



11 avril 2014 – les représentations interculturelles et l'accompagnement vers l'emploi – Quelle diversité autour de la notion d'égalité ?- Compte rendu de la journée

Contexte

L'interculturalité est définie comme l'ensemble des relations et interactions entre des cultures différentes, générées par des rencontres ou des confrontations, qualifiées d'interculturelles. Impliquant des échanges réciproques, elle repose sur le dialogue, le respect mutuel et le souci de préserver l'identité culturelle de chacun. L'interculturalité traite à la fois des questions de discriminations mais aussi de racisme, d'intolérance, de xénophobie et de rapports à l'autre.

Les professionnels de l'accompagnement sont aujourd'hui confrontés en permanence aux différences culturelles. Ils sont en lien avec leur époque, marqués par leur propre culture et leurs réponses deviennent de plus en plus complexes. En effet, ces dernières se font en lien avec les objectifs fixés par eux-mêmes et par leurs institutions, les moyens mis en œuvre pour répondre à ces objectifs et les cultures diverses et variées des usagers qu'ils accompagnent vers l'élaboration de projets, la recherche d'un emploi...

Cette réalité est activatrice de doutes multiples : comment accueillir ? Comment prendre en compte des cultures différentes dans son fonctionnement ? Comment accompagner en respectant les différences ? Face à ces situations complexes, les espaces d'échanges pour les professionnels sont de plus en plus rares. Cette réalité peut alors développer chez les professionnels une volonté de se protéger dans la posture adoptée. Multiplicité des situations, réalités des institutions, rareté des espaces de ressources...

Cette journée régionale proposée par la FNARS Aquitaine a pour objectif de réfléchir ensemble autour du dialogue interculturel et de la posture des professionnels. Quelles sont les conditions favorables d'échanges entre les professionnels, leurs institutions et les usagers afin d'identifier des clés de compréhension, favorisant l'échange et le « faire ensemble » en fonction des situations interculturelles ?

Cette journée sera animée par Cheikh Sow, formateur en communication interculturelles et en démarches participatives. Ce dernier est particulièrement actif autour de ces questions depuis plusieurs années. En 1997, il écrit « (...) je me suis remis à penser à mon pays où plusieurs ethnies vivent ensemble sans problèmes, je m'interroge sur ce qu'est la culture, sur ma « sénégalité ». (...) je comprends que ces réflexions commencent par une réflexion sur moi-même »

Il est notamment l'auteur d'un essai philosophique, intitulé « Plus on en parle, moins on en fait », paru en 2012.

Mot de bienvenue – Marie BIDET, Déléguée Régionale de la FNARS Aquitaine en remplacement de Jacques ALVAREZ

- Les professionnels de l'accompagnement dans l'exercice de leur profession sont en permanence confrontés aux différences culturelles. Certains, au vu même des spécificités de l'établissement, sont au cœur de ce qu'on appelle « l'interculturalité » c'est-à-dire au cœur des interactions entre cultures différentes.
- La relation d'accompagnement, les objectifs de travail vis-à-vis de l'équipe et des personnes accompagnées, les moyens mis en œuvre ou encore l'évaluation même de l'action sont marqués par les propres cultures des professionnels : valeurs, us et coutumes, façons de voir et conceptualiser les choses... Des éléments finalement constitutifs de leurs propres normes et de leur identité individuelle, voire de groupe.

A cela s'ajoute également la culture de l'établissement où se déroule l'accompagnement.

Constats : de nombreux tiraillements qui traversent profondément les professionnels.

- Tiraillements qui renvoient à leur propre culture/identité.
- Tiraillements qui interrogent sur leurs pratiques.



- Tiraillements qui peut mettre à mal sa posture professionnelle et qui vont même jusqu'à entraîner la remise en cause du choix de ce métier.

Aujourd'hui, il s'agit bien de réfléchir à comment fait-on pour accompagner et plus généralement pour vivre ensemble la relation d'accompagnement, au-delà même bien entendu de la relation de la domination symbolique de l'accompagnant sur l'accompagné ? Et en plus, comment construit-on un accompagnement éthique ?

- Quelles solutions ?
 1. Penser que la personne en face va « comprendre » qu'elle n'a pas raison, qu'elle va « oublier » sa culture pour adopter la nôtre et qu'elle doit « faire avec » surtout qu'on « a toujours fait comme ça ». C'est ce que j'appellerai de façon simpliste le déni.
 2. Instaurer un dialogue interculturel qui est un véritable effort et un véritable investissement. C'est une démarche plurielle, qui se construit pas à pas et collectivement.

La FNARS Aquitaine, en tant que réseau généraliste autour de l'exclusion sociale aborde aujourd'hui ces thématiques. C'est pour nous un sujet transversal prioritaire souvent relégué au fond de la classe parce que finalement « on peut faire sans » ou parce qu'« on fait déjà suffisamment d'efforts ». Nous pensons justement que cette thématique de l'autre est essentielle dans le cadre de l'accompagnement global, et notamment de l'accompagnement vers l'emploi, parce que les professionnels sont dans l'interaction constante et parce que faire « avec l'autre » c'est la base de l'accompagnement social.

Nous sommes convaincues de l'importance de cette thématique parce qu'elle s'imbrique directement dans la logique des démarches participatives et qu'elle place les individus au cœur de l'action. Elle est enfin définitivement innovante puisqu'elle permet de travailler collectivement à la résolution d'un problème qui passe par un ensemble de réponses qui viennent croiser les cultures et permettre de « métisser » l'accompagnement global.

Intervention Cheikh SOW : de quoi parle-t-on lorsqu'on évoque le lien entre la dimension interculturelle et l'accompagnement vers l'emploi ? Quelles ressources avons-nous pour « faire ensemble » ? Comment trouver un équilibre entre « le droit à » et « le devoir de » ?

Ci-joint à ce compte rendu, vous trouverez une bibliographie que Cheikh met à votre disposition.

L'interculturalité : est-ce un phénomène de mode ou une question éthique et philosophique ?

- Diffusion d'un documentaire : Impostures culturelles. Auteur Fred Dervin. Vous pourrez retrouver ce documentaire sur You Tube, en tapant « impostures culturelles ». C'est aussi un livre. Fred Dervin est professeur à l'université d'Helsinki et il s'intéresse au multiculturalisme et aux questions identitaires. Il est auteur de plusieurs livres, beaucoup autour de ces questions.

Quand on définit l'interculturel, on l'a défini comme une relation intersubjective c'est-à-dire entre sujets. Et l'autre est chargé de cultures, d'affects etc. Dans le cadre de l'accompagnement social, qu'est-ce qui se joue entre les travailleurs sociaux et les publics ? On peut avoir des différences de perception du temps, de l'espace, de la nationalité, de la configuration familiale, des rapports entre les femmes et les hommes, des parents aux enfants. L'acteur social est mis en difficulté. En tant que travailleur social, on ne voit que la fonction d'un relai d'insertion sociale, on représente une institution y compris devant les personnes qu'on accompagne. Mais en face on a des sujets pensants, des sujets politiques (même si la déontologie nous empêche de l'exprimer, on ne peut pas faire fi de tout cela) et on est enculturés.

L'enculture c'est comment un groupe transmet aux enfants sa culture. On leur apprend à marcher, les différences de genre, la religion, les institutions, les règles morales etc. et cela nous poursuit même en changeant de pays, on se sent obligés de transmettre et diffuser ces éléments.

L'acculturation c'est quelque chose de cumulatif. Parce qu'à force de voyage, on ne perd pas des éléments, on en gagne et on modifie nos habitudes, nos cultures. C'est quelque chose de subjectif, ce n'est pas

nécessairement négatif. Montrer aussi que dans son propre pays, les cultures sont totalement hétérogènes et qu'il n'y a pas une culture française.

A quelles conditions, la conversation interculturelle peut-elle se réaliser ?

Pendant très longtemps, le CLAP était mobilisé pour faire de l'information sur les cultures des personnes accompagnées au sens anthropologique. La simplicité de l'esprit nous pousse à se raccrocher aux éléments folkloriques (la cuisine, la danse...) et ensuite on le généralise sur l'ensemble. Nous fonctionnons dans notre appréhension du monde avec une subjectivité qui fait qu'on va accueillir les informations sur l'autre avec notre propre culture, notre propre façon de concevoir les choses. Et dans la réception de l'information, ce que nous refusons, c'est ce qui ne fait pas sens avec ce que nous considérons comme normal.

Auteur (COHEN-EMERIQUE Margalit – Docteur en psychologie et expert en relations et communications interculturelles) – Auteur du livre « pour une approche interculturelle en travail social » - elle distingue une méthode d'approche à partir de plusieurs étapes.

1. Démarche de décentration ; je prends conscience que l'autre comme moi porte une culture et que ma culture c'est ce qui m'a été transmis avec des choses acquises et que c'est une vérité contextualisée. Et que ce que porte l'autre, c'est aussi une vérité.
Penser que tout le monde pense de la même façon, c'est se fourvoyer.
2. Se mettre à la place de l'autre c'est-à-dire non pas tout accepter mais essayer de comprendre pourquoi la personne se positionne de cette façon. Et il faut faire l'effort –intellectuel et éthique – parce qu'en tant qu'accompagnant on est payé pour et le rôle d'un accompagnant c'est de tirer vers.
3. On essaie de voir ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas : quelle médiation mettre en place ?

Exemples : - le travailleur social rencontre un couple d'Afrique de l'Ouest et le couple ne regarde pas le travailleur social et ça l'interroge. Dans ce cas, le couple a été enculturé de vénération et de respect pour tout ce qui représente le pouvoir. Donc pour eux, la table, le bureau c'est un signe de pouvoir et de celui qui sait.

- le travailleur social rencontre des femmes turques pour signer un contrat d'insertion et elles répondent que ce n'est pas le moment, qu'il faut attendre. Le travailleur social ne comprend pas pourquoi il faut attendre. On se rend compte qu'il y a justement un cadre explicite et elle ne veut pas entrer en conflit de loyauté par rapport aux obligations présentes dans le contrat. Plus tard peut aussi signifier : « quand les enfants seront grands ».

L'interculturalisme c'est permettre de voir chez l'autre quelles ressources il existe pour faire de la médiation. Quelles sont les ressources chez les uns et chez les autres pour faire de la médiation ? On peut partir du principe que chacun a des ressources - Permettre aux personnes de tirer leur propre enseignement par rapport à ce qui lui arrive.

C'est l'exemple de l'ADAVE (centre social dans le Sud Gironde) qui a fait un travail avec les gens du voyage : mise en place d'ateliers participatifs pour les femmes avec un travail de médiation et de négociation. Il s'agit ensuite de leur donner l'espace pour valoriser le savoir-faire et en faire des ressources. On parlera donc de « potentialité » et non pas de différence. La potentialité on peut la mettre au service du collectif, même si elle peut poser des problèmes, elle permet d'en tirer des conséquences.

L'interculturalité ce n'est pas nécessairement l'étranger qui vient d'ailleurs. Parce que ce dernier peut être plus proche de vous que celui qui géographiquement est plus proche de vous. On a bien des identités multiples, on est bien dans l'hétérogénéité.

Aujourd'hui se pose la question de l'éthique de l'interculturalité. Cela nous demande de comprendre ce qui se joue dans le domaine de l'assimilation et ce qui se joue dans le relativisme culturel. L'éthique de l'interculturalité

est plus sur la vision québécoise « des accommodements nécessaires raisonnables »... il faut reposer cela car pour le moment on le pense trop en France. Les êtres humains naissent libres en dignité et en droit et toute proposition doit être faite en respectant cette dignité, éviter la violence institutionnelle et être dans la discussion, la palabre. Il faut donc étudier en quoi cela est nécessaire et raisonnable mais sans le généraliser à toutes les personnes.

Exemple : une personne ne peut pas travailler le samedi pour des raisons religieuses. Se met alors en place une négociation autour de cette question. Qu'est-ce qui est le plus raisonnable : que la personne ne travaille pas et récupère autrement ou qu'elle pose une RTT ? Il faut en discuter clairement et poser les règles du jeu pour limiter les risques. Il y a toujours cette crainte de se sentir dépassé mais en fait il s'agit de poser les enjeux sur la table et de trouver pour chaque situation une solution.

Questions et réactions dans la salle ?

Comment aujourd'hui connaître les autres cultures. Cela rejoint la question de la formation des professionnels de l'accompagnement qui n'est pas assez orientée autour de l'interculturalité. Il est nécessaire de partager des discussions, de pouvoir s'interroger, de pouvoir exprimer soi-même des problèmes pour que les personnes comprennent aussi que les problèmes sont partagés par tous. La formation permet également de mieux connaître les personnes pour dépasser les problèmes et « faire accoucher » les problèmes des personnes accueillies.

Approche déontologique qui revient fortement dans Pôle emploi face à l'accueil de personnes d'origine étrangère mais aujourd'hui on fait face à des situations nouvelles notamment face à l'arrivée plus importante des pays de l'Europe de l'Est. Problématique du groupe qui arrive à Pôle emploi et l'agent d'accueil se sent agressé alors que l'individu arrive en groupe parce qu'il existe d'abord dans le groupe, instinct de protection du groupe. Souhait de la personne de travailler sur les émotions avec les équipes pour dépasser les problèmes rencontrés.

Attention aux émotions qu'on ne maîtrise pas et qui n'ont pas nécessairement lieu d'être. C'est important de poser des questions mais ce n'est pas de faire de l'ingérence. Il y a aussi des choses qu'on ne peut pas maîtriser car on n'a pas de connaissance.

Inversement, pour certaines interventions, il faut expliquer aux personnes qu'on accompagne qui va intervenir pour éviter les conflits. Si la personne refuse c'est aussi parce qu'elle est dans des stratégies d'évitement et de protection et qu'elle n'est pas en mesure d'accepter à un moment donné qu'un travailleur social vienne mettre à jour certaines stratégies.

Un professionnel témoigne que parfois les équipes se placent en tant qu'institution et non pas en tant que professionnels. Ça ne se travaille pas uniquement en formation mais c'est aussi un travail permanent sur soi pour savoir comment on reçoit l'autre. Arrêtons de faire des bureaux carrés et faisons des tables rondes.

La connaissance de soi-même, de sa propre histoire de son pays, de sa culture est importante mais n'est pas maîtrisée par tout le monde. Il faut absolument poser des mots sur chaque situation et pour soi-même pour déconstruire petit à petit nos préjugés. L'utilisation des mots est très différente et il faut donc absolument clarifier les termes pour identifier les situations. Les préjugés par exemple ne sont pas du racisme et on a besoin des préjugés pour les déconstruire et les dépasser.

« Audace et créativité » (Jean-Paul Source) pour faire face à des situations et trouver des solutions diverses et variées. On peut négocier tout un ensemble de choses mais il faut se donner les moyens de le proposer et de montrer les atouts de cela.

Exemple de la sortie d'un foyer maternel et de la sortie du foyer avec une jeune femme qui va sortir, qui a un bac+5 dans son pays et qui a visiblement vécu de la discrimination. Pour elle, être dans un logement social ce n'est pas pour elle car elle ne veut pas aller vers ce type de logement qui se rapproche « du ghetto » et elle ne veut pas ça pour son enfant qui vient de naître. On voit bien ses propres représentations.

Conversation contagieuse : quelles initiatives autour de l'insertion et de l'interculturalité en Aquitaine ?

Présentation de plusieurs initiatives en Aquitaine :

COS QUANCARD (33) – Projet PAIR

Les demandeurs d'asile peuvent être accompagnés dans le cadre d'un accompagnement social entre autres autour des thématiques suivantes : apprentissage du français, scolarité des enfants, parentalité, santé.

La question de l'insertion professionnelle et, *in fine*, celle de l'intégration, est abordée uniquement quand le statut de réfugié a été obtenu (c'est à dire lorsque les autorités françaises ont accordé une protection internationale aux personnes).

A l'obtention du statut, les choses s'accélèrent et l'accès aux dispositifs de droit commun est loin d'être évident notamment pour un public qui doit se saisir et comprendre les codes de sa nouvelle société d'accueil. Au sein des CADA notamment, l'accompagnement ne peut se faire que sur une durée maximale de 6 mois et dans ce laps de temps, la question de l'ouverture des droits sociaux doit être traitée, l'accompagnement vers le logement réalisé, l'emploi trouvé...Un vrai défi tant pour le public que pour les travailleurs sociaux.

Spécialisé depuis plus de 20 ans dans l'accueil et l'accompagnement des réfugiés, le COS QUANCARD dispose d'un réseau de partenaires développé qui concourt à une prise en charge de qualité et coordonnée. L'établissement a cherché à développer de nouvelles actions qui favorisent l'insertion et l'intégration des publics pris en charge apportant ainsi un service diversifié et adapté aux besoins des personnes accueillies.

Le COS QUANCARD a répondu à un appel à projet du ministère de l'intérieur visant à faciliter l'accès aux dispositifs de droit commun pour les bénéficiaires d'une protection internationale : le projet PAIR (Promouvoir l'Autonomie et l'Insertion des Réfugiés) a ainsi vu le jour. La mission de PAIR s'articule autour de trois objectifs principaux :

1. Développer le partenariat en proposant des actions visant à mutualiser, partager des informations sur le public réfugié afin d'optimiser des partenariats au niveau local avec les acteurs du logement, de l'emploi et de l'accompagnement social.
2. Mener un travail de mobilisation, de médiation et de mise en cohérence des outils de droit commun en matière :
 - d'accès aux droits (exemple par le biais d'information collective)
 - d'accès et de maintien dans le logement (mesure AVDL)
 - d'accès et de maintien dans l'emploi : *exemple* : *expérimentation (durée 12 mois) en cours avec le Pôle Emploi de Mériadeck sur la question de l'accès à l'emploi, à la formation des personnes reconnues réfugié.*
 - d'accès et de maintien dans la formation

3. Construire des outils communs au sein des CADA et hors CADA

Il s'agit de convenir de modes opératoires communs via la construction d'outils qui doivent permettre de favoriser la construction de parcours d'insertion cohérents.

PAIR repose sur une démarche interculturelle : se décentrer de sa propre place, découvrir le cadre de référence de l'autre et de lui faire découvrir le nôtre dans l'objectif de négocier et de construire un cadre commun propice au vivre ensemble.

Pour en savoir plus sur l'association COS et ses établissements : www.cos-asso.org

Clairfoyer – AVA Cuisine

Clair Foyer est un Centre d'Hébergement qui accueille essentiellement des femmes, victime de violences conjugales. Au sein de clair foyer, il existe un atelier cuisine, qui devrait se transformer en Atelier à la Vie Active (AVA) à moyen terme.

Les objectifs :

- Mettre en activité les résidentes d'un CHRS autour de la cuisine. Réalisation d'une quarantaine de repas par jour, par des femmes de nationalité différente et qui décident du menu.
- Valoriser des personnes à travers leurs cultures, leurs richesses de compétences culinaires, leurs connaissances culinaires.

- Promouvoir les personnes via l'expression des savoir-faire de chacune.
- Encadrement technique assuré par une professionnelle. L'animation est réalisée par les résidentes qui souhaitent s'investir.

L'atelier repose sur l'estime de soi, travaillé dans le cadre des autres activités CHRS et aussi via le support de l'atelier. Cela permet de faire du lien et de développer les relations entre les personnes, de développer la parole alors même que la parole n'est pas immédiate surtout en fonction de l'histoire de la personne. L'atelier favorise aussi leur intégration car beaucoup ont trouvé leur place dans la société par rapport à leur savoir-faire.

Association OBA OBA - Projet Art d'agir avec un projet pro et un projet artistique

Christophe GOUSSARD est photographe. Il vient de finir un livre, « Les jours d'après » en duo avec un écrivain, Eric BONNEAU. Ce livre était un projet dans le cadre de l'inauguration du Rocher de Palmer et avec l'objectif de faire un projet avec les habitants de Cenon. Une dizaine de parcours de familles est restituée dans ce livre.

Avant ce travail, Il y avait eu un magazine/revue, « Kedoma » (créateur/faiseur de savoir en bambara) mené dans le cadre d'un projet Art d'agir sur une formation qui a duré 9 mois. Intervention pendant 30 jours avec un groupe de 14 adolescents. Travail autour d'expositions, d'art, de visites dites culturelles... Dans ce cadre, Christophe a photographié les jeunes en auto-portrait et les jeunes eux-mêmes ont fait le reste des photographies. Parler d'eux par l'image et par les mots. Ils ont participé à tout : maquette, textes, signature du bon à tirer, diffusion de la revue, vernissage, presse etc.

Intérêt de la diffusion : présence de profs, accompagnants, parents, familles.

Travaille actuellement avec l'association Ruelle qui s'occupe de la traite des personnes (asso 2 ans) : projet collectif où les personnes sont sorties du système d'exploitation.

Pour en savoir plus sur l'association OBA OBA : www.ville-cenon.fr

Association Promo-Femmes Solidarité Interculturelle : Catherine BOCQUET, Présidente de l'association. L'objectif de cette association est d'amener les femmes vers l'autonomie dans leur vie en France tout en leur donnant un ensemble de clés sur le fonctionnement de leur vie et les procédures. Mais cela passe d'abord par la valorisation d'elles et la confiance en soi.

Expérience du groupe village : démarche participative essentielle pour développer des rôles qu'elles pourront développer dans leur vie mais dans d'autres secteurs (réunion d'école, réunion citoyenne). Travail autour de tissus. Travail cette année mené à partir de l'exposition Aborigènes ce qui a permis de partir d'une culture qui n'est pas la leur pour s'autoriser à encore plus exprimer leurs cultures.

Il est nécessaire de réussir à se donner le droit d'exprimer sa culture en se construisant par rapport aux cultures françaises mais aussi à d'autres cultures.

- ➔ Cheikh souligne l'importance de réfléchir le projet et pose la question de la « capacitation » ; idée que le projet devient un élément de prendre conscience, d'avoir une estime de soi et d'avoir des conséquences sur leur environnement.
- ➔ Ces personnes expérimentent la liberté de prise de paroles dans des espaces libres et de retravailler la prise de parole. Cela lie la dimension participative et interculturelle.

Promo-Femmes a aussi mené un projet de recherche d'emploi avec des femmes en les mettant en lien avec des entreprises : 7 femmes sur 10 ont été embauchées.

Pour en savoir plus sur cette association : www.promofemmes.org

INSTEP

L'INSTEP, intervient depuis les années 80 autour de la lutte contre l'illettrisme en général et en particulier auprès des gens du voyage avec un formateur, Jean Luc POEYTO – toujours très investi sur ces questions aujourd'hui pour l'INSTEP. Une des premières propositions a été de faire un livre de recettes destiné à un public très large et non pas seulement la communauté de voyageurs. Enregistrement de recettes traditionnelles et fonds trouvés pour la publication.

L'apprentissage de la langue française passe avant tout par une appropriation de celle-ci - Démarche proche de l'IAE - le produit à fabriquer se négocie avec l'ensemble de l'équipe (livre, film...). On part de la volonté du groupe et de là où les personnes veulent aller. Les êtres sont donc pensants et liés à un travail de conceptualisation dans le temps et l'espace.

Exemples d'actions développées : livre de recettes, film « Gadgo et moi », CD Ladjo Dive (travail de collecte), Documentaire Gdv et santé, Gdv et habitat... on part du groupe pour rendre compte de la parole des gens et qui deviennent alors experts de la façon dont ils vivent pour aborder les thèmes de la santé et du logement. Entre 1994 et 2005, l'ensemble des actions de formation repose sur une méthodologie interculturelle qui pouvait se décliner pour d'autres publics : élaboration d'une fresque à Pau dans un quartier difficile et où les personnes peuvent être stigmatisées. Apprentissage de la langue française à travers le vocabulaire du nettoyage. Constat que les actions de formation vers les publics migrants de la langue française s'orientent toujours vers l'intégration des personnes. Le projet repose sur la création de 7 films courts pour donner un ensemble d'expressions pour prendre en compte les réalités des réfugiés pour accéder à des emplois peu qualifiés et travailler sur l'oralité.

Pour en savoir plus : www.instep-aquitaine.org

Intervention de Cheikh

« La démocratie participative, plus on en parle, moins on en fait », titre d'un livre de Cheikh. Dans les expériences relatées, on voit bien que lorsque les personnes sont intégrées, la participation est quasi automatique. Il est donc possible à la fois de passer par des activités artistiques, culturelles mais aussi par des supports comme de l'artisanat. C'est aussi prendre le risque de ne pas savoir où on va, car on échange, on prend les clés et on reconstruit de nouveau. On n'a pas un projet, on a une idée qui est un processus et c'est le groupe qui amène au résultat final, résultat issu d'échanges collectifs.

Cela implique de repenser notre posture professionnelle, quitte à ce qu'on ait plus besoin de nous. Il faut donc repenser notre propre code d'intervention.

WORLD CAFE – Interculturalité et Posture professionnelle

Question 1 : les professionnels de l'accompagnement ici et maintenant face aux autres : faire ensemble et faire avec –

Exemples présentés sur un des ateliers : Un ensemble de jeunes femmes de cultures très différentes est allé voir le film « La vie d'Adèle ». Tout le monde avait des préjugés sur le film mais aussi sur les personnes qui viendraient ou non voir le film. Un débat a ensuite eu lieu et beaucoup de questions ont été posées sur la religion, la culture, le sexe etc. Ce film a entraîné un changement de regard et à partir de là, il s'agit de voir ce qui peut encore ou de nouveau changer.

L'atelier cuisine est un support d'expression mais c'est un outil pour créer, pour changer le regard et changer la construction. C'est un outil de médiation et un outil de construction qui permet de faire évoluer les regards. Cela permet de mettre sur la table des problèmes tabous : violence dans les couples, sexualité, maladie... **Paroles de jeunes femmes accompagnées** : L'atelier cuisine lui permet de connaître d'autres plats, d'être à l'aise dans la cuisine et d'oublier ces problèmes. Les personnes font des efforts des deux côtés. On fait des échanges entre

nous et en même temps les femmes d'autres pays échangent dans leur langue puis on échange tous ensemble. On se sent en sécurité. On n'a pas peur de demander, on se sent bien. C'est l'esprit général de la structure. Tout le monde mange ensemble et donc ça ressemble beaucoup aux repas familiaux dans une grande convivialité.

La régie de quartier de Cenon, quartier Palmer, travaille avec les habitants du quartier et propose une formation « Art MauX Ni » : action de reprise de confiance en soi autour du conseil à l'image - interventions d'une sophrologue qui travaille sur la gestion du stress et l'image du corps. Alors que la régie est pensée comme un tremplin pour les personnes, de nombreuses personnes souhaitent rester. Les personnes échangent des informations tant sur l'activité que sur les aspects personnels et administratifs.

Les dispositifs peuvent être considérés comme des rouleaux compresseurs (millefeuille institutionnel ?). Une autre professionnelle revient sur une situation évoquée le matin : « je suis noire Madame »- Avec un titre, elle accède à une visibilité de droit, son enfant étant français, elle est également protégée et rassurée mais pour autant il y a un trouble important du professionnel.

Paroles des professionnels :

- que les personnes en face parlent, racontent, émettent....
- Réalité interculturelle de l'écrit : on rencontre énormément de difficultés dans l'accompagnement.
- Favoriser des temps d'analyse de pratiques entre professionnels avec une personne neutre dans l'animation (psychologue, psychothérapeute,...). Nécessité de changer de cadre et de partir de ce qui est maîtrisé. Il y a des enjeux qui se jouent pour chacun.
- Barrière de la langue qui est très difficile à surmonter - Comment faire ensemble quand il y a des barrières de langue ? Faire appel à un interprète, expliquer les choses que l'on a à dire dans la langue maternelle de l'autre (avec ses références, ses codes...) ne facilite peut faciliter le rapprochement, la confiance s'installe de manière progressive entre la personne et l'accompagnant.
- Faire ensemble et faire avec : beaucoup d'horizons professionnels différents, des personnes en activités collectives (CHRS, CADA) et donc promiscuité importante, le partage du quotidien avec les personnes est plus simple/.Beaucoup plus complexe quand on est sur des logiques institutionnelles, peu souples, avec des rdv de 30 minutes maximum, de rdv non-désirés
- Possibilité d'agir et travailler sur la relation de confiance : quel dosage dans le faire ensemble et faire avec. Comment ne pas tomber dans la sur-confiance où il n'y a plus de distance pour permettre l'accompagnement.
- Questions autour de l'interprétation des malentendus. Faut parler, raconter quelque chose – des malentendus peuvent se fossiliser. Le surinvestissement peut être difficile à vivre et à supporter.
- Et au-delà de la posture de la relation accompagnateur – accompagné, le regard de l'accompagnant n'est pas le regard de l'extérieur. Les personnes savent que le regard de l'accompagnant peut être bienveillant comparé à l'extérieur.

Etre vigilant : l'effet du groupe peut être aussi violent. Le jugement peut aussi intervenir de façon très violente. La vie ensemble implique des situations qui peuvent être assez complexes, tout autant qu'elles peuvent être riches – important de pouvoir l'exprimer ensemble et de retrouver un équilibre.

Préconisations :

- Il est important de s'organiser et d'anticiper ensemble
- On se sent en sécurité du moment où le lien social prend forme et que l'activité a de la valeur à ses propres yeux : cuisine,
- Faire avec en montrant aux personnes et en faisant avec. En s'asseyant elle se fond dans la masse et elle accompagne autrement.
- Déroger à la règle par rapport à des dispositifs qui sont dans des procédures : trouver des stratégies de désobéissance aux règles qui n'est pas toujours possible.
- Conserver le principe de collectif à partir de la libre adhésion des personnes qui permet qu'une fois dans un groupe, la parole peut se libérer.
- Importance des temps morts = On n'est pas toujours obligé de « faire » avec les personnes ? Mais plutôt de laisser les espaces libres pour que la parole se libère.

- Ce qui inquiète dans ce faire avec et faire ensemble c'est l'évaluation des financeurs et des directeurs. Le meilleur évaluateur c'est la personne avec laquelle on travaille.
- Partir des ressources de chacun

Question 2 : On bricole, on échange. Comment remettre en place des espaces d'échanges, des ateliers de fabrication ? et pourquoi faire ?

2 dimensions autour de cet atelier :

- Une dimension interne liée à l'échange au sein d'une équipe de travail
- Une dimension externe et pluridisciplinaire – faire connaître, partager des valeurs communes et favoriser l'échange et la concertation en fonction de la posture de chacun.

Comment on donne du sens à une équipe en tant que tel plutôt qu'à partir des fonctions ? Comment créer de l'échange autour de l'accompagnement ?

Projet PAIR : forme de « corporatisme » autour de l'accompagnement des migrants qu'il faut emmener vers l'extérieur (l'insertion socioprofessionnel et l'intégration de ce public est l'affaire de tous : travailleurs sociaux, collectivités, institutions...) – besoin de sensibiliser les professionnels pour qu'il y ait un échange.

➔ **Principe de faire connaître son fonctionnement et ses pratiques pour montrer sa diversité de travail.**

Nécessité d'aller vers des personnes qui ne sont pas convaincues mais aller se confronter à la difficulté des autres pour voir la réalité. Véritable interrogation quand un public n'est pas accepté et/ou compris par une institution. En réaction, le professionnel ne s'adresse pas à la personne mais au travailleur social. Celui-ci, alors, retransmet à la personne dans la « même langue »... : violence de l'institution. Cela renvoie aussi à comment on va vers l'autre tout en affrontant ses propres logiques de repli qui est un travers de nombreuses institutions et de limiter de fait les échanges.

Dans le cadre du foyer maternel, le FSL vient en intervention sur les gestes économes or c'est le dialogue avec les femmes qui a permis de faire évoluer la présentation du FSL pour l'adapter réellement aux interrogations des personnes.

Dans le cadre d'un travail avec les Roms, ces personnes sont passées du jour au lendemain d'un squat à des logements sociaux : les factures d'eau ont explosé car tout le monde venait profiter de la douche. **On est souvent enfermés dans un formatage professionnel qui n'est pas fait pour certaines populations étrangères et on oublie que c'est à nous de créer des nouvelles choses.**

Les pratiques actuelles :

- Réunions entre professionnels
- Réunions en interne avec la participation d'une personne extérieure – professionnels - pour travailler autour de l'accueil, de l'accompagnement.

Il y a aussi des demandes d'autres professionnels, qui ne sont ni l'équipe socio-éducative ni l'équipe petite enfance pour avoir accès à des espaces d'analyse de pratiques. Mais là aussi, il y a des craintes des professionnels socio-éducatifs à intégrer d'autres professions. Comme si on ne pouvait pas se parler quand on n'a pas le même métier. Ça vient généralement très progressivement car le mélange vient perturber les habitudes et mettre en exergue les travers des travailleurs sociaux. C'est la personne tiers qui régule les empiètements, qui organise les espaces de parole et permet de limiter les empiètements.

Les questions persistantes : Faire des synthèses sans ou avec les résidentes ? Actuellement, les réunions s'organisent sans les usagers car la personne ne doit pas tout entendre, elle pourrait se sentir moins accompagnée moins en sécurité face à des professionnels qui ne sont pas d'accord. Même les résidentes ne savent pas s'il faut participer aux réunions de synthèse car elles ont peur ou inversement, cela les valorisent car elles vont pouvoir parler de leur dossier.



Cheikh souligne que ce problème fait écho à la question de la participation : on se cache souvent derrière la confidentialité. Il est nécessaire de poser les questions et de faire exprimer les arguments des uns et des autres et on expérimente.

Importance des moments informels car ce sont dans ces moments qu'on n'abdique pas de son statut de professionnel. Et c'est cet espace informel qui renforce le formel. Ce sont dans ces espaces informels qu'on va se permettre de dire qu'on ne sait pas et qu'on va construire ensemble.

Cheikh revient sur les malentendus qui sont parfois des problèmes de langue ou encore d'interprétations. Exemple : Cheikh part au Maroc en période de ramadan. La phrase « allez vous allonger » peut évoquer une relation sexuelle mais aussi une sieste ou encore simplement une pause, un moment de repos dans la journée. La phrase initiale avait donc la possibilité d'être interprétée différemment, d'où l'intérêt de favoriser l'échange pour éviter des malentendus, quelquefois très complexes.

Ces malentendus peuvent être parfois nécessaires dans les relations au travail social et peuvent amener à mettre en place des échanges recentrés. En cas de conflit, importance de débattre et de poser les éléments sur la table. Important de dire comment on entend ce que quelqu'un est en train de nous dire pour être sûr qu'on se comprend bien. L'expression de certains problèmes permettent de vérifier que la personne dans une situation la vit bien alors que les travailleurs sociaux la vivaient mal voire même de prendre conscience des stratégies individuelles qui sont pensées alors qu'on les voyaient comme des pressions exercées.

**Important à retenir : il faut expérimenter quel que soit le nombre qu'on est et le projet qu'on mène, que ça fonctionne ou non !
Continuer à essayer de bricoler pour tester des choses**