

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en
travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO//Valais-Wallis

Les enjeux de l'accompagnement des travailleurs sociaux en contexte interculturel avec des adolescents



Réalisé par : Laura Millot

Promotion : Bach ES 12 PT

Sous la direction de : Darbellay Karine

Veyras, janvier 2016

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont guidées et soutenues pour la réalisation de mon travail de Bachelor, en particulier :

- Madame Karine Darbellay, ma directrice de mémoire, pour sa disponibilité, son soutien et son professionnalisme
- Les professionnels qui ont acceptés de me donner de leur temps pour la réalisation des entretiens
- Mes parents et mon compagnon pour leur disponibilité et leur optimisme
- Mon amie Jeanne pour m'avoir encouragée et écoutée jusqu'à la fin.

Notes

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur-e ».

« Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur-e-s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche ».

«Pour faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes».

L'image de la page de titre est une photo de voyage, c'est le mur séparant la Palestine de l'Israël.

Résumé

Aujourd'hui, un nombre important de populations d'origine différente cohabitent en Suisse. Les flux migratoires et la gestion des frontières évoluent et permettent à tous de côtoyer d'autres cultures. Le travail social est évidemment concerné par ces évolutions, mais dans quelle mesure ?

Le choix de la thématique de ce travail de Bachelor provient de mes expériences personnelles et professionnelles qui m'ont particulièrement touchée et ont résonné en moi. J'ai choisi de développer les enjeux de l'accompagnement en contexte interculturel pour rester la plus neutre possible et ne pas orienter mon travail selon mes principes et mes sensibilités.

Tout d'abord, j'ai contextualisé le cadre de ma recherche en présentant la politique d'immigration suisse actuelle selon Étienne Piguet (2013). Il était important pour la suite du travail de connaître les enjeux politiques susceptibles d'influencer les professionnels. Par la suite, j'ai développé les différents modèles d'accueil des immigrés afin de préciser la terminologie utilisée dans le texte et de poser le cadre du travail social en contexte interculturel. La partie la plus conséquente de cette recherche expose les enjeux liés au travail social et à l'immigration. Plus précisément, il s'agit, dans ce chapitre, de définir l'interculturalité et le contexte d'intervention des professionnels, de présenter les modèles d'intervention selon Claudio Bolzman (2009) et pour finir, de présenter les difficultés de l'intervention interculturelle. Le concept de culturalisme est particulièrement développé.

Le cadre théorique, présenté ci-dessus, m'a permis de relier les apports théoriques à ceux empiriques. Afin de récolter des données sur le terrain, j'ai réalisé quatre entretiens avec des éducateurs travaillant dans le même foyer pour adolescents en difficulté. Après avoir retranscrit, classé et analysé les entretiens, j'ai pu confirmer ou infirmer les hypothèses basées sur mes lectures. Dans la partie « Analyse », j'ai essayé de comprendre la place du parcours migratoire dans l'intervention et dans la compréhension des situations, l'influence de la politique d'immigration sur l'action des professionnels ainsi que le positionnement de ceux-ci sur leur rôle. La première hypothèse est basée sur les effets de la politique d'intégration suisse relatifs à l'action des travailleurs sociaux. La deuxième parle du risque de culturalisme et la dernière du risque de l'interprétation psychologisante. Selon le discours des professionnels interviewés, les deux risques ne sont pas présents dans leurs actions et la politique d'intégration influence la pratique des professionnels de manière presque indéfinissable et subtile.

Pour terminer, j'ai émis des pistes d'action professionnelle en lien avec la théorie et les discours des professionnels. Notamment, j'ai proposé le parrainage entre adolescents issus de la migration et l'enseignement des risques rencontrés en contexte interculturel.

Mots clés

*Interculturalité / Intervention / Éducateur social / Enjeux / Adolescents /
Intégration / Politique d'immigration / Difficultés / Culturalisme*

Table des matières

| | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | <u>INTRODUCTION DE LA RECHERCHE</u> | 6 |
| 1.1 | MOTIVATIONS PERSONNELLES | 6 |
| 1.2 | LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL | 7 |
| 2 | <u>QUESTION DE RECHERCHE ET HYPOTHESES</u> | 7 |
| 2.1 | QUESTION DE RECHERCHE | 7 |
| 2.2 | HYPOTHESES | 8 |
| 2.3 | OBJECTIFS | 8 |
| 3 | <u>CADRE THEORIQUE</u> | 9 |
| 3.1 | CONTEXTE POLITIQUE DE L'IMMIGRATION | 9 |
| 3.1.1 | LA REMISE EN QUESTION DES ANNEES 1990 | 9 |
| 3.1.2 | LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU MODELE : LE MODELE DES TROIS CERCLES | 10 |
| 3.1.3 | PARADOXE ET ENJEUX DE L'ACCUEIL | 11 |
| 3.2 | MODELE D'ACCUEIL DES IMMIGRES | 11 |
| 3.2.1 | INTEGRATION | 12 |
| 3.2.2 | ASSIMILATION | 12 |
| 3.2.3 | ACCULTURATION | 12 |
| 3.2.4 | INSERTION | 13 |
| 3.3 | TRAVAILLEURS SOCIAUX ET IMMIGRATION | 13 |
| 3.3.1 | INTERCULTURALITE | 13 |
| 3.3.2 | CONTEXTE DE L'INTERVENTION | 14 |
| 3.3.3 | LES MODELES D'INTERVENTION | 14 |
| 3.3.4 | LES DIFFICULTES DE L'INTERVENTION INTERCULTURELLE | 18 |
| 4 | <u>METHODOLOGIE</u> | 24 |
| 4.1 | PUBLIC CIBLE | 24 |
| 4.2 | ECHANTILLON | 24 |
| 4.3 | TERRAINS | 24 |
| 4.4 | TECHNIQUE DE RECOLTE DES DONNEES | 25 |
| 4.4.1 | L'ENTRETIEN | 25 |
| 4.4.2 | INDICATEURS | 26 |
| 5 | <u>ANALYSE</u> | 28 |
| 5.1 | ANALYSE DE LA RECOLTE DE DONNEES DES DISCOURS | 28 |
| 5.1.1 | LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET L'ACCOMPAGNEMENT EDUCATIF | 29 |
| 5.1.2 | LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LEUR POSITIONNEMENT | 33 |
| 5.1.3 | LES ADOLESCENTS ISSUS DE LA MIGRATION | 35 |
| 5.1.4 | LE PAYS D'ACCUEIL | 37 |
| 6 | <u>SYNTHESE DE L'ANALYSE</u> | 41 |

| | | |
|------------|------------------------------------------------|-----------|
| 6.1 | VERIFICATION DES HYPOTHESES | 41 |
| 6.1.1 | HYPOTHESE 1 | 41 |
| 6.1.2 | HYPOTHESE 2 | 42 |
| 6.1.3 | HYPOTHESE 3 | 43 |
| 6.2 | REPONSE A LA QUESTION DE RECHERCHE | 44 |
| 7 | LES BILANS | 46 |
| 7.1.1 | BILAN PERSONNEL | 46 |
| 7.1.2 | BILAN PROFESSIONNEL | 46 |
| 7.1.3 | BILAN METHODOLOGIQUE | 47 |
| 8 | PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLES | 49 |
| 9 | CONCLUSION | 51 |
| 10 | BIBLIOGRAPHIE | 52 |
| 10.1 | ARTICLE, LIVRES ET DICTIONNAIRES SCIENTIFIQUES | 52 |
| 10.2 | LIVRES NON SCIENTIFIQUES | 52 |
| 10.3 | SITES INTERNET | 53 |
| 11 | TABLE D'ILLUSTRATIONS | 54 |
| 12 | TABLE DES FIGURES | 55 |
| 13 | ANNEXE | 56 |

1. Introduction de la recherche

Comme le suggère le titre « Les enjeux de l'accompagnement des travailleurs sociaux en contexte interculturel avec des adolescents », ce travail a pour but de découvrir les éléments qui influencent les interventions des éducateurs en contexte interculturel dans des foyers pour adolescents. Dans un premier temps, j'ai effectué de nombreuses lectures en lien avec ma thématique, tel que « L'immigration en Suisse : soixante ans d'entrouverture » d'Etienne Piguet (2013) ou encore les modèles d'intervention des travailleurs sociaux de Claudio Bolzman (2009) qui m'ont permis de construire mon cadre théorique. Puis, dans un second temps, j'ai procédé à quatre entretiens avec différents éducateurs sociaux. J'ai choisi d'effectuer des entretiens semi-directifs, selon la définition de Van Campenhoudt et Quivy (2011), afin de me permettre d'avoir des discours dirigés mais également ouverts.

Suite à cela, à partir de l'approche de l'analyse de contenu thématique de Bardin (1977), j'ai analysé les discours de ces éducateurs et éducatrices œuvrant dans une institution pour adolescents ayant diverses problématiques et accueillant, entre autre, des adolescents issus de la migration. Les professionnels interviewés accompagnent des adolescents entre 15 et 18 ans vers la vie adulte et l'autonomie.

Cela m'a permis de lier les parties théoriques et empiriques afin de confirmer ou infirmer les hypothèses émises au préalable. Je conclurai ce travail par la vérification des hypothèses et les pistes d'action ainsi que par la réponse à ma question initiale.

1.1 Motivations personnelles

« Te sens tu davantage française ou italienne... ? » j'ai souvent entendu cette question innocente qui pourtant crée en moi de la confusion. Dois-je vraiment avoir une réponse ? Ne pourrais-je pas me sentir les deux ?

Je suis française mais j'ai grandi en Italie la majeure partie de ma vie. Voilà pourquoi je me sens concerné par cette thématique si complexe et débattue. Particulièrement, en étant adolescente j'ai souffert de ne pas arriver à m'identifier à une origine unique. Il est vrai que mes parents ont choisi de voyager par opportunité et non par nécessité, ce qui change considérablement mon parcours. Cependant, si c'était complexe pour moi, alors j'imagine la difficulté des migrants moins chanceux. Situation encore plus délicate pour les adolescents placés car ils sont enlevés de leur milieu familial considéré comme nocif.

En grandissant, j'ai compris la complexité d'une identité et je suis consciente que mes différentes appartenances en réalité n'en forme qu'une. Toutes non pas la même importance aujourd'hui et ceci évolue dans le temps, ce n'est d'après moi jamais figé. Voilà ce qui nous rend unique et intéressant. Je pense qu'un tel apprentissage se fait tout au long de la vie et que le moment de l'adolescence, ou la base de la personnalité se façonne, est crucial et délicat.

Personnellement, j'aimerais apprendre à comprendre les difficultés des migrants pour pouvoir les accompagner de manière professionnelle et non uniquement avec le cœur. De même que la complexité des enjeux de la migration m'ont toujours intéressée.

1.2 Lien avec le travail social

Dans le cadre de mes expériences pratiques en travail social, beaucoup de questionnements ont émergé sur différentes thématiques. En particulier, la diversité culturelle et les parcours migratoires de certains jeunes ont attiré mon attention. Dans le foyer où j'ai effectué mon premier stage, il y avait, entre autres, des jeunes de première et de seconde génération. Les adolescents ayant eux même vécus un départ du pays d'origine avaient un lien fort avec leur culture et leur langue. La musique par exemple semblait un moyen de garder des liens avec la langue d'origine et ainsi leur pays. Peut-on considérer que c'est un besoin pour ces adolescents ?

Je me suis alors demandé comment entrer en relation avec eux et créer des liens en considérant leurs origines sans les y enfermer. De plus, il est souvent délicat de poser des questions sur leur passé car ces jeunes ont un passé familial compliqué.

Certaines attentes de notre société sont, d'après moi, décalées par rapport aux besoins des adolescents étrangers en foyer. On ne peut leur demander de chercher un apprentissage quand le niveau de français n'est, par exemple, pas évalué et est parfois insuffisant. Les adolescents étrangers quittent le milieu familial et sa culture pour une immersion totale dans la culture d'accueil avec des valeurs différentes. Je trouvais important de les accompagner dans ce bouleversement en amortissant le choc. D'ailleurs, selon Amin Maalouf dans les « identités meurtrières » (Maalouf, 1998), il suffit qu'une seule appartenance soit touchée pour que la personne se déstabilise. Ce qui est le cas pour ces jeunes en foyer. Une possibilité pour valoriser leurs origines était pour moi de m'intéresser à la culture à travers la musique car « plus un immigré sentira sa culture d'origine respectée, plus il s'ouvrira à la culture du pays d'origine. » (Maalouf, 1998)

Par la suite, je me suis questionné sur la conception du foyer dans les autres cultures. Par exemple, il semble qu'au Portugal on ne retire que très rarement les enfants du cercle familial, par conséquent les foyers sont réservés aux enfants orphelins. De la même manière, la conception du handicap change en fonction du pays. Cet écart provoquait des incompréhensions entre les professionnels et les familles. Il ne faut pas oublier que les professionnels sont porteurs de valeurs, et que certaines attitudes et remarques peuvent blesser leurs interlocuteurs, migrants ou non. De plus, nous avons tous des préjugés, conscients ou non, positifs ou négatifs, mais il est essentiel, selon moi, que les professionnels du travail social prennent conscience que leurs propos peuvent véhiculer des préjugés.

Dans le cadre de mes expériences pratiques, indépendamment du domaine, j'ai rencontré des familles migrantes. Grâce à cette opportunité, je suis intéressé à approfondir ce thème qui touche tous les travailleurs sociaux.

2 Question de recherche et hypothèses

2.1 Question de recherche

Dans le cadre de mon travail de Bachelor et en accord avec ce que j'ai présenté précédemment, ma question de recherche est la suivante :

Quels sont les enjeux de l'accompagnement des travailleurs sociaux en contexte interculturel avec des adolescents issus de la migration ?

2.2 Hypothèses

Hypothèse 1 :

Les effets de la politique d'intégration en Suisse sur l'action du travailleur social l'amène à mettre l'accent sur la catégorisation des adolescents issu de la migration : Cette hypothèse m'est apparue suite à certaines lectures. En effet, selon Guélamine (2006), l'usager doit correspondre à une catégorie pour bénéficier de prestations sociales, ceci de façon générale. De plus, dans le contexte spécifique du travail social, d'après Bouquet et Jaeger (2011), l'intervention du travailleur social est une mission d'ordre public qui doit prendre en compte la politique d'immigration. Voilà pourquoi je pose l'hypothèse que les adolescents issus de la migration doivent faire partis d'une catégorie définie par la politique d'immigration.

Hypothèse 2 :

Dans le contexte interculturel, les professionnels risquent en toute bonne foi, de faire preuve de culturalisme : Le concept du culturalisme est apparu dans mes lectures comme un risque dans les interventions des travailleurs sociaux. Claudio Bolzman (2012) explique que le culturalisme est le fait d'expliquer les comportements et les problèmes des personnes issues de la migration de manière réductrice. Mon hypothèse questionne le degré de ce risque et les contextes spécifiques dans lesquels il apparaît.

Hypothèse 3 :

En présence d'une différence de développement des personnes issues de la migration, le risque est d'associer l'identité culturelle spécifique à ces personnes et la souffrance psychologique portant à une interprétation psychologisante : C'est-à-dire que, selon Guélamine (2006), le fait d'associer l'identité culturelle spécifique aux personnes issues de la migration à une souffrance psychologique est problématique car cela alimente « le développement différencié des publics immigrés » (Guélamine, 2006, p.75). L'interprétation psychologisante représente la réduction d'une analyse au domaine psychique sans prendre en compte le contexte de la personne.

2.3 Objectifs

Les objectifs professionnels de cette recherche sont :

- D'être formé aux spécificités de l'intervention en contexte interculturel.
- Connaître les pratiques dans le travail social, ainsi que leurs risques et avantages.
- Proposer des pistes d'actions aux professionnels pour améliorer l'intégration et l'acceptation de la diversité.
- De saisir les enjeux politiques, professionnels et individuels en contexte interculturel.

Les objectifs personnels de cette recherche sont :

- De prendre de la distance face à mon parcours migratoire personnel.
- D'apprendre à m'organiser et à structurer un texte conséquent.

3 Cadre théorique

3.1 Contexte politique de l'immigration

Afin de poser le contexte politique des interventions sociales en contexte interculturel, j'ai approfondi ma connaissance de la politique d'immigration à travers la lecture de l'ouvrage de Etienne Piguet (2013) « L'immigration en Suisse ; soixante ans d'entrouverture ».

Avant les années 90', qui sont celles qui nous intéressent particulièrement, la politique d'immigration a traversé quatre phases importantes. La première, entre 1948 et 1962, était une période de porte ouverte. Par la suite, la Suisse assiste entre 1963 et 1973, à une montée de la xénophobie qui entraîne la mise en place de mesures de plafonnement par le gouvernement. La troisième période est marquée par la crise pétrolière de 1973/4 qui oblige des milliers d'étrangers à quitter le pays car ils ne sont plus détenteur d'un emploi. La dernière période (1985-1992 environ) avant les années 90', représente un important afflux de main d'œuvre étrangère.

3.1.1 La remise en question des années 1990

Durant les années 90', une incertitude grandissante concernant la politique d'immigration actuelle mène à une remise en question. Celle-ci est basée sur trois développements principaux : « les contraintes liées au contexte politique international s'accroissent. Ensuite, les motifs d'immigration se diversifient. Enfin, l'intégration de la population étrangère dans la société suisse rencontre certaines difficultés. » (Piguet, 2013, p.46).

Premièrement, au niveau international, entre 1982 et 1990, les pays traditionnels d'immigration en Suisse (Italie, Espagne et Portugal) deviennent davantage exigeants et des négociations sont entreprises. Suite à celles-ci des nouvelles conditions pour l'obtention des permis d'établissement et pour les regroupements familiaux sont misent en place. De plus, ces immigrés ont dorénavant droit à l'allocation de chômage, ce qui leur permet de rester en Suisse en cas de perte d'emploi. Le contexte international des politiques d'immigration devient un critère important de changement pour la Suisse. Voici quelques exemples :

- La Convention européenne des droits de l'homme interdit la discrimination basée sur l'origine nationale (ratifié en 1974) et son 7ème protocole demande une procédure avant toute expulsion de personnes étrangères (ratifié en 1988).
- Dans le même esprit, la Convention des Nations Unies prévoit l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (ratifié en 1994).
- Les normes internationales dans le domaine de l'asile obligent la Suisse à traiter avec circonspection les demandes d'asile qu'elle reçoit, ainsi qu'à respecter les exigences de non-refoulement en cas de danger pour les requérants.

Deuxièmement, un autre changement fondamental qui va mettre en crise le système de gestion de la migration est la diversité croissante des motifs d'immigration. Il faut considérer que les quotas introduit par l'Etat concernent la migration économique. Cependant, dans les années 90', seul une minorité des permis de séjour est octroyée pour des raisons économiques, ce qui signifie que les quotas ne contrôlent plus les flux migratoires.

Troisièmement, comme conséquences à l'éloignement géographique des origines des migrants, l'intégration serait davantage problématique pour cause d'une « distance culturelles » trop importante. Cette thèse serait basée sur des considérations relativement superficielles, selon Pigué (2013). De plus, un sentiment de perte de contrôle gagne du terrain ravivant la peur et le sentiment xénophobe.

3.1.2 La mise en place d'un nouveau modèle : le modèle des trois cercles

Suite à la remise en question de la politique d'immigration, une nouvelle stratégie visant à concilier la libéralisation de la migration souhaitée par l'économie et la peur d'une surpopulation étrangère apparaît en 1991 : le modèle des trois cercles.

Tout d'abord, le cercle intérieur comprenant les pays de la Communauté européenne et de l'AELE (Association européenne de libre-échange) bénéficie de la libre circulation avec la Suisse. Le cercle intermédiaire réunissant les pays hors CE (Communauté européenne) et AELE permet de recruter de la main-d'œuvre mais dans le cadre d'une politique restrictive. Finalement, du cercle le plus éloigné aucun immigrant ne devrait être accepté à l'exception de professionnel hautement qualifié.

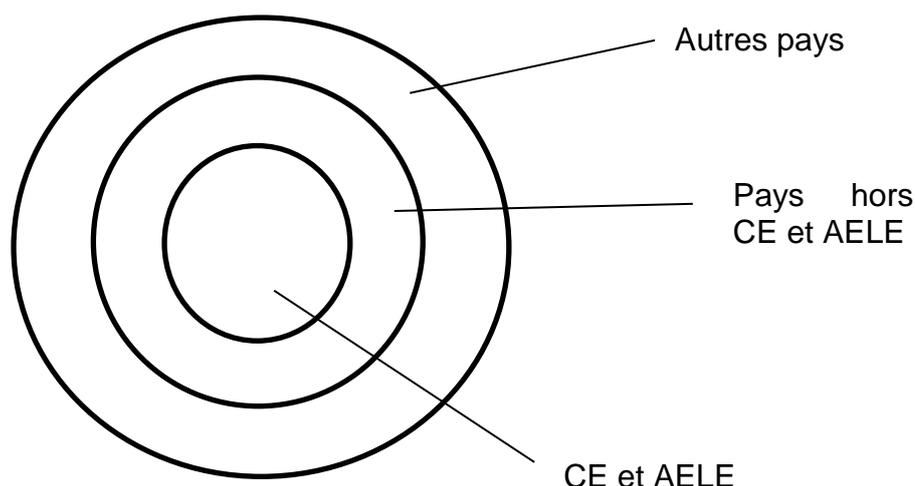


Figure 1 : Modèle des trois cercles

Les deux cercles les plus éloignés sont différenciés sur la base de critères tels que le respect des droits de l'homme et l'appartenance « à un milieu culturel présentant des conditions de vie proches des nôtres » (Pigué, 2013, p.58). Il y a donc le critère explicite de la proximité culturelle qui repose sur l'idée que ce n'est pas uniquement le nombre de personnes migrantes qui crée un sentiment de rejet mais également la distance culturelle.

Suite à la perte de contrôle des flux migratoires et à la diversification des motifs de migration, le modèle des trois cercles n'est plus suffisant. En effet, de plus en plus de personnes ne viennent pas pour des raisons économiques et donc ne peuvent pas être catégorisées dans le modèle des trois cercles.

De plus, suite à des critiques venant de plusieurs fronts, notamment des juristes de l'antiracisme, le deuxième et le troisième cercle fusionne et le niveau de

qualification devient un critère d'admission. Malheureusement, selon Piguet (2013), cette modification ne diminue pas les discriminations.

3.1.3 Paradoxe et enjeux de l'accueil

Le premier enjeu que relève Piguet (2013) concerne la qualification des personnes migrantes. Selon certains auteurs, la migration non qualifiée permettrait à la Suisse de se développer économiquement et de se moderniser ; la présence de migrants disposés à s'occuper de nos enfants et à nettoyer nos bureaux nous permettrait de nous concentrer sur le développement économique. Pour d'autres, les personnes issues de la migration non qualifiées représenteraient un frein à la modernisation et rencontreraient des difficultés d'intégration économique et des risques de chômage sur le long terme, c'est-à-dire qu'elles deviendraient une charge pour l'État d'accueil.

D'autre part, il existe un débat similaire concernant les personnes migrantes avec ou sans papier du point de vue économique. Selon les défenseurs des sans-papiers, une réglementation plus souple leur permettant d'entrer en Suisse est nécessaire pour une régularisation de leur situation. Parallèlement, certains observateurs estiment que « des immigrants légaux ne sauraient se substituer aux sans-papiers car leurs salaires devraient être bien supérieurs. » (Piguet, 2013, p.124).

Actuellement et dans les années à venir, **l'enjeu politique** est de « [...] maintenir le fragile équilibre trouvé entre les avantages du nouveau système et la perte de maîtrise sur les flux migratoires [...] » (Piguet, p.126, 2013) (le nouveau système est représenté principalement par les accords de libre circulation). De plus, toujours selon Piguet (2013), il est souhaitable que la politique migratoire Suisse commence à s'inscrire dans un véritable projet porté par des idéaux de citoyenneté, de paix et d'humanisme et non motivée par les seuls intérêts économiques Suisses.

Un autre élément semble nécessaire à la description du contexte de la politique d'immigration, le **paradoxe de l'inclusion-exclusion**. Tout d'abord, les états riches sont généralement réticents à accueillir des nouveaux immigrants. Ceci peut s'expliquer par deux peurs : la première a pour objet les effets négatifs d'une immigration non contrôlée sur l'économie et la deuxième exprime une montée de xénophobie dans l'opinion publique. D'un autre côté, toujours plus de droits civils, voire politiques sont accordés aux personnes issues de la migration. Ceci provient des signatures d'engagements internationaux. Le paradoxe est donc qu'il y a une tendance croissante à la fermeture à l'immigration et en parallèle à une inclusion croissante des migrants à travers l'octroi de droits.

Pour conclure, il est légitime de relever que nous vivons actuellement dans un pays d'immigration mais aussi d'intégration. C'est donc un bilan plutôt positif que pose Piguet (2013). Cependant, dans la perspective d'une évolution plus récente, il existe la multiplication des attributions de permis de séjour d'une durée de moins d'un an, ce qui représente une augmentation de la précarisation.

3.2 Modèle d'accueil des immigrants

Afin de mieux contextualiser le cadre théorique de ma recherche, je vais présenter brièvement les principaux modèles d'accueil des immigrants.

« La politique migratoire regroupe donc l'ensemble des objectifs, des moyens et des mesures qui ont une incidence sur les migrations et leurs conséquences. Elle recouvre quatre phases distinctes du processus de migration qui sont respectivement la politique d'admission, d'intégration, le renvoi et le rapatriement et, finalement, la politique extérieure en matière de migration. » (www.socialinfo.ch, consulté le 22.11.2015)

Ici, nous allons nous pencher sur l'objectif d'intégration et ses différents modèles.

3.2.1 Intégration

Le terme intégration implique que les personnes issues de la migration ont accès « à la formation, à l'emploi et au logement, ainsi qu'à la participation à la vie sociale et politique, et ce sur un pied d'égalité avec les autochtones. » (www.socialinfo.ch, consulté le 23.11.2015). De plus, sur le plan culturel, l'intégration permet aux personnes issues de la migration de maintenir leurs spécificités culturelles et la cohésion avec des groupes immigrés, parallèlement à leur participation à toutes les sphères de la vie du pays d'accueil.

Dans le cas spécifique de la Suisse qui est un système fédéral ce sont les instances telles que l'école, la vie religieuse, les droits politiques locaux etc. qui s'occupent de l'intégration des immigrés. Par conséquent, la gestion de l'intégration se fait au niveau cantonal ou communal. Il existe donc différents modèles cantonaux ce qui rend complexe la catégorisation de la Suisse dans un seul modèle d'accueil.

3.2.2 Assimilation

Le modèle de l'assimilation consiste en une adhésion totale d'un groupe minoritaire aux normes d'une société d'accueil. Selon le site « La documentation française » (www.ladocumentationfrancaise.fr, consulté le 08.01.2016) l'identité et les normes culturelles d'origine des personnes issues de la migration sont reliés exclusivement à la sphère privée. La naturalisation des étrangers, par exemple, est un élément participant au processus d'assimilation.

En contexte interculturel, les travailleurs sociaux pourraient imposer les normes du pays d'accueil durant les moments communs et permettre l'expression de l'identité culturelle des adolescents issus de la migration uniquement durant les moments seuls.

3.2.3 Acculturation

Le concept d'acculturation signifie « la modification d'une culture au contact d'une autre » (Le dictionnaire des sciences sociales, 2013, p.11). C'est-à-dire que cela représente les changements provenant « du contact continu et direct des groupes d'individus de cultures différentes » (www.socialinfo.ch, consulté le 23.11.2015). Ce processus semble être reconnu comme bidirectionnel même si le terme d'acculturation a été utilisé majoritairement pour parler d'une culture dominée en contact avec une culture dominante. Dans ce cas, selon le Dictionnaire des sciences sociales, la culture dominée « subit très fortement son influence et perd de sa propre substance originelle » (Dictionnaire des sciences sociales, 2013, p.12). En contexte interculturel, les travailleurs sociaux pourraient avoir un positionnement visant à véhiculer leur propre culture dominante, ce qui serait de l'acculturation.

En revanche, selon le site Universalis (www.universalis.fr, consulté le 08.01.2016), l'enculturation est le phénomène d'apprentissage et d'assimilation des normes et valeurs culturelles au sein d'un groupe. C'est donc le processus, entre autres, selon lequel les traditions sont véhiculées.

3.2.4 Insertion

Selon le site socialinfo.ch, l'insertion s'applique au niveau individuel comme étant la participation à un système social intégré. Au sein de notre société, l'aspect le plus utilisé pour insérer des personnes est le travail. Le terme insertion fait donc référence à un moyen et un but. Le but étant que la personne participe pleinement au système social intégré. L'axe du moyen prévoit des dispositifs de prise en charge publique destinés à intégrer davantage certaines personnes en situation d'exclusion. Les dispositifs en question sont basés sur le principe de discrimination positive, sont limités dans le temps, et requiert une contre prestation de la part des bénéficiaires.

Ici, le concept d'insertion est intéressant car il s'applique aux interventions réalisées par les travailleurs sociaux en vue d'une intégration.

3.3 Travailleurs sociaux et immigration

Je m'intéresse ici au lien entre le travail social et l'immigration car dans ma question de recherche j'analyse les actions des travailleurs sociaux en contexte interculturel. Dans ce chapitre, qui est central à ma recherche, je vais tout d'abord définir le terme interculturelité, contextualiser l'intervention des travailleurs sociaux en contexte interculturel et relever les modèles d'interventions de Bolzman (2009). Le dernier aspect traité dans ce chapitre concerne les difficultés rencontrées dans l'intervention interculturelle.

3.3.1 Interculturalité

Vu que ma question de recherche se base sur des situations en contexte interculturel, il me semblait essentiel d'introduire cet aspect.

Tout d'abord, le terme **interculturalité** implique une double remise en question (rapport à soi et rapport à l'autre). C'est-à-dire que chacun doit prendre conscience de son « métissage historique » ainsi que du fait que la culture est un processus dynamique. Notre rapport à l'autre suppose que nous devons le reconnaître et nous faire reconnaître ainsi que de prendre conscience de nos jugements de valeur. Dans le travail social, l'interculturalité signifie une attention particulière « au lien social qui dédouble la relation professionnelle entretenue » (www.socialinfo.ch, consulté le 22.11.2015) avec les usagers.

Aujourd'hui, le site du dictionnaire des sciences sociales constate que l'interculturalité prend forme à travers les déclarations et les bonnes intentions mais ne va guère plus loin. D'ailleurs, « dans la plupart des cantons, la langue maternelle est bannie des écoles, les enseignants de langue et de culture d'origine n'ont pratiquement aucun contact avec leurs homologues de la société d'accueil, et l'échange présupposé par le terme interculturalité - en dehors du folklore musical ou gastronomique - reste généralement pensé à sens unique. » (www.socialinfo.ch, consulté le 22.11.2015)

3.3.2 Contexte de l'intervention

Dans ce chapitre, je vais parler de certains aspects à prendre en compte dans l'intervention des travailleurs sociaux en contexte interculturel.

Tout d'abord, la **démarche interculturelle** traite « des processus dynamiques dans lesquels usagers et professionnels sont engagés dès lors que ces relations mettent en présence des individus à enracinements culturels différents » (Guélamine, 2006, p.96). Cette démarche s'inscrit dans tous les contextes interculturels du travail social et proposent des outils de compréhension et d'analyse afin de favoriser la communication. De cette manière, des conditions favorables aux dialogues peuvent être instaurées. Guélamine (2006) considère la culture au sens large comme un processus dynamique, c'est-à-dire comme plurielle et non figée. A mon sens, cette définition est en lien avec les cinq orientations théoriques et méthodologiques de Mokokolo (2006, in : Guélamine) (voir ci-dessous).

Selon Mokokolo (2006, in : Guélamine), la démarche interculturelle comprend cinq orientations théoriques et méthodologiques :

- La culture, en constante évolution, est le résultat d'une construction collective dans un contexte donné.
- Chaque individu d'une même culture se conduit différemment car il ne l'appréhende pas de la même manière.
- L'intériorisation des schémas culturels par les sujets est en partie inconsciente.
- Il faut savoir connaître les valeurs que le système culturel véhicule.
- Il appartient à chacun de favoriser la transmission, la socialisation, l'enculturation des traits culturels. D'autre part, il faut également veiller au bon développement de ces processus.

En gardant à l'esprit ces orientations, cela permet aux travailleurs sociaux de prendre du recul face à leurs valeurs et représentations pour pouvoir considérer d'autres cadres culturels. Ces réflexions sont une porte ouverte aux négociations, afin d'éviter les comportements de rejets. De plus, pour que la démarche interculturelle apporte des résultats, l'auteur conseille aux travailleurs sociaux de manifester, le cas échéant, leur incompréhension.

3.3.3 Les modèles d'intervention

Je présume que tous les modèles inscrits dans une démarche interculturelle sont régies par les cinq orientations théoriques et méthodologiques de Mokokolo (2006, in : Guélamine) (voir plus en haut dans le texte).

3.3.3.1 Présentation

Selon Claudio Bolzman (2009) les travailleurs sociaux en Suisse se basent sur cinq modèles élaborés depuis 1960 en lien avec les populations migrantes qui se différencient par le degré de prise en compte des variables culturelles dans les interventions et par le positionnement du travailleur social dans le système d'intervention.

- Le modèle réparateur assimilationniste

Les migrants sont considérés comme ayant des manques et des besoins, et l'intervention a pour but de les combler. C'est donc dans une perspective

réparatrice que les travailleurs sociaux interviennent. S'agissant de familles prises dans le système social (aide contrainte ou non), cette perspective est accentuée et elles doivent rattraper le « train du progrès » en s'adaptant et en acceptant ce que les professionnels pensent être le mieux pour elles.

Par conséquent, les travailleurs sociaux incarnent les normes du pays d'accueil pour les bénéficiaires concernés et ne remet donc pas en question le système appliqué. La responsabilité pour une bonne intégration repose principalement sur les personnes migrantes.

L'aspect positif du modèle réparateur assimilationniste est qu'il permet la promotion sociale des enfants issus de l'immigration. Il est plus facile d'enseigner les normes sociales et la langue à des jeunes individus car ils sont davantage réceptifs. L'intégration des plus jeunes est alors réalisée et ils deviennent ainsi des acteurs de la société. Cependant, l'éloignement entre les générations est creusé et cela peut créer des conflits de loyauté pour les plus jeunes. Selon Bolzman (2009), cela crée des troubles identitaires non négligeables.

- Le modèle ethnoculturel

Le modèle ethnoculturel prend en compte le passé culturel des personnes ainsi que leurs expériences de vie. Cette prise en compte s'effectue grâce à deux types d'acteurs : d'une part, les travailleurs sociaux qui utilisent la culture d'origine comme ressource dans leurs interventions et d'autre part, les médiateurs interculturels. Ainsi, le travailleur social se positionne comme passerelle entre la culture d'origine et la culture du pays d'accueil.

Le risque de ce modèle est d'expliquer les problèmes et conflits exclusivement d'un point de vue culturel et d'oublier des causes qui ne relèveraient pas du domaine culturel.

- Le modèle communautaire

Le modèle communautaire mise sur les points communs des migrants, les ressemblances par rapport à leur parcours de vie, plutôt que sur les différences.

Partant de là, le travailleur social se donne pour mission de créer un espace communautaire pour permettre aux migrants de retisser des liens et de faire circuler les informations entre eux. Ce modèle estime que l'on ne peut éviter une phase collective pour ensuite s'intégrer à la société d'accueil.

Le point positif de ce modèle est qu'il facilite la communication entre les personnes ayant vécu des expériences similaires. Le lien maintenu avec la culture d'origine permet une élaboration et réélaboration identitaire pour ensuite s'ouvrir vers une autre culture. En revanche, l'aspect négatif du modèle communautaire est que chaque migrant ne ressent pas forcément le besoin de communiquer avec des personnes lui « ressemblant ». C'est-à-dire que malgré leur parcours en commun, ils peuvent être totalement différents, sans aucune affinité ou intérêt l'un pour l'autre.

Le travailleur social se positionne comme médiateur entre les migrants ainsi qu'entre les migrants et la société d'accueil.

- Le modèle interculturel

Le modèle interculturel considère que nous sommes tous différents mais également tous pareils. Nous avons tous des buts, des rêves ainsi que des points

communs avec notre voisin, quel que soit son origine. Cela implique le respect des valeurs d'autrui et de présupposer que chaque point de vue est légitime et défendable. Par ailleurs, il constate que nous vivons dans un monde pluriculturel et complexe où chacun doit trouver sa place, comme le souligne Bolzman (2009).

En outre, le moyen privilégié pour résoudre le problème est la négociation. Dans cette optique, le travailleur social se positionne en tant que médiateur interculturel pour rapprocher les points de vue et rappeler les points communs si nécessaire. Or, pour ceci le professionnel doit se décentrer par rapport à sa culture et ses préjugés, ce qui demande un effort considérable.

L'intérêt du modèle interculturel est qu'il considère la société comme dynamique, où les migrants ont leur rôle dans la recherche de solution aux problèmes sociétaux. Cependant, il faut être attentif au fait que le migrant et l'autochtone ne sont pas dans une relation égalitaire. Les rapports de pouvoir sont présents et peuvent créer de la méfiance et entraver la relation. Par ailleurs, si l'on se base sur une définition trop restreinte de la culture et de l'interculturel, on risque d'expliquer tous les problèmes sociaux par la culture.

- Le modèle antidiscriminatoire

Le modèle antidiscriminatoire nous rend attentif aux situations de discrimination que les migrants peuvent subir, par exemple, de par leur statut juridique. De plus, outre le statut, les personnes migrantes seraient victimes d'injustice et de traitement différent. L'aspect principal de ce modèle est donc de supprimer les discriminations légales et institutionnelles en agissant également sur le contexte, les professionnels etc. de manière à promouvoir la participation active des personnes migrantes dans la société d'accueil.

Le travailleur social devrait, dans cette optique, agir au niveau collectif et individuel car ils sont inséparables en vue d'une amélioration.

Le point positif de ce modèle est qu'il identifie les obstacles et les injustices présentes dans la société d'accueil. Par conséquent, les professionnels sont sensibilisés à leurs comportements. Cependant, il est important de ne pas généraliser tous les problèmes des migrants comme provenant d'une injustice.

3.3.3.2 Exemples pragmatique de deux démarches interculturelles

A mon sens, le positionnement de Verbunt (2011) peut illustrer le **modèle ethnoculturel** de Claudio Bolzman (2009) par rapport au positionnement du travailleur social qui considère la culture d'origine comme une ressource dans les interventions. Verbunt (2011) se positionne en expliquant que dans un dialogue interculturel entre un professionnel et un usager, le fait de recevoir l'usager issu de la migration dans sa langue maternelle créera de la reconnaissance. Cela permet d'instaurer un climat accueillant. Cependant, si la personne fait de gros efforts pour parler français, il faut les respecter en l'accueillant en français.

Toujours selon Verbunt (2011), à travers les connaissances culturelles du pays d'origine de l'usager, le travailleur social montre de la reconnaissance et de l'intérêt. Cela permet de créer un climat de confiance. De plus, cela montre du respect envers sa culture d'origine. La personne issue de la migration est alors en capacité de comprendre que s'adapter à certaines coutumes ne signifie pas que nous jugeons notre culture supérieure mais que cela répond tout simplement à des besoins pratiques.

A l'inverse, l'article d'Angela Macciocchi (2005) nous donne un autre exemple d'approche avec les familles migrantes du point de vue de la culture. De par l'appréhension de la culture de façon dynamique de Macciocchi (2005), il y a un lien avec le **modèle interculturel** de Bolzman (2009) qui est, d'après moi, le plus proche. L'espace interculturel dont parle l'auteure rejoint la position du travailleur social dans le modèle interculturel qui rapproche les points de vue pour favoriser les échanges.

Concrètement, elle essaye de mettre en place un « espace interculturel » entre la famille et elle, qui permet de bâtir la relation en favorisant les échanges. Elle s'informe très peu sur la culture d'origine de la famille qu'elle reçoit, elle préfère se baser sur ce que la famille lui apprend de leur culture.

Cette démarche est donc empirique et non intellectuelle au départ, et par la suite la thérapeute s'interroge sur ce qui est bénéfique à la relation, en sollicitant des retours de la famille. De plus, la connaissance intellectuelle n'aurait pas nécessairement un impact sur la relation. C'est-à-dire, que le risque de connaître la culture d'origine de la famille est d'attribuer des idées figées qui n'ont pas forcément de sens pour la personne. Angela Macciocchi (2005) précise également que parfois elle ressent que ses connaissances sur la culture d'origine sont vécues comme intrusives.

Pour conclure, elle soulève que ce qui lui semble utile est de vérifier auprès des familles la manière dont sont perçues les interventions et la compréhension des problèmes. Ainsi, il lui semble que « la culture ne reste pas confinée à une dimension statique mais elle s'humanise de façon dynamique » (Macciocchi, 2005)

3.3.3.3 La synthèse des similitudes et des particularités

Suite à la description des différents modèles, j'ai dégagé leurs similitudes et particularités à partir du positionnement du professionnel, la perception des personnes issues de la migration ainsi que le degré de prise en compte des variables culturelles dans les interventions.

Similitudes :

- Le modèle ethnoculturel et le modèle interculturel ont en commun le risque de culturalisme dans le positionnement du travailleur social.
- Le modèle ethnoculturel et le modèle communautaire ont en commun deux points. Le premier, concernant la perception de la personne migrante, est la prise en compte de la trajectoire de vie et du passé culturel. Le second, concernant le positionnement du travailleur social, est de faire le lien entre la société d'accueil et les migrants.
- L'incarnation des normes du pays d'accueil est valable pour tous les modèles avec des variations importantes. Pour le modèle réparateur assimilationniste, le travailleur social incarne les normes du pays car il doit les transmettre aux migrants. Par contre, dans le modèle interculturel, le professionnel se décentre de sa culture en s'éloignant des normes.
- Les modèles ethnoculturel, communautaire et interculturel ont en commun la notion de médiation. Elle est cependant mise en pratique de manière différente.

Particularités :

- Dans le modèle réparateur assimilationniste, les migrants sont considérés comme ayant des manques que le travailleur social doit combler. En outre, le travailleur social met l'accent sur les jeunes car leur intégration est plus facile. Ces considérations sont spécifiques à ce modèle.
- Le modèle ethnoculturel utilise la culture d'origine de la personne comme une ressource, ce qui n'est pas explicite dans les autres modèles. De plus, les travailleurs sociaux peuvent faire appel à des médiateurs interculturels contrairement aux modèles communautaire et interculturel. Dans ces derniers, c'est le travailleur social qui incarne le rôle de médiateur.
- L'espace communautaire du modèle communautaire ainsi que l'accent mis sur les ressemblances des expériences de vie des migrants sont des particularités dans la perception des migrants et dans le positionnement du travailleur social. Une autre différence, est la médiation entre les migrants eux-mêmes.
- Le fait de penser que nous sommes tous pareils et tous différents est spécifique au modèle interculturel. De plus, les travailleurs sociaux utilisent la négociation pour désamorcer les conflits, ce qui n'est pas clairement dit dans les autres modèles. Par exemple, le modèle communautaire semble résoudre les problèmes par la communication entre les migrants. Tandis que l'ethnoculturel parle de passerelle qui n'implique pas une négociation. Une autre particularité est la décentration par rapport à sa propre culture que les professionnels doivent effectuer.
- Le modèle anti-discriminatoire semble très différent des autres modèles. Le fait de poursuivre une action collective et individuelle l'éloigne considérablement des autres positionnements du travailleur social.

A partir de cette synthèse des similitudes et des particularités des modèles d'intervention, j'ai dégagé des indicateurs qui se retrouvent dans la partie méthodologique.

3.3.4 Les difficultés de l'intervention interculturelle

3.3.4.1 Le cas spécifique de l'intégration

3.3.4.1.1 Contradictions de l'intégration dans l'intervention sociale

Dans le travail social en contexte interculturel, selon Guélamine (2006), il existe un **paradoxe** qui crée des tensions permanentes dans l'intervention sociale. D'une part, l'utilisateur doit correspondre aux critères d'une catégorie pour pouvoir bénéficier des prestations sociales, des mesures éducatives, des droits etc. D'autre part, le travailleur social doit prendre en compte la singularité de chaque individu dans son accompagnement, quel que soit cette singularité. La question est : « Comment concilier ces deux approches contradictoires ? ». De plus, le travailleur social « est partagé dans sa fonction de normalisation et sa contribution au changement social » (Guélamine, 2006, p. 64).

Sur le même sujet, Bouquet et Jaeger (2011) parle de **contradiction** au sein du travail social. En effet, le travail social doit considérer « la commande publique, la mise en œuvre d'une éthique professionnelle et la nécessaire prise en compte de la réalité quotidienne des migrants » (Bouquet et Jaeger, 2011, p.11). C'est-à-dire que l'intervention est une mission d'ordre public, devant prendre en compte l'actualité nationale et internationale de l'immigration, qui s'inscrit dans une éthique professionnelle. La contradiction réside dans le fait que les personnes issues de la migration sont catégorisées pour bénéficier des prestations sociales,

ces catégories sont elles-mêmes déterminées par l'actualité nationale et internationale. Cependant l'éthique professionnelle demande de considérer la réalité singulière de chaque personne.

Ce paradoxe et cette contradiction s'inscrivent dans un contexte français de crise du modèle d'intégration. La crise de ce modèle apparaît en partie à cause de l'évolution des flux migratoires. Comme réponse à la crise, selon Bouquet et Jaeger (2011), les gouvernements proposent d'un côté l'apparition d'une « nouvelle intégration » déterminée par la lutte contre la discrimination raciale et la reconnaissance de l'autre et de l'autre côté le durcissement des conditions d'entrée, de l'obtention d'un permis de séjour etc.

Voilà un aspect des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux en contexte interculturel.

3.3.4.1.2 Le risque du culturalisme

3.3.4.1.2.1 Définition

Selon Bolzman, la culture est « l'instrument dont dispose chaque individu pour s'adapter à son environnement. » (Bolzman, 2012). Les multiples appartenances et influences qui composent la culture d'une personne ne sont pas figées et évoluent avec et grâce à l'environnement.

Tout d'abord, la migration n'est pas anodine dans le processus de l'identité. Elle implique une rupture avec le cercle de proches, l'adaptation à une nouvelle réalité, le changement de rôle social et de statut juridique ainsi que le changement du regard des autres sur soi. La culture des personnes migrantes est donc ébranlée par la migration qu'elle soit économique ou politique.

D'autre part, la population d'accueil a souvent un regard sur les migrants rempli d'aprioris et de clichés. Par exemple, en faisant la connaissance d'un italien, la population d'accueil le questionnera sur les pizzas, les glaces et la mafia. Par conséquent, les travailleurs sociaux risquent d'enfermer les migrants dans une catégorie, en ne leur laissant pas le choix de se comporter différemment. En outre, certains professionnels, comme Verbunt (2011) le propose, s'informent sur la culture d'origine des bénéficiaires migrants pour pouvoir mieux les comprendre et les accompagner dans leurs projets. Quelques-uns sont tellement attirés par l'autre culture, qu'ils en oublient qu'ils sont eux-mêmes porteurs de culture.

A ce moment, le risque de culturaliser rentre en compte. Le culturalisme est le fait d'expliquer de manière réductrice les problèmes, les comportements des migrants par la culture. Selon Bolzman, « avoir la curiosité d'essayer de comprendre les cadres culturels qui ont pu influencer le mode de vie de quelqu'un est une démarche nécessaire, mais il serait illusoire de croire que cette démarche est suffisante pour comprendre et expliquer l'ensemble de ses comportements. » (Bolzman, 2012). En essayant de comprendre, il y a le risque de culturaliser des problèmes qui ne sont pas de type culturel. Ainsi, toujours selon Bolzman (2012), une personne migrante ne trouvant pas de travail ne s'explique pas forcément par les préjugés de l'employeur mais peut-être par le manque de compétences adéquates pour le poste. Poussé à l'extrême, le risque est de considérer les personnes porteuses d'une culture autre comme ne faisant pas partie du même monde.

3.3.4.1.2.2 *Les effets du culturalisme*

Les travailleurs sociaux sont exposés à des risques spécifiques au culturalisme dans l'intervention en contexte interculturel.

En effet, si les travailleurs sociaux interprètent les comportements des bénéficiaires d'un point de vue culturel, cela a une influence sur la prise en charge. Les interprétations culturelles créent des catégories de pensées qui isolent les bénéficiaires dans des modes de représentation particulière. Selon Guélamine, cela rejoint « la logique raciste de la distinction » (Guélamine, 2006), c'est-à-dire, d'après moi, que la distinction crée des catégories qui mène à une hiérarchisation. Suite à celle-ci, la discrimination est introduite et par voie de conséquence le racisme. Il est difficile pour les professionnels de s'en rendre compte et d'en mesurer l'importance.

Par conséquent, les professionnels peuvent avoir tendance à enfermer les personnes issues de la migration dans leur origine. A cause de la notion de « distance culturelle » (qui montre les différences entre les personnes d'origine étrangère et celles d'origine suisse), les professionnels catégorisent les personnes issues de la migration par le biais d'une représentation figée de la culture. En effet, selon Guélamine, « les mœurs familiales, les codes culturels distincts (pratiques alimentaires, vestimentaires, modèles éducatifs et matrimoniaux, coutumes, etc.), les croyances attribuées aux différents groupes ethniques ou nationaux sont perçus comme autant d'obstacles empêchant d'être ou de devenir français. » (Guélamine, 2006, p.66). Ici, on parle de la France qui se situe dans un modèle assimilationniste (cf chapitre « Assimilation »).

Toujours selon Guélamine (2006), le travail social fait une lecture spécifique des situations des personnes issues de la migration. Ce qui implique la nécessité d'un accompagnement particulier pour ce public. Ceci est expliqué par cette citation : « L'on suppose d'emblée des problèmes identitaires : le jeune est perçu comme la victime d'un processus qui lui échappe, marqué par sa condition de sujet « entre deux cultures », la première étant incarnée par les valeurs dominantes de la société française, la seconde par celles des parents et donc, par extension, par les valeurs traditionnelles des pays d'origine. » (Guélamine, 2006, p.60).

De la même manière, nous allons parler de la psychologie et du psychologisme dans ce domaine d'intervention. En effet, l'auteur explique que la psychologie constitue une référence importante dans le domaine du travail social. Quand on observe les conduites humaines uniquement par le biais de la psychologie, en attribuant des pathologies comme seule explication à des comportements à ceux dont on ne sait quoi faire, Christophe Dejours (2006, in : Guélamine) parle alors de psychologisme. Selon Guélamine (2006), le recours à la psychologie dans le travail social explique la volonté de considérer la personne en tant que sujet ayant ses souffrances, ses caractéristiques, ses compétences etc... . Cependant, les interprétations psychologisantes limitent l'analyse des situations des usagers à des aspects psychiques sans prendre en compte l'influence de l'environnement et du contexte social, ce qui favorise la formation de catégories ethnicisantes. Dans le cas de personnes issues de la migration, il est souvent approprié de relier différents aspects de la vie du bénéficiaire, tel que les dynamiques familiales et le parcours migratoire et de reconnaître les souffrances psychologiques. Cependant, « c'est bien l'association entre identité culturelle spécifique aux migrants et souffrance psychologique qui pose problème dans les interprétations

psychologisantes puisqu'elle alimente le développement différencié des publics immigrés en caractérisant ipso facto les conduites individuelles ou collectives des migrants et de leurs enfants. » (Guélamine, 2006, p.75)

3.3.4.2 Le cas spécifique des travailleurs sociaux étrangers (autres risques)

Du fait d'une prise en charge spécifique aux personnes issues de la migration, selon certains auteurs, nous assistons à un changement sur l'importance des compétences dites ethniques.

L'article de Boucher et Belqasmi (2011) nous explique que dans le cas des quartiers difficiles français, nous assistons à la création de nouveaux emplois dans le travail social qui crée des situations d'inégalité. C'est-à-dire que les intervenants sont mobilisés pour leurs compétences ethniques au détriment de celles professionnelles. Souvent, quand un travailleur social d'origine étrangère est embauché dans les secteurs périphériques, les qualifications professionnelles ne sont pas déterminantes, contrairement à l'attribution de compétences liée à leur parcours de vie. Cela pourrait ressembler à une évolution positive dans la reconnaissance de la diversité culturelle, mais l'embauche de ces professionnels se fait dans le cadre où les usagers sont eux-mêmes majoritairement d'origine étrangère. Les employeurs sembleraient penser que les travailleurs sociaux d'origine étrangère auraient plus de facilité à intervenir auprès de leurs semblables (supposés ou réels). Ce ne sont donc pas les compétences professionnelles, associés aux diplômes, qui priment mais bien les compétences liées à un parcours d'intégration. Le problème est que, indirectement, cela contribue aux processus d'ethnicisation et aux traitements discriminants.

Il existe également le cas des adultes relais, qui ne sont pas des travailleurs sociaux, qui jouent le rôle de traducteur entre immigrés et institutions. D'après Guélamine, « ce rôle d'intermédiaire repose sur le postulat de l'incapacité des travailleurs sociaux à comprendre les spécificités culturelles des migrants qui détermineraient, au moins en partie, des comportements ou attitudes qu'il faut pouvoir appréhender. » (Guélamine, 2006, p. 102).

3.3.4.3 Présupposés culturel

L'entretien individuel étant une tâche importante du quotidien des travailleurs sociaux, je me suis penché sur les éléments qui le composent. Dans l'article de Scarpa (2009), il identifie quatre éléments de l'entretien en les analysant sous l'angle du parcours migratoire. L'objectif de cet article est de montrer que les techniques d'entretien utilisées en Suisse ne sont pas forcément adaptées à des cultures différentes. Je suis consciente que les explications par le culturel pourraient trouver d'autres explications non culturelles. Il s'agit ici de mettre en question les éléments d'un entretien d'un point de vue culturel. Les éléments sont : l'individualisme, le progrès, la non-directivité et la hiérarchie de Maslow.

L'auteur parle d'assistants sociaux mais je considère que ces éléments sont applicables à tout travailleur social effectuant un entretien.

3.3.4.3.1 Individualisme

Scarpa (2009) définit l'individualisme comme étant le fait de mettre l'individu au centre de tout et se base sur la liberté individuelle et l'autonomie. Ce concept correspond à notre société mais qu'en est-il pour d'autre culture ?

Dans les cultures communautaires, la personne ne se considère pas comme un individu indépendant mais comme faisant partie d'un groupe qui la protège en échange de sa loyauté. Le centre, qui chez nous est l'individu, ce déplace alors sur le groupe en entier. Concrètement, ces personnes peuvent avoir des difficultés à exprimer leurs besoins et émotions face à un travailleur social.

3.3.4.3.2 Progrès

La notion du progrès considère que le changement est positif et que le futur est plus important que le présent et le passé. Comme le soulève l'auteur, les assistants sociaux proposent souvent aux bénéficiaires de construire un projet de vie.

Cependant, certaines cultures ne recherchent pas forcément le changement qui n'est pas synonyme de progrès, mais préfère vivre au rythme de la nature, par exemple. Ainsi, ce qui est appelé en Occident « résistance au changement » est dans d'autres cultures le « respect des traditions ». Durant l'entretien, insister sur l'émergence d'un projet pourrait heurter les valeurs traditionnelles des bénéficiaires.

3.3.4.3.3 Non-directivité

La non-directivité consiste à responsabiliser l'individu en l'encourageant à prendre sa vie en main et devenir acteur plutôt que spectateur.

Néanmoins, l'utilisateur peut avoir une vision du travailleur social qui va à l'encontre de cette notion. Il percevra le professionnel comme étant le moyen d'entrer dans la société d'accueil, donc en position de pouvoir. Cette vision différente peut interférer avec la construction de la relation « travailleur social-utilisateur ».

3.3.4.3.4 La hiérarchie de Maslow

Le travailleur social, durant l'entretien, se base sur le contexte idéologique des besoins de l'individu qu'il accompagne. Dans la hiérarchie des besoins de Maslow, certains besoins sont perçus comme primordiaux, vitaux et d'autres comme secondaires. L'auteur souligne que Maslow ne s'est basé que sur une population occidentale et instruite pour hiérarchiser les besoins.

De plus, la logique du modèle implique qu'un besoin qui se placerait en haut de la pyramide ne peut être satisfait que si les besoins inférieurs sont satisfaits. Pour certains individus, il sera essentiel de réaliser un besoin spirituel même si les besoins inférieurs (comme avoir un emploi) ne sont pas satisfaits.

Dans un entretien, cet écart peut créer de l'incompréhension entre le travailleur social et l'utilisateur. Le professionnel risque d'orienter l'utilisateur vers des choix qui heurtent ses valeurs.

3.3.4.3.5 Quelle position adopter ?

Face à ces difficultés et cet écart entre les attentes des travailleurs sociaux, de la société et les valeurs des utilisateurs quelle position peut adopter le professionnel ?

D'une part, l'auteur propose l'adaptation. C'est-à-dire que le professionnel devrait adapter ses méthodes de travail et ses objectifs à la population immigrée. Par exemple, travailler avec des groupes, travailler sur le présent ou encore résoudre lui-même les problèmes. Un argument qui défend cette position est l'acceptation d'un mode de vie différent, de la diversité culturelle et ceci même à l'intérieur des frontières nationales. Cependant, la condition pour la réalisation de cet

« ajustement » serait, selon Scarpa (2009), de choisir des professionnels immigrés ou de les former à la diversité culturelle. Cette position est débattue par Boucher et Belqasmi (2011) (voir « Le cas spécifique des travailleurs sociaux étrangers »)

D'autre part, il y a la position selon laquelle le travailleur social est intransigeant concernant les valeurs universelles. Celles-ci seraient l'égalité homme-femme, la liberté individuelle, la laïcité dans l'espace public etc. Un argument en faveur de ce positionnement est que « tolérer ou prôner des lois différentes entre communautés sur un même territoire, c'est accroître les inégalités et les discriminations » (Scarpa, 2009).

Pour conclure, nous remarquons que nous sommes devant un dilemme. Faut-il s'adapter et accueillir la diversité culturelle des usagers ou être intransigeant en ce qui concerne les valeurs suisses ? Selon Scarpa (2009), la réalité du terrain consiste à passer de l'un à l'autre.

4 Méthodologie

Dans ce chapitre, je vais décrire mon terrain de recherche en le gardant anonyme pour pouvoir, par la suite, préciser le contexte de mes entretiens. Je vais également parler de ma technique de récoltes des données en précisant les avantages et les inconvénients de celle-ci.

4.1 Public cible

Tout d'abord, je précise que mon public cible est composé des éducateurs sociaux diplômés au niveau HES travaillant dans des foyers pour adolescents. Les foyers en question ne doivent pas être des lieux d'accueil spécifiques aux migrants, mais des institutions qui accueillent des adolescents en difficulté pour diverses raisons. La raison de ce choix est lié au fait que les adolescents issus de la migration se retrouvent parfois dans différents foyers nullement spécialisés dans l'intervention interculturel. Je trouvais donc intéressant de se pencher sur la façon dont les travailleurs sociaux appréhendent leurs interventions.

4.2 Echantillon

Pour commencer, j'ai repris la définition de l'échantillon présenté par Lièvre dans l'ouvrage « Manuel d'initiation à la recherche en travail social » :

« Groupe d'individus extrait d'une population donnée, sous certaines conditions, choisi de manière que les conclusions de l'étude qu'il subit puissent être généralisables à l'ensemble de la population mère : en particulier, il faut veiller à ce que toutes les situations possibles, dans lesquelles peuvent se trouver les unités de la population mère, soient présentes dans l'échantillon. » (Lièvre, 2006)

Pour déterminer un échantillon, il faut donc être clair sur la population visée, de manière à ce que les techniques permettent de généraliser au public cible. Dans le cadre de ma recherche, l'échantillon doit représenter les travailleurs sociaux travaillant dans un foyer pour adolescents. Ces professionnels ayant des différences de genre, d'âge etc. je veillerais à ce que toutes les situations possibles soient au maximum représentées. Particulièrement, j'ai veillé à ce que plusieurs exemples concernant l'origine des éducateurs soit présents, malgré que je n'ai pas pu tous les prendre en compte. D'autre part, je choisirais, si possible, des éducateurs référents de jeunes migrants, car leur positionnement est plus clair et impliqué.

4.3 Terrains

L'institution se situe en Suisse romande, pleinement intégrée dans la vie sociale locale. De plus, j'ai remarqué que vu de l'extérieur l'institut n'en semble pas un, mais ressemble davantage à une école primaire. La fondation, étant en ville, bénéficie de la proximité des commerces, des services (train, poste...) et des écoles. Ceci permet d'améliorer la capacité d'autonomie et le sentiment d'être entouré et accepté.

L'institution est constituée de trois bâtiments : le bâtiment principal et deux villas. Les services administratifs se trouvent au rez-de-chaussée du bâtiment principal, la cuisine est au sous-sol et 36 enfants de 6 à 15 ans sont repartis dans les étages. Les villas sont dédiées à 18 adolescents de 15 à 18 ans qui nécessitent une intervention différente ; plus axée sur l'indépendance. Chaque villa et étage est gérée par une équipe de cinq éducateurs, qui travaillent en binôme.

L'institution offre également à certains jeunes arrivant à la majorité une prise en charge extérieure pour amortir le choc du changement de vie.

La fondation travaille autour de trois concepts d'accompagnement basés sur le respect et la reconnaissance de tous. Le premier est la « pédagogie du quotidien », qui consiste en un projet basé sur les actes du quotidien, comme le respect des horaires, pour valoriser et structurer les adolescents. Le deuxième concept est la « pédagogie par objectif » qui permet une co-construction nécessaire entre l'éducateur, le représentant légal et le jeune, pour que ce dernier se sente réellement impliqué dans le choix de son futur professionnel. Enfin, le dernier concept est le concept systémique qui oriente l'intervention vers une considération globale de la situation. Le jeune est donc sollicité en compagnie de son réseau proche (parents, professeurs et intervenants significatifs).

Je pense que travailler exclusivement avec les enfants et les adolescents n'est pas suffisant pour changer durablement les situations familiales ou scolaires, mais qu'une approche plus globale a de meilleures chances d'améliorer celles-ci. En effet, lors de mes expériences professionnelles, j'ai compris que le but de l'accompagnement est de permettre aux enfants/adolescents de retourner dans leur contexte familial. Pour cette raison, les problématiques travaillées exclusivement avec le patient désigné peuvent ressurgir lors d'un retour.

4.4 Technique de récolte des données

Dans cette partie, j'approfondis la technique de récolte des données utilisé, c'est-à-dire l'entretien, et par la suite je présente mes indicateurs.

4.4.1 L'entretien

J'ai choisi d'utiliser l'entretien comme méthode de récolte de données pour différentes raisons. D'une part, l'entretien permet de faire émerger des réflexions riches et de récolter des informations si le chercheur oriente ses interventions. D'autre part, il y a un contact direct entre le chercheur et son interlocuteur, permettant un échange dynamique et des approfondissements si nécessaire.

L'entretien convient à ma recherche car il permet « l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux événements auxquels ils sont confrontés » (Van Campenhoudt et Quivy, 2011). Je recherche justement la compréhension des interventions des éducateurs dans un contexte interculturel. Cette technique m'ouvrira aux valeurs des interlocuteurs ainsi qu'à leur lecture des événements.

Il existe différentes variantes de l'entretien: semi-directif, centré, compréhensif. L'entretien semi-directif est celui qui correspond le mieux à ma recherche car il n'est ni trop dirigé, ni trop ouvert. D'ailleurs, ce style est le plus utilisé en recherche sociale selon Van Campenhoudt et Quivy (2011). Dans cette variante, il s'agit de poser des questions-guides où il est nécessaire d'avoir des réponses pour pouvoir orienter la discussion. Par ailleurs, l'interlocuteur a une certaine liberté d'expression dans laquelle il est libre d'utiliser les mots qu'il veut. De cette manière, je peux utiliser les entretiens avec les différents échantillons.

L'entretien présente des avantages et des inconvénients, en voici quelques un :

| L'entretien | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avantages | Inconvénients et mesures correctives |
| L'entretien permet de rentrer en profondeur dans les thèmes abordés. | En analysant l'entretien, je prendrais en compte le fait que le cadre de l'entretien, la relation d'échange et les questions posées influencent les réponses de l'interlocuteur. |
| La liberté et l'adaptabilité de la méthode permet de récolter les informations en respectant le langage de l'interlocuteur ainsi que ses catégories mentales. | « [...] les méthodes de recueil et d'analyse des informations doivent être choisies et conçues conjointement. » (Van Campenhoudt & Quivy, p.176, ...) |

Tableau 1 : Avantages et inconvénients de l'entretien

Pour conclure, j'ai réalisé quatre entretiens avec des éducateurs sociaux : une éducatrice est issue de la migration de la première génération, deux éducateurs qui sont eux issus de la deuxième génération de migration, dont une qui est très proche de sa culture d'origine et, pour finir, une éducatrice d'origine suisse. Les entretiens se sont déroulés dans l'institution, dans la structure spécifique de chaque éducateur. Ils ont duré entre trente minutes et une heure. Voici la description des interviewés :

- Interviewé n1 : L'éducatrice a entre 25 et 30 ans et travaille depuis quelques années dans cette fondation. Elle est issue de la deuxième génération de migration et est très proche de sa culture d'origine. Par exemple, elle a effectué son travail de mémoire sur une thématique migratoire concernant sa culture d'origine.
- Interviewé n2 : La deuxième éducatrice que j'ai interviewé a entre 50 et 55 ans et travaille depuis au moins une décennie dans l'institution. Elle est d'origine européenne et est arrivée en Suisse suite à ses études en éducation. Elle a donc passé autant de temps en Suisse et dans son pays d'origine.
- Interviewé n3 : Le seul éducateur homme que j'ai interviewé a entre 45 et 50 ans. Il travaille également depuis environ une décennie dans l'institution. Il est issu de la deuxième génération de migration, ces parents proviennent d'un pays Européen.
- Interviewé n4 : L'éducatrice a entre 45 et 50 ans et travaille également depuis environ une décennie dans la fondation. Elle est suisse et très concernée par les questions migratoires, d'ailleurs elle a travaillé dans une institution conseillant les personnes issues de la migration dans les démarches administrative et l'apprentissage de la langue française.

4.4.2 Indicateurs

A partir des descriptions des différents modèles de pratiques professionnelles en Suisse, j'ai dégagé des indicateurs qui m'ont été utile lors des entretiens pour situer le travailleur social, et comprendre quel modèle est dominant dans son intervention.

| Type de modèle | Indicateurs |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>modèle réparateur assimilationniste</i> | Rattraper le train du progrès |
| | Le travailleur social incarne les normes de la société d'accueil |
| | Une grande partie de la responsabilité d'intégration est mise sur la personne migrante |
| <i>modèle ethnoculturel</i> | Avoir des connaissances de bases de la culture d'origine des usagers |
| | Le travailleur social est la passerelle entre la culture d'origine et la culture d'accueil |
| <i>modèle communautaire</i> | Considérer qu'il y a des problématiques similaires entre les migrants |
| | Créer un espace communautaire |
| | Le travailleur social est le médiateur entre les migrants et entre migrants et société d'accueil |
| <i>modèle interculturel</i> | L'importance de la négociation pour résoudre les conflits |
| | Le travailleur social est le médiateur interculturel pour rapprocher les points de vue |
| | Le culturalisme |
| <i>modèle antidiscriminatoire</i> | Se baser sur les discriminations subites et les éliminer |
| | Agir sur le contexte |
| | Agir sur le niveau collectif autant que individuel |

Tableau 2 : Indicateurs provenant des modèles d'intervention sociale en situation interculturelle

5 Analyse

L'objectif général de cette analyse est de dégager les positionnements des travailleurs sociaux ainsi que les enjeux de leur action en contexte interculturel afin de pouvoir confirmer ou infirmer mes hypothèses. Le contenu de l'analyse est composé d'entretiens semi-directifs, comme présenté précédemment. J'ai introduit les entretiens par la question de recherche, les conditions d'anonymat et les aspects pratiques (la durée estimée, l'enregistrement, ...).

Afin de réaliser cette analyse de contenu thématique (Bardin, 1977), j'ai tout d'abord retranscrit les entretiens selon la convention de transcription « Convention de transcription en vue d'un alignement texte-son avec Transcriber » (Non publié), de manière à avoir toutes les données par écrit. Après avoir lu attentivement chaque retranscription, j'ai effectué un codage : « Le codage correspond à une transformation – effectuée selon des règles précises – des données brutes du texte » (Bardin, 1977, p.134). J'ai donc construit une grille de récolte des données en découpant des parties d'entretien et, dans une colonne parallèle figurent des « résumés » de leurs propos. L'unité d'enregistrement utilisé pour cette analyse de contenu est le thème. Bardin (1977) précise que le thème est l'unité d'enregistrement la plus utilisée en analyse thématique. J'ai élaboré mes thèmes selon les questions de ma grille d'entretien. Après avoir réalisé les quatre grilles, j'ai regroupé les « résumés » en les classant par thème et par personne interviewée dans un énième tableau. Grâce à ce dernier tableau, j'ai facilement pu comparer les discours des différents travailleurs sociaux. Pour une question de clarté, j'ai attribué des couleurs différentes aux discours communs, aux discours opposés ainsi qu'à ceux simplement différents.

De manière à réaliser une analyse sensée, j'ai dégagé un fil rouge à partir des thématiques que je vous présenterai par la suite. Chaque thématique va être mise en relation avec la littérature du cadre théorique afin d'articuler les données théoriques et empiriques dans la partie « Vérification des hypothèses ». En effet, selon Bardin « L'objectif est d'établir une correspondance entre le niveau empirique et le niveau théorie pour s'assurer – et c'est le but de toute investigation – que le corps d'hypothèses est vérifié par les données du texte. » (Bardin, 1977, p. 68).

5.1 Analyse de la récolte de données des discours

Dans cette partie, je vais reprendre chaque thématique afin de transmettre le discours des travailleurs sociaux interrogés en suivant cette logique : tout d'abord, j'ai regroupé les acteurs principaux de chaque thématique, c'est-à-dire les travailleurs sociaux, les adolescents issus de la migration et le pays d'accueil. Comme la catégorie des travailleurs sociaux était encore trop générale, j'ai créé des subdivisions prenant en compte l'accompagnement et le positionnement.

Au sein de chaque thématique je relève, tout d'abord, les points communs et ensuite les divergences entre les discours des professionnels.

Pour faciliter la lecture de l'analyse, j'ai attribué à chaque éducateur interviewé un numéro selon l'ordre présenté dans la partie « Méthodologie ».

5.1.1 Les travailleurs sociaux et l'accompagnement éducatif

Un des principaux aspects du travail social consiste en l'accompagnement des bénéficiaires. Il me semblait incontournable de questionner les éducateurs sur leurs actions et leurs manières de faire avec des adolescents issus de la migration.

5.1.1.1 *Les travailleurs sociaux véhiculent les normes du pays d'accueil*

Dans cette partie de l'entretien, trois éducateurs sur quatre se sont accordés à dire qu'ils véhiculent effectivement les normes du pays d'accueil dans leurs interventions. Cette majorité pense que, de par sa façon d'être au quotidien, elle amène les adolescents placés à respecter les normes communes de la culture suisse. Ces normes peuvent notamment inclure : dire bonjour, manger avec des couverts, respecter les horaires etc.... L'éducatrice 1 nous fait part d'un exemple de norme qui diffère entre son pays d'origine (Albanie) et la Suisse : « dans ma culture albanaise, la norme c'est quand t'as fini de manger, tu te lèves et tu fais tes trucs. [...] Ici on prend le temps de manger. » En effet, il est courant dans les foyers de demander aux usagers de rester à table jusqu'à ce que tous aient finis.

De plus, chaque jeune qui arrive dans le foyer prend tout d'abord connaissance des règles institutionnelles et ne dit pas forcément ce qui est différent par rapport à chez lui. Il s'agit donc pour l'éducateur d'observer. Durant l'observation, les éducateurs continuent de transmettre certaines normes au quotidien. Donc, les travailleurs sociaux véhiculent les normes du pays d'accueil avant même d'avoir connaissance des différences culturelles concernant les adolescents.

L'éducateur 3 explique que le fait de véhiculer des normes se complique quand il y a un fort éloignement culturel. Par exemple, en ce qui concerne les horaires, l'éducateur précise que dans certaines cultures arriver une demi-heure après l'heure du rendez-vous n'est pas considéré comme un retard. Il précise néanmoins que certains adolescents suisses ne respectent pas les horaires non plus.

Contrairement aux autres interviewés, l'éducatrice 4 pense que les travailleurs sociaux véhiculent plus ou moins les normes du pays d'accueil en fonction de leur propre origine. Elle considère que la transmission des règles de vie se fait de manière inconsciente. Par contre, les normes institutionnelles sont véhiculées de manière consciente, et représentent la base commune pour tous. Les usagers, ainsi que les professionnels faisant partie d'une institution doivent respecter le règlement, ce qui replace chacun sur un pied d'égalité.

La notion de nationalité et de culture émerge souvent à travers la culture familiale, qui est plus révélatrice aux yeux des éducateurs. En effet, l'éducatrice 4 l'explique de cette façon : « Parce qu'on a beaucoup à faire avec les familles et nous aussi ce qui nous intéresse plus c'est le contexte familial, un petit peu leurs histoires aussi et c'est là que les choses apparaissent, que les confrontations, les différences ou alliances se font, suite au fait d'avoir baigné dans un système familial, plus cet aspect-là que l'aspect nationalité. ».

Pour conclure, les travailleurs sociaux considèrent qu'ils véhiculent les normes suisses à l'ensemble des adolescents du foyer, issus de la migration ou non. Cependant, plusieurs variables viennent moduler cette constante, tel que l'origine culturelle de l'éducateur et le fort éloignement culturel de l'adolescent.

5.1.1.2 La considération des valeurs culturelles d'origine de l'adolescent dans l'accompagnement

Premièrement, les éducateurs interviewés estiment qu'il est **nécessaire de considérer les valeurs culturelles** dans la compréhension des situations des adolescents issus de la migration. L'éducatrice 4 nous donne un exemple d'analyse pour les adolescents issus de la deuxième génération de migration : « Et j'ai l'impression que ces enfants de deuxième génération peuvent être dans une passivité impressionnante, contrairement à leurs parents qui ont travaillé comme des malades. C'est comme si la deuxième génération, il fallait qu'ils fassent pratiquement le contraire ; on ne veut pas trimer comme nos parents, mais ils n'arrivent pas à s'approprier autre chose. ». Malheureusement, durant l'entretien je n'ai pas rebondi sur cet exemple, mais après réflexion, j'aimerais lui demander si cette passivité s'applique également aux adolescents issus de la migration et nés à l'étranger.

Toujours en partant du principe que les valeurs culturelles jouent un rôle dans la compréhension des situations, l'éducateur 3 estime qu'il serait plus adéquat de les considérer également dans l'accompagnement pour être dans l'action et non dans la réaction. Contrairement à lui, l'éducatrice 2 pense en revanche que la considération de ces valeurs a lieu d'être dans la compréhension, mais elle désapprouve l'idée d'une acceptation ou d'une adaptation à celles-ci. Elle est convaincue que de cette façon les jeunes pourront davantage s'intégrer en Suisse et y vivre mieux.

Deuxièmement, la prise en considération des valeurs culturelles de l'adolescent dans l'accompagnement doit **correspondre à une demande et/ou un besoin**. Cependant, il m'a été difficile d'obtenir des exemples de demande ou de besoin particulier. Doit-on pour cela considérer que ceux-ci restent invisibles, indéfinissables et inconscients ?

Certains éducateurs estiment qu'il faudrait parfois faire la part des choses entre les valeurs culturelles et la singularité de l'adolescent. En effet, ils précisent que chaque histoire est différente même si la nationalité est la même.

Troisièmement, j'ai demandé aux travailleurs sociaux s'ils voyaient un intérêt à **s'informer sur la culture d'origine** d'un jeune, et tous ont acquiescé. Notamment, ils s'informent, le cas échéant, sur leurs habitudes alimentaires, sur les spécificités de leurs centres d'intérêt dans leur pays (le football, la mode, la musique...) ou encore la situation socio-politique qu'ils ont vécue. L'éducatrice 4, elle, s'informe à travers les histoires du jeune. Elle trouve intéressant d'observer ce qu'il lui raconte, ce qu'il raconte aux autres jeunes et les croyances qu'il s'est inventé.

Pour conclure, tous les professionnels prennent en considération les normes du pays d'accueil dans la compréhension de la situation de l'adolescent. En ce qui concerne l'accompagnement concret, les positions sont davantage controversées.

5.1.1.3 Les aménagements mis en place pour les différences culturelles

Dans cette partie, tous les éducateurs interviewés ont donné des exemples différents et je n'ai pas retrouvé de points communs. De ces exemples, j'ai pu tirer deux généralités, qui sont cependant des interprétations de leurs discours. Je vais vous les présenter en les illustrant avec les exemples.

La première possibilité est : les professionnels mettent en place des aménagements spécifiques pour les différences d'ordre culturel **en fonction des demandes**. Aucune disposition n'est prescrite dans le règlement institutionnel concernant les aménagements possibles. D'une part, l'éducatrice 1 donne l'exemple de l'alimentation, lorsqu'un jeune ne mange pas de porc notamment. D'autre part, une tante libanaise serait venue au foyer préparer un repas sur sa demande.

Dans la deuxième possibilité, les aménagements en question sont mis en place **lorsqu'un besoin est perçu**. Selon l'éducateur 3, le cas ne s'est encore jamais présenté dans l'institution. Contrairement à celui-ci, l'éducatrice 1 nous fait part de son recours à des interprètes pour communiquer avec certains parents issus de la migration. Des cours d'appui de français pourraient également être mis en place si l'adolescent le nécessitait.

Troisièmement, **l'éclatement provenant d'une double culture** est travaillé dans l'accompagnement : « Là où on a dû pas mal travailler, c'est par rapport aux filles qui ont des droits d'éducation différents dans le pays d'accueil. On a eu deux ou trois albanaises avec des problématiques assez similaires ; elles s'offraient un peu à tous les garçons, c'était l'inverse de la famille, d'un coup c'est les extrêmes. » (Educatrice 4). L'enjeu est donc de leur montrer que leur comportement provient plus d'une réaction que d'une volonté d'agir de cette manière. Il s'agit également de soutenir les parents dans la compréhension de leurs enfants. L'accompagnement lié à l'éclatement et aux recours à des comportements extrêmes est donc considéré comme un aménagement spécifique par les éducateurs.

Dernièrement, une **commission spirituelle** est nommée au sein de l'institution afin de tenir compte des différentes cultures. Cependant, les éducateurs précisent que malgré ses efforts, l'institution demeure catholique et ne célèbre que les fêtes catholiques.

Pour conclure, des aménagements spécifiques sont mis en place en fonction des demandes et des besoins mais rien n'est prévu par défaut. Le travail lié à l'éclatement me paraît davantage être un accompagnement particulier plutôt qu'un aménagement, tel que je l'entends, c'est-à-dire une action.

5.1.1.4 Les conflits entre adolescents parlant différentes langues

Durant mes expériences professionnelles, j'ai remarqué que les jeunes adolescents parlant une langue étrangère entre eux provoquent souvent des réactions chez les professionnels et les autres adolescents du foyer. Je me suis interrogée sur les réactions et la gestion des éducateurs en leur proposant une situation : La langue parlée par certains bénéficiaires n'est pas le français et cela dérange les autres jeunes. L'institution ne pose pas de cadre.

Pour tous les professionnels interviewés, il est clair que les adolescents d'origine étrangère peuvent parler leur langue entre eux et si possible sans la présence d'une personne ne comprenant pas cette langue. Dans le cas contraire, cela pourrait créer des coalitions malsaines influençant négativement l'ambiance générale du groupe. Selon eux, ces conflits proviennent d'enjeux de pouvoir et d'incompréhension entre personnes, l'axe d'analyse culturel (perçus comme un conflit entre deux cultures) est donc exclu de la situation. Lorsque certains jeunes parlent une langue étrangère, cela crée une ambiance inconfortable pour tous.

Par la suite, j'ai changé la situation proposée en imaginant que les autres jeunes présents n'ont aucune réaction négative. Les éducateurs interviendraient-ils de toute manière ? La réponse est oui, il s'agirait alors d'une question d'intégration. La langue serait donc considérée comme un vecteur d'intégration.

Le règlement institutionnel ne pose pas de cadre par rapport à la langue parlée. Par contre, au sein des équipes éducatives, il semble que cela soit devenu une règle informelle validée par tous.

Personnellement, cette petite analyse de situation m'a questionnée, car je ne suis pas en accord avec ce qui semble pour eux évident. Selon moi, ce n'est pas un manque de respect de parler sa langue avec une personne qui nous comprend, et souvent, c'est spontané.

Pour conclure, la langue parlée par tous durant les moments communs est le français. Si certains jeunes dérogeaient à cette règle, ils seraient repris.

5.1.1.5 L'intervention au niveau individuel et collectif

Tout d'abord, je vais préciser ce que j'entends par intervention au niveau individuel et au niveau collectif. Le niveau individuel représente l'intervention directe auprès des personnes issues de la migration et de leur famille. L'intervention au niveau collectif cible le contexte, les professionnels, les institutions, les personnes issues de la migration au sens large (pas uniquement les usagers) et tous les bénéficiaires. Il s'agit, dans ce cas, de combattre les inégalités et les discriminations.

Tous les éducateurs interviewés interviennent au niveau individuel auprès des adolescents issus de la migration du foyer.

Cependant, au niveau collectif, les différences émergent. Les éducateurs 1 et 3 précisent qu'ils interviennent également au niveau collectif sur les accompagnateurs des personnes issues de la migration, c'est-à-dire les étudiants en travail social et les professionnels déjà formés. Cette intervention s'effectue à travers des discussions entre professionnels ou des débats au sein de la formation.

L'éducatrice 4 intervient aux deux niveaux, individuel et collectif, auprès de tous les adolescents du foyer. Elle combat les inégalités au quotidien également avec les jeunes suisses de l'institution. Le cahier des charges de l'éducateur ne comprend pas seulement l'accompagnement individuel mais également la gestion d'un groupe qui prévoit donc l'intervention au niveau collectif au sein du foyer.

Selon l'éducatrice 2, son travail consiste à intervenir au niveau individuel et non collectif.

Pour conclure, nous constatons que l'intervention au niveau individuel est une constante qui répond aux exigences du métier. La notion d'intervention collective ne fait pas l'unanimité et se concrétise de manière différente.

5.1.1.6 Le risque de l'interprétation psychologisante

Tout d'abord, il est important de signaler que tous les éducateurs reconnaissent la souffrance que peut provoquer un parcours migratoire et le fait de vivre entre deux cultures. Tout événement douloureux en lien avec l'identité culturelle est susceptible de provoquer une souffrance psychologique.

L'ensemble des entretiens effectués révèlent que, selon les discours des éducateurs, il n'existe pas de risque d'interpréter toutes les souffrances des adolescents à travers l'axe culturel. Nous allons voir maintenant en détail la façon dont les éducateurs appréhendent une souffrance chez un adolescent issu de la migration.

Les éducatrices 1, 2 et 4 préfèrent notamment **attendre que le jeune s'exprime sur sa souffrance** et comprendre son point de vue sur son histoire. Leur tendance est plutôt de se concentrer sur le présent et le futur à moins que l'adolescent ne fasse référence au passé. Elles relèvent également que, pour avoir accès à l'histoire de la famille, il faut souvent construire une relation de confiance, ce qui se met en place avec le temps. D'autre part, certains détails ou secrets de famille ne seront jamais révélés.

L'éducatrice 2 nuance son discours à travers cet exemple : « Moi je pense que je vais de l'avant, mais en même temps, pour cette capverdienne cela correspondait vraiment à un besoin de retourner au Cap Vert. On avait fait tout un projet pour qu'elle puisse y retourner. ». A travers cette citation, nous comprenons que **le parcours migratoire d'un adolescent en souffrance est pris en compte lors d'un besoin clair et concret**.

Selon les éducateurs 2 et 3, l'accent est mis sur **la problématique familiale**, car c'est à travers cette problématique que les adolescents sont signalés et placés. A travers la problématique familiale, le parcours migratoire peut ressortir ou non : « En fait, on va rechercher les pièces du puzzle qui se perdent dans le parcours migratoire. Par exemple, un jeune qui a toute sa famille ici, on n'évoque pas le parcours migratoire [...] » (Educateur 3).

Enfin, l'éducatrice 4 évoque **le concept systémique** pour expliquer son accompagnement ciblé sur le présent et le futur. En effet, dans cette approche, les enjeux actuels (relations, place de chacun au sein de la famille, ce qui est véhiculé...) sont plus importants que l'historique familial. L'approche systémique fait partie des concepts théoriques de l'accompagnement institutionnel.

Pour conclure, les éducateurs préfèrent, soit attendre l'expression d'un besoin concret, soit mettre l'accent sur la problématique familiale.

5.1.2 Les travailleurs sociaux et leur positionnement

Un autre aspect du travail social est le positionnement que les éducateurs adoptent avec les collègues et les bénéficiaires des institutions. Cette thématique est abordée du point de vue de la perception qu'ils ont de leur rôle en contexte interculturel, ainsi que de l'origine du travailleur social.

5.1.2.1 *Le positionnement des travailleurs sociaux sur leur rôle*

Pour aborder cette thématique, j'ai proposé aux professionnels de s'identifier dans trois catégories : une passerelle (amener une personne d'un point A à un point B), un éventuel médiateur entre migrants eux-mêmes (favoriser la médiation, l'apprentissage et la communication entre les personnes issues de la migration) ou un médiateur entre migrants et société d'accueil (favoriser la médiation, l'apprentissage et la communication entre migrants et autochtones). La perception de leur rôle dans le processus d'intégration me semblait importante pour avoir un cadre clair de leur positionnement. Par la suite, je me suis interrogée sur la

pertinence de cette question et sur la manière dont je l'ai abordée. En effet, c'était une question fermée, et je n'ai donc pas eu beaucoup d'explication, même en relançant. Se pourrait-il également que les éducateurs ne voyaient pas le sens de s'attribuer une catégorie ? Les catégories proposées n'étaient pas pertinentes selon eux ? Peut-être n'ai-je pas assez expliqué ma question ? Malgré ceci, voici ce qui en est ressorti.

Les éducatrices 1 et 2 disent se considérer comme des médiatrices entre les adolescents migrants et la société d'accueil. La première précise : « Je pense qu'on est là pour les accompagner dans l'intégration, leur apprendre les bases du fonctionnement de notre pays, la communication. ». D'après cette citation, je perçois davantage une imposition qu'une médiation, c'est-à-dire que le rôle du travailleur social serait d'enseigner aux jeunes. Le principe de passerelle expliqué plus haut correspondrait alors mieux au discours de l'éducatrice.

Selon la perception de l'éducateur 3, son rôle est d'amener l'adolescent d'un point à un autre, donc une passerelle. Il nuance son propos en expliquant que dans certaines situations la médiation est inévitable : « Par exemple, un Bosniaque et un Kosovare qui arrive sur la villa, c'est compliqué, même si cela a bien changé. » (La villa représente le foyer).

La seule personne à ne pas donner de réponse directe est l'éducatrice 4. Elle exclut le concept de passerelle, car d'après elle, ce n'est pas son rôle, d'autant plus que les adolescents n'ont pas la capacité de projection à long terme. Le principal est : « de faire avec lui et où il a envie d'aller et si possible que le projet soit pas trop foireux. ».

La médiation entre personnes issues de la migration ne ressort dans aucun entretien effectué. Les professionnels m'expliquent qu'au sein de l'institution il est impossible de réaliser une telle médiation, car ils disposent de la personne et non de sa communauté culturelle.

Pour conclure, les réponses sont difficiles à analyser ; certains propos sont contradictoires et d'autres sont des réponses par élimination. Je retiens cependant qu'il est difficile pour les éducateurs de se positionner face à leur rôle dans l'intégration.

5.1.2.2 Etre un travailleur social étranger dans une institution accueillant des adolescents issus de la migration

Etre un travailleur social d'origine étrangère peut-il être un atout ? Quel sont les risques ? Les éducateurs considèrent que cela reste un avantage sur les autres éducateurs. Cependant, il convient de nuancer ce propos quant aux bénéficiaires de cet atout.

Premièrement, selon les éducateurs 2 et 3, le fait d'avoir vécu un parcours migratoire représente un atout dans l'accompagnement des adolescents issus de la migration. D'une part, pour ces jeunes, qui ont souvent des difficultés à se projeter sur le long terme, être en contact avec des adultes étrangers leur permet d'envisager un futur avec une formation et un métier bien rémunéré. Le travailleur social devient donc un modèle de réussite. La citation ci-dessous illustre parfaitement ce qui précède : « Tu peux faire référence à ton histoire en parlant avec le jeune. Souvent ils sont étonnés de penser que tu es étranger aussi. De dire qu'au début ce n'est pas simple, mais qu'on peut s'en sortir quand même. »

(Educatrice 2). D'autre part, un éducateur et un adolescent provenant du même pays, continent ou religion peuvent entrer en relation plus facilement et créer un lien particulier. Le jeune a plus de facilité à se rapprocher d'un éducateur qui peut le comprendre, qui partage ses traditions et qui peut témoigner de la différence entre le pays d'accueil et le pays d'origine. Le premier contact est donc facilité, ainsi que la compréhension des difficultés du quotidien. L'atout que représente le point commun entre l'éducateur et l'adolescent est d'autant plus important si la culture d'origine est dite éloignée de la culture du pays d'accueil.

Deuxièmement, les éducatrices 1 et 4 pensent que le parcours migratoire d'un travailleur social est un atout pour tous les jeunes du foyer, migrants ou non. En effet, en plus de ce qui est dit précédemment, l'éducateur en question apporte une ouverture d'esprit et de la curiosité. D'après l'éducatrice 4, ces avantages sont communs aux personnes qui ont beaucoup voyagé et qui sont présumés ouverts à l'autre.

En ce qui concerne les risques et les inconvénients d'avoir un collègue issu de la migration, tous les éducateurs concordent. En effet, il existe le risque d'une relation exclusive entre le jeune et l'éducateur provenant d'une même culture. L'éducateur étranger doit être particulièrement vigilant et compétent, et l'équipe doit être à l'aise dans la communication pour le rendre attentif si la relation devient fusionnelle.

De plus, si le professionnel est empreint de souffrance personnelle due à son parcours migratoire et n'arrive pas à prendre de la distance et à se remettre en question, cela devient une difficulté plus qu'un atout.

Dernièrement, l'éducatrice 2 d'origine française nous confie qu'elle ne sait plus quand elle véhicule des valeurs françaises ou des valeurs suisses, ce qui pour elle est un inconvénient.

Pour conclure, nous pouvons dire que le fait d'être un éducateur d'origine étrangère est considéré comme un atout dans le milieu de l'éducation. Pour certains, cela bénéficie à tous, et pour d'autres, principalement aux jeunes issus également de la migration. Cependant, il existe certains risques qu'il faut prendre en compte mais qui ne sont pas insurmontables.

5.1.3 Les adolescents issus de la migration

Les principaux acteurs de cette thématique sont les adolescents issus de la migration. Cependant, comme je n'ai interrogé que des professionnels, ce seront eux qui donneront leurs sentiments sur une éventuelle problématique commune, ainsi que sur les communautés d'étrangers.

5.1.3.1 L'existence d'une problématique commune aux personnes issues de la migration

Cette analyse a fait ressortir que trois éducateurs sur quatre pensent qu'il existe une problématique commune aux personnes issues de la migration, même si celle-ci peut toucher différents domaines. Cette partie contient un nombre important de citations des propos des éducateurs, car il est important de les inclure mot pour mot pour leur pertinence et clarté.

Premièrement, l'éducatrice 2 considère que le regroupement entre communautés a un impact négatif sur les personnes issues de la migration : « Le fait qu'ils se

regroupent tous, qu'ils recréent des lieux, peut-être que ça correspond à un besoin de se retrouver, mais je pense que ça les dessert plus qu'autre chose. ».

Deuxièmement, l'éducateur 3 relève, d'après son expérience avec les adolescents issus de la migration, que la projection dans l'avenir correspond à une difficulté commune : « J'ai l'impression que c'est la projection dans l'avenir, se poser, se projeter dans quelque chose qu'on va faire à long terme. ». La gravité de cette difficulté est inversement proportionnelle à la durée du séjour dans le pays d'accueil. En effet, selon l'éducateur 3, plus la date d'arrivée en Suisse est lointaine, moins la projection dans l'avenir est problématique.

Troisièmement, l'éducatrice 4 indique que le regard des citoyens du pays d'accueil sur les personnes issues de la migration est difficile à vivre et constitue une problématique commune : « On ne regarde plus la personne en elle-même, mais comme une ethnie envahissante, comme représentante d'un danger. ». J'en déduis que cette discrimination ne peut avoir lieu qu'en présence de caractéristiques observables. Par ailleurs, une autre difficulté commune serait la gestion des tâches administratives quotidiennes. Même pour les personnes Suisses, celles-ci sont compliquées et encore plus pour les personnes issues de la migration.

Différemment des autres, la première éducatrice perçoit deux problématiques distinctes en fonction de la raison de la migration. D'une part, lors d'une migration économique, les deux parents travaillent énormément ce qui peut amener à un manque de temps pour l'éducation des enfants et parfois à un placement institutionnel. D'autre part, la migration politique forcée implique des conditions de départ difficiles et parfois des traumatismes importants. Il peut y avoir des conséquences sur les comportements et l'émergence de stress post-traumatique. Ces conclusions peuvent être nuancées par le fait qu'il existe d'autres conditions et conséquences possibles.

Pour conclure, la majorité des éducateurs reconnaissent l'existence d'une problématique commune aux personnes issues de la migration. Les problématiques en elles-mêmes diffèrent cependant pour chaque éducateur.

5.1.3.2 Les communautés d'étrangers

Lorsque j'ai interrogé les professionnels sur les communautés d'étrangers, je cherchais à comprendre si elles peuvent jouer un rôle, positif ou négatif, dans le processus d'intégration des jeunes adolescents.

Tout d'abord, il est clair que pour tous, ces communautés représentent un risque de regroupement et de repliement plus ou moins marqué.

Selon l'éducatrice 1, arriver dans un pays inconnu avec des traditions et une langue différentes pousse les personnes naturellement au rassemblement : « Est-ce que cela t'es déjà arrivé de te retrouver dans un pays loin et de revoir une tête de la même région que toi ? Même si à [dans une ville proche de chez toi] tu ne lui parles pas et que tu le revois au Sri Lanka ça te fera plaisir, t'es déjà contente de parler ta langue. ». D'après elle, cette première approche est normale, et rappelle que ce phénomène s'est déroulé également lorsque les Suisses ont migrés en Amérique latine. Cependant, dès lors que le regroupement est poussé à l'extrême, comme par exemple les quartiers entiers peuplés d'une seule communauté d'étrangers, cela devient dangereux.

Dans la même lignée, l'éducatrice 4 perçoit des côtés positifs et négatifs. Elle explique que le fait de se regrouper entre personnes de la même origine permet à celles-ci de se sentir bien, de se retrouver et de parler librement leur langue. D'après elle, les personnes des communautés deviennent un élargissement de leurs familles qui sont restées au pays. Par ailleurs, elle relève également que les personnes arrivées en Suisse depuis longtemps peuvent expliquer le fonctionnement du pays aux nouveaux arrivants : « Ça peut permettre aussi l'intégration des nouveaux venus, pour voir comment ça fonctionne le milieu culturel, les plus anciens qui expliquent aux nouveaux un peu comment ça se passe, faire un peu le pont [...] ». Néanmoins, l'éducatrice 4 précise qu'on ne peut garder certaines traditions qui sont incompatibles avec le contexte suisse, comme par exemple, la condition de la femme dans certains pays.

Les éducateurs 2 et 3 ne parlent que de danger de regroupement. D'après ces professionnels, cela serait négatif pour les personnes issues de la migration et les desservirait plus qu'autre chose. L'éducateur 3 nous donne l'exemple de la communauté portugaise qui recrée leurs magasins ainsi que leurs équipes de football. Dans le cas d'un jeune demandant à jouer dans une équipe uniquement portugaise, il le redirigerait vers un club mixte pour une meilleure intégration. Par ailleurs, l'éducatrice 2 développe son point de vue en parlant également, comme l'éducatrice 1, de quartier peuplé d'une seule communauté. Elle nuance son propos en avouant qu'un quartier de portugais apporte de la gaieté dans les rues de par leur forte présence dans les jardins.

Pour conclure, les communautés d'étranger sont perçues principalement comme un danger et un risque et constitueraient un frein à l'intégration. Selon la moitié des interviewés, si les personnes issues de la migration acceptent de se séparer de quelques traditions et s'il n'y a pas de repliement, cela est naturel et peut être positif.

5.1.4 Le pays d'accueil

Le pays d'accueil, la Suisse, est souvent mentionné lors de mes entretiens. Comme dans le cadre théorique, il me semblait essentiel d'interroger les professionnels sur le rôle que jouent les différentes instances dans l'intégration, ainsi que les conséquences éventuelles de la politique d'intégration sur leurs actions.

5.1.4.1 Les différentes instances qui participent à l'intégration

Comme dans la plupart des autres thématiques analysées, il existe dans celle-ci des points communs et des divergences.

Tout d'abord, j'ai pu remarquer qu'aucun des éducateurs ne considère les institutions sociales comme des instances participant à l'intégration. Nous aurions pu imaginer que la mixité des origines et l'encadrement des travailleurs sociaux favoriseraient le processus de l'intégration des adolescents issus de la migration placés en foyer.

Dans les réponses de la moitié des éducateurs interviewés (éducatrices 1 et 2), l'école est citée comme instance intégrative, à travers les amis, les groupes de pairs et le contact obligé avec le français. Souvent, comme le soulève l'éducatrice 4, les enfants s'intègrent plus rapidement que les parents ce qui peut amener à un renversement des rôles. Des cours pour parents sur le système éducatif seraient

proposés pour éviter cette problématique. Voici ce que dit précisément l'éducatrice : « Je sais que à [ville d'accueil du foyer] [...] il y a des ateliers qui ont démarré [...] qui sont surtout pour les parents par rapport à l'éducation de leurs enfants, parce que souvent les enfants sont scolarisés donc ils suivent un autre rythme que les parents qui viennent d'arriver ici. Les enfants qui sont plus rapidement intégrés et souvent des enfants assez petits portent le poids de responsabilités qui ne devraient pas être les leurs. ».

Les **activités extrascolaires** sont citées par la plupart des professionnels. En effet, les groupes sportifs, artistiques, religieux etc., représentent les principaux vecteurs pour s'intégrer en Suisse. Selon l'éducatrice 4, les associations à but non lucratif, tel que la Croix Rouge et Caritas, participent à l'intégration à travers des soutiens dans la gestion des tâches administratives quotidiennes et les méandres de l'administration suisse.

L'acteur intégrateur principal, selon l'éducatrice 1, est **l'ouverture d'esprit de la population d'accueil** : « S'il y a une famille qui vient de Syrie, qui débarque et tu t'enfermes chez toi, tu as peur ou si au contraire tu les accueilles avec du raisin parce que tu as été vendanger, c'est différent. ». La population d'accueil a donc une part de responsabilité dans le processus délicat de l'intégration. Les personnes issues de la migration seraient plus stimulées à être également ouvertes à l'autre. Dans ce cas, ce n'est pas une instance mais un comportement qui permettrait une meilleure cohabitation.

En ce qui concerne l'école, l'éducateur 3 la considère comme stigmatisante plus qu'intégrative dans le cas où l'enfant proviendrait d'un pays en guerre : « Ça peut être stigmatisant si c'est un enfant qui a vraiment des difficultés, par exemple, qui vient de la guerre, assez traumatisé, et qui peut être violent, qui va se cacher quand il entend un bruit d'avion... ». Par ailleurs, il souligne que le personnel scolaire fait des efforts pour intégrer ces enfants.

Pour conclure, l'école et les activités extrascolaires sont les principales instances qui participent à l'intégration selon les éducateurs. D'autres acteurs sont également ressortis, tel que la population d'accueil et les associations à but non-lucratif.

5.1.4.2 L'influence de la politique d'intégration en Suisse sur l'action des éducateurs

Tout d'abord, il est important de préciser que cette thématique a été particulièrement délicate durant l'entretien. En effet, certaines éducatrices ont confirmé l'influence de la politique d'intégration suisse sur leur action sans pouvoir donner d'exemple. J'ai alors proposé le cas des permis de séjour, ce qui a forcément influencé leur réponse.

De fait, selon l'éducatrice 1 et 2, les conséquences existent, comme par exemple la difficulté de renouvellement du permis de séjour ou encore l'accessibilité à certains services précis. Voici l'exemple donné par l'éducatrice 2 : « Par exemple, avec un type de permis, je ne sais plus lequel, ils n'ont pas accès au SEMO » (SEMO : Semestre de motivation). La première éducatrice illustre son discours à travers la situation d'un jeune sans permis de séjour présent au sein de l'institution, ce qui rend l'accompagnement extrêmement compliqué et précaire. La politique d'intégration aurait donc une conséquence directe.

L'éducatrice 4 relève une conséquence que l'on pourrait qualifier d'indirecte. Du fait d'une montée grandissante de la peur envers les étrangers, des décisions fédérales et du contexte politique international, les adolescents affichent librement leur ralliement aux discours de l'extrême droite. Les travailleurs sociaux doivent donc essayer d'amener les jeunes vers une réflexion, plutôt que ceux-ci se fient aux discours entendus dans les médias. L'éducatrice explique la difficulté qu'elle éprouve dans son action, car elle doit mettre de côté ses convictions et sa vision des choses. Il s'agit donc d'être attentif à ne pas induire un mode de pensée chez ces adolescents et à prendre de la distance face à ses convictions.

Ensuite, l'éducatrice 2, elle-même étrangère, dit ressentir toujours le fait de n'être pas suisse même si elle a accès à la grande majorité des services: « Je trouve qu'il y a très peu de choses que tu n'as pas accès. Tu restes étranger quand même. ». Durant l'entretien, je n'ai pas rebondi mais j'aurais aimé lui demander en quoi elle reste étrangère. En effet, l'éducatrice semble sous-entendre que malgré une accessibilité quasiment totale aux services publics, quelque chose rappellerait aux étrangers leur origine différente.

Le seul éducateur qui considère que la politique d'intégration n'a aucune conséquence sur l'accompagnement est l'éducateur 3. Les adolescents qui subiraient les influences de la politique d'intégration ne seraient pas accueillis dans l'institution en question.

Pour conclure, la majorité des éducateurs reconnaissent les conséquences liés à la politique d'intégration. Les conséquences en elles-mêmes varient selon les expériences professionnelles et personnelles des professionnels.

5.1.4.3 Les foyers spécialisés pour les adolescents seuls issus de la migration

A la suite de mes deux premiers entretiens, j'ai réalisé que je ne questionnais pas les éducateurs sur le sens qu'il donne au fait de séparer les adolescents migrants seuls, des adolescents placés dans leur institution. J'ai introduit cette thématique ici car le choix de créer des foyers d'accueil spécialisés fait partie de la politique d'intégration.

Les deux éducateurs interviewés relèvent qu'une des conséquences de la séparation est la stigmatisation. Le regroupement crée une distinction nette : « Il y a ce regard entre le pays d'accueil et eux qui arrivent, tandis que s'ils sont placés un peu à gauche et à droite c'est plus diffus. » (Éducatrice 4). Les professionnels valident une prise en charge spécifique pour ces jeunes, car les traumatismes peuvent être énormes (de par le voyage et ses conditions, entre autre), mais ils pensent également que cela peut créer une sorte de ségrégation.

D'après les éducateurs, il serait plus bénéfique à moyen terme d'intégrer les adolescents seuls issus de la migration dans tous les foyers pour jeunes. En effet, l'éducateur 3 nous fait remarquer que certains adolescents placés dans l'institution n'ont pas de famille non plus. Les professionnels seraient donc qualifiés pour accompagner ces adolescents issus de la migration. De plus, il propose comme alternative de mettre en lien les nouveaux arrivants avec des anciens pour leur donner un exemple de réussite, d'intégration etc. « Pour un jeune qui vient d'arriver ici, il faut un débriefing et un accueil d'urgence qui pourrait se faire pas seulement par un éducateur, mais un psychologue. Mais je le ferai ici, avec les autres jeunes qui sont dans un projet professionnel. » (Éducateur 3). L'éducatrice 4 rejoint son collègue mais propose en parallèle une analyse au cas par cas. Tous

les adolescents seuls issus de la migration n'ont pas le même besoin et surtout pas le même rythme d'assimilation des traumatismes.

Pour conclure, l'accueil spécifique est bénéfique sur le court terme et pourrait se réaliser dans un contexte institutionnel conventionnel. De plus, les adolescents non-accompagnés pourraient être « coachés » par d'autres jeunes arrivés en Suisse depuis plus longtemps. Le choix d'accompagner ces adolescents dans des foyers spécifiques n'est donc pas partagé par les professionnels de l'éducation.

6 Synthèse de l'analyse

6.1 Vérification des hypothèses

6.1.1 Hypothèse 1

Les effets de la politique d'intégration en Suisse sur l'action du travailleur social l'amène à mettre l'accent sur la catégorisation des adolescents issus de la migration

Tout d'abord, je vais expliquer l'hypothèse et spécifier le terme de catégorisation.

Selon plusieurs auteurs, que je reprendrai plus tard, la politique d'intégration a des conséquences sur l'action des travailleurs sociaux. L'effet qui m'intéresse particulièrement concerne la possible catégorisation des adolescents issus de la migration influençant ainsi l'accompagnement des professionnels. Cette catégorisation pourrait prendre forme dans un accompagnement spécifique au sein des institutions générales ou avec la création d'institutions spécifiques.

Comme je l'ai précisé précédemment dans l'analyse (voir « L'influence de la politique d'intégration en Suisse sur l'action des éducateurs »), les effets sont reconnus par les éducateurs mais semblent invisibles et difficiles à définir.

Selon Guélamine (2006), et Bouquet et Jaeger (2011), les travailleurs sociaux sont au centre d'un paradoxe. Pour que les adolescents bénéficient de prestations sociales et de mesures éducatives, ils doivent faire partie d'une catégorie reconnue. Cependant, le métier d'éducateur est fondé sur la prise en compte de la singularité de chacun. Dans leur pratique professionnelle, les éducateurs interviewés se penchent davantage sur la singularité de l'adolescent et beaucoup moins sur la catégorie à laquelle il appartient. Ils précisent que l'origine de l'adolescent, qui pourrait être la base d'une catégorie, influence la compréhension des situations mais pas l'accompagnement en lui-même.

Les professionnels m'ont fait part d'un nombre réduit d'influences liées à la politique d'intégration. Les personnes d'origine étrangère au sens large ont actuellement accès à la majorité des services et des droits attribués aux Suisses. Cependant, les enjeux liés au permis de séjour, d'après les professionnels, ont un effet sur leur action. Le durcissement des conditions d'obtention et de maintien du permis de séjour influencent les axes de l'accompagnement. En effet, selon Piguet (2013), l'enjeu politique actuel est de « [...] maintenir le fragile équilibre trouvé entre les avantages du nouveau système et la perte de maîtrise sur les flux migratoires » (Piguet, p.126, 2013).

Enfin, nous pouvons dire que les effets de la politique d'intégration sur l'action des travailleurs sociaux existent mais n'amènent pas à une catégorisation dans l'accompagnement. Au contraire, les éducateurs sont contre la catégorisation. Pourrions-nous dire alors que la catégorisation n'est pas présente dans l'accompagnement car les éducateurs eux-mêmes pensent que cela n'est pas bénéfique ? Durant les deux entretiens réalisés sur la thématique des foyers spécialisés pour adolescents non-accompagnés, le risque de stigmatiser est ressorti fortement.

Suite aux réponses analysées, j'ai remarqué qu'aucun éducateur ne pensait à la possible création de communautés réunissant des étrangers de même origine au sein de l'institution. En effet, nous pourrions imaginer que les éducateurs

favoriseraient le regroupement des différentes origines dans le cadre de l'institution. Dans ce cas, les rassemblements seraient contextualisés et surveillés, ce qui diminuerait leurs préoccupations liés aux communautés d'étrangers. Il semblerait donc que le fait de se retrouver avec des personnes de même origine se fait en dehors du cadre institutionnel.

La première hypothèse est donc partiellement infirmée. Les influences de la politique d'intégration sont indéfinissables, à l'exception de certaines qui influencent les pratiques professionnelles, comme le durcissement des conditions d'obtention et de maintien du permis de séjour.

6.1.2 Hypothèse 2

Dans le contexte interculturel, les professionnels risquent en toute bonne foi, de faire preuve de culturalisme

Cette deuxième hypothèse recouvre une grande partie de ma recherche et de l'analyse.

Nous avons vu dans le cadre théorique que le culturalisme constitue le risque de tout expliquer par la culture. Selon Claudio Bolzman (2012), les travailleurs sociaux agissant en contexte interculturel peuvent avoir tendance à analyser chaque situation sous l'angle de la différence culturelle. Le risque du culturalisme est plus présent dans certains modèles de Bolzman (2009) que d'autres. Le modèle interculturel est le plus à risque.

Tout d'abord, les professionnels disent véhiculer les normes suisses au quotidien sans prêter particulièrement attention aux normes différentes des adolescents issus de la migration. Les différences rentrent en compte à travers la culture familiale. Avec ce premier exemple, nous constatons que le risque d'analyser certaines problématiques sous l'angle de la culture ne rentre pas en compte en début d'accompagnement. En effet, les éducateurs précisent qu'ils véhiculent, en plus des normes suisses, les normes institutionnelles de façon égale, surtout en début de placement.

Deuxièmement, durant l'analyse, nous avons remarqué que les valeurs culturelles de l'adolescent sont prises en compte principalement dans la compréhension de la situation, et non dans l'accompagnement. La culture est prise en compte lors d'un besoin ou d'une demande directement exprimée ou observée dans l'accompagnement. Dans ce cas, contrairement au discours de Guélamine (2006), il n'y a pas de catégories de pensées qui isolent l'adolescent dans des modes de représentation particulière. A ce propos, Guélamine (2006) contredit les professionnels car elle ne distingue pas la compréhension de l'accompagnement, plus exactement, si une lecture spécifique de la situation est faite, alors cela implique un accompagnement particulier. Les éducateurs, eux, font distinctement la différence.

De la même façon, des aménagements spécifiques sont mis en place lors d'une demande ou d'un besoin de l'adolescent ou de sa famille. Rien n'est proposé par l'institution ou les professionnels afin d'anticiper les besoins ou les difficultés. De cette manière, il n'y a pas a priori de catégorisation ni de culturalisme. Cependant, je pense qu'il y aurait un juste milieu à trouver entre considérer la culture dans le foyer et éviter le culturalisme. En effet, l'approche interculturelle permet d'améliorer la communication entre personnes d'origine différente et est un outil

reconnu dans l'intervention en contexte interculturel. Cette approche nécessite, entre autre, une forte remise en question de la part des professionnels.

Finalement, le risque du culturalisme est éloigné dans les discours, car les professionnels n'analysent pas les situations du point de vue culturel. Ils rappellent même que chaque histoire est différente et unique, et qu'il faudrait faire la part des choses entre les valeurs culturelles et la singularité de l'adolescent. Par ailleurs, je perçois un rapprochement entre les discours des éducateurs interviewés et le modèle assimilationniste de Bolzman (2009). Dans ce modèle, les travailleurs sociaux incarnent les normes du pays d'accueil et ne remettent pas forcément en question le système appliqué. En effet, je n'ai pas ressenti de remise en question particulière face à leurs interventions avec les adolescents issus de la migration. De plus, les entretiens effectués montrent que la responsabilité de l'intégration repose principalement sur les personnes issues de la migration, ce qui rejoint à nouveau le modèle assimilationniste. Peut-on alors dire que lorsque le risque de culturalisme est écarté le modèle assimilationniste est dominant dans l'intervention ? L'exception est l'éducatrice 4, qui pense que le regard que porte la population d'accueil sur les personnes issues de la migration est une difficulté quotidienne et donc reconnaît implicitement la responsabilité des Suisses dans la difficulté d'intégration.

Je n'ai donc pas rencontré dans le discours des professionnels l'existence du risque de culturalisme dans les foyers pour adolescents ayant des difficultés multiples. Au contraire, une distance est présente entre l'accompagnement et la prise en compte des valeurs culturelles dans ceux-ci.

6.1.3 Hypothèse 3

En présence d'une différence de développement des personnes issues de la migration, le risque est d'associer l'identité culturelle spécifique à ces personnes et la souffrance psychologique portant à une interprétation psychologisante.

Cette hypothèse reprend le discours de Guélamine (2006) concernant les notions de psychologisme et d'interprétation psychologisante. Celles-ci contribueraient à créer un développement différencié pour les personnes issues de la migration en considérant a priori les souffrances psychologiques comme provenant d'une identité culturelle marquée par un parcours migratoire.

Selon les professionnels interviewés et mon analyse de leurs réponses, ce risque n'existerait pas. Ils reconnaissent la souffrance que peut provoquer un parcours migratoire, mais ce n'est pas un axe d'analyse automatiquement utilisé. D'une part, ils préfèrent attendre que le jeune lui-même définisse son mal être. Il n'y a donc pas d'analyse faite ipso facto. D'autre part, la problématique considérée comme la plus importante est la problématique familiale qui est analysée d'un point de vue systémique. Dans le cadre de la problématique familiale, l'identité culturelle peut émerger ou non. Par exemple, comme relevé dans l'analyse, il existe une différence entre les adolescents accompagnés par l'intégralité de leur famille ou uniquement une partie.

De plus, les éducateurs relèvent qu'il faut un lien de confiance avec la famille et le jeune pour aborder cette thématique. Par conséquent, ils ne peuvent pas se pencher sur le sujet de la migration à tout moment de l'accompagnement pour

investiguer une souffrance psychologique. Parfois, le lien de confiance ne se crée pas, ce qui limite encore plus l'accès au passé de l'adolescent et de sa famille.

Dans le cas où un besoin est exprimé de la part du jeune, les professionnels le prennent en compte dans leur accompagnement et dans les solutions qu'ils vont proposer.

Le décalage entre le discours théorique (français) et pratique (suisse) est-il dû à la différence de pays ? Ou bien au fait que les éducateurs se concentrent sur le présent et le futur car ils n'ont pas accès au passé ? Ou encore parce qu'au sein des concepts institutionnels la systémique domine ? Je pense que chacune de ces questions apporte un bout de réponse.

Pour conclure, la dernière hypothèse est infirmée selon le discours des travailleurs sociaux.

6.2 Réponse à la question de recherche

Quels sont les enjeux de l'accompagnement des travailleurs sociaux en contexte interculturel avec des adolescents issus de la migration ?

Nous avons vu au cours de ce travail que les enjeux de l'accompagnement en contexte interculturel sont multiples et diversifiés. A priori, je n'aurais jamais pensé qu'il y en existe autant.

Tout d'abord, en analysant la politique d'immigration en Suisse, nous comprenons que l'équilibre trouvé entre les conditions plus favorables aux étrangers une fois installés et les flux migratoires en augmentation est fragile. Ceci est le contexte général de travail des éducateurs, même si les conséquences qui en découlent sont réduites et peu visibles dans les foyers pour adolescents.

Par ailleurs, la création de catégories permettant de bénéficier de prestations sociales et le souci des travailleurs sociaux de considérer la singularité de chaque individu sont parfois difficiles à concilier. Sur le terrain, les catégories sont considérées sur la base des raisons du placement, c'est-à-dire ce qui permet au jeune de bénéficier d'un accompagnement éducatif. Au sein de l'institution, d'autres catégories ne sont pas créées et les travailleurs sociaux se sentent donc peu concernés.

Il est également ressorti de cette recherche, que les travailleurs sociaux véhiculent les normes du pays d'accueil de manière égale et sans distinction. Ceci est intéressant d'un point de vue égalitaire, mais n'est-il pas possible qu'ils ne voient pas certaines particularités qui mériteraient leur attention ? Il est vrai que le risque du culturalisme est ainsi écarté.

Comme je l'ai dit précédemment, l'enjeu n'est pas seulement d'éviter de trop considérer la culture mais également de passer outre et de considérer nos valeurs comme supérieures. Le manque de considération et de remise en question rejoint le modèle réparateur assimilationniste de Bolzman (2009), qui permet aux jeunes une bonne intégration mais crée un éloignement entre les générations. Ce modèle me semble prédominant chez les travailleurs sociaux interviewés, même si l'intérêt des adolescents reste au centre de leurs préoccupations. Je pose donc une nouvelle hypothèse : **l'accompagnement des adolescents issus de la**

migration tel qu'il a été présenté dans l'analyse ne compliquerait-il pas un retour dans le contexte familial ?

Enfin, je tiens à préciser que ce travail ne recouvre pas tous les enjeux liés au travail social en contexte interculturel avec les adolescents issus de la migration. La question de recherche reste ouverte, d'une part parce qu'elle nécessiterait un approfondissement plus vaste et d'autre part, parce que les enjeux sont constamment en évolution. En effet, la politique nationale et internationale influence les enjeux en lien avec le travail social en contexte interculturel.

7 Les bilans

7.1.1 Bilan personnel

Je considère mon travail de Bachelor comme l'aboutissement de mes études. J'ai appris à travailler sur le long terme, à affronter mes peurs, mes doutes et mes baisses de motivation. En effet, il m'est arrivé d'être démotivée et de ne pas trouver utile une telle recherche. Etant donné que je travaillais déjà durant ce travail de Bachelor, j'ai parfois considéré qu'il ne m'apporterait rien de plus qu'une expérience professionnelle.

En arrivant au bout de ce travail, je réalise que je me suis trompée. La partie « Analyse des données » m'a remotivée, et je me sens grandie professionnellement. J'ai un regard différent sur la place du parcours migratoire dans l'accompagnement des adolescents. Je me rends compte aujourd'hui que j'y donnais trop d'importance, probablement à cause de mon parcours migratoire personnel. De plus, la rédaction de ce travail m'a montré qu'il est intéressant d'approfondir la théorie pour ensuite la mettre en lien avec la pratique.

Grâce aux recherches effectuées sur la politique d'immigration Suisse, j'ai compris les enjeux politiques de ces dernières années. Je n'avais pas conscience de l'amélioration depuis le début des années 90', et je me concentrais sur les aspects négatifs de ces cinq dernières années. Malgré les avancées (ce que je considère comme avancées) réalisées par la Suisse, en tant qu'étrangère avec un permis précaire, je n'oublie pas qu'il est difficile de rester dans ce pays, et qu'il faut constamment légitimer sa présence.

Pour finir, je précise qu'aujourd'hui, je suis fière du travail que j'ai fourni et de la rigueur dont j'ai fait preuve. J'ai parfois douté de finir dans les temps, mais j'ai su me reprendre en main et avancer.

7.1.2 Bilan professionnel

Tout d'abord, il est important de préciser que lorsque j'ai commencé ce travail, je pensais déjà détenir la vérité : il faut prendre en compte au maximum le parcours migratoire dans l'accompagnement des adolescents. Je considérais le fait de ne pas le prendre en compte comme un manque de considération et presque un manque de respect. D'après mes expériences professionnelles et mon parcours personnel, je pensais que les professionnels ne considéraient pas suffisamment le parcours migratoire et ne réalisaient pas les souffrances que le manque de considération pouvait provoquer. Par la suite, j'ai découvert le risque du culturalisme à travers mes lectures. Ce concept m'a ouvert les yeux, et je peux dire qu'il y a eu un avant et un après. Considérer le parcours migratoire dans l'accompagnement comporte donc un risque ? A partir de ce moment, j'ai orienté mes recherches sur les différents enjeux de l'accompagnement et le difficile équilibre à trouver entre prendre en compte et prendre de la distance.

Lors de la réalisation des quatre entretiens, j'ai eu accès à différents points de vue. Je connaissais déjà les personnes interviewées ce qui nous a permis d'être à l'aise. Ils avaient probablement une idée de mes convictions concernant le thème de la migration, mais il ne me semble pas que le fait qu'ils me connaissent ait influencé leur réponse.

J'ai souvent été étonnée par la dureté des propos envers les adolescents issus de la migration ; la responsabilité de l'intégration repose principalement sur eux. En effet, je ne m'attendais pas à retrouver de tels propos dans le secteur social. De plus, les éducateurs que j'ai trouvés les plus exigeants étaient autant les Suisses d'origine que les personnes issues de la migration.

Sur le plan professionnel, je suis davantage attentive dans la considération du parcours migratoire chez les jeunes issus de la migration. Durant la majorité de ma recherche, j'ai travaillé au sein d'une institution pour adolescents et jeunes adultes inscrit à l'assurance invalidité. Certains étaient étrangers et j'ai pu remarquer plusieurs aspects :

- Institutionnellement, le parcours migratoire n'est pas pris en compte.
- Le temps mis à disposition pour l'accompagnement ne permet pas toujours de se pencher, en plus du reste, sur le parcours migratoire.
- Dans certains cas, le jeune est beaucoup dans la nostalgie de son pays, ce qui peut empêcher une bonne collaboration entre lui et l'éducateur.
- Permettre aux jeunes de raconter leurs souvenirs et d'expliquer leurs traditions semble les valoriser.

Mon travail de Bachelor a confirmé mon intérêt pour les problématiques liées à la migration. J'aimerais, par la suite, me pencher davantage sur la considération du parcours migratoire dans le travail social, par exemple, en approfondissant la prise en charge dans un foyer pour migrants. En effet, maintenant que j'ai une vision globale de l'accompagnement des adolescents issus de la migration dans des foyers non spécifiques, j'aimerais comparer celui-ci à un accompagnement plus spécifique et ciblé.

En dernier lieu, comme je l'ai précisé dans la partie « Lien avec le travail social », tous les domaines d'action des travailleurs sociaux comportent le rapport à la migration. Cette recherche me sera donc très utile tout au long de ma carrière. De plus, vu la situation politique internationale actuelle, j'aimerais apporter davantage mon aide et mon expérience aux personnes issues de la migration, pourquoi pas à travers la création d'une institution les accueillant.

7.1.3 Bilan méthodologique

Lors de la rédaction de ce travail, la première difficulté à laquelle j'ai été confrontée est le foisonnement de documentations que j'ai trouvées sur le travail social et l'interculturalité. En effet, j'ai rapidement dû préciser le contexte de ma recherche pour limiter les apports théoriques. Par la suite, le problème inverse a surgi.

Je suis très satisfaite d'avoir choisi l'entretien semi-directif comme technique de récolte des données. Cette technique m'a permis de mener mes entretiens de manière ni trop dirigée, ni trop ouverte et d'adapter mon langage et ma posture aux professionnels interviewés. Ainsi, j'ai pu analyser le discours des éducateurs mais pas leur pratique. En effet, afin de rentrer dans le quotidien des professionnels et de pouvoir analyser leurs interventions directement, j'aurais pu, d'une part, déposer une caméra afin de filmer sans être physiquement présente, et d'autre part, interviewer plusieurs acteurs des interventions (éducateurs, adolescents, parents...) afin de confronter les différents points de vue sur une même situation.

En ce qui concerne la grille d'entretien, la majorité des questions étaient propices à un échange libre mais structuré. En revanche, une question était moins ouverte et construite de telle sorte que la réponse ne nécessitait pas de développement. L'analyse de cette question a donc été limitée.

Au bout du deuxième entretien, j'ai ressenti le besoin d'introduire une question concernant le positionnement des travailleurs sociaux sur les foyers pour adolescents non-accompagnés. En effet, je trouve intéressant de savoir si le choix de placer les adolescents non-accompagnés dans des foyers spécialisés est partagé par les professionnels du travail social.

Par ailleurs, l'utilisation de tableaux et de différentes couleurs m'a énormément aidée pour l'articulation de mon cadre théorique, ainsi que pour l'analyse de données récoltées. En effet, j'ai eu plus de facilité à comprendre des données visuelles.

Avec le recul, je réalise qu'il aurait été très intéressant d'interviewer des éducateurs travaillant en foyer pour adolescents non-accompagnés en plus des entretiens réalisés pour ce travail. L'analyse des similitudes et des différences concernant l'intervention et le contexte de travail aurait permis d'avoir une vision plus globale des techniques utilisées et de leurs bénéfices.

Selon moi, il est important de préciser que je connais mon terrain de recherche, ce qui m'a permis de rentrer en contact facilement avec les éducateurs et le coordinateur. J'ai, tout d'abord, appelé le coordinateur pour avoir son autorisation et, ensuite, j'ai contacté individuellement chaque éducateur qui était susceptible de vouloir répondre à mes questions. Heureusement, je n'ai pas été confrontée à des refus de leur part.

8 Pistes d'action professionnelles

Lors de mes entretiens, j'ai dégagé des pistes d'action établies à partir du discours des professionnels et d'autres provenant de mes réflexions.

Premièrement, l'éducateur 3 a proposé de mettre en relation des adolescents venant d'arriver en Suisse avec d'autres arrivés depuis plusieurs années. Ainsi, l'apprentissage fait par les uns servirait aux autres. De plus, le jeune arrivé en Suisse depuis plus longtemps serait valorisé car son parcours migratoire serait considéré comme une ressource. Concrètement, cette sorte de parrainage pourrait se faire de différentes manières : au sein du même foyer, depuis des foyers différents, un jeune sorti de l'institution avec un jeune venant d'y arriver etc. Je pense réellement que le fait de mettre à contribution les bénéficiaires développe *l'empowerment*. De plus, un adolescent venant d'arriver en Suisse pourrait devenir, un jour, un jeune accompagnant les nouveaux arrivants. Ceci pourrait être une alternative au foyer pour adolescents migrants non-accompagnés qui, selon les professionnels et moi, est stigmatisant.

Deuxièmement, je me suis questionné sur le fait que les professionnels ne se considèrent pas comme des acteurs dans l'intégration des jeunes. L'institution ne pourrait-elle pas participer au processus d'intégration de manière plus directe qu'en véhiculant les normes du pays d'accueil ? Comme nous l'avons vu dans l'analyse, les communautés d'étrangers sont majoritairement considérées comme un danger de repliement. Alors pourquoi ne pas proposer des regroupements entre adolescents issus de la migration au sein de l'institution de manière à pouvoir contrôler ce risque ? D'ailleurs, nous pourrions imaginer des activités réunissant tous ceux qui seraient intéressés à connaître d'autres cultures. D'après mon expérience professionnelle et le modèle communautaire de Bolzman (2009), les échanges entre personnes issues de la migration sont bénéfiques car ils font circuler le savoir et permettent de garder un lien avec les traditions de leur pays d'origine. De plus, j'ai pu remarquer à plusieurs reprises que les adolescents de la même origine se retrouvent volontiers pour parler leur langue et crée des liens rapidement.

Troisièmement, nous avons vu que les professionnels sont dans la réaction face aux aménagements spécifiques pour les adolescents issus de la migration et non dans l'action. Selon l'éducateur 3, ceci pourrait être changé pour éviter l'action dans l'urgence. Cette anticipation pourrait prendre différentes formes, comme par exemple, interpellier le jeune, ou encore organiser des colloques entre professionnels pour analyser leurs observations et se renseigner sur le pays de l'origine de l'adolescent. De plus, tous les éducateurs ont confirmé durant les entretiens qu'ils sont disposés à s'informer sur différents domaines du pays d'origine. Je suis consciente que cette piste d'action est délicate car elle pourrait mener à du culturalisme. Pour cette raison, il serait nécessaire d'être extrêmement attentif et conscient du risque, ce qui m'amène donc à la prochaine piste d'action professionnelle.

En dernier lieu, pour participer à la diminution du risque de culturalisme au sein des institutions, ce concept pourrait être enseigné dans la formation en travail social. En effet, j'ai découvert cette notion au cours de ma recherche et non au sein de ma formation. Tous les domaines du travail social sont confrontés à des bénéficiaires issus de la migration ; le risque du culturalisme est donc potentiellement présent partout. Présenter les enjeux liés à l'accompagnement en

contexte interculturel dans la formation en travail social serait également bénéfique afin d'avoir une vision globale de cette accompagnement.

9 Conclusion

Ayant moi-même un parcours migratoire mouvementé rempli de départs, d'arrivées et de processus d'adaptation, j'ai voulu connaître les différents enjeux en contexte interculturel dans le travail social. De plus, durant mes différentes expériences professionnelles, je me suis questionnée sur la prise en compte du parcours migratoire dans l'accompagnement.

J'ai alors approfondi différents aspects théoriques, tels que la politique d'immigration suisse, les modèles d'accueil, les modèles d'intervention et les difficultés rencontrées. Ensuite, j'ai effectué l'analyse de contenu des discours des éducateurs en utilisant un système de codage et d'unité d'enregistrement par thème. Grâce au travail préalablement réalisé, j'ai comparé la théorie et le discours professionnel pour confirmer ou infirmer mes hypothèses.

La vérification des hypothèses a fait émerger différents décalages entre l'aspect théorique et empirique. En effet, les effets de la politique d'intégration sont peu visibles selon les discours des professionnels ce qui m'a permis d'infirmer partiellement la première hypothèse. La deuxième hypothèse relève que le risque de culturalisme ne ressort pas des discours. Concernant le risque de l'interprétation psychologisante de la troisième hypothèse, les résultats sont très semblables à la deuxième. Nous pouvons donc imaginer que les éducateurs interviewés ont été sensibilisés aux risques de culturalisme et d'interprétation psychologisante en contexte interculturel durant la formation en travail social, mais qu'en est-il sur le terrain ?

Les limites de cette recherche ont été diverses. Je relève particulièrement que ma question de recherche se limite aux discours des professionnels car je n'ai pas analysé leurs interventions en contexte interculturel. Par ailleurs, il aurait également été intéressant de comparer les discours de différents acteurs de ces interventions.

Afin d'approfondir d'avantage ce travail de Bachelor, je dirigerais les recherches vers une comparaison entre les discours analysés et les discours des travailleurs sociaux œuvrant spécifiquement dans un contexte interculturel, tel que des foyers pour adolescents non-accompagnés issus de la migration.

Pour finir, je remercie profondément toutes les personnes qui m'ont accompagnée dans ce long processus et qui ont cru en moi. Une telle recherche m'a permis de grandir personnellement et professionnellement ainsi que percevoir la recherche de manière différente.

10 Bibliographie

10.1 Article, livres et dictionnaires scientifiques

ANDRÉ Virginie, CANUT Benzitoun Emmanuelle, DEBAISIEUX Jeanne-Marie, GAIFFE Bertrand et JACQUEY Evelyne, « Convention de transcription en vue d'un alignement texte-son avec Transcriber », Université de Nancy (non publié).

BARDIN Laurence, *L'analyse de contenu*, Vol. 69, Paris, Presses universitaires de France, 1977.

BOLZMAN Claudio, « Modèles de travail social en lien avec les populations migrantes : enjeux et défis pour les pratiques professionnelles », *Pensée plurielle*, 2009/2 n° 21, p.41-51.

BOLZMAN Claudio, « Travail social auprès des populations migrantes et interculturalité » Une analyse critique, *Les Cahiers Dynamiques*, 2012/4 n° 57, p. 29-39.

BOUQUET Brigitte et JAEGER Marcel, « Tensions entre mise en œuvre des politiques migratoires et questions éthiques du travail social », *Hommes & Migrations*, n° 1290, 2011, p.10-21.

BOUCHER Manuel et BELQASMI Mohamed, « L'intervention sociale et la question ethnique », *Hommes & Migrations*, n° 1290, 2011, p. 22-33.

DORTIER Jean-François, *Le dictionnaire des sciences sociales*, Auxerre, Sciences Humaines Editions, 2013.

GUÉLAMINE Faïza, *Le travail social face au racisme*, Rennes, Éditions de l'École nationale de la santé publique, 2006.

LIEVRE Pascal, *Manuel d'initiation à la recherche en travail social, construire une mémoire professionnel*, Editions de l'école nationale de la santé publique, 2^{ème} édition, 2006.

MACCIOCCHI Angela, « Travailler avec les familles migrantes dans un contexte non volontaire : la question de la culture », *Thérapie Familiale*, 2005/1 vol. 26, p.77-86.

PIGUET Etienne, *L'immigration en Suisse : 60 ans d'entrouverture*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes, 3^{ème} édition, Le savoir Suisse, 2013.

SCARPA Robert, « Questions sur les présupposés culturels de l'entretien individuel de travail social », *Pensée plurielle*, 2009/2 n°21, p.53-63.

VAN CAMPENHOUDT Luc et QUIVY Raymond, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 4^{ème} édition, 2011.

VERBUNT Gilles, « Le dialogue interculturel, éléments de réflexion », *Hommes & Migrations*, n° 1290, 2011, p. 118-127.

10.2 Livres non scientifiques

MAALOUF Amin, *Les identités meurtrières*, Paris, Editions Grasset et Fasquelle, 1998.

10.3 Sites internet

CESARI LUSSO Vittoria et PERRET-CLERMONT Anne-Nelly, « Acculturation », *Socialinfo Dictionnaire suisse de politique sociale*, www.socialinfo.ch, consulté le 23.11.2015.

FLUCKIGER Yves, « Migrations (Politique des) », *Socialinfo Dictionnaire suisse de politique sociale*, www.socialinfo.ch, consulté le 22.11.2015.

MANHIG Hans, « Intégration (Politique d'intégration à l'égard des immigrés) », *Socialinfo Dictionnaire suisse de politique sociale*, www.socialinfo.ch, consulté le 23.11.2015.

METRAUX Jean-Claude, « Interculturalité », *Socialinfo Dictionnaire suisse de politique sociale*, www.socialinfo.ch, consulté le 22.11.2015.

SIMONET Jean-Claude, « Insertion », *Socialinfo Dictionnaire suisse de politique sociale*, www.socialinfo.ch, consulté le 23.11.2015.

« Immigrés, assimilation, intégration, insertion : quelques définitions », La documentation française, www.ladocumentationfrancaise.fr, consulté le 08.01.2016.

« Enculturation », *Universalis.fr*, www.universalis.fr, consulté le 08.01.2016.

11 Table d'illustrations

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1 : Avantages et inconvénients de l'entretien | 26 |
| Tableau 2 : Indicateurs provenant des modèles d'intervention sociale en situation interculturelle | 27 |

12 Table des figures

| | |
|------------------------------------------|----|
| Figure 1 : Modèle des trois cercles..... | 10 |
|------------------------------------------|----|

13 Annexe

| Questions | Relance/sous-questions | Observations |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dans quelle mesure le travailleur social incarnent les normes du pays d'accueil ? | | Tous les modèles avec variations importantes (modèle réparateur assimilationniste – modèle interculturel) |
| 2. Qui sont les instances, selon vous, qui participent à favoriser l'intégration en Suisse ? | | Hors travail social |
| 3. Quel rôle jouent les valeurs (normes) culturelles d'origine de l'adolescent dans l'accompagnement ? | <ul style="list-style-type: none"> → Comment faites-vous si cela joue un rôle ? → Personnellement, êtes-vous disposé à vous informer sur une culture ? → Si oui, dans quel domaine ? (histoire, politique, géographie, ...) | Modèle ethnoculturel |
| 4. Comment vous considérez vous ? -passerelle (amener la personne d'un point A à un point B) -médiateur entre migrants eux-mêmes ? (favoriser la médiation, l'apprentissage et la communication entre les personnes issues de la migration) -médiateur entre migrant et société d'accueil ? (favoriser la médiation, l'apprentissage et la communication entre migrants et autochtones) | | Perception du travailleur social dans son action. |
| 5. Pour autant qu'il y ait des problématiques spécifiques aux personnes migrantes, quelles seraient, selon | | Modèle communautaire, perception des personnes issues de la migration et positionnement du |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| vous, les problématiques semblables ? | | travailleur social |
| 6. Dans quelle mesure mettez-vous en place des aménagements spécifiques pour les différences d'ordre culturel (langue, alimentation...) | → Par exemple, la langue parlée par certains bénéficiaires n'est pas le français. L'institution ne pose pas de cadre. Aborderiez-vous le conflit plutôt du côté culturel ou individuel ? | Attention à rester le plus neutre possible. |
| 7. En tant que travailleur social, agissez-vous au niveau collectif, individuel ou les deux pour favoriser l'empowerment ? - Agir au niveau collectif signifie d'intervenir sur le contexte, les institutions, les professionnels et les personnes issus de la migration au sens large (combattre les inégalités) - Agir au niveau individuel signifie intervenir auprès des personnes issus de la migration et de leurs familles. | | Modèle antidiscriminatoire : les deux (particularité de ce modèle) |
| 8. Quels rôles peuvent jouer les « communautés d'étrangers » dans l'intégration ? | | Si oui, modèle communautaire |

| Questions | Relance/sous-question | Hypothèses |
|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| | → Favorise ? Hyp. 1 « curiosité » → Freine ? Hyp 2 | Hyp. 1 : La <u>curiosité</u> envers la culture d'origine favorise la |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>« culturalisme »</p> | <p>création de la relation entre le travailleur social et l'utilisateur dans certaines situations. Selon, Claudio Bolzman, avoir de la curiosité est nécessaire mais pas suffisant</p> |
| | <p>→ Une culture particulière ? Pourquoi ?</p> | <p>Hyp. 2 : Pour éviter le <u>culturalisme</u>, il faut en savoir le moins possible sur la culture d'origine des bénéficiaires. Selon Macciocchi, cela permet de ne pas enfermer les individus dans des idées reçues, et ainsi apprendre ce qu'ils ont envie de nous communiquer.</p> |
| <p>9. Lorsque vous rencontrez des adolescents en souffrance issus de la migration, comment se passe l'accompagnement ? ce qui m'intéresse plus particulièrement c'est la manière dont vous procéder pour expliquer cette souffrance : parcours migratoire versus problématique non migratoire.</p> <p>Est-ce d'ailleurs important pour vous de faire cette différence dans l'intervention ?</p> | <p>→ <i>C'est-à-dire essayez-vous de retracer son parcours ou préférez-vous aller de l'avant ?</i></p> <p>→ <i>L'identité culturelle, traumatisme de la migration ?</i></p> <p>→ <i>Si oui, avez-vous un exemple ?</i></p> <p>→ <i>Si non, pourquoi ? dissociez-vous les deux ?</i></p> <p>→ <i>Pensez-vous que l'identité culturelle puisse expliquer une souffrance psychologique ?</i></p> | <p>En présence d'une différence de développement d'une personne issue de la migration le risque est <u>d'associer l'identité culturelle et la souffrance psychologique</u> (ce qui serait une interprétation psychologisante).</p> |
| <p>10. Que pensez-vous du fait de spécialiser l'intervention</p> | <p>→</p> | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| auprès d'adolescents migrants arrivé seul en Suisse ? | | |
| <p>11. Dans quelle mesure la politique d'intégration en Suisse a des conséquences sur votre action ?</p> <p>Avez-vous un exemple concret ?</p> | <p>→ <i>catégorisation, certains paradoxe (intégration demandé vs. Précarité imposé)</i></p> | <p>Hyp. 3 : Les effets de la <u>politique d'intégration</u> en Suisse sur l'action sociale amène les travailleurs sociaux à mettre l'accent sur la <u>catégorisation</u> des adolescents issu de la migration.</p> |
| <p>12.</p> <p>1. Avez-vous déjà travaillé avec un professionnel issu de la migration ?</p> <p>2. Dans quel mesure être issu de la migration peut être un atout pour travailler dans le social ? avec des adolescents ?</p> <p>3. Dans des institutions avec une importante population issue de la migration, quelle est la proportion de travailleurs sociaux issus également de la migration ?</p> <p>4. Quelles seraient les compétences que vous attendez d'un/e collègue de travail issu de la migration au niveau de la collaboration ?</p> | <p>→ <i>Avez-vous un exemple? (les prochaines questions doivent être en lien avec les situations expliquées)</i></p> <p>→ <i>Et vous personnellement qu'en pensez-vous ?</i></p> <p>→ <i>Chez vous par exemple ?</i></p> <p>→ <i>Quels avantages et désavantages de travailler avec un collègue issu de la migration ?</i></p> | <p>L'engagement des « <u>adultes relais</u> » (professionnels issu de la migration) alimente le <u>processus d'ethnisation</u> et les traitements discriminants.</p> |