut se mettre à leur place

MOI : par rapport à la familiarité, ce que tu dis est intéressant car dans certains dialectes en Afrique de l'Ouest, il y a des tendances fortes à la familiarité, comment tu te situes si dans un échange avec une personne soninké beaucoup plus âgé que toi t'appelles « ma fille » ?

Ça me choque pas, je ne le prends pas comme une marque de familiarité dans le sens où pour la personne c'est une marque de respect et de considération. Je n'ai pas encore confronté à ce cas précis mais quand j'y pense, souvent chez les familles c'est « dis bonjour à tata ». (rires)

On sait que ça vas détendre l'atmosphère mais on dissocie aussi les temps : le moment où on peut rigoler, se faire une petite boutade... d'un moment qui demande plus sérieux.

Moi : Qu'est-ce que ça t'évoque les termes de neutralité et distance ?

Dans la pratique au quotidien ce sont des termes qui sont important mais qu'on ne respecte pas forcément. Déjà le fait de s'introduire dans l'intimité des gens dans la chambre d'hôtel... la neutralité peut en prendre un coup.

MOI : qu'est-ce que ça t'inspire dans la relation avec l'autre ? Penses-tu qu'on peut être totalement neutre ?

Non, je ne pense pas mais je pense qu'il faut en être conscient pour pouvoir limiter les dégâts. Mais en tous cas on tend vers...

La neutralité c'est très compliqué, on connaît beaucoup de choses des personnes parfois même sans qu'elle n'est besoin d'en parler du coup forcément la neutralité ça devient compliqué.

Moi : Qu'est-ce que sont les compétences culturelles qu'un professionnel d'origine étrangère peut avoir ?

La compréhension et l'entente. Le fait d'être issu d'ailleurs, d'avoir une culture différente de celle du pays d'accueil ça nous ouvre sur nos habitudes, nos rites au quotidien. On se questionne sur des choses qui sont naturels pour nous mais pas naturels pour les autres.

Et quand on est née avec deux cultures différentes, on sait très bien que la culture qui est dominante pour nous n'est pas forcément logique et naturel pour tout le monde.

La langue est une autre compétence culturelle.

La curiosité qui je pense est dû au fait que j'ai une double culture et que je vais chercher à comprendre pourquoi l'autre est différent de moi.

Annexe 6: Interview de famille D. accompagnée par Aminata

Contexte déroulement interview : *La rencontre a lieu dans une chambre d'hôtel (prise en charge du 115). Il y a une salle de bain et un coin cuisine dans la chambre. Lorsque je rentre dans la chambre en compagnie de Monsieur, Madame est en train de cuisiner et leur fils qui semble avoir un handicap est allongé sur le lit.*

Le couple m'installe sur une chaise. Madame s'assoit sur le lit et Monsieur installe leur fils sur une chaise haute spécialisée. Il s'installe en face de lui pour lui donner une compote.

Explication du cadre de l'enquête et de l'objet du mémoire : Je suis assistante sociale dans une association d'insertion par le logement et en formation médiation transculturelle. C'est dans ce cadre que je vous rencontre car j'élabore une recherche sur la relation d'aide entre un migrant d'Afrique de l'Ouest et un travailleur social issu de l'immigration de la même origine.

Aussi je vais vous poser un certains nombres de questions en lien avec votre histoire et l'accompagnement social dont vous bénéficiez.

1^{ère} partie concernant la famille

Moi : Pouvez-vous vous présenter ? (Nom, prénom, origines...)

Mme : Je m'appelle Maimouna D d'origine malienne (Bamako). Je suis bambara. Je suis née en 1986, j'ai 29 ans.

Mr.: Moi c'est D. Issiaka. Je suis d'origine malienne aussi bambara. J'ai 38 ans. Nous sommes de caste forgeron. Nous sommes mariés depuis 2006.

1- Quel est votre parcours migratoire, celui de vos parents ?

Mr : Comme vous savez, vous êtes d'origine Africaine... Moi, j'étais chauffeur routier. J'ai des amis et cousins qui sont venus ici et j'ai vu qu'ils ont commencé à réaliser certaines choses. J'étais mieux placé qu'eux au niveau du pays. Bon je me suis dit je suis plus courageux qu'eux, ils le savent: j'ai beaucoup d'expériences alors qu'ils sont venus en France sans aucune qualification; si eux ils ont pu s'en sortir, comment moi je ne pourrais pas, en y allant ?

J'ai pris du courage, je suis allé demander le VISA. On me l'a accordé. Voilà comment je suis venu en France. C'était un VISA touristique d'un mois. Je suis arrivé le 26.08.2008.

On avait déjà un enfant, Ibrahim qui est restée avec la mère de Madame. Nous avons deux enfants : Ibrahim 9 ans et Aboubacar 3 ans.

Moi : Qu'en est-il de Madame ?

Mme : Je suis venue en 2012.

Moi : Monsieur, comment ça s'est passé à votre arrivée en France ?

Comme j'étais en contact avec certains amis, à mon arrivée toutes les situations ont changées. J'ai rencontré d'autres amis ici.

Moi : Que s'est-il passé concernant vos anciens amis ?

Quand on parlait et que j'étais au pays, les gars m'ont encouragé et rassuré sur les possibilités de travail en tant que chauffeur de nuit, que ça paye bien ici, machin machin... Donc eux m'ont encouragé. On en parlait, deux mois après, ils ont vu que j'avais le Visa (parce que pour le trouver normalement ce n'est pas facile).

Moi : Vous l'avez eu rapidement ?

Oui en général, les gens dépensent beaucoup d'argent mais moi franchement ce n'était pas le cas. Je suis allé à l'ambassade, j'ai demandé quels sont les documents à fournir quand on veut venir en France. Ils m'ont demandé mon dossier.

Je ne connaissais personne là-bas et je ne suis pas passé par les « démarcheurs ».

Moi : vous pensez avoir eu un coup de chance ? Car il me semble que cela peut prendre un bout de temps avant d'avoir le Visa, les gens cumulent les refus.

Franchement, j'ai pris la décision de venir... j'étais comment on appelle ça.... Au Togo à Lomé. J'étais là-bas avec mes amis chauffeurs, on discutait, je me suis dit « si je rentre cette fois-ci, je vais essayer de tenter ma chance ». Et puis, tout est allé très vite. Au bout de 3 mois, j'étais en France.

Moi : Et vous avez laissé des membres de votre famille au Mali, hormis votre fils et la mère de Madame ?

Elle et moi, on a un lien de famille. C'est ma cousine donc après c'est la même famille.

Moi, mes deux parents ne vivent plus. Ils sont décédés en Côte d'Ivoire. Je suis né là-bas et je suis d'origine malienne. J'ai les deux nationalités et puis j'ai décidé d'aller vivre au Mali car j'aimais beaucoup le Mali. Comme je faisais la navette entre la Côte d'Ivoire et le Mali, je me disais que c'était pareil.

Moi : avez-vous des frères et sœurs ?

Oui. J'ai 3 petits frères et 1 sœur. J'en avais deux mais la dernière est décédée.

Moi : et du coup en tant que frère aîné, c'est vous qui vous occupez de vos frères et sœurs restés au pays ?

Oui. J'ai pris le relais parce que mon père est décédé en 1992, j'avais 14 ans et du coup j'étais à l'école coranique, donc à 15 ans déjà, il fallait que j'arrête l'école pour pouvoir bosser, prendre le relais, donner un coup de main à ma mère.

Voilà, comment on a commencé le parcours.

Moi : et vous Madame, vous avez des frères et sœurs ?

Oui. *(Rires de Madame, gêne semble due aux difficultés à communiquer en français)*

Moi : Vous ne parlez pas très bien français ? Ce n'est pas grave, ne soyez pas gêné j'ai l'habitude. Essayer en Français ou si vous êtes trop gêné peut-être que vous pouvez parler en bambara à Monsieur qui me traduira en français.

Echange en bambara du couple

Monsieur : Ils sont beaucoup. 9.

Moi : de la même mère et du même père ?

Madame : Oui, ma mère a fait beaucoup.

Moi : et les deux vivent toujours.

Oui

Echange en bambara couple

Monsieur : Non, son père est décédé.

Madame : Oui, mon père est décédé mais ma mère est là.

Moi : et c'est vous la plus grande ?

Il y en a une grande après c'est moi.

Monsieur : elle c'est la 2^{ème}.

Moi : Et où sont vous frères et sœurs ? En France ? Au Mali ?

Madame : en Afrique, au Mali.

Moi : pour revenir à votre parcours, Monsieur quand vous êtes arrivé en France, vous avez recherché du travail en tant que chauffeur ?

Monsieur : quand je suis arrivé ici, j'ai su qu'il y avait d'autres choses. Que c'était plus problématique que ce que je pensais et ce qu'on m'avait dit.

Moi : parce qu'on vous a dit quand vous étiez là-bas qu'en France ce serait simple et facile ?

Oui. Par contre mon ami qui m'encourageait à venir, quand j'ai eu le Visa je l'ai appelé. Il a changé de numéro, je n'avais plus son contact.

Maintenant quand je suis arrivé, j'avais d'autres contacts. Des amis sont venus me chercher à l'aéroport. On a commencé à se débrouiller de gauche à droite ?

Moi : quand vous dites « débrouiller »... aujourd'hui vous êtes en situation régulière ?

Oui mais que depuis un an. Et c'est la 2^{ème} carte que je viens de trouver.

Quand on arrive, on n'a pas le choix maintenant. N'importe quel boulot on trouvait, je partais le faire. Parce que déjà, quand on est ici, la famille là-bas pense « oui, il est rentré... la porte est ouverte ».

Souvent, on t'appelle on te met la pression. Quand tu dis t'as pas d'argent (*Monsieur se tape dans les mains en souriant*)

Rires

Moi : C'était Madame qui vous mettez cette pression ?

Monsieur : oui elle crie sur toi « t'es partie, ta femme, tes enfants sont là... ! ». Bon je la comprenais et puis en plus aussi les gens disent « elle a de la chance, son mari vit en Europe » donc ça fait que personne ne va donner un coup de main. Ils se disent « toi, tu as de la chance, ton mari vit en France ».

Donc moi quand je suis arrivé, je ne choisissais pas le boulot. N'importe quel boulot on me disait, j'allais le faire.

Mon premier boulot, c'était dans une boucherie. J'ai fait 45 jours là-bas.

A l'époque, je n'avais pas de papiers donc on a commencé comme ça. Après, il y a eu les intérim avec d'autres amis... après donc l'argent ça vient et puis on a du mal à récupérer notre argent aussi.

Après, on s'est lancé dans la sécurité donc toujours au black, jusqu'à ce qu'on ait été régularisé.

Moi : Vous avez quand même travaillé régulièrement depuis votre arrivée en France ?

Si, si. Par contre c'était parfois avec les documents de certains amis que c'était déclaré. Et puis l'argent passait par leurs comptes.

Moi : ça vous a permis de subvenir aux besoins de votre famille au pays ?

Oui parfois ça calme. Des fois c'est plus compliqué.

Moi : pendant toute cette période où viviez-vous ?

Après une semaine, à mon arrivée en France j'ai commencé à payer la maison. Parce que là où je suis allé habiter c'était à paris dans le 20ème... bon en fait le gars je ne le connaissais pas mais un de mes amis m'a envoyé chez lui.

Donc à mon arrivée... je suis arrivée en France le 26.08 à 23h...

Moi : Vous vous souvenez même de l'heure ?

Ouais...Oh ouais !

... je suis allé chez sa tata. J'y est passé 2 nuits. Puis elle m'a dit « y a pas de place pour toi, je ne peux pas te garder ». J'ai dit ouais y a pas de souci.

J'ai un ami qui est venu me chercher, qui m'a envoyé vers un autre de ses amis. Le 28.08, le gars m'a dit « je peux te garder mais il faut que tu payes le loyer ».

Le loyer coûtait 300€, il m'a demandé de le diviser en deux. J'ai dit « mais je n'ai même pas commencé à travailler », il m'a dit « c'est les règles ». J'ai dit « y a pas de souci »... comme j'avais un peu de sous.

Le 7, il m'a fait payer la maison... et puis avec les bénédictions donc on a commencé à courir de gauche à droite après le travail. Souvent des vacations... ainsi de suite quoi.

Moi : vous avez l'impression de vous êtes débrouillé « facilement » ?

Mouais. Bon moi déjà... c'est vrai la France est dure mais moi j'ai été habitué depuis très bas âge au pays à courir de gauche à droite. Donc le boulot, c'était une habitude. Rien ne me stressait.

Quand on me dit « y a le boulot seulement » que ce soit n'importe quel boulot, j'étais prêt à l'affronter quoi. Parce que déjà depuis 14 15 ans, j'ai commencé à travailler. Ça fait que le travail ne m'effraie pas.

Moi : au final ce que vous avez vécu ici, ça a peut-être été difficile mais...

Si, si. Bon après, il y avait une détermination. Je suis arrivé je me suis dit c'est le terrain qui est là donc il faut commencer à bosser. Et puis, comme j'ai beaucoup voyagé, j'avais un peu d'expérience de la vie bon je me suis dit la vie s'est éteinte. Il faut que je recommence tout à zéro ici.

Il ne faut pas dépendre de quelqu'un. On sait que personne ne peut être là pour toi... c'est comme ça que les choses sont parties.

Moi : et Madame vous a rejoint dans quelles conditions ?

Madame : non c'est ma sœur qui m'a envoyé.

Moi : c'est particulier... donc vous vous étiez hébergé chez un ami ? (*à Monsieur*)

Ouais bon moi après j'ai quitté chez mon ami, j'étais en colocation maintenant. Après lui quand sa femme voulait venir, j'étais obligé de quitter là-bas donc j'ai cherché une colocation.

Elle et sa sœur comme je suis là... peut-être que je vais marier une autre femme et oublier sa sœur donc elles ont fait ça et m'ont fait la surprise.

(*Rires*)

Moi : Et du coup vous avez averti Monsieur, une fois arrivée en France ?

Madame : (*en souriant*) oui

Monsieur : c'est quand le Visa est sorti qu'on m'a dit. On avait déjà essayé ça n'avait pas marché.... Je lui avais dit « c'est dure mais faut patienter encore ». Bon après, elle et sa sœur, je ne sais pas comment elles se sont débrouillées... Et puis quand le Visa est sorti on m'a dit « le Visa est sorti, Madame doit venir »... Bon ma situation n'est pas bonne mais je me suis débrouillé. C'est la famille, on n'a pas le choix.

Moi : Quelle était votre situation quand Madame est arrivée en France ?

J'étais en colocation. La dame chez laquelle j'étais, a augmenté le montant que je lui payais pour le loyer. Après quand ma femme est tombée enceinte, la dame ne voulait pas qu'on reste là-bas. C'est là qu'on nous a expliqués comment aller à l'hôtel. Et le 115.

Parce que la femme nous mettait la pression aussi. Voilà comment on est entré en contact avec le 115.

Moi : et vous Madame, quand vous avez quitté le Mali, comment ça s'est passé pour vous ? Vous étiez pressé d'arrivée en France ? Qu'est-ce que vous imaginiez en arrivant ?

Madame : tu sais quand tu étais au pays, tu vas dire que tu vas venir mais quand tu es venu, une semaine tu vas vouloir revenir au pays.

Moi : vous avez regretté ?

Ouais j'ai regretté mais je ne peux pas retourner.

Moi : Et aujourd'hui par rapport à votre fils qui est resté au pays ? Comment ça se passe ? Il y a-t-il des projets ?

Comme maintenant, il y a viber... on s'appelle souvent. Pour l'instant, il n'y pas de projet qu'il vienne ici.

Moi : et concernant Aboubacar, vous pouvez m'expliquer son état de santé ?

Avant, quand on était en grossesse, on n'a pas vu la maladie. Le docteur n'a pas vu non plus. Et puis, après deux mois, il a trouvé la maladie comme ça. Il fait des crises.

Monsieur : au fait pendant sa grossesse tout allait bien. On nous a rassurés. Même moi j'étais présent à toutes les échographies... Je causais avec mes amis, ils m'ont expliqué comment ça se passait avec leurs femmes pendant la grossesse et comme ma femme a du mal à s'exprimer en français. J'étais là à tout moment, on a fait toutes les analyses, tout allait bien.

Après l'accouchement, on nous a dit tout allait bien. C'est deux mois après l'accouchement, qu'il a fait une crise vers 2h du matin. Ce jour-là, je n'étais pas à la maison, j'étais au boulot. Elle m'a appelé et expliqué. J'étais en contact avec les pompiers, le temps qu'ils arrivent, on avait une voisine qui avait une voiture, elle les a amenés à Necker. C'est là que les médecins ont dit qu'il avait une maladie du cerveau... voilà, voilà comment les choses sont venues.

Moi : vous en savez plus sur le diagnostic ?

Ouais mais bon... franchement. Quand on est parti à l'hôpital après tous les examens, la dame nous a même dit qu'on n'avait pas d'espoir. Parce qu'ils disaient qu'Aboubacar n'allait pas vivre longtemps.

Oui on nous a dit ça. Bon après bon je lui ai dit « Madame c'est gentil de votre part, j'ai vu tous ce que vous avez fait pour Aboubacar, je suis très content mais nous chez nous, il y a un Dieu qui décide ». Je leur ai dit ça « il y a un Dieu qui décide. Franchement, si il meurt aujourd'hui, je ne vais pas accuser qui que ce soit. Je sais que quand mon fils est venu, vous vous êtes bien occupé de lui, moi-même j'ai vu ça. De toute façon, on va laisser dans la main de Dieu ».

Donc, il nous disait peut-être dans 3 mois, 6 mois 8 mois qu'il n'allait pas vivre.

Puis après la dame qui s'occupait de nous est partie en vacances, et quand on allait au rendez-vous, la dame qui a pris le relais quand on lui disait que ça allait mieux, on avait un peu d'espoir elle nous répondait « non de toute façon ça ne change rien ». Jusqu'à ma femme même s'est énervée contre elle, elle lui a dit « non mais attend donc tu veux tuer mon enfant. Moi je te dis ça vas mieux pour mon enfant, il y a un changement, toi tu me dis que ça ne change rien ». Donc, depuis ce jour, elle s'est calmée un peu.

Après, au début, tu sais les mamans avec les enfants ce n'est pas facile. Elle, elle ne voulait pas accepter. Du coup, moi on m'a tout expliqué. J'ai compris, bon ça fait partie de sa vie (*en regardant Aboubacar*).

Donc, là maintenant je pense qu'elle a accepté le handicap. Parce qu'elle se disait toujours bon peut-être que ça allait marcher : on a amené les médicaments du bled, on appelait là-bas aussi...

Moi : c'est-à-dire les médicaments du bled ?

Comment on appelle c'est les racines, les poudres... don voilà avec le Coran on écrit...

Moi : ah vous avez fait des roqyas ?

On a fait tout quoi. Bon après...

Moi : et quand vous dites que vous appelez au bled régulièrement, c'était qui et pourquoi ?

Les parents de Madame allaient consultés les marabouts et puis ce qui traitent les gens... donc on appelle, on explique une demande... eux font les consultations après ils nous disent ce qu'on doit faire.

Au début, je disais à la maman pour moi ça sert à rien parce que tout a été expliqué. Souvent les marabouts ne disent pas la vérité, c'est un moyen de t'arnaquer : ils te disent ouais c'est quelqu'un qui l'a envouté... donc il y avait tout ça.

Je pense que maintenant elle a beaucoup compris.

Moi : ça a dû être difficile tout ça. Vous avez eu un premier enfant au Mali tout allait bien et avec le gros changement que vous vivez en arrivant en France, ça a dû être compliqué avec votre

deuxième grossesse dans un environnement complètement différent, le processus, les nombreux rendez-vous de contrôles, les échographies... ?

Madame acquiesce

Monsieur : quand elle est retombée enceinte, le deuxième enfant avait la même maladie. On l'a constaté à la dernière minute donc on a dû interrompre la grossesse... c'était à 9 mois ou 8 mois non ? (*à Madame*)

Madame : Oui... 8 mois.

Monsieur : voilà. Ils ont fait des analyses et vu que l'enfant aurait les mêmes problèmes qu'Aboubacar.

Bon... du coup... (*Tape sur les genoux*), les problèmes, on n'a pas de papier, pas de logement, deux enfants handicapés... la vie de la France...

Il n'y avait pas un autre choix, on était obligé de céder quoi.

Moi : cette maladie est évolutive ?

Monsieur : non

Madame : ils ont arrêté la grossesse à l'hôpital.

Monsieur : Non, vous parlez d'Aboubacar ?

Moi : Oui

Monsieur : En fait, ce qu'ils ont constaté c'est qu'il avait une petite tête premièrement et le cerveau est petit. Le 2^{ème} cerveau qui est derrière aussi c'est petit. Donc ça ne peut pas se développer, ils n'ont pas médicaments pour ça. Ils peuvent donner médicaments pour le soulager parce qu'il fait beaucoup de crises. Donc c'est tout ce qu'on nous donne.

On nous a dit qu'Aboubacar ne pourra pas marcher, il pourra ne pas parler... C'est à ses 2 mois de naissance...maintenant il a 3 ans. On accepte c'est comme ça (*tape sur les genoux*).

Moi : vous avez été régularisé à ce titre ?

Oui mais qu'une seule personne. Moi.

On essaye de faire une nouvelle demande pour Madame. J'ai un titre de séjour pour soins.

Moi : vous avez toutes les informations concernant les modalités de renouvellement de ce titre ?

Ouais bon on m'a accordé 2 ans. Je n'ai eu la carte que le 13.11, j'ai dû la renouveler très rapidement. Après les 2 ans, il faut aller voir un médecin encore pour essayer de voir quoi. Pour le renouvellement, on ne sait pas ce que ça va donner.

Moi : Quelle place accordez-vous à votre culture ?

Monsieur : Bon la culture malienne moi je l'ai toujours gardée. Je n'ai pas changé. Même quand je cause avec les gens, ils disent ouais « y en a quand ils viennent ils se comportent ». Je dis non moi je ne vais jamais changer parce que je suis quelqu'un, j'aime bien ma religion. Donc ça déjà, c'est une culture donc j'espère que ça ne va rien changer.

Moi : Bon, il y a quand même des choses qui changent quand vous vivez dans un pays différent de celui d'origine ? Des habitudes ou des attitudes que vous aviez au pays que vous n'avez plus ici ?

Bon moi, j'ai beaucoup voyagé en Afrique et j'ai toujours été habitué à m'adapter à des endroits différents. Avant de venir, je discutais avec mes amis qui étaient déjà ici et qui m'expliquaient la vie là-bas. Du coup il y avait beaucoup de choses que je savais déjà avant de venir.

Dès que je suis venu, la personne même qui m'a hébergé après quelques jours elle m'a dit « toi, on dirait même tu vivais ici, il y a certaines choses quand on te dit pas tu les sais déjà. »

Après, je suis quelqu'un je n'aime pas rester seul, je bougeais beaucoup, je me renseignais. Ça faisait que pour moi ça s'est très bien passé.

Le seul problème c'était le problème de papier. J'ai été patient, il y avait d'autres possibilités mais bon après je me dis que je crois en mon Dieu. Ce n'est pas un souhait, les papiers je les ai eu par rapport à la maladie de mon fils bon ce n'était pas mon souhait. Mais ça fait partie de mon destin donc je ne peux que l'accepter (*tape sur les genoux*).

Moi : Et vous Madame ? Concernant votre arrivée ici et comment vous viviez au Mali ?

Rires + échanges en bambara avec Monsieur.

Madame : J'ai mal à parler français.

Moi : Ce n'est pas grave, je peux essayer de vous comprendre. Bon je ne comprends pas que très peu le bambara, je suis soninké sinon on aurait échangé directement en bambara mais je peux essayer de vous comprendre.

Comment ça s'est passé quand vous êtes arrivé ici ? Il n'y a pas eu un trop gros changement ? Comme tout à l'heure vous l'avez dit dès que vous êtes arrivé après une semaine vous aviez envie de rentrer, pourquoi ?

Madame : y en a beaucoup de changements ici.

Moi : c'est quoi ces changements ?

Madame : *rires + Monsieur en bambara l'encourage à parler.* J'ai du mal à parler en français.

Monsieur : elle ne veut pas parler sinon elle se débrouille.

Moi : c'est peut-être plus de la gêne ?

Echange en bambara entre le couple. Silence de Madame...

Monsieur : bon moi je vais vous expliquer. Quand elle est arrivée pour elle, ici tu es tout le temps enfermer dans la maison. Au Mali, il y a de l'espace alors même quand tu restes à la maison t'es quand même à l'extérieur... ça vraiment ça l'a beaucoup découragé. Et puis deuxièmement, ton mari sort toi tu es tout le temps toute seule à la maison, et ça aussi ça l'a beaucoup fatigué au début.

Moi : Quelle place vous accorder à la culture de votre pays d'accueil ? On parlait de la culture malienne, là d'un autre côté qu'en est-il de la culture française, des habitudes, de la vie administrative, la manière d'aborder...

Bon, bon « point d'interrogation ». Je l'ai trouvé en arrivant donc il faut l'accepter.

C'est comme aller faire la queue à la préfecture.... C'est la grosse grosse galère. Après les rendez-vous on te les donne dans 6 mois.

C'est la culture française il faut t'adapter, il faut l'accepter.

Moi : Il y a certaines choses qui relèvent des règles et d'autres qui relèvent plus d'habitudes, de coutumes... par exemple...

Monsieur : la manière de parler avec les gens. C'est comme par exemple chez nous, on ne dit pas s'il te plaît soit à son enfant soit à sa femme. C'est des choses auxquelles on n'est pas habitué donc après automatiquement on a l'impression de se faire passer pour ce que l'on n'est pas.

Ou encore, en Afrique quand tu parles à un adulte et que tu le fixes dans les yeux on trouve que tu es malpoli. Ici si tu fais l'inverse, c'est aussi une marque d'irrespect.

Après avec les amis... ce que je disais c'est que moi j'ai eu de la chance, je n'ai pas eu trop de difficultés parce que j'avais l'habitude de bouger. J'ai beaucoup voyagé : Mali, Côte d'Ivoire, Sénégal, Mauritanie, Niger, Bénin, Togo. Je tournais beaucoup, donc j'avais un peu d'expérience.

Même avec les policiers, quand tu n'as pas papiers et que tu les vois, tu es stressé mais moi j'étais en contact avec eux dans d'autres pays... donc c'est pourquoi je n'ai pas eu trop de galères.

Moi : Et vous Madame ?

Madame : au début quand je voyais les policiers, j'avais peur (*rires*).

Moi : Par exemple, par rapport à l'éducation d'Aboubacar et vos relations avec l'hôpital, est-ce que vous avez l'impression qu'il y a des choses qui ont posé problème, comme votre manière de voir les choses, votre compréhension de la maladie... ?

Monsieur : après pour dire à une mère que son enfant n'est pas vivable, ton enfant ne vas pas vivre longtemps c'est choquant. En Afrique même il y a une manière de dire... en général on le dit pas, on tourne, tourne, tourne... au fur et mesure toi-même tu vas comprendre. Après du coup, elle ça l'a beaucoup choqué, je lui ai dit bon les français bon...

Du coup, quand elle est arrivée c'est un peu moi qui l'ai éduquée, comment les choses se passent. Même si tu dois parler avec quelqu'un que tu ne connais pas « s'il vous plaît », si tu connais la personne « s'il te plaît »... des choses comme ça. Comment il faut prendre le métro, quand tu as du mal on écrit, il faut montrer aux gens, faut pas avoir honte, faut demander toujours...j'essaye de lui expliquer.

Bon l'hôpital de ce côté-là, on est aidé, on ne peut pas se plaindre.

Moi : concernant les soins ? Et la différence avec comment on soigne chez vous, au pays ?

Ici, même quand elle a accouché ce jour-là moi j'étais au travail. Je ne voulais pas y aller, j'ai dit à mon patron ma femme doit accoucher je suis à l'hôpital mais comme je n'avais pas de papiers, il m'a menacé « si tu ne vas pas, tu ne vas plus travailler avec moi ».

Donc il y avait une réalité en face. Madame m'a dit vas-y si tu perds ton boulot il faut y aller, ce n'est pas grave. Elle est restée toute seule. Ça l'a beaucoup choqué, elle a dit « franchement je regrette ». Je lui ai dit la France c'est comme ça.

Moi : vous confirmez tout ça ? Vous pouvez m'en dire plus sur ce qui vous a choqué en France ?

Madame : Avec la maladie de mon fils là.

Moi : et il y a eu d'autres choses ?

Echanges en bambara

Monsieur : moi la seule chose qui m'a choqué c'était de voir les personnes âgées toutes seules, quand je les voyais aller faire leurs courses... ça, ça m'a beaucoup choqué. Et deuxièmement,

nous on a l'habitude de saluer les gens. Tu rencontres les gens dans le hall, tu leur dis bonjour, vous êtes dans l'ascenseur, les gens ne te répondent pas. Ces deux choses-là m'ont beaucoup choqué.

Après, il y a des personnes âgées, tu veux leur donner un coup de main, elles ne veulent pas...

Moi : parce qu'elles ont peur ?

Peut-être parce qu'ils ont peur mais après avant de comprendre, tu te dis... Même une fois j'étais dans le métro, j'ai vu une dame qui a l'âge de ma grand-mère, je lui ai donné la place, elle ne voulait pas s'asseoir, elle me dit « c'est bon ». Ça, ça m'a un peu choqué aussi...

Quand j'étais au Mali et que je montais dans les transports, je payer les transports de toutes les personnes âgées avant de payer ma propre place. Parce que je me dis elles ont l'âge de ma maman, ma maman ne vit plus, ma grand-mère aussi. On a été éduqué comme ça, il faut respecter les gens qui sont âgés que toi... c'est comme ça que je vivais.

Quand je vois une personne qui fait les courses toute seule, soit quand je prends le métro je vois une femme qui a une poussette ou un caddie, je pars donner un coup de main tout le temps... ça fait partie de mes habitudes.

J'étais avec un ami, lui-même était pas content mais au début, il a compris et quand il s'est marié il m'a dit franchement j'ai compris que tu me donnais une éducation que je ne voyais pas...

Moi : cet ami a la même culture que la vôtre (pays d'origine) ?

Il est ivoirien. Bon on est tous nés en Côte d'Ivoire mais moi j'ai grandi au Mali. Bon on n'a pas la même... mais c'est parce que moi j'ai vu plein de choses.

Donner un coup de main c'est un plaisir pour moi. Aider les gens sans rien attendre...

J'ai vu ici que les gens n'aiment pas quand on donne un coup de main mais après j'ai compris que les gens ont peur. Il y en a qui profite, il joue au gentil mais après il y a quelque chose qui se passe derrière.

Madame : Avec la maladie d'Aboubacar, des fois la nuit il fait des crises. Après la crise, il va pleurer. Quand il pleure, des fois des voisins ils vont dire ils ne dorment pas.

Moi : ils se plaignent du bruit ?

Ils vont toquer, ils vont dire nous on ne dort pas. Ça, ça m'a choqué.

Moi : et ces voisins savaient pour sa maladie ?

Oui. Vers 2h 3h, lui il fait la crise, quand il fait sa crise, ses bras et ses jambes deviennent durs. Et puis il fait comme ça (*Madame imite les gestes de son fils pendant ses crises*). Après, il est obligé de crier partout.

Moi : est-ce que d'autres choses vous ont choqué sans rapport à la maladie de votre fils ? Après c'est vrai que compte tenu de votre situation la maladie a dû prendre beaucoup de place et donc beaucoup de chocs culturels sont en rapport avec cela. Mais dans votre regard sur les autres, l'éducation à la « française », la manière de faire avec les enfants... au Mali ce n'est pas pareil.

Madame : oui on leur parle comme a de grandes personnes. Moi je ne peux pas vraiment parler de ça car mon premier enfant en France est malade donc pour l'éducation des enfants ici... mais je vois quand même. Les enfants font trop trop de bêtises... en tous cas la même moi ça m'a choqué.

Monsieur : Moi je sais qu'elle son enfant la tape, elle va le taper. Elle va le corriger direct. C'est une maman qui est dure en matière d'éducation.

2^{ème} partie la relation d'aide

Moi : Dans quel contexte avez-vous rencontré votre travailleur social ?

Madame : ça fait longtemps.

Monsieur : ça vaut 1an ½ ou 2 ans. On n'était pas encore régularisés.

Que savez-vous du rôle du travailleur social ?

Madame : Madame N. est très très gentille.

Moi : et de manière générale, quand vous êtes arrivé en France, est ce que vous aviez ce que c'était qu'une assistante sociale ?

Madame : Non. C'était la première que j'entendais assistante sociale après que j'ai quitté le Mali pour la France.

Mais au Mali, il y a beaucoup de gens qui font le rôle de Madame N., comme les assistantes sociales. Il n'y a pas d'assistantes sociales au Mali, mais tu vas trouver une personne qui est bien, et qui est gentil pour toi... c'est ici qu'on va dire assistante sociale.

Moi : vous pouvez m'en dire plus sur ce point ?

Je ne sais pas si ça existe au Mali les assistantes sociales mais tu vas trouver quelqu'un qui est bien mais comme tu peux tomber sur quelqu'un qui est mauvais. En tous cas au Mali, tu ne dors pas dehors, tu vas manger même si tu es malade tu vas trouver quelqu'un qui vas s'occuper si ce n'est pas trop grave.

Moi : donc ce que vous êtes en train de dire c'est que ce que vous avez au Mali, ce n'est pas les assistantes sociales comme en France, mais les gens autour de vous qui vous aide quand ça ne vas pas ?

Voilà. Ici les assistantes sociales te donnent un mot pour prendre de la nourriture tout ça. Au Mali, on n'a pas ça. Les gens préparent tu vas aller chez ta copine, ton cousin... tu vas bien manger avec tes enfants après tu vas retourner à la maison.

Moi : et quand vous avez rencontré votre première assistante sociale, qu'est-ce que vous aviez compris de son rôle ?

Afriques Partenaires. Il y a une assistante sociale et la domiciliation.

Quand on m'a dit d'aller voir l'assistante sociale, la première fois, ça m'a étonné après on m'a expliqué. Qu'on va m'aider, quand tu veux faire quelque chose tu vas lui dire, c'est qu'ils peuvent faire, il va te proposer.

Moi : et concernant toute l'aide que vous aviez au Mali, vous n'avez pas réussi à retrouver ça en France ?

Ici en France, tout le monde te dit de te débrouiller. Même les maliens entre eux.

Echanges en bambara couple

Moi : et est-ce que l'assistante sociale vous donne des conseils sur comment vivre en France ?

Bon, il parle mais je ne pose pas beaucoup de questions car j'ai mal à parler français.

Moi : Vous connaissez les origines de votre assistante sociale ?

Non

Moi : Qu'avez-vous pensé ou ressenti lorsque vous l'avez rencontré pour la première fois ?
Quand je l'ai vu, j'ai cru qu'elle était malienne. Je me suis dit, elle est de chez nous. Bon comme au Mali, les N. ça veut dire « Kado », « Ndongono »...

Monsieur : oui le peuple Dogon au Nord du Mali. Bon après, je me suis dit ça peut déranger donc il ne faut pas rentrer trop trop dans ça. Les femmes entre elles... Moi je n'ai pas osé poser la question.

Madame : Moi non plus. En tous cas, elle est gentille.

Moi : quand vous avez rencontré Aminata.N, qu'est-ce que vous avez ressenti ? Quel sentiment avez-vous eu ?

Quand, au début, j'ai vu Aminata là, mon cœur il s'est rempli de joie.

Moi : Carrément, pourquoi ?

Parce que quand tu vois quelqu'un qui est bien, le visage te dit ça.

Moi : c'est le fait qu'elle soit africaine ou c'est réellement les traits de son visage ?

Rires de Madame, Monsieur grimace l'air de confirmer

Madame : Moi je ne peux pas gêner son nom parce qu'elle n'a jamais fait quelque chose de mauvais avec moi. Tous ce que moi je lui demande, ou bien tous ce que je propose si elle ne peut pas faire elle me dit direct mais si elle peut faire, elle fait.

En plus, il y a d'autres assistantes sociales, tu vas les appeler, tu vas laisser messages, elles te répondent mêmes pas. Jusqu'à tu vas fatiguer, tu vas laisser.

Madame N. n'est pas comme ça. Quand tu l'appelles, tu ne l'as pas trouvé, tu laisses un message, elle te rappelle plus tard.

Moi : et vous pensez que ça a un rapport avec ses origines ou que c'est juste une bonne professionnelle ?

Non ce n'est pas parce qu'elle est Africaine. Mais sa remplaçante par exemple, quand tu l'appelles tu laisses message jusqu'à.... elle ne répondait pas. Elle est venue ici une fois en 6 mois.

Ça ne se passait pas bien avec elle. Je préférais Aminata. Même quand tu as besoin de couches, tu l'appelles, elle te donne.

Moi : et vous Monsieur qu'avez-vous ressenti lors de votre première rencontre avec Aminata ?

En fait, c'est Madame qui a parlé avec Aminata avant que je la rencontre mais elle m'a dit « on dirait qu'elle ressemble à quelqu'un de bien, vu la manière dont elle m'a parlé ça m'a un peu mis en confiance ». Elle ne savait même pas à quoi elle ressemblait. Après elle m'a dit qu'elle avait un nom africain mais c'était la manière dont elle a parlé avec elle qu'elle avait l'air de quelqu'un de bien.

Bon après, on a fait le rendez-vous, on s'est vu. Après quand on a essayé d'échanger, la manière dont elle nous a parlé, je me suis dit bon c'est quelqu'un de bien. Bon avec le temps, on ne s'est pas trompé. Les choses se passent très bien avec elle.

Moi : pensez-vous que ce sentiment au départ, le fait que vous ayez été rassurés s'explique par les origines du travailleur social ?

Non en fait, à la maternité à Issy les Moulineaux il y a une dame blanche là-bas qu'elle a rencontré. Elle partait faire tous les suivis et vaccins pour l'enfant, la PMI. Elle est super gentille, plus que le mot même. Elle venait nous voir tous le temps à l'hôtel, quand elle venait à la maternité elle venait tous le temps avec des habits, elle donnait des tickets restau...

Ce n'est pas forcément que tu es Africaine.

Moi : ce n'est pas pour dire qu'une assistante sociale d'origine africaine est mieux qu'une assistante sociale d'origine française, mais plus essayer de voir si cela ne provoque pas des choses en vous qui ne seraient pas là dans une autre situation : le fait d'être rassuré, de se dire que la personne va mieux nous comprendre...

Monsieur : Après ça dépend, quand vous discutez avec la personne et que vous commencez à échanger que vient la confiance. Parce que la personnalité peut tromper. Tu te dis c'est quelqu'un de bien mais après quand vous allez commencer à vous fréquenter tu vas voir si la personne est vraiment ou pas.

C'était le cas pour Aminata.

Madame : il y a des africains mauvais et il y en a des pas mauvais. Comme français aussi, il y a des gens qui sont mauvais et il y a des gens qui ne sont pas mauvais.

Monsieur : ça dépend sur qui on tombe. ...

Moi : est-ce que vous avez rencontré des problèmes comme ça avec beaucoup de personnes de votre communauté en France ?

Bon moi franchement je n'ai pas de problème avec les gens. Je m'entends vite et puis j'essaie de comprendre les gens quoi.

Moi : mais est-ce qu'il y a des comportements de personnes de votre communauté pour lesquels vous vous êtes dit, ça n'aurait pas été pareil au Mali ?

Ça c'est le comportement parce qu'ici d'abord il y en a qui se disent qu'on ne tape pas, qu'on ne fait pas de palabres... donc ils manquent de respect et se disent que tu ne peux rien faire. En général, les Africains ici, ils ont cette mentalité parce que quand ils viennent ils se disent on ne tape pas donc ils ont cette confiance... ça fait qu'ils parlent mal et qu'ils ne respectent pas. Et pourtant ils savent qu'en Afrique s'ils parlent sur ce ton, ils savent comment ça va se passer.

Madame approuve.

Monsieur : c'est comme moi, j'ai un ami qui boit de l'alcool mais il se cache.

Moi : il est d'où ?

Il est ivoirien et musulman. Il fait le show avec ses amis mais pour moi il a honte. Il ne veut pas que je sache qu'il boit. Nos amis lui disent « mais pourquoi, il est moins âgé que toi » et il leur répond que moi je sais pourquoi il me cache... parce qu'on se respecte. Je ne vais pas le taper, ni l'insulter mais il sait que je l'ai toujours mis sur le droit chemin. Mais quand même il se cache pour aller faire mais moi je sais, je ne vais pas pour aller lui dire parce que si quelqu'un te cache quelque chose il ne faut pas lui dire que tu sais. Mais une fois, je l'ai appelé je lui ai dit « j'ai appris quelque chose qui ne m'a pas plu. Les gens sont venus me dire des choses et quand on parle mal sur toi ça me fait mal. Il y a quelqu'un qui m'a dit que tu bois de l'alcool. La personne

est en train de gâter ton nom, ça me fait mal ». Je lui ai dit dans une manière en lui donnant conseil. Je lui ai dit bon voilà « peut-être que tu peux être à table avec les amis avec de l'alcool, cela ne veut pas dire que tu bois de l'alcool mais il faut marcher avec des bonnes personnes ».

Moi : Avez-vous déjà fait appel à un interprète ?

Non moi je parlais français couramment avant d'arrivée. Madame a fait l'école française au Mali.

Madame : j'ai du mal mais je me débrouille avec Aminata. Il n'y a jamais eu besoin d'appeler un interprète.

Moi : Quel est votre ressenti face à un travailleur social de la même origine que vous ? Ressentez-vous de la gêne, de l'apaisement, de la honte.... ?

Moi tout ça ne m'est jamais arrivé. Même parfois quand je reçois des courriers, je sais lire mais je me dis faut pas que je vais faire une erreur. Je l'appelle, on prend rendez-vous. Elle vient, on relit, on remplit ensemble... on ne s'est jamais gêné.

Echanges avec Madame en bambara

Madame : Non tous ce que je veux dire à Aminata, je n'ai jamais honte, je ne suis jamais gêné. Parce que j'ai besoin de lui dire.

Moi : Une situation particulière vous a –t-elle particulièrement marqué durant votre prise en charge avec ce travailleur social?

Monsieur : Bon elle a toujours été présente, elle est très disponible pour nous. Donc c'est plutôt ce côté-là qui nous a marqué. Peut-être que pour Madame, oui car je ne la fréquente pas beaucoup c'est plus Madame qui la sollicite.

Echanges en bambara

Madame : Des fois quand je l'appelle je pleure parce que quand on a rien là, je l'appelle, je lui dis « lui il ne travaille pas, moi je ne travaille pas, on a du mal à manger »... elle m'envoie de la nourriture, des tickets restaurants, un papier pour que j'aille chercher à manger.

Moi : Dans ce moment-là, vous n'êtes pas bien mais c'est par rapport à votre situation actuelle ?

Oui

Question semble compliquée à comprendre

Madame : Avant que j'arrive ici, ma voisine ivoirienne qui était en haut de moi elle aussi était accompagnée par Aminata. Et elle en dit beaucoup de bien. Elle connaît son boulot.

Fin du questionnaire. Avant que je quitte la chambre d'hôtel, Monsieur évoque son ami qui a changé de numéro en apprenant qu'il arrivait en France. Plusieurs mois après, cette personne avait recherché ses coordonnées mais même quand il a réussi à les avoir, il n'a pas contacté Monsieur par honte. Monsieur dès qu'il a su a pris ses coordonnées auprès d'une personne en commune et l'a contacté. Il explique l'avoir fait si facilement et ne pas en vouloir à son ami car il a compris comment ça fonctionnait : « ici, tout le monde est trop occupé par ses problèmes, ses factures... pour aider les autres. Moi je l'ai très rapidement compris mais pour Madame c'est plus difficile. »